



THE CANADIAN  
BAR ASSOCIATION  

---

L'ASSOCIATION DU  
BARREAU CANADIEN

# Orientations futures de la prestation de services d'aide juridique

*Nouveau regard sur l'égalité devant la justice*

Une initiative de l'Association du Barreau canadien

Avril 2013

**Comité permanent de l'accès à la justice**

Melina Buckley – Présidente

John H. Sims, c.r. – Vice-président

Sheila J. Cameron, c.r.

Amanda K. Dodge

Sarah J. Lugtig

Patricia M. Hebert

Gillian D. Marriott, c.r.

Gaylene Schellenberg – Directrice de projet

## Table des matières

1. Avant-propos.....	1
2. Introduction : Orientations futures de la prestation de services d'aide juridique .....	1
3. Le chemin parcouru .....	3
4. Le contexte des besoins juridiques des personnes vivant dans la pauvreté.....	6
A. De qui s'agit-il?.....	6
B. Besoins juridiques des personnes vivant dans la pauvreté.....	7
C. Coûts de l'absence de services.....	10
D. Conclusion.....	13
5. Innovations dans la prestation d'aide juridique .....	14
6. Exemples d'innovations .....	19
A. Information et conseils.....	19
B. Nouveaux modèles de prestation de services .....	24
C. Prestation de services intégrés .....	28
7. Soutien aux avocats et autres fournisseurs d'aide juridique .....	32
8. Questions de discussion .....	34

**Note :** Ce document de discussion a été produit par le Comité permanent de l'accès à la justice de l'Association du Barreau canadien expressément pour des fins de consultations. Il n'a pas été approuvé par l'ABC et il ne constitue pas un énoncé officiel de la politique de l'ABC. Il est destiné à susciter la discussion. Le Comité tiendra compte de cette discussion dans la rédaction de son rapport final et des recommandations à l'ABC qu'il présentera à la Conférence juridique canadienne en août 2013.



# Orientations futures de la prestation de services d'aide juridique – Document de discussion

---

## 1. Avant-propos

Le Comité de l'accès à la justice de l'Association du Barreau canadien prépare cinq documents de discussion dans le cadre de son initiative *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice*. Cette initiative s'attaque à quatre obstacles qui s'opposent aujourd'hui à une amélioration durable et soutenue de l'accès à la justice : absence d'intérêt politique; lacunes dans la stratégie et la coordination des initiatives visant l'accès; absence de mécanisme pour mesurer le changement; et lacunes manifestes dans nos connaissances sur ce qui peut véritablement améliorer l'accès à la justice.

Le présent document de discussion porte directement sur le troisième obstacle au progrès : l'absence d'une terminologie commune au sujet de l'accès à la justice, de mécanismes pour mesurer le changement et de définition pratique du succès. Il étudie le fondement conceptuel des paramètres de mesure de l'accès à la justice et il examine des méthodes adoptées dans d'autres pays et par des organisations internationales. Il présente aussi un résumé des conclusions issues de consultations auprès de groupes témoins au sujet des perceptions de l'accès à la justice; il s'agit là d'une des perspectives importantes pour l'étude des aspects pratiques de l'accès à la justice. Le document présente en conclusion des questions de consultation destinées à susciter des commentaires et engendrer une discussion sur les enjeux et les options repérés. Vos commentaires aideront le Comité de l'ABC à formuler son rapport et ses recommandations, qui seront présentés à la Conférence juridique canadienne en août 2013.

Le Comité de l'ABC vous invite à réagir à une ou l'autre ou à l'ensemble des questions de consultation, ou au contenu du présent document de discussion. Il demande que tous les commentaires soient adressés à Gaylene Schellenberg, directrice de projet, d'ici le 15 mai 2013.

## 2. Introduction : Orientations futures de la prestation de services d'aide juridique

Dans ce document de discussion traitant des *orientations futures de la prestation de services d'aide juridique*, nous examinons des innovations et des tendances dans la prestation d'aide juridique et nous soulevons des questions méritant plus ample réflexion et débat. Ce document fait suite à l'important travail accompli par la présidente du Comité, Melina Buckley, dans le rapport qu'elle a préparé pour l'ABC en 2010, *Aide juridique – La voie du progrès*.

Les réductions du financement et du soutien publics de l'aide juridique ont eu pour résultat que les critères financiers de l'admissibilité ont été constamment resserrés, et les possibilités d'obtenir des conseils juridiques et une représentation par l'entremise des régimes d'aide juridique sont

devenues de plus en plus limitées<sup>1</sup>. Aujourd'hui, de nombreuses personnes ayant un faible revenu ou vivant dans la pauvreté ne peuvent pas obtenir les services dont ils ont besoin de l'aide juridique. Le problème n'est pas largement reconnu par le grand public, et il a été appelé une « crise silencieuse<sup>2</sup> ». Ceux qui souffrent de ne pas recevoir l'aide dont ils ont besoin sont à bien des égards invisibles, parce que les personnes les plus touchées « sont des personnes à faible revenu et autres personnes désavantagées qui n'ont guère de poids politique<sup>3</sup> ».

Une autre des pierres d'assise du Comité, la démarche visant l'élaboration de *normes nationales pour les services juridiques financés par l'État*, aborde des questions entourant la façon dont on détermine pour quelles affaires et à quelles personnes des services d'aide juridique devraient être fournis. Elle traite aussi de questions concernant la qualité des services d'aide juridique, dans le cadre du concept de normes nationales.

Le présent document fait suite à celui sur les normes nationales pour l'aide juridique, et il traite d'un enjeu également important : comment les services d'aide juridique devraient être assurés. Depuis quelques années, les responsables de la prestation d'aide juridique et des politiques en la matière se sont employés à relever le défi de l'innovation dans la prestation de services d'aide juridique. Le changement a été beaucoup plus profond que simplement le fait « d'en faire plus avec moins ». Par exemple, [TRADUCTION] « depuis 2009, Aide juridique Alberta a entamé un virage qui a apporté des changements majeurs dans la philosophie, les méthodes et les services<sup>4</sup> ». Cependant, selon la perception générale, les innovations des récentes années en matière d'aide juridique ont surtout découlé des pressions financières de plus en plus aiguës<sup>5</sup>.

Le milieu juridique accorde aujourd'hui une grande attention à la question de savoir quel est le meilleur moyen d'offrir une aide juridique, mais ce n'est pas nouveau. Par exemple, l'ABC a publié *Provision of Legal Aid Services in Canada* en 1985, et *Legal Aid Delivery Models: A Discussion Paper* en 1988. En outre, certaines des approches qui suscitent aujourd'hui l'intérêt et l'adhésion à titre d'innovations ne sont pas entièrement nouvelles. Assurément, l'attention se porte aujourd'hui

---

<sup>1</sup> Voir, par exemple, deux articles au sujet de compressions provinciales, parus la semaine du 1<sup>er</sup> avril 2013 : [www.thestar.com/news/immigration/2013/04/04/legal\\_aid\\_ontario\\_cutbacks\\_could\\_leave\\_desperate\\_refugees\\_without\\_lawyers\\_at\\_hearings.html](http://www.thestar.com/news/immigration/2013/04/04/legal_aid_ontario_cutbacks_could_leave_desperate_refugees_without_lawyers_at_hearings.html) et [www.thetelegram.com/News/Local/2013-04-05/article-3214476/Legal-Aid-assesses-impact-of-cuts/1](http://www.thetelegram.com/News/Local/2013-04-05/article-3214476/Legal-Aid-assesses-impact-of-cuts/1)

<sup>2</sup> Melina Buckley, *Moving Forward on Legal Aid / Aide juridique – La voie du progrès* (Ottawa : Association du Barreau canadien, 2010), p. 15.

