

**PROMOUVOIR LA PRÉVENTION EN MATIÈRE
DE SANTÉ JURIDIQUE**
GUIDE POUR LES AVOCATS ET AVOCATES





Avant-propos

Le rapport de 2013 de l'ABC intitulé *Atteindre l'égalité devant la justice* milite en faveur d'actes concrets de la part des intervenants du système de justice afin de réaliser plusieurs objectifs ambitieux – menant à une époque où tous ont le même accès à la justice au Canada. Parmi les demandes de transformer le système officiel de justice, de repenser la prestation des services juridiques, de susciter l'engagement et la participation du public, d'instaurer la cohérence au sein du système de justice civile et d'édifier la capacité d'innovation en matière de justice, on retrouve une demande de faciliter la justice au quotidien.

À titre d'aspect important de la facilitation de la justice au quotidien, le Comité d'accès à la justice de l'ABC a examiné des façons permettant aux gens d'établir leurs propres « capacités juridiques » et d'être ainsi en mesure de mieux gérer et d'éviter les difficultés juridiques dans leur vie. Le Comité est redevable à Sarah McCoubrey, consultante juridique spécialisée en vulgarisation et en information juridiques, pour son travail relatif au présent Guide.

Le Guide commence par un exposé qui explique en détail l'idée de l'exercice préventif de la profession juridique. Comme tout changement important de culture et de pratique, modifier l'exercice du droit pour adopter une stratégie de santé juridique plus préventive se produira plus facilement si les avocats et avocates disposent des outils dont ils ont besoin et comprennent la façon de s'en servir. Les outils de mise en œuvre qui suivent dans la deuxième partie du Guide procurent des idées concrètes afin de faciliter les efforts par les avocats et avocates d'adopter une approche plus préventive de l'exercice du droit. Les avocats et avocates doivent jouer un rôle fondamental dans la promotion de la santé juridique chez leurs clients et dans la prévention de la naissance ou de l'aggravation des problèmes juridiques, et le Comité vise à aider les avocats et avocates qui sont prêts à relever ce défi. Nous serions heureux de recevoir vos commentaires à justicepourtous@cba.org.

TABLE DES MATIÈRES

DOCUMENT D'INFORMATION	PARTIE 1 : PROMOUVOIR LA PRÉVENTION EN MATIÈRE DE SANTÉ JURIDIQUE	1
	En quoi consiste la santé juridique?.....	3
	Réorienter l'exercice du droit.....	8
	Les bilans de santé juridique.....	14
	Mettre en œuvre une stratégie de prévention en matière de santé juridique.....	17
GUIDE DE MISE EN ŒUVRE	PARTIE 2 : APPROCHE PRÉVENTIVE POUR LES AVOCATS ET AVOCATES	21
	Introduction	22
	Relever les défis pour les avocats et avocates	26
	Promouvoir la santé juridique est bon pour les avocats et avocates	28
	Normaliser les conflits : Éliminer le stigmate de l'échec dans le conflit	30
	La promotion de la santé juridique par rapport au développement des affaires.....	32
	Élever l'enjeu politique des discussions sur l'accès à la justice	34
	Modifier la perception des avocats et avocates	36
	Cultiver des relations de confiance à long terme en vous servant des problèmes juridiques existants pour en diagnostiquer de nouveaux	38
	L'information juridique par rapport aux conseils juridiques	40
	Rendre accessibles le langage et le processus juridiques : L'importance du langage clair, des pratiques exemplaires et de la planification	42
	Faites des références meilleures et plus diversifiées aux services juridiques.....	44
	Outils	46
	Faire la preuve à vos collègues : Les avantages pour l'avocat et l'avocate de cultiver la santé juridique des gens	47
	Idées d'utilisation des bilans de santé juridique de l'ABC	49
	Messages clés pour un auditoire adulte	51
	Messages clés pour un jeune auditoire (I)	55
	Messages clés pour un jeune auditoire (II)	60
	Questionnaire sur la santé juridique	65
	Ressources	66
	Brochure : Trouver des renseignements fiables en ligne au sujet de vos problèmes juridiques	67
	Brochure : Prendre les mesures suivantes	69
	Brochure : Les bilans de santé juridique de l'ABC.....	70
	Trouver des références locales	71
	Notes en fin de texte	79



PARTIE 1

PROMOUVOIR LA PRÉVENTION EN MATIÈRE DE SANTÉ JURIDIQUE

DOCUMENT D'INFORMATION



Le rapport de 2013 de l'ABC intitulé *Atteindre l'égalité devant la justice* milite en faveur d'actes concrets de la part des intervenants du système de justice afin de réaliser plusieurs objectifs ambitieux – menant à une époque où tous ont le même accès à la justice au Canada. Parmi les demandes de transformer le système officiel de justice, de repenser la prestation des services juridiques, de susciter l'engagement et la participation du public, d'instaurer la cohérence au sein du système de justice civile et d'édifier la capacité d'innovation en matière de justice, on retrouve une demande de faciliter la justice au quotidien. En particulier, cet aspect préventif d'*Atteindre l'égalité devant la justice* établit les objectifs suivants :

D'ici 2030, 5 millions de Canadiens ont reçu une formation leur conférant des capacités juridiques.

D'ici 2020, des bilans de santé juridique individuelle et systémique sont intégrés au système de justice.

Ces deux objectifs s'accompagnent de jalons provisoires et de mesures immédiates. Parmi ces étapes vers la mise en œuvre, l'ABC s'engage à « rédiger un exposé des options sur le concept plus vaste de la santé juridique et la prévention des différends juridiques, y compris l'utilisation de listes de contrôle de la santé juridique »¹.

Le présent document d'information vise à aider le milieu juridique à réaliser ces objectifs en améliorant la compréhension de la portée et de la valeur des stratégies de prévention en matière de santé juridique et en suggérant des idées précises pour aider les institutions juridiques et chaque avocat et avocate à mettre en œuvre des approches préventives. On peut également intégrer à différents aspects de l'exercice du droit, aux services pro bono et à la participation communautaire la promotion de la santé juridique comme approche préventive d'accès à la justice. Les stratégies en matière de santé juridique relèvent le défi posé par Mme Melina Buckley *au Sommet Nouveau regard sur l'égalité devant la justice* de l'ABC en avril 2013, par lequel elle invitait les intervenants du système de justice à penser systématiquement et à agir localement². Cela nécessite une approche souple, orientée vers l'objectif général d'améliorer la compréhension du droit par le public dans sa vie et d'augmenter sa capacité de prendre des mesures préalables pour éviter l'angoisse et le coût reliés aux problèmes juridiques déroutants qui s'éternisent.

EN QUOI CONSISTE LA SANTÉ JURIDIQUE?

Le rapport *Atteindre l'égalité devant la justice* fait référence à deux notions liées pour l'adoption d'une approche préventive de règlement des conflits. Selon l'approche de l'éducation rapide, axée sur les enfants, les adolescents et les nouveaux arrivants au Canada, un programme réfléchi sur le droit et une sensibilisation de base au droit constitueraient une préparation à la vie quotidienne enseignée dans les écoles ou dans le contexte de l'acclimatation des immigrants aux systèmes démocratiques et administratifs canadiens. Cette approche reconnaît que tous devraient avoir une compréhension de base des aspects juridiques de leur vie, en plus d'une compréhension des institutions et des professionnels disponibles pour les aider à s'y retrouver parmi les problèmes juridiques. [TRADUCTION] « Ce n'est pas seulement que tant de gens ne peuvent se payer des services juridiques – c'est que tant de gens ne savent même pas que leur situation malheureuse justifie une solution juridique, qu'ils ont des droits et qu'il existe des moyens par lesquels ils peuvent exercer ces droits. »³

La deuxième notion repose sur l'approche générale des questions juridiques pour tous les Canadiens⁴, pendant toute leur vie. Pour être en bonne santé juridique, il ne suffit pas de connaître les principes de base, mais il faut aussi prendre d'avance des mesures préventives pour minimiser ou éviter les différents types de problème juridiques ou y être préparé. Une bonne santé juridique comporte l'examen des baux et des contrats d'emploi, la préparation d'un testament, l'apprentissage des exigences en matière de garde d'enfants et de pension alimentaire pour enfants, la compréhension des obligations fiscales et bien d'autres choses.

La prise de mesures pour assurer la santé juridique doit avoir lieu bien avant la naissance d'un conflit. À l'heure actuelle, la plupart des gens communiquent avec un avocat ou une avocate ou s'informent des aspects juridiques de leur vie seulement lorsqu'un conflit s'aggrave. Les avocats et avocates, de même que nos possibilités de règlement des différends juridiques, sont réactifs. L'avocat ou l'avocate est un défenseur qui tâche de rétablir des relations ou de faire valoir des droits au cœur d'un différend. Les approches préventives visant à éviter les problèmes juridiques sont déjà employées par bon nombre de grandes entreprises et d'institutions qui ont des relations à long terme avec des avocats et avocates, lesquels leur font des suggestions sur les façons d'éviter des litiges coûteux. Dans l'optique des stratégies en matière de santé juridique, la personne moyenne entretiendrait des relations préventives à long terme similaires avec des avocats et avocates afin que ceux-ci puissent les aider à prendre des mesures responsables et à reconnaître les indicateurs de conflits futurs.

Une bonne santé juridique améliore également la relation avocat-client. Le client qui comprend les éléments d'un problème juridique et la nécessité d'obtenir de l'aide est mieux en mesure de comprendre les recours légaux et le coût des services juridiques. L'avocat ou l'avocate est en mesure de communiquer plus rapidement et efficacement avec un client mieux informé. Le client ou la partie se représentant elle-même qui comprend la portée d'un problème juridique et les règlements possibles comprend mieux la procédure judiciaire, ce qui réduit le temps requis des juges et du personnel des tribunaux. Non seulement les approches

juridiques préventives améliorent-elles la compréhension du public, mais elles pourraient faire fonctionner plus aisément le processus judiciaire et permettre aux avocats et avocates de s'attacher plus efficacement à combler les besoins juridiques des clients.

En réponse à la crise de l'accès à la justice au Canada, des innovations positives ont vu le jour sous forme de médiation, de possibilités de règlement rapide et de ressources libre-service. On a assisté à une augmentation des projets visant à aider les gens qui font face aux dépenses, à la confusion et à l'incertitude liées à ces processus. Ces stratégies de triage et de règlement rapide comblent des lacunes fondamentales dans la prestation des services juridiques. Elles demeurent cependant réactives par rapport à un différend existant. La promotion de la santé juridique constitue une approche vraiment préventive qui améliore la compréhension et les compétences des gens pour qu'ils adoptent des habitudes juridiques saines, qu'ils prennent des mesures faciles et abordables et qu'ils aient des discussions difficiles au début de leur relation. Que ce soit dans le contexte d'une association dans le cadre d'une petite entreprise, d'un nouveau lien d'emploi, de la préparation pour les décisions de fin de vie ou de l'avènement d'une nouvelle famille, ces mesures préalables et peu conflictuelles contribuent à atténuer le stress émotionnel, médical et psychologique relié aux différends futurs. Les approches préventives préparent également les gens aux aspects juridiques de leur vie en leur faisant prendre conscience des problèmes potentiels et en les présentant, dans un contexte peu stressant, à des professionnels qui pourront les aider.

Appliquer l'analogie médicale

Les mentions de prévention et de santé juridique évoquent une comparaison avec le système de soins de santé du Canada. La comparaison est bien fondée, tant en raison des conséquences incontrôlables potentielles de la mise aux oubliettes des problèmes juridiques qu'en raison des parallèles entre les rapports du droit et de la médecine avec la vie privée des gens. Richard Susskind fait remarquer que [TRADUCTION] « En droit, comme en médecine, il vaut mieux prévenir que guérir. La plupart des gens préféreraient assurément éviter les problèmes juridiques que de bien les résoudre. »⁵

Comme le système médical, le système de justice regorge de professionnels bien formés et bien intentionnés qui ont des connaissances spécialisées. Les gens se fient à ces experts pour qu'ils diagnostiquent les problèmes et qu'ils proposent et mettent en œuvre des mesures qui comportent souvent des étapes complexes, une terminologie inconnue ainsi que des procédures intimidantes et complexes. Si les tentatives initiales échouent, le système juridique et le système médical passent à des institutions spécialisées qui comptent sur encore plus d'experts, de processus spécifiques et d'ensembles de tests et de règles déroutants. Il y a également un parallèle à tracer en ce qui concerne les conséquences. Tout comme dans le cas d'un problème de santé non traité, les sujets juridiques dont on fait fi peuvent s'aggraver, ce qui entraîne des problèmes dans d'autres aspects de la vie d'une personne. Les absences du travail, le stress et les tensions avec les collègues ou avec les voisins peuvent miner les relations familiales, ou vice versa. Les gens se méfient et deviennent anxieux, ce qui mène à un mauvais rendement au travail ou à des problèmes de santé physique ou mentale⁶. La perte de revenus alourdit les pressions

relationnelles et peut affecter la stabilité du logement, le crédit et la consommation. Les problèmes juridiques délaissés peuvent dégénérer, minant le bien-être général et créant des problèmes qu'aucun recours légal ne peut régler⁷. Bon nombre de personnes sont insatisfaites de l'issue de leur affaire juridique, malgré un jugement qui leur est favorable⁸. Souvent, cela s'explique par l'impossibilité de discuter de ces préjudices ou effets connexes du différend.

Enfin, si on continue d'appliquer l'analogie du système médical à la question des coûts des services juridiques, il y a une crise quant au caractère abordable des avocats et avocates et de la confiance à leur égard, en raison des coûts des litiges et des honoraires juridiques⁹. Il ne faudrait pas se surprendre du fait que le règlement n'est pas abordable lorsqu'après avoir évité un problème juridique qui s'aggrave, les gens se retrouvent à parler à l'équivalent du chirurgien et sont surpris du coût de l'opération. Heureusement, le système médical offre également un modèle d'approche préventive en ce qui concerne la santé juridique.

Des changements à la vulgarisation juridique, les services pro bono, les services de parajuristes et de notaires ainsi que les projets gouvernementaux et privés édifient ensemble l'équivalent des cliniques sans rendez-vous, des pharmaciens, des infirmières et des lignes téléphoniques qui constituent la gamme des services médicaux. Pour rendre efficace cet éventail de renseignements et d'assistance juridiques, les gens doivent connaître cette variété de services juridiques, les utiliser et leur faire confiance. Une fois de plus, le système médical offre des leçons dans la mise en œuvre.

Apporter des changements

Aux États-Unis, dans le contexte des soins de santé privés, les professionnels de la santé n'ont pas toujours bénéficié de la réputation d'intégration et de confiance sur laquelle repose l'analogie susmentionnée. Les médecins ont dû changer la façon dont les gens considéraient leur propre santé. Les pratiques préventives en matière de santé sont passées de l'adhésion aveugle aux instructions et aux prescriptions des médecins à une compréhension beaucoup plus éclairée de la santé personnelle, notamment la conscience de l'importance de l'alimentation, de l'exercice, du diagnostic rapide, d'examens réguliers et d'autres stratégies préventives.

Louis Brown, avocat californien, fut l'un des premiers à militer en faveur de l'exercice préventif du droit. En 1953, il a publié un appel aux armes dans le journal de l'Association du Barreau américain pour inviter les avocats et avocates à suivre l'exemple de la profession médicale en rendant la santé juridique pertinente et importante pour les gens. Brown a cité deux exemples d'efforts de renforcement de la confiance qui pouvaient être reproduits dans le contexte juridique. Le premier consiste à publiciser l'innovation, changeant la perception de l'avocat ou de l'avocate, de sorte qu'il cesse d'être considéré comme un propriétaire d'une petite entreprise privée pour être considéré comme un auteur de solutions aux problèmes au service du public. Brown a fait remarquer que [TRADUCTION] « l'attitude favorable envers la profession médicale provient du fait que le profane s'est intéressé grandement aux problèmes médicaux. Il espère vraiment que les professions médicales [...] peuvent efficacement contribuer à réduire l'incidence de la maladie. »¹⁰

La deuxième stratégie consiste à choisir un projet qui démontre une véritable préoccupation des médecins pour le bien-être des gens. Il a décrit l'importance des écographies et des tests de pression sanguine gratuits en vue de relever les problèmes potentiels de santé et a invité les avocats et avocates à trouver un projet similaire offrant un service gratuit permettant aux gens d'examiner leur propre santé juridique. Si on examine les pratiques récentes en matière de soins de santé, l'installation de trousse de test de la pression sanguine dans les pharmacies offre une source gratuite de diagnostic donnant des renseignements sur la santé quotidienne. Les *bilans de santé juridique*, comme ceux qu'a publiés l'ABC en avril 2014 et 2015¹¹, pourraient offrir aux gens une occasion gratuite similaire de diagnostiquer leur propre santé juridique.

Dernière leçon tirée du contexte médical, on constate le passage à une relation patient-médecin prospective. Il est rare que l'on quitte le bureau du médecin sans discuter d'un autre problème de santé que celui qui a suscité la visite, par exemple se faire donner des instructions pour des étirements quotidiens ou une suggestion au sujet des habitudes alimentaires ou de sommeil. Les médecins, de même que les massothérapeutes, les pharmaciens, les infirmières et le personnel hospitalier, profitent de l'occasion, lorsqu'une personne est aux prises avec un problème de santé, pour remarquer des problèmes de santé connexes plus généraux et s'informer à leur sujet.

Les médecins, de même que les massothérapeutes, les pharmaciens, les infirmières et le personnel hospitalier, profitent de l'occasion, lorsqu'une personne est aux prises avec un problème de santé, pour remarquer des problèmes de santé connexes plus généraux et s'informer à leur sujet.

L'accent mis sur la prévention a influencé non seulement la confiance envers le professionnel et la relation avec lui, mais aussi la compréhension par le patient des mesures préventives qu'il peut prendre dans sa vie quotidienne afin de promouvoir une bonne santé. Susskind invite à une transition similaire dans le contexte juridique. [TRADUCTION] « Tout d'abord, les citoyens eux-mêmes doivent se faire donner les moyens appropriés, de manière à ce qu'ils puissent s'occuper eux-mêmes de certaines affaires juridiques et travailler plus productivement avec ceux qui les conseillent, si des indications de tiers sont nécessaires. »¹²

Imaginez un système juridique comportant un éventail complet de services juridiques, soit des sites Web et de la vulgarisation à l'identification abordable de problèmes juridiques, en passant par les services dégroupés, les parajuristes, les structures d'entreprise alternatives, jusqu'aux modes informels et formels de règlement des différends et, enfin, aux tribunaux. Dans cet éventail, tous ceux qui aident les autres à régler un différend ou une question juridique prennent le temps de s'enquérir des questions connexes, encourageant les gens à profiter de services faciles d'accès et abordables et améliorant leur compréhension des incidences du droit dans leur vie

Imaginez un système juridique comportant un éventail complet de services juridiques, soit des sites Web et de la vulgarisation à l'identification abordable de problèmes juridiques, en passant par les services dégroupés, les parajuristes, les structures d'entreprise alternatives, jusqu'aux modes informels et formels de règlement des différends et, enfin, aux tribunaux. Dans cet

éventail, tous ceux qui aident les autres à régler un différend ou une question juridique prennent le temps de s'enquérir des questions connexes, encourageant les gens à profiter de services faciles d'accès et abordables et améliorant leur compréhension des incidences du droit dans leur vie. Cette vision d'un système de justice pourrait efficacement promouvoir la santé juridique tout en changeant la participation et la compréhension du public à l'égard du rôle fondamental du droit en tant que système qui appartient aux gens ordinaires, et non pas aux avocats, aux avocates et aux juges. Ce changement de point de vue est aussi susceptible d'accroître la pression politique en faveur d'un financement public durable des services juridiques essentiels et d'améliorer le profil des problèmes juridiques au sein du système politique.