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> Information communiquée à *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice* par Jacqueline Schaffter, chef de la direction, Aide juridique Alberta.

<sup>5</sup> Par exemple, information communiquée à *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice* par Aide juridique Ontario, sous le titre *Modernization Strategy and Innovations*, avril 2013, indiquant que des réductions des coûts d'administration et des changements à la prestation de services dans le cadre de la stratégie de modernisation d'AJO ont permis de transformer le déficit d'exploitation de 2009-2010 en léger surplus en 2012-2013. Voir aussi [www.thestar.com/news/immigration/2013/04/04/legal\\_aid\\_ontario\\_cutbacks\\_could\\_leave\\_desperate\\_refugees\\_without\\_lawyers\\_at\\_hearings.html](http://www.thestar.com/news/immigration/2013/04/04/legal_aid_ontario_cutbacks_could_leave_desperate_refugees_without_lawyers_at_hearings.html).

davantage sur la façon dont les clients reçoivent des services juridiques et les résultats qu'ils obtiennent, et moins sur les modèles de prestation d'aide juridique qui conviennent le mieux aux avocats et aux tribunaux. Certaines « innovations » récentes ont déjà été mises à l'essai dans le passé, fût-ce seulement dans des projets pilotes et sans ressources suffisantes pour qu'elles s'imposent à l'échelle nationale. Par exemple, des modèles holistiques de prestation de services, dans lesquels des services multiples sont offerts par la voie d'un guichet unique, ou une coopération accrue entre organismes, sont maintenant largement favorisés comme moyens d'améliorer la prestation d'aide juridique à des clients nécessiteux. En fait, la clinique Parkdale Community Legal Services offre depuis sa création en 1972 une vaste gamme de services juridiques communautaires en étroite coopération avec d'autres organismes de services sociaux et de services de santé.

Ce qui est peut-être différent maintenant est l'importance de la pression s'exerçant pour que la prestation de l'aide juridique s'adapte aux besoins croissants et aux contraintes budgétaires. Selon le rapport de 2010 de M<sup>me</sup> Buckley, depuis 20 ans, la politique canadienne en matière d'aide juridique a été largement dictée par des considérations purement budgétaires plutôt que par des objectifs de politiques publiques de fond<sup>6</sup>. Le rapport ajoute que le système est devenu [TRADUCTION] « apte à l'adaptation, mais peut-être aux dépens de la régénération » alors que « comme tout service public, le système d'aide juridique doit toujours viser à mieux servir le public – ce pourquoi la régénération est constamment nécessaire<sup>7</sup> ».

La régénération et le renouveau exigent plus que de respecter des objectifs budgétaires. L'aide juridique doit être fondée sur une solide compréhension des besoins juridiques et des réalités quotidiennes des gens vivant dans la pauvreté, de sorte que les services répondent aux véritables contraintes des personnes marginalisées et désavantagées. Il faut des politiques détaillées en faveur de la régénération et du renouveau de l'aide juridique pour s'assurer que chaque innovation vise à réaliser une vision de l'égalité de la justice davantage ancrée sur des principes. Même des mesures modestes ont leur importance si elles sont constamment axées sur cette vision commune.

### 3. Le chemin parcouru

Les avocats ont toujours offert des services sans frais, souvent à des personnes de leur communauté immédiate. Au milieu du 20<sup>e</sup> siècle, les sociétés du barreau de différentes régions du Canada ont commencé à prévoir des moyens de rapprocher les personnes ayant besoin d'assistance juridique et les avocats disposés à leur venir en aide<sup>8</sup>. On a alors parlé d'« aide juridique », mais il s'agissait plutôt de ce que nous appelons aujourd'hui des services *pro bono*. Ces réseaux informels

---

<sup>6</sup> *Supra* note 2, p. 35.

<sup>7</sup> *Ibid.*, p. 33.

<sup>8</sup> Voir Ron Perozzo, c.r. (président), *A Review of Legal Aid in Manitoba* (Winnipeg, 2004), p. 8. [www.gov.mb.ca/justice/publications/pdf/le.galaidreviewfinal.pdf](http://www.gov.mb.ca/justice/publications/pdf/le.galaidreviewfinal.pdf)

ont rapidement été dépassés par les demandes d'aide de clients<sup>9</sup>. Au cours des quelques décennies suivantes, des régimes d'aide juridique financés par l'État ont été mis sur pied dans chaque province et territoire du Canada<sup>10</sup>.

Chacun des régimes d'aide juridique détermine comment fournir des services d'aide juridique, quels services juridiques sont fournis, qui y est admissible et comment est rémunéré le personnel assurant les services, y compris les avocats. Par conséquent, il y a une grande variation à l'échelle du pays. Certains régimes fonctionnent comme des services gouvernementaux, mais la plupart sont plutôt comme des commissions ayant divers degrés d'indépendance du gouvernement. Certaines régions ont adopté un modèle axé sur le recours à des employés, d'autres recourent davantage à des cliniques communautaires, et nombreux sont ceux qui remettent des certificats avec lesquels les bénéficiaires s'adressent à des avocats du secteur privé. L'Association des régimes d'aide juridique du Canada (ARAJC) est un groupe de coopération représentant l'ensemble des régimes provinciaux et territoriaux. L'assemblée générale annuelle de l'ARAJC offre la possibilité de mettre en commun les meilleures pratiques de prestation de services d'aide juridique. Récemment, l'ARAJC a évolué de façon à devenir un porte-parole national sur les questions entourant l'amélioration de l'accès à la justice, en plus de l'aide juridique. Cette évolution était nécessaire pour faire mieux comprendre le rôle essentiel des régimes d'aide juridique dans le dialogue sur l'accès à la justice.

Le gouvernement fédéral canadien a établi en 1972 un programme à frais partagés pour l'aide juridique en matière criminelle<sup>11</sup>. Il continue de reconnaître une certaine responsabilité à l'égard de l'aide juridique en matière criminelle, même s'il y a contribué proportionnellement moins de moyens au fil des ans. En même temps, les besoins et les coûts ont augmenté<sup>12</sup>, et les provinces et territoires revendiquent des changements<sup>13</sup>. À partir de la fin des années 1970, le gouvernement a

---

<sup>9</sup> Lorne Sossin, « The Public Interest, Professionalism, and the Pro Bono Publico » (2008) 46 *Osgoode Hall L.J.* 131, p. 135.

<sup>10</sup> *Supra* note 2, p. 31.

<sup>11</sup> Les ententes de contribution actuelles comprennent aussi des fonds pour l'aide aux immigrants et aux réfugiés. Voir [www.justice.gc.ca/fra/pi/dgp-pb/ente-arr/paj-lap.html](http://www.justice.gc.ca/fra/pi/dgp-pb/ente-arr/paj-lap.html).

<sup>12</sup> Voir Robert Todd, « Legal Aid: a System in Peril » *Canadian Lawyer* (octobre 2010), p. 28. Le porte-parole du NPD en matière de justice, Joe Comartin, a incité le gouvernement à augmenter le financement de l'aide juridique compte tenu de son programme de répression de la criminalité et de l'accroissement des besoins d'aide juridique qui en découlera (p. 31).

<sup>13</sup> Dans les territoires, l'aide juridique est financée différemment, par des ententes sur les services d'accès à la justice visant l'aide juridique en matière criminelle et en matière civile. Voir Justice Canada, [www.justice.gc.ca/fra/pi/dgp-pb/ente-arr/acces.html](http://www.justice.gc.ca/fra/pi/dgp-pb/ente-arr/acces.html).

Les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux de la Justice et de la Sécurité publique se rencontrent chaque année, et l'aide juridique est souvent un dossier prioritaire. Par exemple en 2006, le communiqué diffusé après la rencontre indiquait ceci :

*Aide juridique*

*Les ministres provinciaux et territoriaux ont de nouveau souligné, par une résolution unanime, qu'ils ont besoin d'un financement fédéral continu, accru et assuré à long terme en matière d'aide juridique criminelle et de nouveaux fonds pour l'aide juridique civile. Ils ont également demandé le retour à*



contribué à l'aide juridique en matière civile par le biais du *Régime d'assistance publique du Canada*, assortissant son apport financier à celui de la province. En 1996, une réorientation a été opérée en faveur d'un transfert global (*Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux*, qui est aujourd'hui le *Transfert canadien en matière de programmes sociaux*); elle a octroyé aux provinces une plus grande latitude dans l'affectation des fonds fédéraux, mais elle manquait de transparence et elle signifiait que l'aide juridique en matière civile était mise en concurrence avec l'éducation, la santé et d'autres services sociaux. Aujourd'hui, les provinces contestent le fait que le gouvernement verse quelque contribution que ce soit pour l'aide juridique en matière civile<sup>14</sup>. Depuis de nombreuses années, différentes parties ont pressé le gouvernement fédéral à assumer davantage de leadership et de responsabilité à l'égard de l'aide juridique<sup>15</sup>.

---

*l'ancienne formule de financement 50/50 entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux.*

Le communiqué de 2010 se lisait comme suit :

*Aide juridique en matière criminelle*

*Les ministres PT [provinciaux et territoriaux] ont demandé au gouvernement fédéral de contribuer davantage au financement de l'aide juridique en matière criminelle. Les ministres ont convenu de reconduire les ententes jusqu'au 31 mars 2012 et ont donné leur aval à une déclaration conjointe sur l'aide juridique en matière criminelle. Il est reconnu que tous les gouvernements sont actuellement aux prises avec des difficultés financières*

*Aide juridique en matière civile*

*Les ministres PT ont demandé au ministre fédéral d'examiner l'importance stratégique de l'aide juridique en matière civile. Le ministre fédéral de la Justice a indiqué que le financement de l'aide juridique en matière civile est principalement effectué par le biais du Transfert canadien en matière de programmes sociaux et a convenu de soumettre leurs commentaires à ses collègues fédéraux.*

Le communiqué de 2012 se lisait comme suit :

*Les ministres provinciaux et territoriaux se sont dits préoccupés par le financement fédéral en matière d'aide juridique et ils ont appuyé la conclusion d'une entente quinquennale en vue de prolonger le financement de l'aide juridique. Ils ont demandé au ministre fédéral de la Justice de continuer et d'accroître le financement en matière d'aide juridique. [...] Ils ont aussi réitéré leurs demandes pour que le gouvernement fédéral examine son financement en matière d'aide juridique civile.*

<sup>14</sup> *Ibid.*

<sup>15</sup> Par exemple, voir les commentaires de Nick Avis, président de Newfoundland and Labrador Legal Aid, au sujet du financement fédéral : [www.thetelegram.com/News/Local/2013-04-05/article-3214476/Legal-Aid-assesses-impact-of-cuts/1](http://www.thetelegram.com/News/Local/2013-04-05/article-3214476/Legal-Aid-assesses-impact-of-cuts/1). Voir les commentaires au sujet des lacunes du soutien fédéral en faveur de l'aide juridique dans le rapport annuel de 2012 de la Société d'aide juridique du Manitoba, « Message from the Chair » [www.legalaid.mb.ca/pdf/2012\\_annual\\_report.pdf](http://www.legalaid.mb.ca/pdf/2012_annual_report.pdf). Voir aussi, dans l'information sur les initiatives de l'ABC : [www.cba.org/ABC/LaDefense/Additional\\_Information/Laide\\_juridique.aspx](http://www.cba.org/ABC/LaDefense/Additional_Information/Laide_juridique.aspx).

## 4. Le contexte des besoins juridiques des personnes vivant dans la pauvreté

Pour aboutir à une stratégie globale visant le renouveau de la prestation d'aide juridique de sorte qu'elle réponde aux besoins des personnes vivant dans la pauvreté et qu'elle soit façonnée afin qu'elles puissent y recourir, il faut commencer par considérer qui fait partie de cette population, ce qui distingue leurs besoins juridiques et quelles ressources sont à leur disposition pour régler leurs « problèmes relevant de la compétence des tribunaux ». L'expression « problèmes relevant de la compétence des tribunaux » remplace avantageusement « problèmes juridiques » parce qu'elle englobe les affaires qui soulèvent des questions juridiques, peu importe que la personne en cause sache ou non qu'un problème comporte un aspect juridique, ou prenne ou non des mesures judiciaires<sup>16</sup>.

### A. De qui s'agit-il?

Compte tenu des seuils financiers actuels très bas déterminant l'admissibilité à l'aide juridique – seules sont admissibles les personnes ayant un revenu ne dépassant pas le niveau de l'aide sociale –, les populations desservies par l'aide juridique au Canada sont véritablement les plus pauvres parmi les pauvres. Par exemple, le seuil financier d'admissibilité d'une personne à l'aide juridique est de 10 800 \$ (par année, brut) en Ontario, de 11 820 \$ (par année, net) en Saskatchewan) et de 1480 \$ (par mois, net) en Colombie-Britannique<sup>17</sup>.

Les gens vivant dans la pauvreté constituent peut-être la population la plus vulnérable, ayant souvent de faibles niveaux d'instruction et d'alphabétisation. Ils sont plus souvent touchés par des problèmes de santé physique et mentale et de toxicomanie, et ils sont plus susceptibles d'avoir vécu un traumatisme important dans leur vie que les gens vivant avec des revenus plus élevés<sup>18</sup>. Selon les termes de la Legal Services Society de Colombie-Britannique, repris dans l'ouvrage *Making Justice Work* :

[TRADUCTION]

*Les clients de l'aide juridique sont parmi les citoyens les plus marginalisés. Ils sont dépourvus des moyens financiers de recourir efficacement au système de justice lorsque leur famille, leur liberté ou leur sécurité sont menacées. Presque 70 % d'entre eux n'ont pas terminé l'école secondaire, et ils sont nombreux à n'avoir qu'un taux d'alphabétisation élémentaire. D'autres sont confrontés à des obstacles linguistiques*

---

<sup>16</sup> Hazel Genn, *Paths to Justice: What People Do and Think about Going to Law* (Oxford : Hart Publishing, 1999).

<sup>17</sup> [www.legalaid.on.ca/fr/getting/certificateservices.asp](http://www.legalaid.on.ca/fr/getting/certificateservices.asp)  
[69.27.116.234/legal\\_help/eligible.php](http://69.27.116.234/legal_help/eligible.php)  
[www.lss.bc.ca/legal\\_aid/dolQualifyRepresentation.php](http://www.lss.bc.ca/legal_aid/dolQualifyRepresentation.php)

<sup>18</sup> Leonard Doust, c.r., *Foundation for Change: Report of the Public Commission on Legal Aid in British Columbia* (Vancouver : mars 2011), p. 29.

*ou culturels. Presque 25 % sont autochtones, et même 80 % dans certaines localités*<sup>19</sup>. »

L'enquête Legal Australia-Wide Survey (LAW), « la plus vaste évaluation quantitative des besoins juridiques jamais réalisée en Australie<sup>20</sup> », a constaté que les groupes désavantagés sont particulièrement exposés à des problèmes juridiques. Parmi les problèmes juridiques qu'elle a recensés, 65 % étaient vécus par à peine 9 % des répondants, et 85 %, par 22 % des répondants<sup>21</sup>. En particulier, les personnes handicapées et les parents seuls étaient deux fois plus susceptibles que les autres répondants de connaître des problèmes juridiques. Les personnes sans emploi et celles vivant dans des logements inadéquats étaient aussi particulièrement touchées. Par ailleurs, les Aborigènes étaient plus susceptibles de connaître des problèmes multiples – avec le gouvernement, en matière de santé et en matière de droits<sup>22</sup>.