RÉORIENTER L'EXERCICE DU DROIT

La perception publique du système de justice – Un problème de relations publiques?

Pour changer sensiblement la réputation des avocats et avocates, la profession doit s'attaquer aux attitudes négatives prédominantes qui minent la volonté ou la capacité des gens de solliciter de l'aide rapidement concernant leurs problèmes juridiques¹³. Le tableau que dressent les médias des avocats et avocates, comme des plaideurs à effet de toge devant les tribunaux, ne fait que mettre en évidence l'inaccessibilité du processus et des connaissances judiciaires plutôt que de décrire les avocats et avocates comme des professionnels qui règlent des problèmes au quotidien.

On estime également que demander à un avocat ou à une avocate de régler un problème constitue une indication d'échec personnel : que la personne qui réussit peut gérer ses propres affaires avec une poignée de main. Mary Ebert déclare de façon concise que [TRADUCTION] « avoir besoin de recourir au système de justice n'est pas un signe d'échec personnel, pas plus qu'un problème de santé nécessitant l'accès au système médical ne l'est. Il s'agit simplement d'une réalité de la vie au 21^e siècle dans une économie politique développée : le droit lie le tissu social. »¹⁴

Les conversations préventives au sujet de la santé juridique peuvent détruire ces perceptions, car les avocats et avocates démontrent qu'ils sont intéressés au bien-être général des clients et désirent renforcer la capacité des clients de régler leurs problèmes plus tôt. Les clients penseront au sujet des problèmes juridiques potentiels, comprendront la nature routinière

Les clients penseront au sujet des problèmes juridiques potentiels, comprendront la nature routinière de nombreux différends et pourront déterminer leur besoin d'aide plus tôt, sans le stigmate de l'échec

de nombreux différends et pourront déterminer leur besoin d'aide plus tôt, sans le stigmate de l'échec. La promotion de la santé juridique peut favoriser une transformation dans le positionnement des problèmes juridiques, comme on l'a vu dans le contexte médical.



Pour changer la place qu'occupent le droit et les professionnels du droit dans la vie des gens, il faut une série de changements, grands et petits, dans la prestation des services juridiques. La mise en œuvre d'une stratégie préventive en matière de santé juridique ne constitue qu'une simple étape qui peut être intégrée aux pratiques des avocats et avocates. Les avocats et avocates peuvent apporter ces petits changements dans leur modèle d'exercice de manière à ce que celui-ci comporte un aspect préventif :

- A | **Cerner les problèmes juridiques non identifiés du client**
- B | **Acquérir les compétences nécessaires à l'exercice préventif du droit**
- C | **Penser de façon préventive**
- D | **Cultiver la capacité juridique**
- E | **Renforcer l'efficacité personnelle**
- F | **Collaborer avec des intermédiaires**

A | Cerner les problèmes juridiques non identifiés du client

S'écarter du rôle de défenseur qui réagit aux problèmes en tentant de les résoudre ouvre de nouvelles voies permettant d'aider les clients à éviter les problèmes juridiques au moyen d'interventions rapides. Forrest Mosten décrit ainsi l'interaction typique entre un avocat ou une avocate et son client :

[TRADUCTION] Si un symptôme n'est pas mentionné par le client, la plupart des avocats et avocates présumant que tout va bien. En réalité, même lorsque l'avocat ou l'avocate connaît l'existence d'autres problèmes juridiques, il n'agit pas nécessairement. Cette inaction est la norme, plutôt que l'exception dans l'exercice du droit d'aujourd'hui. Et cela est à la fois préjudiciable au client et dangereux pour l'avocat ou l'avocate.¹⁵

Par opposition, porter attention aux symptômes prévisibles et aux conséquences probables d'un problème juridique et offrir des références ou des mesures concrètes pour les éviter constitue une façon facile pour les avocats et avocates de promouvoir la santé juridique de leurs clients et d'intégrer les problèmes juridiques au contexte plus général de la vie des clients sans changer la réponse au différend en cause.

B | Acquérir les compétences nécessaires à l'exercice préventif du droit

Dans les années 1940 et 1950, Louis Brown a fait la promotion de l'exercice préventif du droit sous l'angle d'une transformation de la pratique quotidienne des avocats et avocates. En vue de maintenir son héritage, la California Western School of Law a établi le *National Centre for Preventive Law*. Le site Web du Centre affirme ce qui suit :

[TRADUCTION] Selon la prémisse du droit préventif, la profession juridique peut mieux servir les clients en investissant des ressources dans la consultation et la planification plutôt qu'en se fondant sur le litige comme principal moyen de régler les problèmes juridiques. Cette théorie reconnaît que même si un litige est parfois nécessaire pour redresser les torts antérieurs, le fait qu'une personne se retrouve dans un processus contradictoire pourrait démontrer un manque de planification ou de communication. En étant prévoyants, les avocats et avocates peuvent limiter la fréquence et la portée des problèmes juridiques futurs.¹⁶

Le Centre offre aux étudiants en droit des cours dans l'exercice préventif de la profession juridique. Il milite en faveur du passage du règlement réactif des problèmes à la collaboration avec les clients, à titre de « concepteur » de la santé juridique, prévoyant et évitant les conflits juridiques et discutant de la vaste gamme de problèmes juridiques et non juridiques potentiels auxquels les gens peuvent faire face.

« Je déteste voir des gens avoir inutilement des problèmes. »¹⁷

Louis M. Brown

Le *Centre for Creative Problem Solving*, connexe et se trouvant aussi à la California Western School of Law, se fait le défenseur d'un modèle d'exercice du droit qui va au-delà des compétences réactives de plaidoiries pour intégrer des compétences de résolution des problèmes. Il met l'accent sur les compétences nécessaires pour penser [TRADUCTION] « d'une façon plus large, plus souple, plus relationnelle et plus préventive »¹⁸. Il affirme que les avocats et avocates peuvent non seulement contribuer au règlement des conflits juridiques, mais aussi collaborer avec les clients pour prévenir les problèmes au moyen d'interventions minutieuses et créatives. Reconnaisant l'éventail croissant des problèmes humains comportant un aspect juridique, le centre soutient que [TRADUCTION] « les facultés de droit devraient élargir leurs programmes pour offrir des cours axés sur les compétences que constituent la prévention des problèmes évitables et la résolution créative des problèmes inévitables »¹⁹.

C | Penser de façon préventive

Thomas Barton a appliqué l'approche d'exercice préventif du droit et de résolution créative des problèmes à un modèle d'exercice du droit qu'il qualifie d'« avocat multidimensionnel ». Il encourage les avocats et avocates à modifier la façon dont ils considèrent leur rôle dans la promotion de la santé juridique des clients pour passer au rôle de « concepteur ».

Le concepteur se distingue par les compétences de pensées et d'actes préventifs, plutôt que par les solutions. Penser en terme de solution se caractérise par une tendance à attendre jusqu'à ce qu'un problème soit manifeste avant de le qualifier de « problème », et le penseur solutionnel a tendance à définir les « solutions » restrictivement comme se traduisant par l'affectation des ressources à un besoin particulier. Penser de

CADRE D'ÉDIFICATION DES CAPACITÉS JURIDIQUES

CONNAISSANCES

- » Sachez où trouver davantage de renseignements
- » Comprenez les questions
- » Connaissez les voies menant à une solution (ou les processus)
- » Sachez où obtenir de l'aide

COMPÉTENCES

- » Écoute
- » Communication
- » Distinction entre les intérêts
- » Imaginer des solutions de rechange
- » Capacité de recueillir et de consigner des renseignements
- » Distinguer les faits des émotions
- » Empathie avec les autres parties à un litige
- » Détermination des biais ou de l'intérêt personnel
- » Attitudes
 - » Faire confiance aux professionnels qui œuvrent au sein du système
 - » Croire que le système est impartial
 - » Croire que l'on mérite un règlement juste
 - » Avoir confiance que les décideurs sont impartiaux
 - » Croire que le système évolue ou peut changer
 - » Constater que le système répond aux injustices

façon préventive résiste à ces deux tendances en élargissant la définition des problèmes et des solutions²⁰.

Aborder le problème du client avec un esprit préventif nécessite de comprendre le contexte du problème et collaborer avec le client pour élaborer des solutions préventives et complexes qui combrent une vaste gamme de besoins, et non pas seulement ceux qui découlent du conflit en cause. Barton indique que cela non seulement améliorera le bien-être des clients et de la société en général, mais cultivera également une [TRADUCTION] « relation plus riche et respectueuse entre l'avocat ou l'avocate et son client [...]. Le client sera intégré plus efficacement au processus d'exercice du droit, comme coarchitecte de la conception refaçonant l'environnement. »²¹

Il reconnaît également qu'en travaillant avec un client au sujet de l'aspect préventif de ses problèmes juridiques, il est possible de cerner et de rechercher différents types d'aide, reconnaissant le soutien non juridique susceptible de compléter la mesure préventive. Barton considère cela comme une approche plus démocratique dans laquelle le client peut relever des mesures préalables pour éviter les problèmes juridiques ou intégrer les possibilités de règlement rapide à ses relations juridiques de manière à promouvoir « une prise de décisions participative décentralisée, et offrir des moyens informels de règlement des différends »²².

D | Cultiver la capacité juridique

Le rapport *Atteindre l'égalité devant la justice* affirme que « les intervenants du système de justice et les fournisseurs de services juridiques partagent la responsabilité d'augmenter les capacités juridiques de tous les Canadiens »²³. La notion de capacité juridique est née au

Royaume-Uni, suivant des programmes de capacité financière réussis. Cette notion va au-delà de la transmission d'information de base au sujet des droits pour s'attaquer plutôt aux compétences et attitudes dont les gens ont besoin avant de communiquer avec des fournisseurs de services juridiques. Si les avocats et avocates se livrent à des conversations préventives en matière de santé juridique, cela développera vraisemblablement la capacité juridique des clients. Non seulement les gens prendront-ils connaissance des problèmes juridiques qui se posent dans leur vie, mais ils acquerront aussi les compétences et les attitudes leur permettant de prendre eux-mêmes des mesures, ce qui les rend mieux préparés à régler les futurs conflits susceptibles de se présenter.

C'est dans un contexte de prévention que la capacité juridique se développe le mieux. La recherche démontre que les gens n'absorbent pas de données complexes et ne voient pas exactement à qui ils peuvent faire confiance lorsqu'ils sont très stressés²⁴. Ils sont mieux en mesure d'absorber l'information, de poser des questions et d'examiner l'éventail d'intérêts en cause lorsqu'ils sont renseignés au sujet des questions avant la naissance d'un conflit. La capacité juridique de base pourrait être un précurseur de la demande d'aide dans de nombreux secteurs de la santé juridique.

L'organisation non gouvernementale du R.-U. appelée *Law for Life* (auparavant PLENET) a fait des recherches au sujet de l'effet de la capacité juridique sur la gestion par les gens des problèmes juridiques²⁵ et a constaté que les gens qui ont une capacité juridique de base sont mieux en mesure de gérer leurs propres problèmes juridiques, ce qui comprend savoir quand il faut demander de l'aide et avec qui il faut communiquer pour obtenir des conseils²⁶.

E | Renforcer l'efficacité personnelle

Des chercheurs aux Pays-Bas ont demandé [TRADUCTION] « pourquoi certaines personnes se sentent-elles en mesure d'agir pour s'attaquer à des problèmes juridiques tandis que ce n'est pas le cas d'autres personnes? Qu'est-ce qui fait que certains se sentent en contrôle tandis que d'autres manquent de confiance? »²⁷ Les chercheurs ont élaboré la notion de maîtrise subjective de la situation juridique, reconnaissant qu'une personne ayant déjà eu l'expérience d'accomplir une tâche croit qu'elle peut s'attaquer à des questions similaires à l'avenir²⁸. Ils ont constaté que la deuxième meilleure préparation était l'observation des autres. Les chercheurs travaillent maintenant en collaboration avec le *Haye Institute for the Internationalisation of Law (HiIL)* pour lier cette compréhension aux innovations en matière d'accès à la justice qui développent des expériences directes et indirectes de résolution des problèmes juridiques en vue d'encourager la gestion future des problèmes. Aider les gens à s'y retrouver dans de simples problèmes juridiques ou expliquer les leçons tirées de situations similaires renforce leur capacité de reconnaître les problèmes juridiques et d'y répondre dans leur propre vie. Dans le contexte de l'exercice du droit, l'avocat ou l'avocate qui travaille en collaboration avec un client pour régler un problème a l'occasion non seulement d'obtenir un résultat satisfaisant à ce problème, mais aussi de renforcer l'efficacité personnelle du client pour les conflits futurs.

Toutefois, à l'ère de l'information en ligne et de la prolifération des sources médiatiques, l'information inexacte foisonne. Établir des partenariats avec des intermédiaires procure un moyen de réorienter les gens vers des sources d'aide plus fiables.

F | Collaborer avec des intermédiaires

La collaboration directe avec des intermédiaires constitue une autre transition concrète et subtile que les avocats et avocates peuvent intégrer à une approche préventive afin de cultiver la santé juridique. Les exemples proviennent de nombreux ressorts. Le Royaume-Uni a un système de *bureaux consultatifs*. *L'Association du Barreau américain et Pro Bono Law Ontario* ont établi des partenariats entre le milieu médical et le milieu juridique²⁹. La Colombie-Britannique a un système de représentants non-avocats. *PovNet* forme des gens qui s'attaquent à la pauvreté sur les questions de droit de base qui touchent à leurs clients. Ces modèles reconnaissent que d'autres fournisseurs de service que les avocats et avocates agissent souvent comme intermédiaires de confiance entre une personne et les services juridiques dont elle a besoin.

Les intermédiaires sont la vaste catégorie de professionnels et de chefs de file communautaires qui aident les gens à régler des problèmes en matière de santé, d'éducation, d'emploi, d'immigration et de relations et des problèmes sociaux³⁰. Qu'il s'agisse d'infirmières et de travailleurs sociaux agissant à titre professionnel, de chefs religieux et d'éducateurs se faisant informellement demander des conseils, ces intermédiaires bénéficient toujours de la confiance des gens et sont habitués d'écouter les problèmes et de référer les gens. Intégrer l'intermédiaire à l'éventail des services juridiques constitue une autre stratégie permettant de relier les services juridiques aux pistes de solutions que les gens utilisent déjà et auxquelles ils font déjà confiance. Une allocution prononcée en 1964 a souligné que [TRADUCTION] « il ne faut pas être avocat ou avocate pour redresser tous les torts. Il ne faut même pas avoir de formation professionnelle. Il faut seulement un être humain capable de reconnaître l'injustice et d'y répondre »³¹.

Les avocats et avocates peuvent mieux combler les besoins de leurs clients en reconnaissant la valeur de ces relations et en collaborant avec des intermédiaires pour promouvoir des stratégies de prévention.

Traditionnellement, il existe une certaine réticence à reconnaître les intermédiaires non juridiques comme voie légitime reliant les gens aux services juridiques. Les organismes de réglementation juridique ont fait ressortir le risque de conseils non éclairés ou de renseignements juridiques inexacts en rejetant la collaboration officielle avec des intermédiaires. Toutefois, à l'ère de l'information en ligne et de la prolifération des sources médiatiques, l'information inexacte foisonne. Établir des partenariats avec des intermédiaires procure un moyen de réorienter les gens vers des sources d'aide plus fiables.

Les avocats et avocates qui se considèrent partie à un éventail de services ayant une relation égale de compréhension et de respect pour les intermédiaires peuvent procurer aux clients des stratégies efficaces de prévention du préjudice incontrôlable qu'occasionne le conflit ainsi que l'avantage des références rapides et appropriées de la part d'intermédiaires de confiance.

On met de plus en plus l'accent sur les intermédiaires comme voie potentielle menant vers les cliniques, les avocats, les avocates et d'autres services juridiques. En Ontario et au Manitoba, les programmes visent explicitement à transmettre aux intermédiaires suffisamment de renseignements de base sur la façon de cerner un problème juridique pour ensuite appuyer le personnel des organismes communautaires afin

qu'il aide les gens à s'y retrouver dans le système juridique³². Il y a des projets de formation des bibliothécaires et des enseignants du secondaire sur la façon et le moment de référer les gens dans sept provinces canadiennes³³.

Malgré cette évolution dans le milieu des organismes à but non lucratif, les avocats et avocates du secteur privé ont moins de liens avec les intermédiaires qu'ils le pourraient. Cultiver une relation avec des fournisseurs de services locaux et veiller à ce que ceux-ci comprennent la façon de référer des gens, la portée des conseils juridiques et le coût d'une première entrevue avec un avocat ou une avocate ouvrent des possibilités lorsque ces fournisseurs aident ensuite des clients à s'attaquer à des questions complexes. À l'inverse, comprendre l'éventail des services qu'offrent les organismes locaux permet aux avocats et avocates du secteur privé d'offrir aux clients des façons concrètes de régler les questions accessoires découlant d'un différend juridique. Le lien avec l'éventail d'options disponibles au sein d'une collectivité situe les services de règlement des conflits d'un avocat ou d'une avocate au sein de la gamme de professionnels pouvant contribuer aux aspects médicaux, sociaux et personnels du conflit dans la vie des gens. Les avocats et avocates qui se considèrent partie à un éventail de services ayant une relation égale de compréhension et de respect pour les intermédiaires peuvent procurer aux clients des stratégies efficaces de prévention du préjudice incontrôlable qu'occasionne le conflit ainsi que l'avantage des références rapides et appropriées de la part d'intermédiaires de confiance.

LES BILANS DE SANTÉ JURIDIQUE

Jusqu'à maintenant, l'ABC a produit douze *bilans de santé juridique*, qui sont disponibles en ligne et qui sont distribués lors d'activités de vulgarisation afin d'offrir au public des conseils juridiques de base dans différents domaines du droit. Pour intégrer ces outils à une stratégie de prévention, il faut davantage que simplement les remettre. *Les bilans de santé juridique* doivent servir d'outil pour aider les gens, qu'ils soient clients ou non, à penser au sujet des problèmes juridiques qui se posent dans leur vie, apprendre à les discerner et à savoir non seulement à qui il faut s'adresser pour obtenir de l'aide, mais dans quels cas le faire afin d'éviter une escalade des coûts et des problèmes connexes. Les *bilans de santé juridique* de l'ABC peuvent être intégrés efficacement à une stratégie de prévention de l'avocat ou de l'avocate en matière de santé juridique, à la lumière des leçons tirées dans d'autres ressorts.

En Australie, des outils similaires sont distribués par les organismes de services sociaux et sont conçus de manière à sensibiliser les gens aux problèmes juridiques et à les relier à des cliniques juridiques ou à des organismes à but non lucratif offrant des services juridiques³⁴. Ces outils imprimés ou en ligne rédigés en termes clairs se concentrent sur des sujets qui touchent fréquemment les gens, particulièrement les gens à faible revenu. Ils formulent les problèmes juridiques potentiels au moyen d'une série de questions ou d'une vérification auxquelles le lecteur doit répondre.

Aux États-Unis, des listes de vérification similaires se retrouvent le plus fréquemment dans les ressorts qui ont élaboré les modèles de libre-service en réponse au grand nombre de parties non

représentées. Ces listes de vérification peuvent aider les gens à comprendre la portée de leurs problèmes juridiques et déterminer s'ils peuvent aller de l'avant seuls ou s'ils ont besoin d'être représentés³⁵. Ces listes de vérification ont cessé d'énumérer de façon alarmiste les conséquences potentielles, sans lien à des outils concrets de règlement, pour se transformer en outils qui orientent les gens vers les étapes suivantes et les moyens d'obtenir de l'aide. La transformation du ton et de l'accent reflète la compréhension croissante de la portée des besoins juridiques non comblés et des obstacles à l'accès aux services d'un avocat ou d'une avocate.