Le Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario s'est penché sur les besoins juridiques de personnes gagnant moins de 20 000 \$ par année. Il a constaté qu'un nombre disproportionné de femmes (62 %), le plus souvent célibataires, divorcées ou veuves, étaient touchées. Les résultats révèlent aussi une représentation disproportionnée de membres de collectivités visant l'égalité, en particulier des personnes handicapées. La population était aussi plus susceptible d'être sans emploi, à la retraite ou touchant des prestations d'invalidité – et presque la moitié des personnes en cause recevait un soutien du revenu<sup>23</sup>. La conclusion : « le groupe des plus défavorisés et vulnérables [...] fait plus souvent face à des problèmes juridiques civils mixtes et plus complexes que tout autre groupe<sup>24</sup> ».

## **B. Besoins juridiques des personnes vivant dans la pauvreté**

Le document de discussion *Les solutions de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne*, produit dans le cadre de l'initiative *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice* de l'ABC, indique que :

*Les personnes qui vivent dans la pauvreté sont généralement aux prises avec des problèmes juridiques plus nombreux et d'une nature différente et comportant des conséquences plus graves que les personnes à revenus plus élevés<sup>25</sup>. Les pauvres ne sont pas simplement des gens de la classe moyenne sans argent, mais (ils) sont souvent*

---

<sup>19</sup> Legal Services Society, *Making Justice Work* (Vancouver : LSS, 2012), p. 8.

<sup>20</sup> C. Coumarelos, D. Macourt, J. People, H.M. MacDonald, Z. Wei, R. Iriana, et S. Ramsey, *Legal Australia-Wide Survey: Legal Need in Australia* (Sydney, Australie : Law and Justice Foundation of NSW, 2012).

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> R. Roy McMurtry, président, *À l'écoute de l'Ontario : Rapport du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario* (Toronto : Comité directeur du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario, 2010), p. 38-39.

<sup>24</sup> *Ibid.*, p. 53.

<sup>25</sup> Buckley, *supra* note 5, p. 13.

*exposés aux aspects tranchants de la loi d'une manière que ne le sont généralement pas les membres de la classe moyenne<sup>26</sup>. Les études portant sur les besoins juridiques civils révèlent que la pauvreté a un effet marqué sur les besoins juridiques et que les gens qui vivent dans la pauvreté ont tendance à être « enveloppés par le droit<sup>27</sup> ».*

*Les gens qui vivent dans la pauvreté sont aussi susceptibles d'être aux prises avec des problèmes juridiques qui menacent des besoins très fondamentaux, comme contester leur expulsion d'un logement public qui pourrait les rendre sans abri, tenter de régler les problèmes bureaucratiques relativement à des prestations gouvernementales constituant la source unique des revenus du ménage et se défendre contre des mesures étatiques (prises) par la police, les fonctionnaires de l'immigration ou les organismes de protection de l'enfance. Ces problèmes s'aggravent souvent les uns les autres<sup>28</sup>.*

Le rapport sur les besoins juridiques civils en Ontario a aussi conclu que :

*Les personnes à faible revenu ont tendance d'une part à interagir davantage avec l'appareil judiciaire civil et les organismes gouvernementaux, surtout dans le cadre du soutien du revenu, et, d'autre part, à faire face dans l'ensemble à un nombre élevé d'enjeux juridiques civils. Elles ont également tendance à être d'avis que puisque leur quotidien est chambardé par leurs enjeux juridiques civils, elles deviennent plus vulnérables et susceptibles de subir les répercussions négatives tant physiques que psychologiques qui découlent de leurs problèmes juridiques civils<sup>29</sup>.*

Selon l'étude, un quart des personnes de ce groupe ne cherchent pas à obtenir de l'assistance juridique, mais une plus grande proportion d'entre elles que dans d'autres groupes croient qu'elles tireraient avantage d'une telle assistance. Au lieu, elles sont plus susceptibles de solliciter l'aide d'amis ou de parents. Elles sont aussi plus susceptibles d'indiquer que leur problème juridique a perturbé leur vie quotidienne que des personnes de groupes plus à l'aise, et « deux à trois fois plus susceptibles de signaler avoir vécu un autre enjeu personnel en raison d'un problème juridique que les Ontariennes et Ontariens au revenu plus élevé<sup>30</sup> ».

En somme, la recherche sur les besoins juridiques civils et les caractéristiques des personnes vivant dans la pauvreté indiquent que ces personnes :

- sont plus en plus forte proportion des femmes, des personnes handicapées, des Autochtones, des personnes racialisées et des parents seuls<sup>31</sup>;

---

<sup>26</sup> Stephen Wexler, « Practicing Law for Poor People » (1970) 79 *Yale Law Journal* 1049.

<sup>27</sup> À l'écoute de l'Ontario, *supra* note 23, p. 48.

<sup>28</sup> Comité de l'accès à la justice de l'ABC (Melina Buckley, présidente), *Les solutions de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne* (Ottawa : ABC, 2013).

<sup>29</sup> À l'écoute de l'Ontario, *supra* note 23, p. 40.

<sup>30</sup> *Ibid.*, p. 41.

<sup>31</sup> *Ibid.*, p. 34.

- sont plus susceptibles que les populations mieux nanties de vivre des problèmes complexes tels qu'itinérance, dénuement, violence familiale et séparation des familles qui, s'ils ne sont pas réglés, enfoncent les personnes dans la pauvreté et accroissent les coûts des gouvernements aux titres des services sociaux, des soins de santé et de la justice<sup>32</sup>;
- ont souvent des défis à relever en matière d'éducation, de santé, d'alphabétisation, de langage, de toxicomanie et autres<sup>33</sup>;
- ont davantage de problèmes relevant de la compétence des tribunaux que des populations moins vulnérables<sup>34</sup>;
- peuvent être confrontées à de nombreux problèmes réels ou perçus dans la recherche d'aide pour régler leurs problèmes<sup>35</sup>;
- ne reconnaissent pas nécessairement que leurs problèmes quotidiens sont des « problèmes juridiques » ou qu'ils pourraient avoir une solution juridique<sup>36</sup>;
- sont plus susceptibles que d'autres de ne pas rechercher ou demander de l'aide juridique, parce qu'elles croient qu'aucune aide n'est disponible ou abordable pour eux<sup>37</sup>;
- sollicitent plutôt l'aide d'amis et de parents, même si les résultats obtenus par des professionnels du droit sont généralement meilleurs que ceux obtenus d'autres façons<sup>38</sup>
- ont des problèmes relevant de la compétence des tribunaux qui risquent davantage de perturber leur vie quotidienne que dans le cas de populations mieux nanties<sup>39</sup>;
- ont des problèmes relevant de la compétence des tribunaux qui mènent souvent à des problèmes de santé et des problèmes sociaux, dans ce qui a été appelé des « grappes » de problèmes<sup>40</sup>;
- ont des problèmes négligés ou non réglés qui ont tendance à s'aggraver et à produire des répercussions négatives dans d'autres aspects de leur vie<sup>41</sup>.

---

<sup>32</sup> Commission of Inquiry into Legal Aid (Evan Harris, Diana Holland, Nicholas Sagovsky), *Unequal before the Law? The future of Legal Aid* (Londres : Jures and Solicitors' Journal, 2011) [www.jures.co.uk/whitepapers/jzqXCQ6W\\_SJ\\_Justice%20Gap%20June%202011\\_Unequal%20before%20the%20law.pdf](http://www.jures.co.uk/whitepapers/jzqXCQ6W_SJ_Justice%20Gap%20June%202011_Unequal%20before%20the%20law.pdf).