Mosten recommande les bilans de santé juridique, faisant ressortir leur potentiel de cultiver une relation à long terme entre les avocats ou avocates et les clients. Il compare les bilans de santé juridique aux rappels réguliers du dentiste. Le rappel par un dentiste qu'il est temps de faire une vérification et de nettoyer les dents favorise une bonne hygiène dentaire et une bonne promotion des affaires. La santé juridique des clients d'un avocat ou d'une avocate pourrait être suivie de la même façon³⁶.

Il suggère un horaire régulier de conversations ou de rappels en matière de santé juridique dans le cadre de la relation continue entre l'avocat ou l'avocate et son client, conversations et rappels sans frais pour le client et nécessitant des efforts minimales de la part de l'avocat ou de l'avocate. Il favorise un examen régulier de la santé juridique comme façon de [TRADUCTION] « demeurer en contact avec vos clients et s'informer sur l'état de leur vie en général et de leur santé juridique en particulier »³⁷.

Au Canada, les bilans de santé juridique ont été utilisés dans certains ressorts et par des fournisseurs d'information juridique au public. L'assureur de l'Ontario, *LAWPRO*, a publié un bilan de santé juridique qui commence en disant que : [TRADUCTION] « la plupart des gens conviennent que visiter un médecin avant d'être malade est préférable à chercher un traitement médical après être tombé malade. Il en est de même pour les affaires juridiques »³⁸. Il énumère ensuite les mesures courantes que les gens devraient prendre, regroupées par domaine de droit. Il indique aux gens qui ont des questions au sujet de différents domaines de droit qu'ils devraient consulter un avocat ou une avocate.

Un récent projet pilote de la *clinique juridique Halton*, également en Ontario, a produit un *bilan de santé juridique en ligne* afin d'aider les personnes à faible revenu à cerner rapidement les problèmes juridiques et à apprendre à connaître l'aide disponible au moyen de la clinique. Le projet est évalué par Ab Currie, chercheur principal au *Forum canadien sur la justice civile*. Dans un commentaire sur l'efficacité du projet de promouvoir l'identification rapide des problèmes juridiques, il déclare ce qui suit :

[TRADUCTION]

*Selon les premières indications, le partenariat entre la clinique d'aide juridique Halton et des intermédiaires de confiance qui sont plus près de la vie des pauvres peut accomplir cet objectif. La vérification de la santé juridique se révèle un outil efficace dans un processus proactif où les intermédiaires peuvent sensibiliser et identifier les gens qui ont des problèmes juridiques au quotidien et les guider vers l'aide dont ils ont besoin.*³⁹

On compte parmi les lacunes courantes des bilans de santé juridique le fait qu'ils :

- » **N'indiquent pas les mesures que les gens peuvent prendre de leur propre initiative.** *Les bilans de santé juridique qui ne cultivent pas la capacité juridique laissent les gens encore plus aliénés par rapport à leurs problèmes juridiques. Des mesures précises et faciles prises rapidement (comme conserver les documents importants) font comprendre aux gens que leurs relations juridiques commencent bien avant l'éclatement d'un conflit.*
- » **Sont conçus pour être remplis seuls.** *Les brochures et les outils en ligne remplis sans lien avec un intermédiaire ou un professionnel juridique ne facilitent pas les références efficaces. Les outils discutés avec un expert sont plus susceptibles d'amener les gens à prendre des mesures pour prévenir les problèmes juridiques.*

La compréhension par le public des avocats et avocates pourrait s'améliorer considérablement si, comme ce qui s'est produit avec les médecins, le public en vient à considérer les avocats et avocates comme s'intéressant à l'amélioration générale de la santé juridique, sans lien avec la promotion des affaires.

- » **Ne sont pas liés à des fournisseurs de services juridiques.** *Les bilans de santé juridique qui énumèrent un éventail de problèmes sans donner d'information au sujet des personnes à qui il faut s'adresser ou de la façon de trouver un fournisseur de services juridiques ne favorisent pas les mesures préventives et pourraient plutôt effrayer les gens et les éloigner d'une relation saine et constructive avec les professionnels du droit.*

- » **N'identifient pas l'aide non juridique.** La plupart des problèmes juridiques nécessitent également d'autres professionnels et types d'aide. Les travailleurs sociaux, les conseillers en matière d'emploi, les professionnels des soins de santé et les fournisseurs d'avantages sociaux peuvent tous être en mesure de contribuer à des aspects connexes ou croissants d'un problème juridique. Mosten fait remarquer que [TRADUCTION] « vous aidez vos clients à cerner les symptômes d'une maladie juridique. Il se peut qu'aucune autre mesure ne soit prise. Ou si une autre mesure est prise, une autre personne le fait peut-être. Le rôle de l'auteur du diagnostic est distingué de celui du fournisseur de services. »⁴⁰ S'attacher seulement aux mesures juridiques présume que les gens comprennent les rapports entre ces systèmes et la façon d'atténuer les problèmes accessoires.
- » **Sont axés sur un auditoire seulement.** Les brochures destinées à un seul auditoire, comme celles qui s'adressent aux gens vivant dans la pauvreté, traitent peut-être seulement de l'accès aux services gouvernementaux ou aux renseignements sur le logement subventionné et ne sont pas nécessairement transférables à ceux qui ont des problèmes de logement qui touchent la classe moyenne. Les bilans de santé juridique génériques doivent être pertinents pour la plupart des gens et comporter des possibilités de référence qui conviennent aux problèmes socioéconomiques ou démographiques de chaque lecteur.

Pour contribuer de façon significative à l'innovation en matière d'accès à la justice, les bilans de santé juridique doivent constituer la conversation initiale entre une personne et un fournisseur de services juridiques ou un intermédiaire de confiance au sujet des mesures préventives, qui comprennent les mesures individuelles, l'intervention d'autres professionnels et les services d'avocats ou d'avocates. Par exemple, une conversation préventive au sujet des aspects juridiques des décisions de fin de vie porte non seulement sur l'importance d'un testament et d'une procuration valide, mais également sur l'importance de discuter des plans avec les membres de la famille, de réviser les documents bancaires ou de consulter un conseiller en placement. Un bilan de santé juridique qui constitue un véritable outil de prévention en santé juridique comporte non seulement les mesures juridiques à prendre, mais aussi des renseignements sur la façon d'éviter les problèmes juridiques.

Les bilans de santé juridique doivent constituer la conversation initiale entre une personne et un fournisseur de services juridiques ou un intermédiaire de confiance au sujet des mesures préventives, qui comprennent les mesures individuelles, l'intervention d'autres professionnels et les services d'avocats ou d'avocates

METTRE EN ŒUVRE UNE STRATÉGIE DE PRÉVENTION EN MATIÈRE DE SANTÉ JURIDIQUE

Comment un avocat peut-il ou une avocate peut-elle favoriser la santé juridique?

Une relation de confiance à long terme axée sur la résolution des problèmes avec un expert en droit constitue une façon logique, et peut-être la façon la plus facile, d'assurer sa santé juridique. Intégrer la prévention en matière de santé juridique des clients et du public aux modèles d'exercice des avocats et avocates nécessite des changements subtils dans la culture des services offerts par les cabinets d'avocats et des changements concrets dans la teneur des relations entre avocat ou avocate et client. Le premier changement constitue une évolution [TRADUCTION] « du modèle de l'avocat comme plaideur ou de l'avocate comme plaideuse ou de l'avocat comme conseiller juridique ou de l'avocate comme conseillère juridique vers un nouveau paradigme qui utilise l'avocat ou l'avocate dans le rôle d'auteur de processus et de formateur. »⁴¹

L'avocat ou l'avocate qui fournit des services juridiques personnels aux particuliers ou aux petites entreprises a une relation directe avec ses clients, lesquels peuvent subir d'autres problèmes juridiques. Il est facile d'imaginer comment mettre en œuvre des stratégies de prévention dans l'accueil, les conseils et les solutions offerts au client dans cette relation. Il n'est pas aussi facile de voir comment les avocats et avocates qui travaillent à l'interne, en droit des sociétés, auprès des gouvernements ou dans le cadre d'opérations complexes

peuvent intégrer des approches préventives à leurs interactions avec les clients et les collègues. Tous les avocats et avocates peuvent prendre le temps, que ce soit avec un client ou avec des gens sortant du paradigme conseiller juridique-client, de discuter de l'importance de la santé juridique et de communiquer des outils permettant de relever les problèmes juridiques et de prendre des mesures à leur égard. La compréhension par le public des avocats et avocates pourrait s'améliorer considérablement si, comme ce qui s'est produit avec les médecins, le public en vient à considérer les avocats et avocates comme s'intéressant à l'amélioration générale de la santé juridique, sans lien avec la promotion des affaires.

L'avocat ou l'avocate qui fournit des services juridiques personnels

Les avocats et avocates qui œuvrent dans les domaines du droit de la famille, du droit criminel et du droit de l'emploi ainsi que du logement, des successions et des petites entreprises ont avec leurs clients une relation de confiance qui les amène notamment à connaître la situation personnelle des clients. Offrir aux clients le service plus général d'évaluer leur santé juridique ou les informer de questions connexes susceptibles de se présenter peut atténuer l'effet général d'un différend juridique ou en empêcher la survenance.

Après avoir fourni une solution réactive à un problème juridique, l'avocat ou l'avocate peut aussi aider le client à éviter de futurs problèmes

juridiques. Tout comme le médecin donne des conseils permettant de mieux vivre lorsque le patient quitte son bureau, l'avocat ou l'avocate peut :

- » Offrir de simples suggestions, comme faire attention aux échéances ou lire les contrats avant de les signer.
- » Offrir un bilan de santé juridique à l'accueil lorsqu'il s'agit d'un nouveau client, ou comme suivi, pour sensibiliser le client aux autres questions qui peuvent requérir son attention.
- » Envisager des mesures plus exhaustives pour promouvoir la santé juridique, peut-être en offrant au client de passer du temps avec un étudiant en droit ou avec un non-avocat pour l'informer au sujet d'autres problèmes juridiques potentiels.

MESURES FACILES DE PROMOTION DE LA SANTÉ JURIDIQUE

- » Initiez une discussion de base sur la santé juridique
- » Élaborez des documents à fournir par le cabinet aux nouveaux clients
- » Utilisez un mode d'accueil en matière de santé juridique
- » Nouez des liens avec les intermédiaires
- » Procurez des renseignements ou des documents de référence provenant d'organismes locaux de vulgarisation juridique
- » Envoyez des documents sur la santé juridique après l'achèvement d'un dossier
- » Fournissez un guide des activités de cycle de vie pour les problèmes juridiques courants
- » Utilisez les bilans de santé juridique pour discuter des problèmes juridiques courants

S'ils sont conçus pour promouvoir la santé juridique, ces efforts comporteront des mesures concrètes que le client peut prendre, seul ou avec l'aide d'autres professionnels, de même que celles qui nécessitent les services d'un avocat ou d'une avocate. Comme la prévention en matière de soins de santé, la santé juridique ne vise pas la promotion de services juridiques officiels, mais plutôt la promotion générale des mesures de prévention pour éviter les conflits juridiques, une plus grande familiarité avec les aspects légaux des relations et davantage d'aisance dans l'accès aux services. L'approche axée uniquement sur les questions qui nécessitent les services d'un avocat ou d'une avocate n'établit pas la confiance ni n'intègre les avocats et avocates à l'éventail préventif de la gestion des problèmes juridiques.

L'exercice préventif du droit est un processus de pensée créative, de planification rapide et d'exécution raisonnée en vue de minimiser les risques juridiques, de maximiser les droits prévus par la loi et d'optimiser les issues juridiques des opérations, des relations (différends) et des occasions (problèmes). Dans ce contexte, la réalisation n'est pas une question de temps.

C'est une question de moment... La crédibilité, l'accessibilité et la responsabilité constituent les ingrédients essentiels d'une relation durable. Toute entente qui favorise la confiance et l'opportunité du moment et qui offre constamment une valeur apparente au client constitue une bonne entente⁴².

Après avoir fourni une solution réactive à un problème juridique, l'avocat ou l'avocate peut aussi aider le client à éviter de futurs problèmes juridiques.

Les avocats et avocates qui ne fournissent pas de services juridiques personnels

Les avocats et avocates dont le travail ne comporte pas la prestation des services juridiques personnels entretiennent néanmoins des conversations régulièrement avec des gens qui ont affaire à des conflits juridiques. Les particuliers ont des occasions limitées d'obtenir de l'aide juridique. Les avocats et avocates peuvent rappeler aux clients l'importance de la santé juridique personnelle nonobstant l'objet du mandat. Que ce soit après de clients ou de collègues, les avocats et avocates peuvent contribuer en encourageant l'examen de base de la santé juridique individuelle et en procurant des outils ou des références aux gens qui cherchent à éviter les problèmes juridiques.

L'avocat et l'avocate dans la société

Enfin, tous les avocats et avocates représentent l'image de la profession au public, que ce soit par inadvertance, socialement ou lors de leurs interventions communautaires et pro bono. La promotion de la prévention en matière de santé juridique ainsi que la valeur d'une relation proactive avec un avocat ou une avocate constituent des pas dans la bonne direction pour aider le public à mieux comprendre les questions juridiques et le rôle que peuvent jouer les avocats et avocates dans les différends. De nombreuses personnes sont nerveuses quand vient le temps de poser des questions juridiques et attendent que le problème soit grave avant de solliciter de l'aide, même auprès d'un ami ou d'un collègue. Promouvoir l'intervention rapide pour éviter les conflits coûteux et stressants est non seulement utile, mais peut permettre aux avocats et aux avocates

d'offrir des mesures de prévention concrètes. En bonne partie comme le public a commencé à mieux percevoir les médecins une fois qu'il les considérait comme déterminés à favoriser la santé générale, les avocats, les avocates et le système juridique pourraient constater un changement de perception publique une fois qu'ils seront considérés comme désireux d'aider les gens à éviter ou à gérer les conflits.

Les débats portant sur l'accessibilité des services juridiques et les changements aux modèles d'exercice ont mené à la reconnaissance que même si [TRADUCTION] « un problème juridique peut être réglé en l'espace de quelques mois ou de quelques semaines, une bonne santé juridique nécessite toute une vie de conseils juridiques sages. Les besoins juridiques non reconnus et non comblés (ou comblés trop tard) constituent une plaie pour la société, mais l'ascension de l'exercice préventif du droit [...] constitue une façon très prometteuse de veiller à ce que personne n'ignore les droits que lui confère la loi. »⁴³

Comment un individu peut-il ou peut-elle promouvoir la santé juridique?

Comme tout changement important, modifier l'exercice du droit pour adopter une stratégie de santé juridique plus préventive se produira plus facilement si les avocats et avocates disposent des outils dont ils ont besoin et comprennent la façon de s'en servir.

L'ABC a créé un guide de mise en œuvre et une trousse d'outils pour contribuer à la passation à ce type de modèle d'exercice et pour encourager les avocats et avocates à fournir *des bilans de santé juridique*, des brochures et des documents

d'information au public afin d'intégrer plus facilement cette stratégie à leur horaire chargé. Adoptant ces outils et se rappelant des paroles de Mme Buckley concernant les façons d'agir localement, mais également de contribuer au changement systémique, les avocats et avocates peuvent contribuer considérablement à la réalisation de l'égalité devant la justice grâce à leur promotion quotidienne de la santé juridique. Cela complètera les nombreux efforts continus de nouvelle conception de la prestation des services juridiques, favorisera l'aide juridique et d'autres services publics et améliorera la compréhension des questions juridiques au Canada.

[TRADUCTION] « Les avocats et avocates devraient tâcher de veiller à ce que leurs clients aient davantage de connaissances et soient plus avertis, et ils devraient faire tout en leur possible pour amener leurs clients à maîtriser la situation. Un véritable partenariat entre les avocats ou les avocates et les clients – une rencontre entre égaux plutôt qu'une relation à sens unique – pourrait former le fondement d'une nouvelle approche de l'exercice du droit, qui serait

Les façons d'agir localement, mais également de contribuer au changement systémique, les avocats et avocates peuvent contribuer considérablement à la réalisation de l'égalité devant la justice grâce à leur promotion quotidienne de la santé juridique.

moins contradictoire et moins du type gagnant-perdant. Les avocats et avocates ne devraient pas croire qu'ils doivent contrôler les affaires et la vie juridiques de leurs clients. Ils devraient se considérer comme les facilitateurs de meilleurs résultats et de vies plus heureuses.»⁴⁴

Les avocats, les avocates et le système juridique pourraient constater un changement de perception publique une fois qu'ils seront considérés comme désireux d'aider les gens à éviter ou à gérer les conflits

En lire davantage dans Outils pour la mise en œuvre des stratégies de prévention en matière de santé juridique.

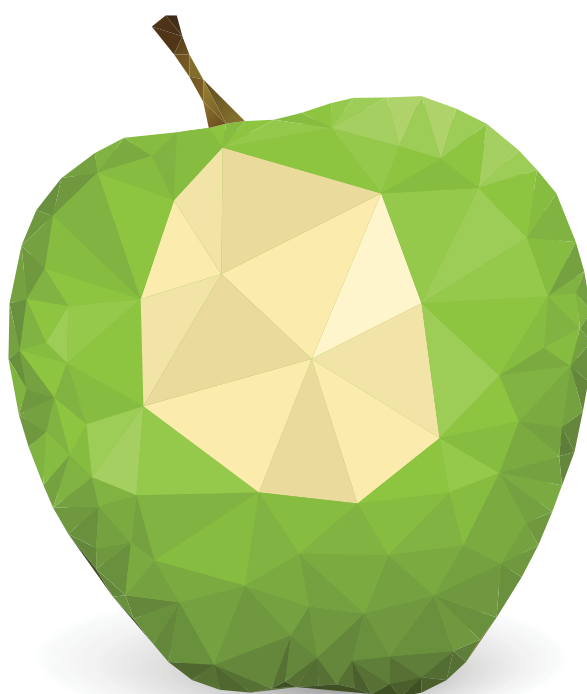


PARTIE 2

APPROCHE PRÉVENTIVE POUR LES AVOCATS ET AVOCATES

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE

INTRODUCTION



INTRODUCTION

Le rapport de 2013 de l'ABC intitulé Atteindre l'égalité devant la justice milite en faveur d'actes concrets de la part des intervenants du système de justice afin de réaliser plusieurs objectifs ambitieux – menant à une époque où tous ont le même accès à la justice au Canada.

Parmi les demandes de transformer le système officiel de justice, de repenser la prestation des services juridiques, de susciter l'engagement et la participation du public, d'instaurer la cohérence au sein du système de justice civile et d'édifier la capacité d'innovation en matière de justice, on retrouve une demande de faciliter la justice au quotidien. En particulier, cet aspect préventif d'*Atteindre l'égalité devant la justice* établit les objectifs suivants :

D'ici 2030, 5 millions de Canadiens ont reçu une formation leur conférant des capacités juridiques.

D'ici 2020, des bilans de santé juridique individuelle et systémique sont intégrés au système de justice⁴⁵.