<sup>33</sup> Doust, *supra* note 18, p. 29.

<sup>34</sup> À l'écoute de l'Ontario, *supra* note 23, p. 34.

<sup>35</sup> Voir Buckley, *supra* note 2, p. 39, résumé de recherches internationales sur les besoins juridiques.

<sup>36</sup> Carol McEown, *Civil Legal Needs Research* (Vancouver : Law Foundation of British Columbia, 2009).

<sup>37</sup> *Ibid.*

<sup>38</sup> Ab Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : La nature, l'étendue et les conséquences es problèmes justiciables vécus par les Canadiens* (Ottawa : Justice Canada, 2009), p. 94.

<sup>39</sup> *Ibid.*, p. 95 à 97.

<sup>40</sup> *Ibid.*

<sup>41</sup> Buckley, *supra* note 2, p. 39.

L'enquête LAW a fait ressortir que si certaines personnes sont plus résilientes et connaissent les mesures à prendre face à des problèmes juridiques, d'autres ont besoin de beaucoup de conseils et d'aide. L'enquête a conclu que l'accès des personnes désavantagées à la justice doit rester une priorité, et qu'aucune stratégie unique ne conviendra pour tous les cas<sup>42</sup>.

Les innovations dans l'aide juridique qui tiennent compte de ces réalités seront les plus efficaces pour les personnes vivant dans la pauvreté. À l'inverse, les innovations qui n'en tiennent pas compte ne seront guère utiles aux populations qu'elles sont précisément destinées à aider. Par exemple, fournir des documents d'auto-assistance à des personnes qui ont un faible taux d'alphabétisation risque d'être contre-productif à moins de prévoir une aide en personne pour expliquer les documents à la lumière de la situation particulière d'une personne<sup>43</sup>.

### **C. Coûts de l'absence de services**

Le fait d'assurer un niveau adéquat de services d'aide juridique au moment voulu peut atténuer et prévenir des problèmes relevant de la compétence des tribunaux, de même qu'un éventail de problèmes sociaux et problèmes de santé.

*Il y a une relation de cause à effet entre les problèmes justiciables et les problèmes sociaux et de santé. Le fait d'être aux prises avec des problèmes multiples, le fait de ne pas régler les problèmes de manière satisfaisante et l'aggravation des problèmes non réglés sont des signes qui indiquent un risque plus grand que des problèmes sociaux et de santé surviennent. Ce que nous faisons en tant que société à l'égard des problèmes justiciables a un effet direct sur le bien-être d'un grand nombre de personnes qui sont aux prises avec ces problèmes et, de manière plus générale, sur le genre de société que nous construisons pour nous-mêmes et pour nos enfants<sup>44</sup>.*

*En plus de servir les buts de l'équité, de l'égalité et de l'inclusivité, un financement public adéquat faisant en sorte que les régimes d'aide juridique assurent, en temps utile, des services de qualité aptes à produire les meilleurs résultats à long terme pour les clients se justifie sur les plans économique et social. Dans le rapport *Foundation for Change*, le commissaire Leonard Doust a fait cette mise en garde : [TRADUCTION] « les coûts sociaux et économiques d'un régime inadéquat d'aide juridique sont tout simplement trop élevés pour que nous puissions encore reporter un changement fondamental. Les torts et la privation imposés à des personnes et en particulier des personnes à la marge de notre société, les problèmes mentaux et problèmes de santé qui en découlent ainsi que l'incidence sur notre sens de la justice sont d'évidents*

---

<sup>42</sup> *Supra* note 20.

<sup>43</sup> Gayla Reid et John Malcolmson, *Civil Hub Research Project: Needs Mapping* (Vancouver : LSS, 2007), p. 3.

<sup>44</sup> Ab Currie, *supra* note 38, p. 96.

*problèmes sociaux. Ces problèmes engendrent en aval d'importants coûts économiques pour la société<sup>45</sup>. »*

Aider les gens à exercer des recours civils interpersonnels peut aider à réduire la dépendance à l'égard des fonds publics : un parent qui obtient de l'autre parent une pension alimentaire convenable pour les enfants ou une autre forme de distribution équitable des biens est plus susceptible de pouvoir se passer de programmes d'aide gouvernementale. Quand une pension alimentaire est versée, les enfants sont moins susceptibles d'avoir besoin d'autres formes de soutien gouvernemental. Laura Abel, du Centre national pour l'accès à la justice de l'École de droit Cardozo, estime que [TRADUCTION] « l'aide juridique en matière civile, essentielle pour assurer une justice égale pour tous, produit d'importants avantages économiques<sup>46</sup> ». Elle donne cinq exemples concrets :

- l'aide juridique en matière civile épargne des dépenses publiques en réduisant la violence familiale;
- l'aide juridique en matière civile épargne des dépenses publiques en aidant à dispenser des enfants d'un placement en famille d'accueil;
- l'aide juridique en matière civile épargne des dépenses publiques en réduisant les expulsions de locataires;
- l'aide juridique en matière civile épargne des dépenses publiques en protégeant la santé des patients;
- l'aide juridique en matière civile aide les personnes à faible revenu à participer à des programmes fédéraux de protection sociale<sup>47</sup>.

D'autres études importantes ont été consacrées aux avantages économiques d'une aide juridique adéquate :

- En Australie, une étude de PricewaterhouseCoopers a constaté que chaque dollar consacré à l'aide juridique en matière familiale a produit des avantages de 1,60 \$ à 2,25 \$ pour l'ensemble du système de justice. [TRADUCTION] « L'aide juridique profite manifestement à ceux qui reçoivent l'aide juridique, aux personnes et entreprises avec lesquelles ils ont affaire, à la communauté et à l'efficacité du système juridique dans son ensemble. Il y a donc de solides arguments économiques en faveur d'un financement approprié et suffisant des services d'aide juridique au vu de l'ampleur des avantages quantitatifs et qualitatifs qui en découlent pour les particuliers, la société et le gouvernement<sup>48</sup>. »
- Au Texas, une étude a conclu en 2009 que [TRADUCTION] « l'investissement dans les

---

<sup>45</sup> Doust, *supra* note 18, p. 12.

<sup>46</sup> Laura K. Abel, *Economic Benefits of Civil Legal Aid*, National Centre for Access to Justice at Cardozo Law School (4 septembre 2012).

<sup>47</sup> *Ibid.*

<sup>48</sup> PricewaterhouseCoopers, *Economic Value of Legal Aid* (préparé pour National Legal Aid Australia, 2009).

services d'aide juridique a suscité une croissance économique dans la communauté en augmentant l'emploi, en réduisant le nombre de jours de travail perdus pour des problèmes juridiques, en augmentant la stabilité dans le logement, en réglant des problèmes de dettes et en stimulant l'activité économique ». De fait, « pour chaque dollar de dépenses directes de l'État consacré à l'aide juridique pour les démunis, le gain annuel global calculé pour l'économie est de 7,42 \$ en dépenses totales, 3,52 \$ en production (produit brut) et 2,20 \$ en revenu personnel. La réduction des dépenses consacrées à l'aide juridique a donc un effet négatif sur les dépenses et crée un fardeau économique pour la communauté<sup>49</sup>. »

- En 2011, un rapport a été soumis à la Law Society of England and Wales, qui avait demandé à Graham Cookson, de l'École de sciences sociales et de politiques publiques du King's College de Londres, d'examiner les coûts imprévus consécutifs à d'importantes réductions de l'aide juridique ainsi que l'effet global de ces réductions sur les finances publiques. Cookson fait référence au Canada, où une récente commission publique avait affirmé que la réduction de l'aide juridique était une fausse économie parce qu'elle entraîne de tels coûts que les économies espérées devraient être réévaluées. Il a aussi signalé des domaines où d'importants coûts, difficiles à évaluer précisément, se manifesteraient probablement à plus long terme<sup>50</sup>.
- Une étude britannique sur l'efficacité des dispositions en matière d'aide juridique dans le contexte des réfugiés a constaté que la réduction de la qualité de l'aide juridique par suite de mesures d'économie a entraîné des coûts globaux plus élevés : [TRADUCTION] « un travail de mauvaise qualité coûte bien davantage à long terme aux finances publiques et en termes humains pour les demandeurs d'asile individuels<sup>51</sup>. »
- Au Royaume-Uni, un rapport du Citizen's Advice Bureau, *Towards a business case for Legal Aid*, a conclu que pour chaque livre dépensée pour donner des conseils d'aide juridique en matière de logement, d'endettement, d'emploi et d'avantages sociaux, l'État peut économiser entre 2,34 et 8,80 livres<sup>52</sup>.