Le présent guide de mise en œuvre vise à aider le milieu juridique à donner suite à ces deux objectifs. Il procure des outils précis pour aider les institutions juridiques et les avocats et avocates à mettre en œuvre des approches de prévention. L'utilisation de ces outils et approches souples peut aider le public à mieux comprendre le rôle du droit dans sa vie et améliorer la capacité des gens de prendre des mesures rapidement pour éviter l'angoisse et le coût associé aux problèmes juridiques déroutants qui s'éternisent.

En quoi consiste la santé juridique?

Le rapport *Atteindre l'égalité devant la justice* fait référence à deux notions liées pour l'adoption d'une approche préventive de règlement des conflits. Selon l'approche de l'éducation rapide, axée sur les enfants, les adolescents et les nouveaux arrivants au Canada, un programme réfléchi sur le droit et une sensibilisation de base au droit constitueraient une préparation à la vie quotidienne enseignée dans les écoles ou dans le contexte de l'acclimatation des immigrants aux systèmes démocratiques et administratifs canadiens. Cette approche reconnaît que tous devraient avoir une compréhension de base des aspects juridiques de leur vie, en plus d'une compréhension des institutions et des professionnels disponibles pour les aider à s'y retrouver parmi les problèmes juridiques. [TRADUCTION] « Ce n'est pas seulement que tant de gens ne peuvent se payer des services juridiques – c'est que tant de gens ne savent même pas que leur situation malheureuse justifie une solution juridique, qu'ils ont des droits et qu'il existe des moyens par lesquels ils peuvent exercer ces droits. »⁴⁶

La deuxième notion repose sur l'approche générale des capacités juridiques pour tous les Canadiens⁴⁷, pendant toute leur vie. Pour être en bonne santé juridique, il ne suffit pas de connaître les principes de base, mais il faut aussi

prendre d'avance des mesures préventives pour minimiser ou éviter les différents types de problèmes juridiques ou y être préparé.

Une bonne santé juridique comporte l'examen des baux et des contrats d'emploi, la préparation d'un testament, l'apprentissage des exigences en matière de garde d'enfants et de pensions alimentaires pour enfants, la compréhension des obligations fiscales et bien d'autres choses.

À l'heure actuelle, la plupart des gens communiquent avec un avocat ou une avocate ou s'informent des aspects juridiques de leur vie seulement lorsqu'un conflit s'aggrave. Les avocats et avocates, et nos possibilités de règlement des différends juridiques, sont réactifs. L'avocat ou l'avocate est un défenseur qui tâche de rétablir des relations ou de faire valoir des droits au cœur d'un différend. Par opposition, la prise de mesures afin de promouvoir la santé juridique a lieu bien avant que n'éclate un conflit.

Les approches préventives sont courantes en gouvernance d'entreprises et d'institutions lorsque les relations à long terme avec les avocats et avocates entraînent des suggestions proactives continues sur la façon d'éviter des litiges coûteux. Dans l'optique des stratégies en matière de santé juridique, la personne moyenne entretiendrait des relations préventives à long terme similaires avec des avocats et avocates afin que ceux-ci puissent les aider à prendre des mesures responsables et à reconnaître les indicateurs de conflits futurs.

La promotion de la santé juridique constitue une approche vraiment préventive qui améliore la compréhension et les compétences des gens pour qu'ils adoptent des habitudes juridiques saines, qu'ils prennent des mesures faciles et abordables et qu'ils aient des discussions difficiles au début de leurs relations.

« Les avocats et avocates devraient tâcher de veiller à ce que leurs clients aient davantage de connaissances et soient plus avertis, et ils devraient faire tout en leur possible pour amener leurs clients à maîtriser la situation. Un véritable partenariat entre les avocats ou les avocates et les clients – une rencontre entre égaux plutôt qu'une relation à sens unique – pourrait former le fondement d'une nouvelle approche de l'exercice du droit, qui serait moins contradictoire et moins du type gagnant-perdant. Les avocats et avocates ne devraient pas croire qu'ils doivent contrôler les affaires et la vie juridiques de leurs clients. Ils devraient se considérer comme les facilitateurs de meilleurs résultats et de vies plus heureuses. »

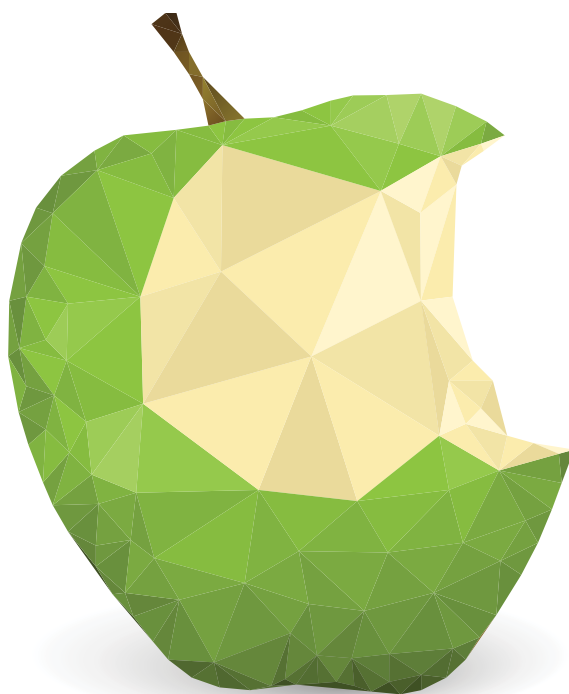
Jordan Furlong

Que ce soit dans le contexte d'une association dans le cadre d'une petite entreprise, d'un nouveau lien d'emploi, de la préparation pour les décisions de fin de vie ou de l'avènement d'une nouvelle famille, ces mesures préalables et peu conflictuelles contribuent à atténuer le stress émotionnel, médical et psychologique relié aux différends futurs. Les approches préventives préparent également les gens aux aspects juridiques de leur vie en leur faisant prendre conscience des problèmes potentiels et en les présentant, dans un contexte peu stressant, à des professionnels qui pourront les aider.

Le présent guide de mise en œuvre offre aux avocats et aux avocates des outils de base pour les aider à mettre en œuvre une approche préventive dans leurs pratiques quotidiennes.

- » *La première section prévoit les obstacles au passage à une approche d'exercice préventif du droit, tant pour chaque avocat ou avocate que pour la profession en général. Pour chaque obstacle prévu, elle donne une justification pour surmonter cet obstacle et offre des idées simples et concrètes pour y parvenir.*
- » *La deuxième section comporte des outils pratiques aux fins de distribution commode où de référence dans les séances communautaires ou lors de rencontres avec les clients. Ces outils sont conçus pour être imprimés ou reproduits, prêts à distribuer. Enfin, les bilans de santé juridique de l'ABC sont inclus. Ces ressources continuent d'évoluer. Vérifiez fréquemment le site de l'ABC pour découvrir de nouveaux bilans de santé juridique.*
- » *Une troisième section indique les ressources locales, les organismes de vulgarisation juridique, les cliniques juridiques et les autres organismes qui peuvent compléter l'approche préventive au moyen de services et ressources additionnels.*

RELEVER LES DÉFIS POUR LES AVOCATS ET AVOCATES



Cette section reconnaît que les avocats et avocates sont intéressés et déterminés à combler les besoins de leurs clients, mais peuvent avoir l'impression que des obstacles se dressent devant l'adoption de stratégies de prévention, comme les restrictions aux pratiques commerciales, les exigences d'agrément, la culture du cabinet, les attentes de l'employeur et les habitudes individuelles. Vous trouverez ici des mesures concrètes et une justification pour relever chaque défi.

Cette section vise à lancer une conversation sur la façon de transformer la culture de l'exercice du droit. Certains avocats et certaines avocates jugeront ces renseignements personnellement utiles ou les communiqueront à des collègues. Certains pourraient trouver que des aspects sont évidents tandis que d'autres sont fort difficiles. Chaque section peut servir au lancement d'une nouvelle conversation au sujet de la valeur de l'exercice préventif du droit dans le cadre du modèle de pratique.

Pour chaque rubrique, il y a une brève analyse du défi potentiel, de la justification du changement de culture et trois ou quatre mesures.

PROMOUVOIR LA SANTÉ JURIDIQUE EST BON POUR LES AVOCATS ET AVOCATES

DÉFI

Je suis trop occupé pour ajouter des conversations non facturables avec les clients. Pourquoi devrions-nous fournir des services juridiques gratuitement de toute façon?

JUSTIFICATION

Établir une relation de confiance avec vos clients peut faire en sorte qu'il soit plus efficace et moins frustrant de les représenter et mener à des relations à plus long terme, avec l'avantage commercial des références et des clients qui reviennent.

Les clients qui comprennent le processus judiciaire et lui font confiance ont besoin de moins d'explications, prennent des décisions plus éclairées et comprennent mieux l'issue et le coût de leurs différends juridiques. Ils développent une compréhension des processus, de la terminologie et des options réalistes qui peut faire en sorte qu'il soit plus facile pour l'avocat ou l'avocate de communiquer au sujet d'un différend existant ou de contribuer au moyen de plans visant à éviter les différends futurs. Alors que le nombre de parties non représentées augmente, les avocats et avocates de même que les tribunaux et le personnel bénéficient d'un public mieux informé qui fait confiance à la procédure, ce qui engendre une procédure plus rapide et des résultats mieux compris.

Comme pour toute entreprise qui se fie sur les recommandations et la réputation, le temps pris pour cultiver une relation de confiance rapporte sur les plans de la qualité de la relation entre avocat ou avocate et client, des nouveaux mandats des mêmes clients et des références. L'introduction de stratégies de prévention de façon à économiser du temps fait en sorte que vous pouvez établir une compréhension et une confiance sans facturation irréaliste.

MESURES

- » *Choisissez une ou deux stratégies et intégrez-les à votre pratique avec chaque client. Une fois que ces stratégies font partie des conversations régulières, ajoutez des approches additionnelles. Cela garantit que vous passez graduellement à une approche préventive au sein de votre modèle d'affaires actuel.*
 - » *Servez-vous du personnel de soutien et des étudiants pour établir des rapports avec les clients entre les visites ou pendant que les clients attendent pour un rendez-vous.*
 - » *Communiquez Les avantages pour l'avocat et l'avocate de cultiver la santé juridique des gens à des collègues qui sont incertains des incidences commerciales où des nécessités de temps des approches préventives en matière de santé juridique.*
-

NORMALISER LES CONFLITS : ÉLIMINER LE STIGMATE DE L'ÉCHEC DANS LE CONFLIT

DÉFI

Au moment où une personne communique avec un avocat ou une avocate, le problème s'est aggravé et il est trop tard pour le régler de façon abordable ou simple. Les clients sont embarrassés et ne veulent pas parler d'un problème ou admettre leur implication dans le problème.

JUSTIFICATION

Bon nombre de personnes associent le fait d'avoir besoin d'un avocat ou d'une avocate à l'échec dans la gestion de leurs propres relations commerciales, familiales ou sociales. Elles peuvent faire fi des problèmes juridiques ou tenter d'éviter ou de mettre de côté le problème plutôt que d'admettre qu'elles ont été incapables de le régler à elles seules. La description par les médias des avocats et avocates et des conflits juridiques met l'accent sur les histoires dramatiques de relations manquées, et rarement sur le client responsable et proactif qui pose des questions et planifie.

Les expériences négatives anecdotiques de membres de la famille et d'amis peuvent renforcer l'impression que s'adresser à un avocat ou à une avocate constitue un dernier recours, avec d'importantes conséquences financières et émotionnelles. Reformuler les questions juridiques dans le cadre de l'éventail continu et prévisible de la vie quotidienne peut éliminer ce stigmata. Comme pour la santé médicale, la santé juridique peut fluctuer selon le niveau de risque des activités entreprises et les bonnes pratiques de la personne en cause. Tous devraient s'attendre à avoir besoin de conseils et d'aide en matière juridique au cours de leur vie, tout comme nous subissons régulièrement des examens médicaux. Il sera plus facile pour les gens de demander rapidement de l'aide si on élimine le stigmata de l'échec et on reformule les questions juridiques comme des événements normaux et prévus auxquels on peut trouver des solutions raisonnables.

L'adoption d'une approche préventive de la santé juridique illustre d'avance aux gens les conflits potentiels. Si des problèmes surgissent alors, ils semblent prévisibles ou anticipés et engendrent une moins grande impression d'échec personnel. Entendre de la part d'un professionnel de confiance que bon nombre de personnes ont besoin d'aide pour régler différents types de conflit pendant leur vie pourrait aussi rendre plus facile la demande d'aide. Relier les problèmes courants à des services rapides et abordables encourage les gens à présenter leurs problèmes plus tôt, alors qu'il existe davantage de possibilités de règlement.

MESURES

- » *Discutez de la fréquence des problèmes juridiques quotidiens et réitérez la disponibilité et le caractère abordable des mesures de prévention immédiates.*
 - » *Utilisez un outil de planification du cycle de vie pour décrire la prévisibilité des problèmes juridiques.*
 - » *Identifiez des histoires de prévention juridique proactive et de règlement rapide à titre d'exemples faciles des avantages de la gestion de la santé juridique.*
 - » *Référez les gens à des services juridiques gratuits ou à faible coût pour qu'ils puissent établir leurs propres capacités (voir Trouver des références locales).*
-

LA PROMOTION DE LA SANTÉ JURIDIQUE PAR RAPPORT AU DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

DÉFI

Ne s'agit-il pas simplement de développement des affaires ou de tenter de soutirer plus d'argent aux clients? Les clients ne considéreront-ils pas cela comme rechercher davantage de mandats?

JUSTIFICATION

La différence entre cultiver la santé juridique et rechercher d'autres mandats peut sembler floue pour bon nombre d'avocats ou d'avocates et leurs clients au départ, particulièrement si ces derniers se méfient de la structure de facturation et de tout ce qui pourrait accroître leurs coûts. Aborder les conversations en matière de santé juridique de façon transparente et s'intéresser sincèrement au règlement des problèmes du point de vue du client sert à éliminer cette perception au fil du temps.

Pour de nombreux avocats et avocates, cela nécessite être prêt à avoir des conversations de base sur les problèmes juridiques échappant à leur domaine d'exercice et être prêt à faire des références à des services gratuits et à d'autres avocats et avocates.

L'utilisation d'une *liste de vérification* sous format papier ou d'un outil de planification peut contribuer à rassurer les clients que vous êtes prêt à les orienter vers de l'aide ou à les aider à acquérir des habitudes juridiques dans d'autres domaines de leur vie, sans promesse de nouveau mandat. Ces outils vous laissent également soulever ces questions sans ajouter du temps à chaque interaction avec le client. Dans le contexte des avocats et avocates internes et gouvernementaux, ces conversations au sujet de la santé juridique générale peuvent avoir lieu avec des collègues ou avec des clients internes.

MESURES

- » *Prenez quelques instants pour expliquer l'importance de l'assistance juridique en général et offrez aux clients une liste de bilans de santé juridique ou un outil de planification qu'ils peuvent examiner eux-mêmes.*
 - » *Offrez une liste de ressources gratuites locales en vue d'un règlement rapide ou pour leur donner l'occasion d'en apprendre davantage au sujet du droit.*
 - » *Prenez l'engagement professionnel et à l'échelle du bureau de considérer vos services juridiques dans le contexte de la santé générale du client, et non pas seulement à la lumière de leur réussite par rapport à votre domaine d'exercice.*
 - » *Axez les contacts avec les clients sur de simples discussions des problèmes et des moyens gratuits d'en apprendre davantage – évitez que la conversation ait un ton de vente qui fera naître des soupçons au sujet de votre véritable but.*
-

ÉLEVER L'ENJEU POLITIQUE DES DISCUSSIONS SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE

DÉFI

Les problèmes d'accès à la justice et le règlement rapide des affaires civiles n'attirent jamais l'attention des politiciens ou en période électorale.

JUSTIFICATION

Tant que les gens considéreront la réforme juridique comme un enjeu qui touche les personnes très pauvres ou très riches ou qu'ils auront l'impression que le droit est généralement du droit criminel, ils n'exerceront aucune pression sur les politiciens pour que ceux-ci ajoutent du financement, du personnel ou des installations. Les discussions au sujet de la santé juridique peuvent comporter des renseignements sur la fréquence à laquelle la plupart des gens ont affaire à un problème juridique. Lors d'une étude récente, on a déterminé que 45 % des Canadiens auront affaire à un problème justiciable au cours d'une période de trois ans. Discuter de la probabilité d'être aux prises avec des problèmes juridiques et du potentiel de les traiter de façon proactive, avant qu'ils s'aggravent, a l'avantage additionnel de sensibiliser les gens à l'étendue des aspects juridiques de la vie quotidienne.

Bon nombre de personnes croient erronément que l'aide juridique sera disponible lorsqu'ils auront affaire à une question complexe. Aborder la portée limitée et les niveaux d'admissibilité dans votre ressort peut contribuer à faire prendre conscience aux gens de la situation des parties de classe moyenne qui font face à des problèmes juridiques quotidiens.

Les avocats, les avocates et les institutions juridiques ne sont pas nécessairement considérés comme fondamentaux dans les débats démocratiques ni comme adaptables et répondant aux besoins des gens. Les conversations sur la santé juridique peuvent aider les gens à repenser ces hypothèses. Conjointement avec des stratégies politiques et davantage de renseignements au sujet de l'enjeu, l'importance politique de l'accès à la justice peut être relevée.

MESURES

- » *Examinez l'admissibilité et la couverture du régime d'aide juridique dans votre ressort.*
 - » *Familiarisez-vous avec les efforts en vue de sensibiliser davantage le public à l'importance de la réforme juridique.*
 - » *Discutez de la prévisibilité et du caractère gérable des problèmes juridiques quotidiens au moyen des bilans de santé juridique et d'autres outils. (Voir Outils)*
-

MODIFIER LA PERCEPTION DES AVOCATS ET AVOCATES

DÉFI

Mais je ne suis pas travailleur social – je suis avocat. Mes clients ne veulent pas que je me mêle du reste de leur vie. Je ne suis pas certain de la façon dont j'utiliserais un bilan de santé juridique avec un client.

JUSTIFICATION

L'exercice du droit a changé, alors que la technologie, l'information et la complexité de la vie des gens ont changé. Les avocats et avocates peuvent facilement s'attacher à leurs connaissances substantielles et perdre de vue leurs compétences pratiques de discernement des enjeux et d'élaboration de solutions pragmatiques. Informer les gens au sujet de l'existence et de l'importance de l'examen des problèmes juridiques et leur fournir des premières étapes concrètes et simples ne signifie pas aller au-delà de votre expertise professionnelle ou vous perdre dans la complexité de problèmes non juridiques. Tracer la frontière professionnelle tout en fournissant des références efficaces rend en réalité plus facile pour les avocats et avocates de régler des problèmes juridiques.

De nombreuses personnes estiment que les conflits juridiques sont un signe qu'elles ont failli à la tâche de gérer adéquatement leurs affaires. Elles peuvent croire que toute suggestion d'autres problèmes juridiques constitue une insinuation que leur vie est mal gérée. Formuler minutieusement les discussions peut contribuer à modifier la façon dont une personne saisit les problèmes juridiques courants. Rappeler aux gens que le droit est un outil dont on peut se servir pour établir des entreprises qui réussissent, protéger les familles et prévoir l'avenir de même que comme outil de règlement des différends peut aider les clients à apprécier le potentiel de la planification juridique proactive.

Les *bilans de santé juridique* visent à entamer la conversation avec les clients ou avec les membres du public. Ils peuvent constituer une partie d'une trousse remise lors d'activités communautaires, remise aux clients lorsqu'ils repartent chez eux ou discutée avec des étudiants ou des intermédiaires de manière à aider les gens à mieux comprendre la portée des problèmes juridiques et leurs incidences, s'ils les ignorent, sur leur vie quotidienne.