Des projets sont en cours pour réunir des données canadiennes sur les coûts d'un accès inadéquat. Par exemple, le Forum canadien sur la justice civile poursuit un projet sur le coût de la justice<sup>53</sup>. Cette étude de cinq ans a pour but de [TRADUCTION] « définir les coûts économiques et sociaux de la justice. L'étude mettra au point des méthodes pour mesurer ce que coûte notre système de

---

<sup>49</sup> The Perryman Group, « The Impact of Legal Aid Services on Economic Activity in Texas: An Analysis of Current Efforts and Expansion Potential » (février 2009).

<sup>50</sup> Graham Cookson, *Unintended Consequences: the cost of the Government's Legal Aid Reforms* (Londres : King's College, novembre 2011).

<sup>51</sup> A. Trude et J. Gibbs, « Review of Quality Issues in Legal Advice: measuring and costing quality in asylum work » (City University, Londres : Lawyers Defending Human Rights, Refugee and Migrant Justice, Information Centre About Asylum and Refugees and the Immigration Advisory Service, mars 2010), p. 8.

<sup>52</sup> Citizens' Advice Bureau, *Towards a business case for Legal Aid* (Londres : Citizens' Advice Bureau, July 2010), p. 2.

<sup>53</sup> [www.cfcj-fcjc.org/cost-of-justice](http://www.cfcj-fcjc.org/cost-of-justice)



justice, qui il sert, le degré auquel il comble les besoins de ses utilisateurs et ce qu'il en coûte de ne pas combler ces besoins<sup>54</sup>. »

#### **D. Conclusion**

Les innovations en matière d'aide juridique doivent prendre en compte les réalités des personnes qu'elles sont censées servir. Dans son mémoire *Making Justice Work* présenté au ministre de la Justice et procureur général de la Colombie-Britannique, la Legal Services Society (LSS) a recommandé des réformes exigeant de nouveaux investissements dans l'aide juridique ou la réaffectation de fonds au sein du système de justice afin de soutenir une réforme de l'aide juridique. La LSS affirme que des économies en résulteraient, lesquelles pourraient être mesurées et réaffectées à l'aide juridique.

[TRADUCTION]

*Des propositions amenant une réorientation en faveur d'un système de justice axé sur les résultats peuvent aussi engendrer dans l'ensemble du système diverses économies qui sont réelles et importantes, mais difficiles à quantifier. Par exemple, lorsque des clients obtiennent une solution précoce et plus stable à leurs problèmes juridiques, ils risquent moins de connaître des problèmes juridiques à l'avenir, et les difficultés connexes – par exemple sur le plan de la santé ou l'endettement – risquent moins de prendre de l'ampleur. Ces avantages évitent des coûts futurs au système de justice et au gouvernement, mais ils produisent aussi pour les clients, leurs familles et leurs communautés un effet positif qui est à la fois profond et impossible à mesurer<sup>55</sup>.*

La LSS a recommandé de s'écarter d'un système fondé sur ce qui convient le mieux aux avocats et aux tribunaux, et de privilégier plutôt les résultats voulus pour les clients, définis comme étant [TRADUCTION] « le règlement opportun, équitable et durable des problèmes juridiques<sup>56</sup> ». Après avoir pendant des années apporté diverses innovations en matière d'aide juridique et soutenu les innovations proposées par d'autres, la LSS a estimé que :

[TRADUCTION]

*... des réformes peuvent seulement réussir si elles s'appuient sur les principes fondamentaux qui définissent et soutiennent l'accès à la justice, si elles sont le produit d'une réflexion systémique reconnaissant les interdépendances institutionnelles et si elles sont soumises à une évaluation empirique rigoureuse démontrant leur valeur. Notre expérience nous a appris*

---

<sup>54</sup> *Ibid.*

<sup>55</sup> *Making Justice Work*, supra note 19, p. 6.

<sup>56</sup> *Ibid.*

*qu'un investissement très modeste dans l'aide juridique peut produire des économies dans d'autres domaines du système de justice ou pour d'autres fournisseurs de services*<sup>57</sup>.

La LSS soutient que la mise au point et l'évaluation d'innovations visant à assurer des résultats positifs pour les clients doivent respecter les principes suivants : intégration; accessibilité; équité; moyens appropriés et proportionnels; rapidité; efficacité; abordabilité; reddition de comptes<sup>58</sup>. Elle a proposé les mesures suivantes :

- créer des services de justice préventifs;
- mettre l'accent sur la collaboration et l'intégration des fournisseurs de services;
- favoriser un changement de culture;
- entreprendre des recherches continues et l'évaluation des résultats des dossiers;
- soutenir une action précoce et le règlement extrajudiciaire des problèmes;
- améliorer la gestion des cas criminels;
- aider les professionnels du système de justice à fournir des services intégrés, axés sur les résultats;
- prévoir des procédures judiciaires simples et abordables<sup>59</sup>.

Cette approche va beaucoup plus loin que des réformes à la pièce, tenant compte de ce qui est réalisable avec des budgets en baisse. Elle vise plutôt à mettre en œuvre ce qui, selon la recherche et l'expérience, est nécessaire pour effectuer un changement plus profond, et peut-être un renouveau de l'aide juridique. Mettre l'accent sur les résultats pour les clients peut aussi procurer un moyen fondé sur des principes de mesurer l'efficacité des innovations en matière d'aide juridique.

## **5. Innovations dans la prestation d'aide juridique**

L'aide juridique n'est qu'un élément – fût-ce un élément important, central, fondamental – de la situation globale de l'accès à la justice au Canada. Cet élément fondamental est toutefois très mal en point. Partout au pays, des gens face à des problèmes vitaux ont besoin d'une assistance juridique financée par l'État, mais ne peuvent pas l'obtenir. Le manque d'attention ou de soutien de la part du public ou des élus, quand on compare l'aide juridique à d'autres services qui peuvent être

---

<sup>57</sup> *Ibid.*, p. 8.

<sup>58</sup> *Ibid.*, p. 13.

<sup>59</sup> *Ibid.*

considérés comme faisant partie intégrante du « filet de protection sociale » du Canada a souvent fait l'objet de commentaires<sup>60</sup>.