MESURES

- » Déterminez les compétences qui sont utilisées dans la gestion et le règlement des différends juridiques (la minutie, le sens de l'organisation, la conservation des documents importants, l'examen des points de vue opposés, l'imagination de solutions de rechange, etc.). Faites croître ces compétences chez vos clients au moyen de conversations proactives au sujet de la santé juridique.
 - » Discutez de la valeur des mesures proactives pour la santé juridique avec les clients (plus abordable, moins stressant, prévisibilité à long terme).
 - » Offrez un outil de planification qui relève les problèmes juridiques personnels courants (voir *Outils*).
-

CULTIVER DES RELATIONS DE CONFIANCE À LONG TERME EN VOUS SERVANT DES PROBLÈMES JURIDIQUES EXISTANTS POUR EN DIAGNOSTIQUER DE NOUVEAUX

DÉFI

Mon client m'a présenté un problème et maintenant qu'il est réglé, j'ai fermé le dossier. Comment puis-je rester en contact et encourager une pensée proactive au sujet de la santé juridique sans que cela fasse augmenter le coût de ma pratique?

JUSTIFICATION

Un problème juridique peut être relié à d'autres problèmes ou peut vous faire réaliser l'existence d'autres problèmes non réglés. En plus de régler les problèmes juridiques que votre client a soulevés, vous pouvez grâce à une approche préventive discuter du contexte général pour contribuer à diagnostiquer les problèmes futurs. Un différend contractuel ou une question liée à l'emploi dans une petite entreprise peut constituer un symptôme indiquant le manque de lecture ou de compréhension des obligations contractuelles. Un problème de logement ou de consommation pourrait être un déclencheur d'instabilité financière croissante. Alors que le problème juridique existant est réglé, la conversation préventive au sujet des problèmes connexes ou potentiels peut vous permettre d'offrir aux clients d'autres services afin d'éviter que les choses n'empirent.

Des changements mineurs au modèle de pratique à des frais minimes peuvent permettre l'établissement et la préservation d'une relation à long terme axée sur la résolution des problèmes. Introduire la notion de santé juridique et offrir périodiquement des renseignements au sujet d'un nouvel enjeu peuvent rappeler aux gens de porter attention aux problèmes juridiques avant qu'une crise n'explode. Il faut minutieusement distinguer cela du simple ajout de personnes à une liste d'envoi et de leur ensevelissement sous des documents promotionnels. Il ne suffit pas de demeurer en contact pour nouer une relation de confiance à long terme. L'avocat ou l'avocate doit prêter attention aux besoins précis et ponctuels des clients plutôt que les bombarder de correspondance non pertinente.

MESURES

- » *Alors que les problèmes actuels sont réglés, entamez avec le client une conversation au sujet de problèmes connexes hypothétiques ou prévisibles.*
 - » *Enseignez des habitudes juridiques saines comme la conservation de documents, l'inscription des dates importantes et l'attention aux principales étapes d'un processus.*
 - » *Faites envisager par les clients le questionnaire de santé juridique.*
 - » *Discutez de l'établissement d'un rappel périodique de ces dates importantes et obtenez la permission du client de lui envoyer le bilan de santé juridique pertinent lorsque ces événements se produisent.*
-

L'INFORMATION JURIDIQUE PAR RAPPORT AUX CONSEILS JURIDIQUES

DÉFI

Je n'ai pas de pratique générale et je ne me sens pas à l'aise pour discuter des problèmes touchant d'autres domaines substantiels. Je ne peux pas encourager les conversations au sujet de la santé juridique auprès d'autres membres du personnel du bureau, des étudiants ou des intermédiaires communautaires, car ils ne peuvent pas donner de conseils juridiques.

JUSTIFICATION

En tant qu'avocats et avocates, nous ne devons généralement pas établir une distinction entre les conseils juridiques et l'information juridique et nous ajoutons fréquemment de l'information de base au sujet d'un processus ou la définition d'un terme à l'explication dans laquelle nous appliquons notre expertise pour donner des conseils au sujet d'une situation. Cela fait en sorte qu'il est difficile d'imaginer la conversation dans laquelle un non-avocat peut aider de façon responsable les gens à comprendre le processus juridique. Toutefois, bon nombre des questions fréquentes que les gens ont portent sur le sens des mots, l'ordre de la procédure et les gens qui participeront aux affaires juridiques. Du point de vue de la santé juridique, la portée des conversations uniquement informatives englobe la valeur de la planification, l'importance de documents comme les testaments et d'autres discussions générales au sujet des problèmes courants.

Il est possible de former un étudiant en droit, un membre du personnel du bureau ou un intermédiaire pour qu'il facilite les conversations informatives générales et reconnaisse le stade auquel une personne demande des conseils juridiques. Le non-avocat peut éviter de répondre à des scénarios hypothétiques et s'abstenir de mentionner des étapes particulières en fonction des détails d'une situation. Une conversation générale avec les gens sur la façon dont le système fonctionne et ce à quoi ils peuvent s'attendre contribue à leur donner la confiance nécessaire pour communiquer avec un avocat ou une avocate, améliore leur compréhension des conseils juridiques dont ils ont besoin et les encourage à prendre des décisions éclairées au moment opportun.

De même, lorsqu'une personne pose une question au sujet d'un domaine de pratique différent, de nombreux avocats et avocates s'abstiennent de répondre. Toutefois, écouter attentivement la question, fournir des renseignements généraux au sujet du domaine de droit ou de l'existence de services et décrire les termes de base peuvent donner à la personne la confiance nécessaire pour communiquer avec un avocat compétent ou une avocate compétente dans le domaine. Bon nombre de questions sont de nature générale et s'inscrivent fort bien dans la compétence de l'avocat ou de l'avocate. À l'inverse, l'avocat préventif ou l'avocate préventive qui désire encourager les gens à être proactifs et à prendre des mesures significatives évite de donner une réponse trop élaborée. Le défaut de renvoyer à un service ou à un avocat qualifié ou une avocate qualifiée peut amener une personne à penser qu'elle dispose de suffisamment d'information pour gérer le problème elle-même. Même l'avocat veut être conscient ou l'avocate veut être consciente de la distinction entre les renseignements et les conseils pour utiliser les conversations au sujet de la santé juridique comme catalyseur afin de relier les gens aux services ou à la représentation appropriés.

MESURES

- » *Formez les membres du personnel de bureau et les étudiants dans l'utilisation des bilans de santé juridique pour entamer une conversation au sujet des termes généraux et du processus et donnez-leur des instructions sur les cas où ils doivent faire intervenir un avocat ou une avocate.*
 - » *Préparez une courte liste d'avocats, d'avocates et de services juridiques (y compris les services gratuits et en ligne) dans différents domaines de droit pour l'avoir en main lorsque vous discutez de la santé juridique.*
 - » *Examinez et distribuez la brochure d'EJCO : Legal information versus Legal Advice to non-lawyers.*
-

RENDRE ACCESSIBLES LE LANGAGE ET LE PROCESSUS JURIDIQUES : L'IMPORTANCE DU LANGAGE CLAIR, DES PRATIQUES EXEMPLAIRES ET DE LA PLANIFICATION

DÉFI

J'ai publié des commentaires d'arrêts et des exposés sur le site Web de mon cabinet. Mes clients utilisent mon site Web pour apprendre les éléments de base. J'encourage mes clients à me suivre sur les médias sociaux afin de rester à jour et d'en apprendre au sujet du droit.

JUSTIFICATION

Il peut être problématique de se fonder sur les messages dans les médias sociaux ou sur le contenu d'un site Web lorsque le contenu a été élaboré en vue de promouvoir un service donné ou démontrer l'expertise concernant une nouvelle affaire. Démontrer votre expertise au client averti peut en réalité dérouter ou aliéner le client qui en apprend au sujet d'un nouveau domaine de droit. Les textes en ligne visant la promotion des affaires ne sont pas la même chose que les textes introductifs rédigés en langage clair pour promouvoir la santé juridique.

Il existe un aspect scientifique à la rédaction d'idées complexes en langage clair, avec des normes et des lignes directrices au sujet des niveaux de lecture, de la terminologie et de la complexité des phrases. Une ressource en langage clair n'est pas simplement une remarque sur une affaire ou un blogue conçu pour un vaste auditoire. Lorsqu'on prépare des documents aux fins de distribution, il est important de songer au langage du point de vue du lecteur. Y a-t-il des problèmes d'alphabétisme? L'anglais ou le français est-il la deuxième ou troisième langue du lecteur? Le lecteur est-il craintif ou intimidé? Le lecteur recherche-t-il les prochaines étapes?

Les avocats et avocates ont tendance à faire ressortir les exemples d'affaires ou les histoires divertissantes. Toutefois, ces exemples portent souvent sur des affaires qui s'écartent du processus habituel et pourraient dérouter l'auditeur au sujet de ce à quoi il doit s'attendre. Il est plus efficace de relever les notions dont vous espérez que les gens se souviennent et de partir de ce stade pour trouver des exemples appropriés, des illustrations et des moyens de participation. Pour garantir que votre séance comble les besoins des gens, il est toujours utile de prendre du temps pour vérifier le niveau d'aisance des gens avec la terminologie et déterminer ce qu'ils savent déjà.

MESURES

- » *Utilisez le guide d'EJCO à la rédaction en langage clair et les pratiques exemplaires dans les médias sociaux lorsque vous élaborer des documents.*
 - » *Planifiez des séances dans la collectivité ou les écoles en ayant à l'esprit l'auditoire. Utilisez comme cadre les messages clés et plans de leçon. (voir Outils)*
 - » *Évitez de raconter des « histoires de guerre » ou d'insister sur vos propres titres de compétence, ce qui pourrait intimider ou dérouter davantage les auditeurs.*
 - » *Regardez les vidéos à www.lifetoolbox.ca pour obtenir des conseils sur la façon de stimuler un auditoire ou de planifier une activité de VJ.*
-

FAITES DES RÉFÉRENCES MEILLEURES ET PLUS DIVERSIFIÉES AUX SERVICES JURIDIQUES

DÉFI

Je sais qu'il existe d'autres ressources, mais j'ignore ce qu'elles font ou qui il faut appeler, de sorte que j'ai tendance à me contenter de faire des références à un collègue ou à un ami de la faculté de droit.

JUSTIFICATION

Il y a une vaste gamme de professionnels qui aident les gens à régler leurs problèmes. Au sein et hors de la profession juridique, ces intermédiaires sont les professionnels qui apprennent l'existence de conflits et qui aident les gens à cerner les problèmes et les moyens d'obtenir de l'aide. Les professionnels de la santé, les enseignants, le personnel communautaire, les chefs religieux et d'autres personnes ont déjà des liens de confiance avec les gens. Si on apprend à connaître ces chefs de file de la collectivité, cela les sensibilise aux problèmes juridiques, de sorte qu'il est plus facile pour eux d'identifier correctement les gens et de les orienter vers l'assistance juridique. Il existe des programmes de formation des intermédiaires sur la façon de cerner les problèmes juridiques et d'orienter les gens vers différents types de services juridiques.⁴⁸

Au sein du secteur juridique, une vaste gamme de services sont également offerts sans frais ou à peu de frais par l'entremise d'organismes, de cliniques et de bureaux gouvernementaux. De nombreux avocats praticiens et d'avocates praticiennes connaissent mal l'étendue de ces services. Les organismes de vulgarisation juridique (VJ) et les cliniques juridiques offrent une vaste gamme de renseignements en ligne, de webinaires, de guides et d'avatars pour aider les gens à remplir les formules et pour former les intermédiaires, des programmes scolaires et de l'information communautaire, et ils procurent parfois une représentation directe. Ces services, souvent conçus au moyen de ressources limitées, sont à l'avant-garde de l'innovation technologique. Ils sont adaptés aux besoins des gens et sont souvent pertinents pour les personnes à revenus faible et moyen.

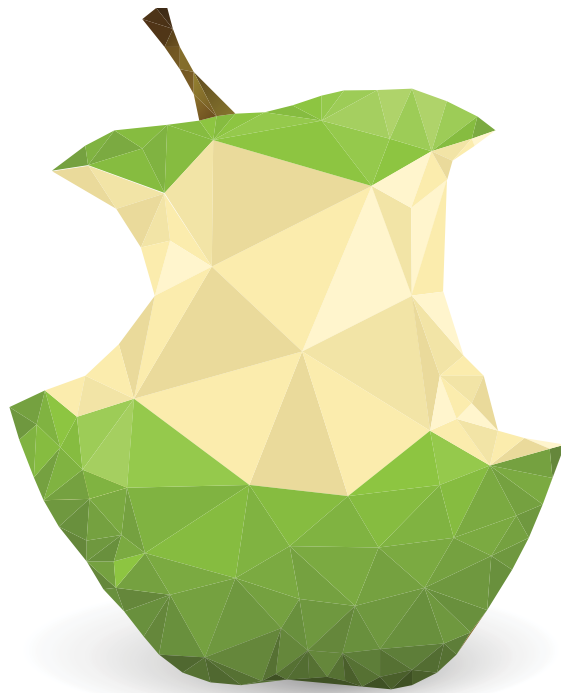
Pour mettre en œuvre une pratique préventive, il vous faut vous familiariser avec l'étendue des services locaux et régionaux disponibles sur différents sujets juridiques et sensibiliser les intermédiaires à titre de préparation à l'élaboration de bonnes références. Le temps que vous consacrez à vous situer parmi les personnes qui règlent les problèmes au sein de la collectivité pourrait avoir comme avantage supplémentaire à long terme la réception de références de gens qui connaissent et estiment votre engagement à l'égard de la santé juridique.

MESURES

- » *Examinez les services juridiques énumérés sur la brochure de référence et examinez leurs sites Web pour vous tenir au courant des récents changements aux programmes ou aux services.*
 - » *Invitez le membre du personnel d'un intermédiaire ou d'un organisme non gouvernemental à tenir un dîner-causerie pour vous et vos collègues au sujet de la recherche et de l'évaluation des besoins dans votre secteur ou sur un thème précis.*
 - » *Communiquez avec un organisme VJ ou une clinique et renseignez-vous au sujet des occasions de contribuer à un nouveau projet ou d'examiner des documents en vue de vous servir de vos activités bénévoles pour vous familiariser davantage avec les autres fournisseurs de services juridiques.*
-



OUTILS



FAIRE LA PREUVE À VOS COLLÈGUES : LES AVANTAGES POUR L'AVOCAT ET L'AVOCATE DE CULTIVER LA SANTÉ JURIDIQUE DES GENS

Les discussions portant sur la santé juridique bénéficient aux avocats, aux avocates et aux cabinets de même qu'aux particuliers. Pour encourager ces discussions avec vos collègues, considérez certains des avantages pour les professionnels du droit :

- » Les clients prennent des mesures proactives pour gérer les problèmes juridiques.
- » Les avocats et avocates comprennent mieux le contexte et les besoins du client.
- » Les clients prennent de meilleures décisions, car ils comprennent les conseils juridiques donnés.
- » Les clients n'ont pas besoin de grandes explications au cœur d'un différend.
- » Les clients comprennent la valeur des services reçus.
- » Le processus judiciaire est plus rapide et plus prévisible.
- » Les parties se représentant elles-mêmes comprennent le processus de base, ce qui rend l'instance plus simple et plus rapide.
- » Les nouveaux mandats découlent d'une relation de confiance à long terme entre l'avocat ou l'avocate et le client.
- » Les avocats et avocates sont conscients de l'éventail des services juridiques disponibles avant la représentation.
- » Les avocats et avocates reçoivent des références de la part d'intermédiaires, car ces derniers savent qu'ils sont dévoués à l'avancement de la santé juridique.
- » Les clients comprennent les issues possibles d'un différend.
- » Les clients prennent des mesures proactives et abordables et sont plus satisfaits de leurs services juridiques.
- » Les clients évitent de prendre des décisions pendant des périodes très stressantes et dans un climat de crainte ou d'intimidation.

- » *Les gens comprennent la valeur des systèmes juridiques pour une démocratie saine et une économie stable.*
 - » *Les gens comprennent l'effet du sous-financement des services juridiques publics.*
 - » *Les gens comprennent mieux les problèmes juridiques exposés dans les bulletins de nouvelles et pendant les campagnes électorales.*
 - » *Les gens ont des attentes réalistes des issues, processus et échéanciers juridiques.*
 - » *Les gens s'attendent à avoir besoin de soutien juridique à différentes périodes de leur vie personnelle ou professionnelle.*
 - » *Les gens recherchent des services juridiques avant que des conflits prennent naissance.*
 - » *Les gens considèrent les avocats et avocates comme des personnes qui règlent les problèmes de façon proactive, et non pas comme des défenseurs réactifs.*
 - » *Les gens se sentent plus à l'aise pour reconnaître leur rôle dans un conflit.*
 - » *Les gens adoptent des habitudes juridiques saines, ce qui facilite et accélère le règlement des différends.*
 - » *Les différends juridiques actuels peuvent servir au diagnostic de problèmes futurs.*
 - » *Les gens en viennent à considérer les conflits comme étant normaux et prévisibles, et non pas comme une source de honte ou d'échec.*
 - » *Les avocats et avocates sont mieux attachés à l'éventail des services juridiques communautaires.*
 - » *Les avocats et avocates connaissent les intermédiaires non juridiques disponibles qui peuvent aider les gens à s'y retrouver dans les systèmes.*
 - » *Les clients constatent que les avocats et avocates se préoccupent sincèrement de leur santé juridique générale.*
-

IDÉES D'UTILISATION DES BILANS DE SANTÉ JURIDIQUE DE L'ABC

L'ABC a élaboré une série de bilans de santé juridique sur les problèmes juridiques quotidiens. Ces bilans sont rédigés en termes clairs et conçus pour susciter des conversations au sujet de la santé juridique.

Chaque *bilan de santé juridique* relève différents types de problèmes juridiques et soulève des questions ou des étapes courantes dans un processus. Les *bilans de santé juridique* sont conçus pour permettre aux professionnels du droit d'entamer des conversations ou d'améliorer la compréhension des questions. Ils ne sont pas conçus comme des instructions indépendantes sur la façon de gérer un conflit juridique. L'ABC continue de produire des bilans de santé juridique sur différents sujets. Si vous êtes intéressé à contribuer ou constatez le besoin d'un nouveau sujet, communiquez avec justicepourtous@cba.org.

Au sein de votre cabinet, parmi les avocats et avocates ou dans un milieu gouvernemental

- » Placez des bilans de santé juridique dans une salle d'attente pour que les gens puissent les lire avant une réunion.
- » Faites en sorte que des membres du personnel ou des étudiants soient disponibles pour discuter des bilans de santé juridique avec les clients ou les visiteurs.
- » Offrez une séance informelle destinée aux collègues non avocats sur l'importance de penser proactivement au sujet du droit, utilisant les bilans de santé juridique pour démontrer la gamme des questions.
- » Intégrez les bilans de santé juridique comme ajout standard à la correspondance du cabinet, avec des renseignements au sujet des services juridiques locaux gratuits.

Lors des séances de vulgarisation pour la collectivité

- » Facilitez une séance générale à une bibliothèque ou à un centre communautaire en utilisant des bilans de santé juridique pour susciter des conversations au sujet des types fréquents de problèmes juridiques (voir *Plan de leçon* et *Messages clés*).

- » Établissez un kiosque où les gens peuvent recueillir les bilans de santé juridique et les examiner avant de parler à un avocat ou à une avocate.
- » Créez des scénarios typiques aux fins de discussion et faites en sorte que les membres de la collectivité se servent des bilans de santé juridique comme fondements du dépistage des problèmes juridiques et comme sources d'aide.
- » Dans une séance de vulgarisation sur un sujet, prenez quelques minutes pour soulever l'importance d'autres sujets juridiques, au moyen des bilans de santé juridique.
- » Travaillez avec un fournisseur de services de vulgarisation juridique afin d'offrir une séance destinée aux chefs de la collectivité ou aux employés dans le contexte scolaire ou de la santé afin que ceux-ci se renseignent sur les problèmes juridiques quotidiens et les services disponibles de référence en discutant de chaque bilan de santé juridique applicable.
- » Procurez aux bibliothécaires ou aux travailleurs communautaires une série de bilans de santé juridique pour créer une exposition dans l'école, de même qu'une liste des services juridiques locaux gratuits.
- » Communiquez avec une station de radio ou un journal local au sujet de la possibilité d'avoir une chronique régulière sur chaque bilan de santé juridique, comportant des renseignements de base et des personnes-ressources locales en vue de mesures préventives gratuites et abordables.

Dans le contexte scolaire

- » Discutez d'affaires intéressantes ou dramatiques avec les étudiants et faites-leur utiliser les bilans de santé juridique pour discerner les mesures proactives qui auraient évité des litiges complexes.
- » Faites élaborer par des étudiants un plan de santé juridique, après avoir discuté des bilans de santé juridique, afin qu'ils relèvent différents stades de leur vie où ils pourraient avoir des conflits. Faites un remue-méninge des mesures proactives.
- » Servez-vous des bilans de santé juridique pour discuter de sujets comme le droit de la famille et le droit successoral sans mettre l'accent sur les expériences des étudiants et de leurs familles.
- » Procurez aux enseignants une série de bilans de santé juridique pour créer une exposition dans l'école tout en leur fournissant une liste de services juridiques locaux gratuits.

MESSAGES CLÉS POUR UN AUDITOIRE ADULTE

- » *Les problèmes juridiques constituent une partie courante et normale de la vie de bien des gens (le fait d'avoir besoin d'aide n'est pas synonyme d'échec!).*
- » *Les problèmes juridiques sont plus simples, moins perturbateurs et moins coûteux lorsqu'on s'y attaque rapidement.*
- » *Les avocats et avocates font partie d'un éventail de services juridiques qui peut vous aider à gérer ou à éviter les conflits.*
- » *Les gens peuvent prendre des mesures concrètes pour simplifier et rendre plus abordables leurs problèmes juridiques.*

Messages clés additionnels pour la séance sur des sujets particuliers avec des auditoires adultes

- » *Compréhension de base des termes, des acteurs et des institutions en cause dans ce domaine de droit.*
- » *Raisons particulières pour lesquelles les gens devraient désirer agir de façon proactive sur cette question.*
- » *Prochaines étapes pour en apprendre davantage.*
- » *Sources d'aide.*

Plan de leçon : Promouvoir la santé juridique auprès des adultes

AVANT LA SÉANCE

Parlez à l'organisateur au sujet de l'auditoire et de l'objet de la séance. Déterminez si le sujet a été demandé ou si des événements récents ont mené à la demande. Posez des questions au sujet du niveau d'alphabétisme et de langage de l'auditoire et demandez si ses membres se connaissent. Discutez de la disposition de la salle et sollicitez un projecteur, un écran ou une disposition en petits groupes.

PLANIFIEZ VOTRE SÉANCE AU MOYEN DU PLAN DE LEÇON CI-APRÈS

Sans plan, la séance ne suscitera pas nécessairement l'intérêt des auditeurs à participer et pourrait constituer une allocution de type magistral, avec peu d'occasions de participation ou de questions. Une longue allocution sur un nouveau domaine de droit ne constitue pas une façon efficace d'informer les gens concernant un nouveau sujet, particulièrement si leurs niveaux et styles d'apprentissage diffèrent. Évitez de débiter par une présentation détaillée de vos études et de vos réalisations, car celles-ci pourraient intimider davantage certaines personnes. La plupart des présentateurs constatent qu'ils ne réussissent qu'à exposer les deux tiers du contenu sur lequel ils prévoyaient s'exprimer. Cela signifie souvent sauter des passages ou exposer très rapidement des points importants sur la façon de prendre des mesures quant aux renseignements que vous avez fournis. Un aperçu vous aide à maintenir le rythme et à porter attention au niveau d'apprentissage et d'attention de l'auditoire.

APERÇU SUGGÉRÉ

5 minutes - Introduction

Commencez en expliquant qu'il s'agit d'une séance générale sur votre sujet. Il pourrait y avoir des questions auxquelles vous ne pouvez pas répondre, mais vous êtes heureux de référer les gens à une personne qui le peut. Expliquez que les questions ne devraient pas toutes être discutées publiquement et que si vous pensez que leur question est de nature personnelle, vous pourriez refuser de répondre pendant la séance, mais serez disponible par la suite.

Expliquez que les renseignements dans ce contexte ne constituent pas des conseils juridiques, mais plutôt des renseignements de base. Expliquez que vous n'êtes pas leur avocat ou avocate et qu'il n'existe pas de secret professionnel de l'avocat ni de confidentialité lorsqu'on apprend dans un milieu public.

5 minutes – Apprenez à connaître votre auditoire

Découvrez ce que les personnes connaissent déjà. Les gens assistent à la séance, car ils sont intéressés par le sujet et ont peut-être déjà eu des expériences négatives. Voici des stratégies d'apprentissage au sujet de votre auditoire :

- » *Demandez aux gens de lever la main s'ils connaissent le sens de différents termes ou s'ils ont entendu parler de notions juridiques différentes (évitez de leur demander s'ils ont « eu un problème de droit familial » ou « ont été en cour », car cela invite la divulgation de renseignements personnels et rend difficile d'éviter les conseils juridiques individuels. Les gens pourraient avoir honte d'admettre avoir été à la cour).*

- » Distribuez des cartes avant la séance ou dans les cinq premières minutes et demandez aux gens d'écrire une question qu'ils ont pour la séance.
- » Demandez au groupe de faire un remue-méninge de leurs impressions ou stéréotypes au sujet d'un domaine de droit et consignez ces idées sur un tableau.
- » Reconnaissez que vous pourriez utiliser des termes non familiers et invitez les gens à lever la main chaque fois qu'ils veulent qu'un mot soit défini sans craindre d'interrompre ni devoir attendre jusqu'à la période des questions.

5 minutes – Introduisez le sujet juridique

Faites une très courte introduction du sujet et de la principale terminologie.

5 minutes – Discussions en groupe

Demandez aux gens de discuter du sujet en plénière ou de se diviser en petits groupes et demandez à chaque groupe de passer en revue l'un des *bilans de santé juridique*. L'occasion de discuter et de parler les uns avec les autres aide les gens à se sentir impliqués et à participer avec confiance.

20 minutes – Le bulletin juridique sur ce sujet

En plénière, passez en revue *le bilan de santé juridique* et procurez des renseignements de référence et des mesures préventives relativement à chaque point.

15 minutes – Obtenir de l'aide

Discutez des options de mesures rapides et abordables, notamment l'accès aux services juridiques en ligne et en personne.

Discutez des habitudes saines de santé pour la préparation aux problèmes juridiques, y compris les stratégies visant à éviter la montée en flèche des factures juridiques (utilisez la brochure *Prendre des mesures par vous-même*) :

- » Conserver les documents.
- » Prendre des notes des incidents essentiels.
- » Porter attention aux échéances.
- » Amener une copie de la correspondance importante à la réunion avec un avocat ou une avocate.
- » Apprendre sur un domaine ou un sujet au moyen de ressources en ligne fiables – utiliser la brochure *Trouver des renseignements fiables en ligne*.

Remettez une liste de ressources locales. Souvent, les gens ne choisissent pas ces options immédiatement. Il est irréaliste de présumer qu'ils se souviendront

des coordonnées afférentes au service ou même au conférencier. Remettre une liste de références fiables à un éventail de types de services juridiques fait augmenter les chances qu'une personne demande de l'aide.

5 minutes – Questions

Invitez les questions. Rappelez aux gens que vous ne répondrez pas aux questions personnelles en public et qu'ils peuvent vous aborder par la suite si leur question porte sur des renseignements personnels.

TOTAL : 60 MINUTES

APRÈS LA SÉANCE

Sollicitez des commentaires, ce que vous pouvez faire à la séance en laissant des cartes de commentaires ou en demandant aux gens d'indiquer aux organisateurs s'ils ont des suggestions d'amélioration ou de sujets additionnels. Communiquez avec l'organisateur quelques jours après l'activité pour demander s'il y a eu des commentaires ou donnez suite aux questions. Rappelez-vous que de nombreuses personnes sont reconnaissantes que vous ayez fourni un service et ne veulent rien dire qui vous découragera de retourner. Pour obtenir des commentaires constructifs, vous pourriez devoir poser des questions précises comme «La séance était-elle de la bonne durée? Le niveau de langage était-il approprié? »

MESSAGES CLÉS POUR UN JEUNE AUDITOIRE (I)

- » *Les problèmes juridiques constituent une partie courante et normale de la vie de bien des gens (le fait d'avoir besoin d'aide n'est pas synonyme d'échec!).*
- » *Les problèmes juridiques sont plus simples, moins perturbateurs et moins coûteux lorsqu'on s'y attaque rapidement.*
- » *Les avocats et avocates font partie d'un éventail de services juridiques qui peut vous aider à gérer ou à éviter les conflits.*
- » *Vous pouvez prévoir et gérer les problèmes juridiques dans votre vie.*
- » *Le Canada a un système de justice stable et équitable fondé sur la primauté du droit.*
- » *Il y a des carrières intéressantes, à tous les niveaux d'instruction, dans le secteur de la justice.*

Sujet – Messages clés spécifiques pour les jeunes auditoires

- » *Abordez les aspects requis du programme indiqués par l'enseignant.*

Plan de leçon : Promouvoir la santé juridique auprès des jeunes

AVANT LA SÉANCE

Parlez à l'enseignant au sujet de l'auditoire et de l'objet de la séance. Le droit fait partie du programme à différents niveaux de scolarité et dans le cadre d'objectifs d'apprentissage différents. Les notions de la primauté du droit, de l'équité et de l'application régulière de la loi constituent des parties explicites des attentes des étudiants en matière d'apprentissage. Renseignez-vous sur les niveaux d'alphabétisme et de langage de la classe et déterminez si l'enseignant aimerait que vous abordiez une notion difficile ou une affaire récente que la classe éprouve des difficultés à comprendre. Discutez de la disposition de la salle et faites les demandes nécessaires de projecteurs, d'écrans ou de répartition en petits groupes.

PLANIFIEZ VOTRE SÉANCE AU MOYEN DU PLAN DE LEÇON CI-APRÈS

Sans plan, la séance ne suscitera pas nécessairement l'intérêt des auditeurs et constituera une allocution de style magistral, avec peu d'occasions de participation ou de questions. Une longue allocution sur un nouveau domaine de droit ne constitue pas une façon efficace d'informer les gens sur un nouveau sujet. Les jeunes sont un auditoire difficile. Ils passent tout leur temps à l'école et ne seront pas nécessairement attentifs simplement parce que vous êtes un conférencier invité. S'ils sont ennuyés ou déroutés, leur niveau d'attention chutera.

Évitez de débiter par une longue présentation de vos études et de vos réalisations. Débutez la séance en interagissant avec les étudiants et en établissant le principe que la valeur de la séance sera fondée sur ce qu'ils apprennent. De plus en plus, les sujets juridiques sont inclus dans le programme officiel. Vous vous souvenez peut-être que des avocats et avocates se sont adressés à vous à l'école dans le cadre d'une discussion d'orientation professionnelle, mais les étudiants apprennent maintenant le droit substantiel. Passer l'heure à faire des réflexions sur votre carrière vous fera manquer l'occasion de vous attacher au droit comme compétence de vie.

Un aperçu vous aide à maintenir le rythme et à vous préoccuper des niveaux d'apprentissage et d'attention de l'auditoire.

APERÇU SUGGÉRÉ – BILANS DE SANTÉ JURIDIQUE

5 minutes - Introduction

Expliquez que les questions ne devraient pas toutes être discutées publiquement et que si vous pensez que leur question est de nature personnelle, vous pourriez refuser de répondre pendant la séance, mais serez disponible par la suite.

Expliquez que les renseignements dans ce contexte ne constituent pas des conseils juridiques, mais plutôt des renseignements de base. Expliquez que vous n'êtes pas leur avocat ou avocate et qu'il n'existe pas de secret professionnel de l'avocat ni de confidentialité lorsqu'on apprend dans un milieu public.

5 minutes – Captez leur attention

Rendez votre sujet pertinent pour eux en les faisant participer rapidement à la séance. Voici des stratégies de participation active :

- » *Demandez aux étudiants de former une ligne. Alors que vous lisez à voix haute différents énoncés, demandez-leur de s'avancer s'ils sont d'accord. Faites une pause pour quelques instants afin de discuter de chaque question. Exemples d'énoncé : Êtes-vous d'accord que les chapeaux devraient être interdits à l'école? Croyez-vous que l'école devrait pouvoir fouiller votre casier? Croyez-vous que le suicide assisté devrait être légal?*
- » *Lisez à voix haute les faits d'une affaire fictive ou réelle et demandez aux étudiants de lever la main s'ils entendent un problème juridique ou une injustice.*
- » *Demandez aux étudiants de rédiger au sujet d'un moment dans leur propre vie où ils estiment avoir été victimes d'une injustice. Pliez les feuilles sur leur bureau. À la fin de la classe, invitez les étudiants à regarder leur feuille et à réfléchir sur ce qu'ils auraient pu faire différemment pour remédier à l'injustice.*
- » *Demandez aux étudiants de tenter de penser à un domaine de leur vie qui ne comporte pas d'aspect juridique (vous devrez être prêt à mentionner la réglementation, le code du bâtiment, la salubrité des aliments, les normes d'emploi, les questions familiales et de logement en réponse à leurs suppositions).*
- » *Reconnaissez que vous pourriez utiliser des termes qui ne leur sont pas familiers et invitez les étudiants à lever la main en tout temps s'ils veulent la définition d'un mot sans craindre d'interrompre ni devoir attendre à la période de questions.*

5 minutes – Introduisez le sujet juridique

Faites une très courte introduction du sujet et de la principale terminologie.

5 minutes – Discussions en groupe

En petits groupes, remettez l'un des *bilans de santé juridique*. Demandez aux étudiants d'en discuter les étapes et de préparer une liste de questions au sujet des problèmes juridiques figurant sur leur bilan de santé juridique. Demandez-leur d'imaginer des mesures qu'ils pourraient prendre pour éviter ce type de problème juridique. La possibilité de discuter avec les autres aide les gens à se sentir impliqués et leur donne la confiance nécessaire pour participer. Cela donne également l'occasion aux étudiants gênés de poser leurs questions.

20 minutes – Bulletin de santé juridique sur ce sujet

En plénière, passez en revue les *bilans de santé juridique* et discutez du contexte et des mesures préventives qui ont trait à chaque point. Les étudiants interrompront vraisemblablement en posant des questions pendant toute la durée. Il se pourrait qu'un ou deux étudiants aiment soutenir une idée ou poser des questions constamment. Tentez d'établir l'équilibre entre encourager cet intérêt et ne pas laisser un ou deux étudiants dominer la séance.

15 minutes – Obtenir de l'aide

Discutez des possibilités de prendre rapidement des mesures abordables, y compris l'accès en ligne et en personne aux services juridiques.

Discutez des saines habitudes de santé juridique en vue de la préparation aux problèmes juridiques, notamment les stratégies visant à éviter la montée en flèche des factures juridiques (utilisez la brochure *Prendre des mesures par vous-même*) :

- » *Conserver les documents.*
- » *Prendre des notes des incidents essentiels.*
- » *Prêter attention aux échéances.*
- » *Amener une copie de la correspondance importante à une réunion avec un avocat ou une avocate.*
- » *S'informer sur un domaine ou un sujet au moyen de ressources en ligne fiables – utiliser la brochure *Trouver des renseignements fiables en ligne*.*

Remettez une liste de ressources locales. Remettre une liste de références fiables à un éventail de types de services juridiques augmente la possibilité que leurs familles ou eux demandent de l'aide.

15 minutes – Questions

Invitez les étudiants à poser des questions et rappelez-leur que vous ne répondrez pas à des questions personnelles en public et qu'ils peuvent vous parler après la classe pour vous soumettre ces questions.

Les étudiants peuvent poser des questions dans d'autres domaines de droit. Si vous ne vous sentez pas à l'aise de répondre à une question qui sort de votre champ d'expertise, offrez de poser la question à un collègue et d'envoyer par courriel la réponse à l'enseignant. Entendre qu'ils posent des questions difficiles et qu'ils sont suffisamment importants pour justifier un suivi peut rehausser l'estime des étudiants.

De nombreuses périodes de questions avec des étudiants comporteront des questions au sujet des fouilles policières. Soyez prêt à répondre à la question ou à remettre une brochure de base sur les fouilles policières. Fournir de l'information de base sur les fouilles peut aider les étudiants à se comporter de façon appropriée avec la police. Ces questions peuvent rapidement se transformer en compte rendu d'un incident particulier qui accapare le temps de la classe et peut constituer une distraction par rapport aux sujets abordés en classe.

TOTAL : 70 minutes (durée moyenne de la classe)

APRÈS LA SÉANCE

Sollicitez des commentaires. Parlez à l'enseignant après la classe ou quelques jours après l'activité pour lui demander s'il a des commentaires ou des questions de suivi. Rappelez-vous que de nombreux enseignants sont reconnaissants d'avoir un conférencier invité et ne veulent rien dire qui soit susceptible de vous décourager de revenir. Pour obtenir des commentaires constructifs, vous pourriez devoir poser des questions précises comme « La séance était-elle de la bonne durée? Le niveau de langage était-il approprié? »

MESSAGES CLÉS POUR UN JEUNE AUDITOIRE (II)

- » *Les problèmes juridiques constituent une partie courante et normale de la vie de bien des gens (le fait d'avoir besoin d'aide n'est pas synonyme d'échec!).*
- » *Les problèmes juridiques sont plus simples, moins perturbateurs et moins coûteux lorsqu'on s'y attaque rapidement.*
- » *Les avocats et avocates font partie d'un éventail de services juridiques qui peut vous aider à gérer ou à éviter les conflits.*
- » *Vous pouvez prévoir et gérer les problèmes juridiques dans votre vie.*
- » *Le Canada a un système de justice stable et équitable fondé sur la primauté du droit.*
- » *Il y a des carrières intéressantes, à tous les niveaux d'instruction, dans le secteur de la justice.*

Sujet : Messages clés spécifiques pour les jeunes auditoires

- » *Abordez les aspects requis du programme indiqués par l'enseignant.*

Plan de leçon : Scénario fictif/préparation de procès simulé à l'aide des bilans de santé juridique

AVANT LA SÉANCE

Parlez à l'enseignant au sujet de l'auditoire et de l'objet de la séance. Le droit fait partie du programme à différents niveaux de scolarité et dans le cadre d'objectifs d'apprentissage différents. Les notions de la primauté du droit, de l'équité et de l'application régulière de la loi constituent des parties explicites des attentes des étudiants en matière d'apprentissage. Renseignez-vous sur les niveaux d'alphabétisme et de langage de la classe et déterminez si l'enseignant aimerait que vous abordiez une notion difficile ou une affaire récente que la classe éprouve des difficultés à comprendre. Discutez de la disposition de la salle et faites les demandes nécessaires de projecteurs, d'écrans ou de répartition en petits groupes.