[TRADUCTION]

*L'aide juridique est conçue pour ceux qui n'ont tout simplement pas les moyens de payer des services juridiques, ceux qui ont des revenus inférieurs ou les revenus les plus faibles dans notre société. La grande majorité du public n'est pas consciente de ces besoins, ni de la privation et des torts qui découlent du fait de ne pas les combler. Le grand public les ignore parce qu'il n'a pas de contacts avec ces personnes et ne voit pas leur situation. Par ailleurs, la grande majorité de la population n'a pas besoin de ces services... Si le public prenait pleinement conscience des répercussions de leur absence, je ne doute pas qu'il serait favorable à ce que les besoins de ces personnes soient comblés. Il le serait par souci d'équité et d'égalité face aux besoins essentiels – aliments, habillement, hébergement, subsistance, soins des enfants et affirmation des droits de base garantis, dont bénéficie déjà la majorité dans notre société et que, dans une certaine mesure, elle tient pour acquis<sup>61</sup>.*

Les régimes d'aide juridique assument l'essentiel du fardeau d'assurer l'accès à la justice pour les personnes vivant dans la pauvreté. Ils doivent le faire en respectant des budgets limités, en encourageant et en explorant de nouvelles options pour réaliser leur mandat de façon plus créative et efficace, et en rendant compte aux contribuables de la façon dont les fonds sont dépensés.

Au Royaume-Uni, une étude de 2007 a qualifié l'aide juridique de secteur qui a toujours été faible en matière d'innovation, étant motivé par des considérations liées aux coûts et la volonté d'améliorer l'accès, mais entravé par le conservatisme et une absence d'incitatifs ne récompensant pas l'imagination<sup>62</sup>. [TRADUCTION] « Pour tous les fournisseurs d'aide juridique, le défi à relever consiste à engendrer un changement continu en passant d'un système attaché aux traditions à un système qui valorise et récompense la résolution de problèmes et l'innovation. » Des recherches britanniques dans le domaine des sciences sociales indiquent aussi que s'il importe de poursuivre des recherches, les résultats doivent se traduire par un meilleur service pour qu'il y ait véritablement innovation. Du reste, les innovations doivent être examinées et suivies pour s'assurer qu'elles produisent les résultats voulus<sup>63</sup>.

De grands progrès ont été réalisés :

---

<sup>60</sup> Buckley, *supra* note 2, p. 31-32.

<sup>61</sup> Doust, *supra* note 18, p. 13.

<sup>62</sup> NESTA, « Hidden Innovation: How Innovation Happens in Six "Low-innovation" Sectors » (2007), [www.nesta.org.uk/publications/reports/assets/features/hidden\\_innovation](http://www.nesta.org.uk/publications/reports/assets/features/hidden_innovation), mentionné dans Buckley, *supra* note 2, p. 72.

<sup>63</sup> Buckley, *ibid*.

[TRADUCTION]

*... dans l'amélioration de la capacité canadienne de mener des recherches fondées sur des données dans le domaine de l'aide juridique et l'amélioration de notre base de connaissances au sujet des besoins juridiques. Des investissements stratégiques ont été prévus pour favoriser de nouvelles approches de la prestation d'aide juridique, et bon nombre des innovations qui en ont découlé ont été évaluées pour ajouter à notre compréhension de la meilleure façon de combler les besoins des personnes à faible revenu. Cependant, la recherche reste diffuse et ne se rattache à aucune stratégie d'innovation plus vaste, visant l'ensemble du secteur<sup>64</sup>. (C'est nous qui soulignons.)*

Les façons d'assurer efficacement l'aide juridique intéressent depuis longtemps des chercheurs et des responsables des politiques au Canada<sup>65</sup>. La reconnaissance du fait que la prestation de services d'aide juridique n'exige pas toujours l'intervention d'un avocat du début à la fin d'un dossier, et même n'en profite pas toujours, est un facteur essentiel de récentes innovations au Canada et ailleurs. En 2008, l'examen du régime d'aide juridique de l'Ontario a cerné divers principes directeurs pour son nouveau système, y compris la nécessité de prévoir une plus grande diversité de services juridiques de manière à pallier l'écart entre représentation juridique intégrale et absence complète de représentation<sup>66</sup>.

Selon Ab Currie, il est logique de considérer les besoins en fonction d'un continuum plutôt que d'une dichotomie<sup>67</sup>. En plus de la représentation juridique dans les cas où les compétences et connaissances spécialisées d'un avocat restent essentielles, l'aide juridique peut viser à prévenir la transformation de problèmes ordinaires en problèmes juridiques, à déjudiciariser des situations en faveur du règlement des différends ou de la médiation afin d'arriver à une solution créée par les parties en cause. Elle peut communiquer l'information juridique voulue pour que les personnes puissent déterminer eux-mêmes quelles sont les meilleures mesures à prendre. Elle peut aussi mettre en place un système de triage efficace pour que chacun obtienne aussi rapidement que possible, avant qu'une situation s'aggrave ou de sorte qu'une situation devienne soutenable, les services opportuns en matière juridique, sociale ou de santé. Des renseignements et des documents sont souvent transmis par Internet, au moyen de kiosques à écran tactile dans des lieux publics ou par l'entremise de services d'information téléphonique. L'aide juridique peut mettre en jeu un partenariat stratégique entre divers fournisseurs de services y compris avocats, parajuristes, travailleurs sociaux, travailleurs juridiques communautaires et administrateurs de tribunaux. La prestation d'aide juridique peut être améliorée en créant des partenariats entre organisations et

---

<sup>64</sup> *Ibid.*, p. 75.

<sup>65</sup> Par exemple, voir Comité de liaison l'aide juridique, *The Provision of Legal Aid Services in Canada* (Ottawa : ABC, 1985) et *Legal Aid Delivery Models: A Discussion Paper* (Ottawa : ABC, 1988).

<sup>66</sup> Michael Trebilcock, *Rapport 2008 sur l'examen du régime d'aide juridique* (rapport présenté au procureur général de l'Ontario, Chris Bentley) (Toronto : Procureur général de l'Ontario, 2008).

<sup>67</sup> Ab Currie, *supra* note 38.

organismes afin d'offrir des services mieux intégrés, pour éviter que des clients ne soient laissés pour compte.

Une autre priorité importante sous-tendant les innovations actuelles est la prise de conscience du fait que les populations vulnérables et marginalisées, davantage que les autres populations, ont besoin d'une vaste gamme de services et de soutien pour régler des problèmes qui sont souvent interreliés et se présentent en « grappes », exigeant divers types de services y compris services de santé, services sociaux et assistance juridique. Donc en même temps que nous évoluons vers des services partiels pour éviter l'écueil du tout ou rien en matière d'aide juridique, nous recherchons une approche plus englobante, plus holistique. Il y a une tendance à orienter les services en fonction de communautés particulières qui sont mal servies et désavantagées, afin de combler leurs besoins particuliers<sup>68</sup>.

Compte tenu de l'idéal actuel d'un continuum d'options de service, il s'agit de déterminer aussi rapidement que possible quelles options répondent le mieux aux besoins des clients, de façon à adapter les services à chaque client. Comme les avocats restent dans certains cas essentiels à l'obtention d'un résultat juste, l'éventail d'options doit comprendre la représentation juridique au besoin et dans la mesure où elle est nécessaire. L'aide juridique est aussi influencée par les décisions générales du système de justice. Par exemple, s'il n'y a pas de possibilité de déjudiciarisation et si des accusations criminelles une fois portées doivent être maintenues, les besoins en matière d'aide juridique augmenteront, surtout au vu des nouvelles conséquences d'un casier judiciaire. En ce qui concerne les familles en instance de séparation, s'il n'y a guère d'autres possibilités que de s'adresser à un juge, elles demanderont davantage d'aide juridique pour pouvoir disposer d'un avocat. Les régimes d'aide juridique doivent lutter contre la fausse hypothèse voulant que l'information et des conseils constituent une réponse à tout. Par ailleurs, les modifications aux politiques et aux lois devraient tenir compte des effets qu'elles produiront sur les besoins en aide juridique. L'écueil à éviter est de mettre en place des innovations moins coûteuses aux dépens de l'accès à des avocats sans égard aux circonstances.

La tendance principale privilégie la communication d'information et une assistance juridique limitée, ce qui accroît la pression pour que les plaideurs (ou les accusés) agissent davantage eux-mêmes, éventuellement avec un certain soutien.