PLANIFIEZ VOTRE SÉANCE AU MOYEN DU PLAN DE LEÇON CI-APRÈS

Sans plan, la séance ne suscitera pas nécessairement l'intérêt des auditeurs et constituera une allocution de style magistral, avec peu d'occasions de participation ou de questions. Une longue allocution sur un nouveau domaine de droit ne constitue pas une façon efficace d'informer les gens sur un nouveau sujet. Les jeunes sont un auditoire difficile. Ils passent tout leur temps à l'école et ne seront pas nécessairement attentifs simplement parce que vous êtes un conférencier invité. S'ils sont ennuyés ou déroutés, leur niveau d'attention chutera.

Évitez de débiter par une longue présentation de vos études et de vos réalisations. Passer l'heure à faire des réflexions sur votre carrière vous fera manquer l'occasion de vous attacher au droit comme compétence de vie. Un aperçu vous aide à maintenir le rythme et à vous préoccuper des niveaux d'apprentissage et d'attention de l'auditoire.

Après vous être renseigné sur le sujet que l'enseignant voudrait que vous abordiez, choisissez un scénario fictif axé sur les jeunes produit par l'un des organismes de vulgarisation juridique. Ces scénarios sont rédigés expressément pour les niveaux de scolarité, d'alphabétisme et d'apprentissage des étudiants. Ils ont été mis à l'épreuve auprès des étudiants et combinent les besoins du programme et des étudiants. Bon nombre d'avocats et d'avocates prévoient une séance scolaire en rédigeant leur propre scénario fictif. Ces scénarios peuvent être trop complexes et, en vue d'y ajouter une touche d'humour, de culture populaire ou de références locales, se détournent des objectifs d'apprentissage. Il existe des centaines de scénarios appropriés pour les écoles et des trousseaux de procès simulés pour les étudiants de la maternelle à la 12^e année *disponibles en ligne*, sans frais à :

- » Réseau ontarien d'éducation juridique (anglais/français) www.ojen.ca www.roej.ca
- » Justice Education Society of BC www.justiceeducation.ca/resources/Advanced-Mock-Trials
- » Nova Scotia Courts www.courts.ns.ca/Courtrooms_Classrooms/courtrooms_classrooms_home.htm
- » Law Central (Alberta) www.lawcentralschools.ca/mock-trials/
- » Educaloi (français/anglais) www.educaloi.qc.ca/services-et-ressources/ressources-educatives/trousseaux-pedagogiques/realiser-un-proces-simule-en

APERÇU SUGGÉRÉ – SCÉNARIO FICTIF/PRÉPARATION À UN PROCÈS SIMULÉ

5 minutes - Introduction

Expliquez que les questions ne devraient pas toutes être discutées publiquement et que si vous pensez que leur question est de nature personnelle, vous pourriez refuser de répondre pendant la séance, mais serez disponible par la suite.

Expliquez que les renseignements dans ce contexte ne constituent pas des conseils juridiques, mais plutôt des renseignements de base. Expliquez que vous n'êtes pas leur avocat ou avocate et qu'il n'existe pas de secret professionnel de l'avocat ni de confidentialité lorsqu'on apprend dans un milieu public.

15 minutes – Introduisez le scénario

Faites-les participer rapidement à la séance. Voici des stratégies de participation active :

- » *Faites lire par un étudiant le scénario fictif ou les faits fictifs.*
- » *Demandez à des étudiants de se porter volontaires pour jouer différents rôles. Lisez le scénario à voix haute. Pendant que vous lisez, les étudiants reproduisent théâtralement les faits.*
- » *Reconnaissez que vous pourriez utiliser des termes qui ne leur sont pas familiers et invitez les étudiants à lever la main chaque fois qu'ils veulent faire définir un mot sans craindre d'interrompre ni devoir attendre jusqu'à la période des questions.*

5 minutes – Introduisez le sujet juridique

Faites une très courte introduction du sujet et de la principale terminologie.

10 minutes – Discussions en groupe

En petits groupes, remettez l'un des *bilans de santé juridique*. Demandez aux étudiants de discuter des mesures que les personnages dans le scénario fictif auraient pu prendre pour éviter leurs problèmes juridiques. La possibilité de discuter avec les autres aide les gens à se sentir impliqués et leur donne la confiance nécessaire pour participer. Cela donne également l'occasion aux étudiants gênés de poser leurs questions.

20 minutes – Bulletins de santé juridique sur ce sujet

En plénière, passez en revue les *bilans de santé juridique* et discutez du contexte et des mesures préventives qui ont trait à chaque point. Les étudiants interrompront vraisemblablement en posant des questions pendant toute la durée.

Il se pourrait qu'un ou deux étudiants aiment soutenir une idée ou poser des questions constamment. Tentez d'établir l'équilibre entre encourager cet intérêt et ne pas laisser un ou deux étudiants dominer la séance.

Discutez des options disponibles pour les personnages maintenant que le problème juridique a pris naissance. Faites cerner par les étudiants les renseignements dont ils doivent se munir pour la rencontre avec un avocat ou une avocate. Demandez-leur d'imaginer d'autres professionnels, bureaux ou ressources en ligne qui pourraient aider les personnages.

Présentez les habitudes en matière de santé juridique (utilisez la brochure *Prendre des mesures par vous-même*) :

- » *Conserver les documents.*
- » *Prendre des notes des incidents essentiels.*
- » *Prêter attention aux échéances.*
- » *Amener une copie de la correspondance importante à une réunion avec un avocat ou une avocate.*
- » *S'informer sur un domaine ou un sujet au moyen de ressources en ligne fiables – utiliser la brochure *Trouver des renseignements fiables en ligne*.*

15 minutes – Questions

Invitez les étudiants à poser des questions et rappelez-leur que vous ne répondrez pas à des questions personnelles en public et qu'ils peuvent vous parler après la classe pour vous soumettre ces questions.

Les étudiants peuvent poser des questions dans d'autres domaines de droit. Si vous ne vous sentez pas à l'aise de répondre à une question qui sort de votre champ d'expertise, offrez de poser la question à un collègue et d'envoyer par courriel la réponse à l'enseignant. Entendre qu'ils posent des questions difficiles et qu'ils sont suffisamment importants pour justifier un suivi peut rehausser l'estime des étudiants.

Si la classe se prépare à plaider le scénario sous forme de procès simulé, offrez de discuter des stratégies de préparation au procès ou de répondre aux questions au sujet des oppositions, de l'étiquette dans la salle d'audience et de la terminologie.

TOTAL : 70 MINUTES (durée moyenne de la classe)

APRÈS LA SÉANCE

Sollicitez des commentaires. Parlez à l'enseignant après la classe ou quelques jours après l'activité pour lui demander s'il a des commentaires ou des questions de suivi. Rappelez-vous que de nombreux enseignants sont reconnaissants d'avoir un conférencier invité et ne veulent rien dire qui soit susceptible de vous décourager de revenir. Pour obtenir des commentaires constructifs, vous pourriez devoir poser des questions précises comme « La séance était-elle de la bonne durée? Le niveau de langage était-il approprié? »

(À remplir au début de la relation avocat-client pour relever les domaines utiles d'information juridique)

QUESTIONNAIRE SUR LA SANTÉ JURIDIQUE

Remplir cette formule d'accueil peut nous aider à mieux comprendre vos besoins juridiques. Vous n'êtes pas tenu de répondre à ces questions. Cette formule est entièrement facultative.

À la lumière de vos réponses, nous pourrions être en mesure de vous donner des renseignements gratuits au sujet des questions juridiques courantes qui touchent bon nombre de personnes dans votre situation. Ces renseignements pourraient vous aider à planifier, à savoir où vous adresser pour obtenir de l'aide gratuitement ou à éviter des litiges.

Il s'agit d'un service gratuit axé sur votre santé juridique. Vous ne devrez pas payer pour que l'on vous envoie de l'information en fonction de ce questionnaire.

NOM	ÂGE	DATE D'ACHÈVEMENT
-----	-----	-------------------

ÉTAT CIVIL

MARIÉ CÉLIBATAIRE DIVORCÉ CONJOINT DE FAIT

LOGEMENT

LOCATAIRE PROPRIÉTAIRE LOCATEUR SUBVENTIONNÉ INCERTAIN

BÉNÉFICIEZ-VOUS D'UN RÉGIME DE SOINS MÉDICAUX À VOTRE TRAVAIL?

OUI NON

EMPLOI

PERMANENT À TEMPS PARTIEL À TEMPS PLEIN TEMPORAIRE

SANS EMPLOI TRAVAILLEUR AUTONOME HORS DU MARCHÉ DU TRAVAIL

VOS IMPÔTS SUR LE REVENU SONT-ILS À JOUR?

OUI NON

AVEZ-VOUS DES DETTES DE CONSOMMATION QUE VOUS ÊTES INCAPABLE DE PAYER ENTIÈREMENT MENSUELLEMENT (CARTE DE CRÉDIT, CRÉDIT DE MAGASIN, ETC.)?

OUI NON

AVEZ-VOUS UN TESTAMENT? QUAND A-T-IL ÉTÉ RÉEXAMINÉ POUR LA DERNIÈRE FOIS (ANNÉE APPROXIMATIVE)

OUI NON _____

AVEZ-VOUS DES ENFANTS? QUEL ÂGE ONT-ILS?

OUI NON _____

AVEZ-VOUS UNE ASSURANCE VIE?

OUI NON

EXPLOITEZ-VOUS VOTRE PROPRE ENTREPRISE?

OUI NON

COCHEZ LES SUJETS SUR LESQUELS VOUS AIMERIEZ EN APPRENDRE D'AVANTAGE

Immigration Planification pour une maladie majeure Parents vieillissants

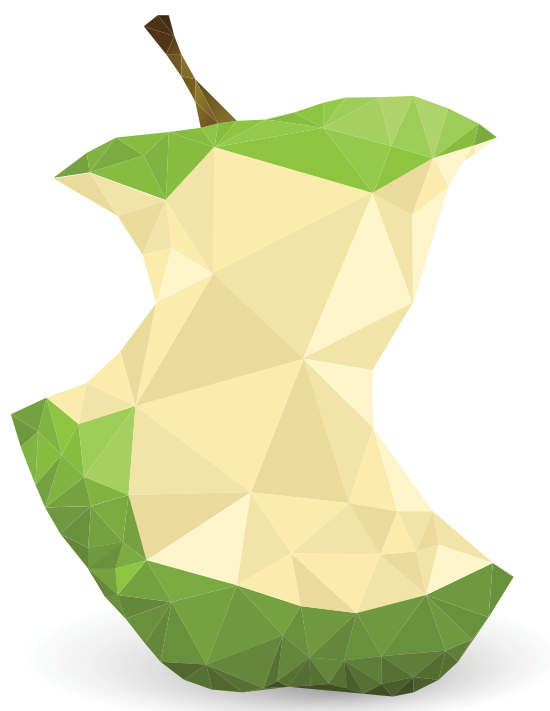
Constitution d'une petite entreprise Planification fiscale pour petite entreprise Question de droits de la personne au travail Pension alimentaire pour enfants et garde Droit criminel Propriété résidentielle

Contrats de base Normes d'emploi

Réception de prestations gouvernementales : indiquer le type (aide sociale, invalidité, pension, logement, santé, etc.)



RESSOURCES



BROCHURE : TROUVER DES RENSEIGNEMENTS FIABLES EN LIGNE AU SUJET DE VOS PROBLÈMES JURIDIQUES

Modifié avec permission de la ressource du CLEO :
PLE Toolkit, disponible en ligne.

De nombreux renseignements juridiques sont disponibles en ligne – il y en a tant qu’il peut parfois être difficile de dire ce qui est fiable, pertinent et exact. Lorsque vous recherchez des renseignements juridiques en ligne, posez-vous les questions suivantes :



Helping Clients
with Public Legal
Educations and
Information

1 | Où les renseignements s’appliquent-ils?

Vérifiez toujours d’abord l’endroit où le renseignement juridique ou le site Web est produit. Même si le renseignement juridique est clair et exact, si cette loi ne s’applique pas dans votre ressort, elle ne vous est pas utile.

Le ressort fait référence à la province ou au pays dans lequel la loi est appliquée. Des renseignements juridiques trouvés sur un site Web américain ne s’appliquent pas au Canada. Seuls les renseignements produits au Canada sont pertinents. De même, les renseignements juridiques provenant d’une organisation de la Colombie-Britannique ne s’appliquent pas nécessairement dans le reste du Canada.

Au Canada, trois différents ordres de gouvernement (fédéral, provincial et municipal) régissent différents domaines de droit. C’est aussi ce qu’on appelle la « compétence ». Il peut être utile de savoir quel ordre de gouvernement est responsable des différents secteurs de compétence légale, non seulement pour trouver des renseignements juridiques, mais aussi pour trouver de l’aide dans certains cas.

2 | Les renseignements sont-ils à jour?

Le droit change souvent – que ce soit parce que les lois sont modifiées ou parce que les juges et les tribunaux interprètent le droit actuel d’une certaine façon. Les renseignements juridiques qui ne sont pas à jour – ou qui ne portent pas de date – sont moins susceptibles d’être fiables. Si les renseignements sont accompagnés d’une date, il est plus facile de déterminer si leur teneur est à jour.

3 | Les renseignements proviennent-ils d'une source digne de confiance?

Une source digne de confiance, comme un organisme à but non lucratif ou gouvernemental reconnu, est plus susceptible de procurer des renseignements fiables. Si vous visitez un site Web comportant de la publicité, les renseignements que vous y trouvez pourraient vous être fournis à titre d'introduction en vue de vous vendre davantage de renseignements ou de services juridiques. Cela ne signifie pas nécessairement que les renseignements figurant sur les sites Web payés ne sont pas dignes de foi. Toutefois, il existe de nombreuses sources gratuites de renseignements en ligne dignes de confiance – pourquoi payer pour des renseignements lorsque vous pouvez trouver des renseignements crédibles et fiables gratuitement?

4 | Le site Web respecte-t-il les pratiques exemplaires standards?

Si les fournisseurs de renseignements juridiques sont dignes de confiance, ils s'arrangent habituellement pour être faciles à trouver en personne et en ligne. Les fournisseurs qui exigent que vous choisissiez une façon de communiquer avec eux pour obtenir davantage d'information (p. ex., un numéro de téléphone ou une adresse électronique uniquement) ne sont pas nécessairement fiables. Vérifiez que le site Web indique :

- » *le nom de l'organisation*
- » *l'adresse postale*
- » *le numéro de téléphone*
- » *l'adresse électronique*

Le site devrait également avoir une politique claire sur le respect de la vie privée, particulièrement s'il vous oblige à vous inscrire ou à vous abonner pour obtenir des renseignements. Dans la plupart des cas, un site Web respectant les pratiques exemplaires dans la communication d'information oriente les utilisateurs vers d'autres sources de bonne information au sujet du problème juridique et tente de faire en sorte que les liens internes et externes sur le site Web fonctionnent.

(adapté à partir du texte « Is it reliable : 7 Clues to Good Legal Information Online – CPLEA, septembre 2012)

BROCHURE : PRENDRE LES MESURES SUIVANTES

Modifié avec la permission de la ressource CLEO :
PLE Toolkit, disponible en ligne.

Plus vous vous attaquez rapidement à un problème juridique, plus vous avez des chances d'éviter une crise.



Helping Clients
with Public Legal
Educations and
Information

Voici certains conseils sur les mesures que vous pouvez prendre pour vous attaquer au problème – ou pour vous organiser de manière à ce que vous puissiez prendre des mesures si des problèmes similaires se présentent à l'avenir. Les étapes ne s'appliquent pas toutes à chaque type de problème juridique.

- » *Tentez de parler ou d'écrire à la personne avec laquelle vous avez le problème. Si vous avez téléphoné ou écrit, mais n'avez pas reçu de nouvelle, faites un suivi.*
- » *Tentez de trouver à qui il vaut mieux de parler au sujet de votre problème dans l'organisme et commencez à traiter avec cette personne.*
- » *Déterminez s'il existe un processus de plainte à suivre.*
- » *Lisez au sujet du domaine de droit sur un site Web de vulgarisation juridique dans votre province ou territoire pour apprendre les principaux termes.*
- » *Écrivez ce qui s'est produit dans l'ordre où cela s'est produit, en précisant les dates.*
- » *Commencez à conserver un journal des événements. Par exemple, consignez un dossier daté des incidents, des paiements effectués, etc. Constitue une façon facile de le faire le fait de prendre de brèves notes sur une page blanche d'un calendrier.*
- » *Si vous avez besoin de conseils juridiques pour cette situation particulière, vous pouvez rendre votre rendez-vous plus facile (et moins coûteux) :*
 - » *En dressant la liste des questions à poser au fournisseur de services juridiques.*
 - » *En regroupant tous les documents liés à la situation dont vous avez besoin avant le rendez-vous.*
 - » *En amenant tous les documents liés à la situation, de même que des documents d'identité et vos coordonnées, au rendez-vous.*

BROCHURE :

LES BILANS DE SANTÉ JURIDIQUE DE L'ABC

Se séparer sans l'aide des tribunaux – Une séparation n'est jamais facile. Malgré tout, votre ex-conjoint et vous pourriez vous entendre sur la garde des enfants, la pension alimentaire et les biens en commun sans passer par les tribunaux. Cela pourrait s'avérer moins coûteux, moins stressant et moins brutal, tout en vous aidant à trouver la solution qui conviendra à votre famille.

La pension alimentaire versée au conjoint – Les obligations économiques des conjoints ne prennent pas nécessairement fin lorsque la relation se termine. Voici quelques points à connaître sur la pension alimentaire.

Salariés non syndiqués – Salarié? Voici une liste de bonnes choses à savoir si vous n'êtes pas syndiqué. Pour prévenir les problèmes, savoir quoi surveiller et éviter des erreurs coûteuses.

Le partage des biens chez les conjoints de fait – Deux conjoints qui se séparent peuvent avoir des droits et des obligations même sans avoir été mariés. Votre situation, ainsi que les délais qui s'appliquent, dépendent des lois de votre province ou territoire.

L'embauche dans une petite entreprise – La gestion d'une petite entreprise est une activité passionnante. Voici quelques points à surveiller en cas d'embauche. Pour protéger vos intérêts, prévenir les ennuis et éviter les erreurs coûteuses.

Faire son testament – Le testament vous permet de faire des choix qui se concrétiseront après votre décès. Si vous mourez sans testament, c'est la loi de votre province ou de votre territoire qui déterminera la répartition de votre patrimoine. Voici quelques points à surveiller si vous rédigez ou révisiez votre testament.

Les 5 étapes de la santé juridique – Cette fiche porte sur les raisons pour lesquelles de petits problèmes juridiques peuvent prendre de l'ampleur et gagner en complexité, plus particulièrement pour les personnes déjà vulnérables.

Jeune et autonome – Cette fiche offre des renseignements succincts sur des questions intéressantes particulièrement les jeunes, ainsi que des moyens d'en savoir plus.

Comment éviter les surprises – Cette fiche sensibilise quant aux situations dans lesquelles obtenir des conseils juridiques dès le départ peut économiser bien de l'argent et de la frustration.

La rupture – Cette fiche encourage les couples qui se séparent à réduire les coûts et le stress grâce à une approche raisonnée.

La rupture – rôle parental – Cette fiche encourage les couples qui se séparent à envisager les conséquences de leurs prochaines actions sur leurs enfants.

Avant d'acheter – Cette fiche avertit les acquéreurs de logements quant aux questions auxquelles ils devraient pouvoir répondre avant de signer.

TROUVER DES RÉFÉRENCES LOCALES



Sites nationaux

1. *Société canadienne d'hypothèques et de logement, achat d'un logement*
2. *Immigration et Citoyenneté Canada, Nouveaux immigrants*
3. *Gouvernement du Canada, Emplois, Normes en milieu de travail*
4. *Agence du revenu du Canada, Changements effectués à votre entreprise, Oppositions et appels*
5. *Bureau de la consommation, Pour les consommateurs*
6. *Ministère de la Justice, Répertoire des services gouvernementaux de justice familiale*
7. *Condition féminine Canada, Aide dans votre région*

Colombie-Britannique

1. *ClickLaw, Information, education and help for British Columbians*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
2. *Family Law in BC, FAQ's* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
3. *Legal Services Society* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
4. *Legal Services Society, Multilingual publications*
(documents traduits en français disponibles)
5. *Law Students Legal Advice Program, LSLAP* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
6. *Access Pro Bono* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
7. *BC Housing* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
8. *Work BC, Rights and regulations* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
9. *Justice Education Society of BC* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
10. *Aboriginal Parenting After Separation* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
11. *Small Claims BC* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
12. *Supreme Court of BC, Online Guide* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
13. *Court of Appeal of BC, Online Guide* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
14. *Administrative Law BC, Online Guide* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
15. *Justice Access Centre's, Self Help* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
16. *Families Change, Guide to separation and divorce* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
17. *Povnet, Anti-poverty resources and advocates* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
18. *People's Law School* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
19. *BC Branch of the CBA's, Lawyer's Referral Service, For the public*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
20. *UBC Law Students Legal Advice Program* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
21. *The Law Centre, UVIC* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
22. *BC Employment Standards Factsheets* (DOCUMENTS TRADUITS EN FRANÇAIS DISPONIBLES)
23. *Residential Tenancy BC, for Residents* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
24. *BC Human Rights Tribunal* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS):
25. *The Office of the Ombudsman of BC* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
26. *Representative for Children and Youth* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)

Alberta

1. *Student Legal Services of Edmonton* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
2. *Legal Aid Alberta* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
3. *Law Information Centres, LInC* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
4. *Law Society of Alberta, Referral Service* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
5. *Pro Bono Law Alberta* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
6. *Gouvernement of Alberta, Housing Supports, Low-Income*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
7. *Government of Alberta, Employment Standards and Definitions*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
8. *Children’s Legal and Educational Resource Centre*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
9. *Centre for Public Legal Education Alberta* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
10. *Law Central Alberta, Éducation et information juridiques*
11. *Student Legal Service of Edmonton* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
12. *Student Legal Assistance of Calgary* (disponible uniquement en anglais)
13. *Alberta Employment Standards Factsheets* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
14. *Landlord Tenant Services Alberta* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
15. *Alberta Human Rights Commission* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
16. *Alberta Ombudsman* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
17. *Office of the Child and Youth Advocate Alberta* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)

Saskatchewan

1. *Public Legal Education Association of Saskatchewan*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
2. *Legal Aid Saskatchewan, Nature of the Problem*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
3. *Pro Bono Law Saskatchewan* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
4. *Legal Aid Saskatchewan, Legal Aid in General, Fact Sheet*
(disponible en anglais seulement)
5. *Saskatchewan Family Law Information Centre* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
6. *Community Legal Assistance Services for Saskatoon Inner City, CLASSIC*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
7. *Elizabeth Fry Society of Saskatchewan* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
8. *John Howard Society of Saskatchewan* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
9. *Government of Saskatchewan, Housing* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
10. *Government of Saskatchewan, Labour Standards Legislation and Regulations*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
11. *Find a Lawyer Service, Law Society of Saskatchewan*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
12. *Saskatchewan Employment Standards* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
13. *Office of Residential Tenancies* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
14. *Saskatchewan Human Rights Commission* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)

15. Ombudsman Saskatchewan (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
16. Saskatchewan Advocate for Children and Youth (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)

Manitoba

1. Aide juridique Manitoba
2. Legal Help Centre (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
3. Community Legal Education Association (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
4. Gouvernement du Manitoba, Justice et famille, droit de la famille
5. Gouvernement du Manitoba, La cause criminelle
6. Gouvernement du Manitoba, Logement et développement communautaire
7. Direction des normes d'emploi du Manitoba
8. Lawyer Referral Service, Manitoba (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
9. University of Manitoba Student Legal Aid Clinic (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
10. Commission des droits de la personne du Manitoba
11. Ombudsman du Manitoba
12. Manitoba Children's advocate (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)

Ontario

1. Aide juridique Ontario
2. Your Legal Rights, Family Law (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
3. Ministère du Procureur général, Trousse de procurations
4. Ministère du Procureur général, Testaments et successions
5. Administrative Justice Support Network (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
6. Advocacy Centre for the Elderly (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
7. Legal Aid Ontario, Cliniques juridiques communautaires
8. ARCH Disability Law Centre (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
9. African Canadian Legal Clinic (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
10. Association canadienne du droit de l'environnement
11. Centre for Spanish Speaking Peoples (DISPONIBLE EN ANGLAIS ET EN ESPAGNOL)
12. Éducation juridique communautaire Ontario
13. HIV & AIDS Legal Clinic (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
14. Centre d'action pour la sécurité du revenu
15. Industrial Accident Victims Group of Ontario (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
16. Injured Workers' Consultants (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
17. Services juridiques pour les jeunes de moins de 18 ans et itinérants de moins de 25 ans
18. Landlord Self-Help Centre
19. Aboriginal Legal Services of Toronto (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
20. Metro Toronto Chinese and Southeast Asian Legal Clinic (disponible en anglais ou en langues asiatiques)
21. South Asian Legal Clinic of Ontario (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)

22. *Toronto Worker’s Health and Safety Legal Clinic*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
23. *Pro Bono Law Ontario* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
24. *Ministère des Affaires municipales et du Logement de l’Ontario, Logement abordable*
25. *Ministère du Travail de l’Ontario, Vos droits au travail*
26. *Protection du consommateur de l’Ontario*
27. *Barreau du Haut-Canada, Service de référence*
28. *Queen’s Legal Aid* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
29. *Community Legal Services, Western University* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
30. *Community and Legal Aid Services Program, York University*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
31. *Clinique juridique communautaire de l’Université d’Ottawa*
32. *Downtown Legal Services, University of Toronto* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
33. *Community Legal Aid, University of Windsor* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
34. *Tribunaux de justice sociale Ontario*
35. *Commission de la location immobilière, Ontario*
36. *Centre d’assistance juridique en matière de droits de la personne, Ontario, Fiches d’information et guides*
37. *Ombudsman de l’Ontario*
38. *Bureau de l’Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*

Québec

1. *Commission des services juridiques*
2. *Trouver un avocat, Barreau du Québec*
3. *Centre communautaire juridique de Montréal*
4. *Services Québec, Citoyens*
5. *Pro Bono Québec*
6. *Vous informer sur un logement au Québec*
7. *Les normes du travail au Québec, Éducaloi*
8. *Éducaloi*
9. *Centres de Justice de Proximité*
10. *Votre Boussole Juridique*
11. *Barreau de Québec, Service de référence*
12. *Clinique juridique Mile End, La Clinique*
13. *Centre communautaire juridique de Montréal*
14. *Régie du logement Québec, Droits*
15. *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse Québec*
16. *Le Protecteur du citoyen*

Nouveau-Brunswick

1. *Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick*
2. *Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick*
3. *Droit de la famille du Nouveau-Brunswick*
4. *Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Développement social*
5. *L'association de logement sans but lucratif du Nouveau-Brunswick*
6. *Loi sur les normes d'emploi du Nouveau-Brunswick, Règlements*
7. *University of New Brunswick Student Legal Information Clinic (disponible uniquement en anglais)*
8. *Fredericton Legal Advice Clinic (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
9. *Normes d'emploi, Nouveau-Brunswick, Éducation postsecondaire, Formation et Travail*
10. *Bureau du médiateur des loyers*
11. *Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick*
12. *Ombudsman NB*

Nouvelle-Écosse

1. *John Howard Society of Nova Scotia (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
2. *Dalhousie University Legal Aid Service (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
3. *Aide juridique de la Nouvelle-Écosse*
4. *Newcomers to Canada, Legal information of Nova Scotia-French*
5. *Access Legal Help Nova Scotia (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
6. *Nova Scotia Supreme Court, Services of the Family Division (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
7. *Family Law Nova Scotia (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
8. *Housing Nova Scotia (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
9. *Employment Rights, Nova Scotia (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
10. *Legal Information Society of Nova Scotia (DISPONIBLE EN PLUSIEURS LANGUES)*
11. *Lawyer Referral Service, Legal Information Society of Nova Scotia (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
12. *Nova Scotia Human Rights Commission (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
13. *Office of the Ombudsman, Nova Scotia (including Youth) (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*

Île-du-Prince-Édouard

1. *Community Legal Information Association*
2. *John Howard Society of Prince Edward Island (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
3. *Department of Justice and Public Safety, Family Law Centre (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
4. *Department of Community Services and Seniors, Housing (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
5. *Government of Prince Edward Island, Employment Standards (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*

6. *Lawyer Referral Service, Prince Edward Island* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
7. *Commission des droits de la personne de l'Île-du-Prince-Édouard*

Terre-Neuve-et-Labrador

1. *Newfoundland and Labrador Legal Aid Commission* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
2. *Public Legal Information Association of Newfoundland and Labrador*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
3. *Gouvernement of Newfoundland and Labrador, Residential Tenancies*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
4. *The Family Law Guide for Newfoundlanders and Labradorians*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
5. *Newfoundland and Labrador Association for Community Living*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
6. *Newfoundland and Labrador Housing Corporation, NLHC*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
7. *Normes du travail, Newfoundland and Labrador*
8. *Lawyer Referral Service, Public Legal Information*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
9. *Newfoundland and Labrador Human Rights Commission*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
10. *Office of the Citizen's Representative* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
11. *Advocate for Children and Youth Newfoundland & Labrador*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)

Yukon

1. *Société d'aide juridique du Yukon*
2. *Law Society of Yukon, Lawyer Referral Service* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
3. *Gouvernement du Yukon, Centre d'information sur le droit de la famille*
4. *Yukon Public Legal Education Association* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
5. *Many Rivers Counselling and Support Services* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
6. *Société d'habitation du Yukon, Quoi de neuf?*
7. *Gouvernement du Yukon, Normes d'emploi*
8. *Yukon Human Rights Commission* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
9. *Yukon Ombudsman and Information and Privacy Commissioner*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)

Territoires du Nord-Ouest

1. *Lawyer Referral Service, Northwest Territories* (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
2. *Government of the Northwest Territories, Justice, Legal Services*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)
3. *Government of the Northwest Territories, Justice, Children and families*
(DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)

4. *Northwest Territories Housing Corporation (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
5. *Government of Northwest Territories, Employment Standards (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
6. *Northwest Territories Human Rights Commission (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*

Nunavut

1. *Law Society of Nunavut (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
2. *Nunavut Housing Corporation (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
3. *Nunavut Community Economic Development Organization (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
4. *Lawyer Referrals, Law Society of Nunavut (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
5. *Inuktitut Hotline (DISPONIBLE UNIQUEMENT EN ANGLAIS)*
6. *Tribunal des droits de la personne du Nunavut*



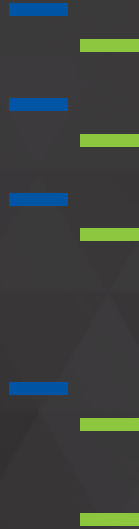
NOTES EN FIN DE TEXTE



NOTES EN FIN DE TEXTE

- ¹ Association du Barreau canadien, *Atteindre l'égalité devant la justice* (Ottawa : ABC, 2013), en ligne : http://www.cba.org/abc/justicepourtout/secure_pdf/EqualJusticeFinalReport-fra.pdf, à la p. 78.
- ² Le Sommet Nouveau regard sur l'égalité devant la justice a eu lieu à Vancouver (C.-B.) en avril 2013 et a rassemblé plus de 250 membres du milieu juridique de toutes les régions du Canada de même que plusieurs représentants internationaux. À titre de présidente du Comité d'accès à la justice de l'ABC qui a animé l'activité, Mme Buckley a mis les participants au défi d'examiner des façons de se rapprocher de l'égalité devant la justice dans leur vie professionnelle quotidienne tout en pensant simultanément au sujet de la façon dont les actes locaux peuvent favoriser les améliorations systématiques dans l'accès à la justice.
- ³ Jordan Furlong, « This is not the end of lawyers...but.. », (2009) 12 *News and Views on Civil Justice Reform* 6.
- ⁴ Comme dans le rapport *Atteindre l'égalité devant la justice*, le terme « Canadiens » sert à référer à tous ceux qui vivent au Canada, peu importe qu'ils soient ou non citoyens.
- ⁵ Richard E. Susskind, *The End of Lawyers?* (extrait du chapitre 7 'Access to Justice') (2009) 12 *News and Views on Civil Justice Reform* 3.
- ⁶ A. Buck, P. Pleasence et N.J. Balmer, « Social Exclusion and Civil Law : Experience of civil justice problems among vulnerable groups », (2005) 39(3) *Social Policy and Administration* 302.
- ⁷ Ab Currie. « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens » (Ottawa : Justice Canada, 2007), p. 44.
- ⁸ Julie Macfarlane, « The National Self-Represented Litigants Project : Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants » (mai 2013), en ligne : www.lsuc.on.ca/uploadedFiles/For_the_Public/About_the_Law_Society/Convocation_Decisions/2014/Self-represented_project.pdf.
- ⁹ Ibid, à la p. 44.
- ¹⁰ Louis M. Brown, « Preventive Law and Public Relations : Improving the Legal Health of America », (1953) *American Bar Association Journal* 557.
- ¹¹ Voir www.cba.org/abc/justicepourtout/resources/checklists.aspx.
- ¹² Susskind, précité, note 5.
- ¹³ *Atteindre l'égalité devant la justice*, précité, note 1, à la p. 55.
- ¹⁴ Mary Eberts, « 'Lawyers Feed the Hungry' : Access to Justice, the Rule of Law, and the Private Practice of Law » (2013) 76 :1 *Saskatchewan Law Review* 91.
- ¹⁵ Forrest S. Mosten, « Managing and Preventing Disputes », en ligne : www.preventivelawyer.org/main/?pid=essays/mosten.htm.
- ¹⁶ National Centre for Preventive Law, en ligne : www.preventivelawyer.org/main/default.asp.
- ¹⁷ Louis M. Brown, « Preventive Law and Public Relations : Improving the Legal Health of America », (1953) *American Bar Association Journal* 557.
- ¹⁸ Centre for Creative Problem Solving, en ligne : www.cwsl.edu/clinics-and-programs/center-for-creative-problem-solving.
- ¹⁹ Ibid.
- ²⁰ Thomas D. Barton, « Preventive Law for Multi-Dimensional Lawyers », en ligne : www.preventivelawyer.org/main/default.asp?pid=essays/barton.htm.
- ²¹ Ibid.
- ²² Ibid.
- ²³ *Atteindre l'égalité devant la justice*, précité, note 1, à la p. 71.
- ²⁴ PLENET, « Measuring young people's legal capabilities », juillet 2009, en ligne : www.lawforlife.org.uk/wp-content/uploads/2013/05/measuring-young-peoples-legal-capability-2009-117.pdf.

- ²⁵ Ibid.
- ²⁶ Sharon Collard, Chris Deeming, Lisa Wintersteiger, Martin Jones et John Seargeant. « Public Legal Education from Evaluation Framework », Université de Bristol, Personal Finance Research Centre (2011). En ligne : <www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc1201.pdf>.
- ²⁷ Law for Life, « Subjective Legal Empowerment and Self-Efficacy », (janvier 2013) en ligne : <www.lawforlife.org.uk/research-and-theory/subjective-legal-empowerment-and-self-efficacy/>.
- ²⁸ Ibid.
- ²⁹ Pro Bono Law Ontario, « PBLO at Sick Kids: A Phase II Evaluation of the Medical-Legal Partnership between Pro Bono Law Ontario at Sick Kids Hospital », Toronto, 17 février 2012. En ligne : <<https://www.google.ca/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB4QFjAAahUKEwiNwYot6-nGAhWKDZIKHULpAGg&url=http%3A%2F%2Fwww.probono.org>>.
- ³⁰ Pour une description plus détaillée des types d'intermédiaires, voir le Comité national d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, « Rapport du Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage » (Toronto : CFCJ, 2013), aux p. 21 à 23. En ligne : <www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Report%20of%20the%20Prevention%2C%20Triage%20and%20Referral%20WG%20french.pdf>.
- ³¹ N.D. Katzenbach, « Address » dans J. Stats, « Legal Aid Educational Practices, The Extension of Legal Services to the Poor » (Washington DC : U. S. Department of Health, Education and Welfare, Office of Juvenile Delinquency and Youth Development, 1964), à la p. 126.
- ³² CLEO, Connecting Communities Project, www.plelearningexchange.ca/connecting-communities/; CLEA, Community Legal Intermediary Training Course, www.communitylegal.mb.ca/programs/community-legal-intermediary-training-course/.
- ³³ Comité national d'action, précité, note 30, à la p. 8.
- ³⁴ www.accesstojustice.gov.au/AlternateDisputeResolution/Pages/default.aspx
- ³⁵ www.calbar.ca.gov/LinkClick.aspx?fileticket=REVCXS6ShNQ%3d&tabid=2271
- ³⁶ Forrest Mosten, précité, note 15.
- ³⁷ Ibid.
- ³⁸ LAWPRO, <www.practicepro.ca/practice/ALH-Checkup.asp>.
- ³⁹ Ab Curie, « Lives on Simmer! Early Intervention for People Living on the Margins » (Toronto : CFCJ, 2014) en ligne : <www.cfcj-fcjc.org/a2jblog/lives-on-simmer-early-intervention-for-people-living-on-the-margins>.
- ⁴⁰ Forrest Mosten, précité, note 15.
- ⁴¹ Paul Emanuelli, « 'Preventive Law' Good Practice for Public Purchasers », (mars/avril 2008), en ligne : <www.summitconnects.com/Articles_Columns/PDF_Documents/w11_02_10.pdf>.
- ⁴² David Rowley, « The Matter with Lawyers », en ligne : <www.preventivelawyer.org/main/default.asp?pid=essays/rowley.htm>.
- ⁴³ Jordan Furlong, précité, note 3.
- ⁴⁴ Ibid.
- ⁴⁵ Association du Barreau canadien, Atteindre l'égalité devant la justice (Ottawa : ABC, 2013), à la p. 78, en ligne : <www.cba.org/abc/justicepourtout/secure_pdf/Equal-Justice-FinalReport-fra.pdf>.
- ⁴⁶ Jordan Furlong, précité, note 3.
- ⁴⁷ Tout comme dans le rapport Atteindre l'égalité devant la justice, le terme « Canadiens » sert à référer à tous ceux qui vivent au Canada, qu'ils soient ou non citoyens.
- ⁴⁸ Family Law Intermediary Guide du PLEA of Saskatchewan docs.plea.org/pdf/FamilyLawITG.pdf, Community legal Intermediary Training Course de la Community Legal Education Association of Manitoba www.communitylegal.mb.ca/programs/community-legal-intermediary-training-course/, PLE Learning Exchange www.plelearningexchange.ca/resources/building-capacity/, CLEO Connecting Communities www.cleo.on.ca/en/projects/connecting-communities, Intermediary Public Legal Education Training du Centre for Public Legal Education Alberta www.cplea.ca/projects/.



justicepourtous
trouver l'équilibre



L'ASSOCIATION DU
BARREAU CANADIEN
THE CANADIAN
BAR ASSOCIATION