[TRADUCTION]

*Les pressions budgétaires, en même temps que la quête de gains en efficacité et d'innovations pour améliorer la prestation de services, ont mené à des changements au Canada et à l'échelle internationale. Une tendance importante a été d'accroître le fardeau imposé aux particuliers. Ceux-ci sont appelés à naviguer dans le système de justice par leurs propres moyens, armés d'une meilleure information juridique publique et d'une variété d'outils d'auto-assistance<sup>69</sup>.*

---

<sup>68</sup> Buckley, *supra* note 2, p. 78.

<sup>69</sup> Buckley, *supra* note 2, p. 77.

Certains services d'aide juridique sont aujourd'hui disponibles sans prise en compte des ressources, donc sont accessibles à tous. C'est le cas de documents d'information juridique, de moyens d'appui à l'auto-assistance et de certains services d'avocats de service ou autres conseils sommaires. Cette façon de faire peut aider des personnes qui se situent à peine au-dessus du seuil d'admissibilité à l'aide juridique, par exemple ceux qui travaillent au salaire minimum et qu'on appelle souvent des « travailleurs pauvres ». Certaines provinces permettent aussi, ou exigent, que les clients versent une contribution financière ou remboursent le régime d'aide juridique sur une période étalée. Offrir une vaste gamme de services abordables ou gratuits à la classe moyenne est une bonne politique publique, puisque la classe moyenne finance les régimes d'aide juridique par leurs impôts et sera mieux disposée à continuer de le faire si elle a elle-même accès à une assistance juridique<sup>70</sup>.

La volonté de fournir *le plus* de services possible au *plus* de personnes possible semble inattaquable, et est peut-être un élément important pour combler l'écart entre représentation juridique intégrale et absence complète d'aide. Elle est peut-être un progrès en vue de mieux répondre aux besoins juridiques des travailleurs pauvres et de la classe moyenne ainsi que des pauvres. Des documents d'information, des services d'information téléphonique ou des services élargis d'avocats de garde pour tous ceux qui demandent de l'aide sont autant d'exemples de mesures qui sont en voie d'être adoptées dans la plupart des régions du Canada.

Le problème, toutefois, est que [TRADUCTION] « la plupart des stratégies innovatrices se sont avérées bénéfiques, mais elles ont eu tendance à détourner l'énergie et les efforts de la nécessité d'assurer une véritable représentation juridique dans le cadre de l'aide juridique<sup>71</sup> ». Le commissaire Doust a fait des observations en ce sens dans son récent rapport. Une de ses sept grandes conclusions est qu'il faut établir des centres régionaux d'aide juridique et prévoir une prestation de services innovatrice, mais une autre est que l'information juridique n'est pas un palliatif adéquat à une assistance et une représentation juridiques<sup>72</sup>. Il souligne les limitations des outils d'« auto-assistance », y compris le fait qu'ils sont peu utiles pour bien des personnes, notamment celles qui font face à des obstacles linguistiques ou sur le plan de l'alphabétisation, ou qui ont un accès limité à des ordinateurs. En outre, ils peuvent bien renseigner sur les droits légaux, mais ces droits risquent de rester vides de sens faute de conseils et de représentation juridiques. En outre, peu importe à quel point ces documents peuvent être complets, ils ne peuvent pas apprendre à une personne comment se représenter efficacement dans une instance judiciaire<sup>73</sup>.

Quand les innovations dans l'aide juridique sont financées à même des budgets limités, les moyens consacrés à l'information juridique et les outils d'« auto-assistance » risquent grandement de mener à une réduction des services aux personnes les plus marginalisées et vulnérables qui ont besoin du soutien d'une véritable personne ou de l'intervention d'un avocat pour gérer leurs dossiers. Cette

---

<sup>70</sup> Michael Trebilcock, *Middle Class Access to Justice* (Toronto : Université de Toronto, 2011).

<sup>71</sup> Buckley, *supra* note 2, p. 77, citant McEown, *supra* note 36.

<sup>72</sup> Doust, *supra* note 18, p. 23.

<sup>73</sup> *Ibid.*

population ne profitera pas nécessairement pleinement, et peut-être pas du tout, d'une panoplie même très complète d'outils d'auto-assistance. Ces outils se sont avérés plus utiles quand ils sont offerts de concert avec une assistance personnelle<sup>74</sup>.

Les populations marginalisées et vulnérables doivent rester la priorité et la responsabilité des programmes d'aide juridique. Il importe d'évaluer honnêtement toute innovation proposée, et de déterminer quelles populations sont susceptibles d'en profiter et quelles auraient de la difficulté à en tirer parti. Un renouveau global ou une régénération de l'aide juridique au Canada devrait être ancrée dans la connaissance que nous avons des besoins juridiques des personnes vivant dans la pauvreté. Il doit aussi y avoir consultation des membres de la communauté et des défenseurs des communautés marginalisées.

## 6. Exemples d'innovations

La section qui suit décrit certaines innovations qui sont présentées dans les sites Web des régimes d'aide juridique du Canada ou que certains régimes ont déjà mises en valeur. Elle ne vise pas à dresser une liste complète, et de nombreuses innovations pourraient aisément être classées dans plusieurs catégories. Il faut en retenir que les régimes d'aide juridique relèvent le défi consistant à offrir un continuum de services aux populations qui en ont besoin.

Le continuum comprend à une extrémité les services destinés à détourner d'emblée les personnes et les problèmes du système judiciaire, puis ceux visant à doter les personnes des outils ou de l'information voulus pour naviguer dans le système judiciaire ou déterminer comment elles doivent procéder. Il y a les options de médiation ou de règlement des différends. Il y a la représentation juridique partielle par opposition à la pleine prise en main d'un dossier par un avocat. Il y a des services qui réunissent divers professionnels pour aider à régler des problèmes juridiques, ou qui rapprochent des organisations en vue d'assurer un ensemble intégré de services. Enfin, il y a des services pour s'assurer que les solutions trouvées seront durables.

### A. Information et conseils

L'éventail de l'offre d'information et de conseils juridiques, recourant surtout à Internet et d'autres technologies, est destiné à fournir aux personnes l'information de base qui leur permettra d'éviter que les problèmes quotidiens deviennent des problèmes juridiques ou du moins de régler rapidement les problèmes juridiques. Il est généralement précisé que ces services ne visent pas à donner des avis juridiques, et qu'une personne ayant un problème grave devrait consulter un avocat. En voici des exemples :

#### Prévention

- ♦ En Ontario, Faitsdedroit, un nouveau site d'information juridique d'Aide juridique Ontario sur les affaires de droit criminel, est largement utilisé. L'achalandage du site a

---

<sup>74</sup> Voir Reid et Malcolmson, *supra* note 43.

- augmenté de 15 % dans la dernière année<sup>75</sup>. Le Programme d'information sur le droit de la famille est une autre ressource en ligne à la disposition des familles en Ontario.
- ♦ Courthouse Libraries BC a créé Clicklaw, un site Web d'information juridique. La Legal Services Society fournit aussi de l'information par le biais des médias sociaux et d'un site Web conçu pour les téléphones portables. Elle offre maintenant un site Web distinct consacré aux questions de droit de la famille. Des ressources sont proposées en 13 langues.
  - ♦ En Colombie-Britannique, le programme Dial a Law offre de l'information juridique soit en ligne, soit au téléphone. L'organisme sans but lucratif People's Law School fournit de l'information et de l'éducation juridiques. Le ministère de la Justice de la Colombie-Britannique a aussi des centres d'accès à la justice où on trouve de l'information juridique et des outils d'auto-assistance.
  - ♦ Le Programme d'information sur le droit de la famille, lancé en 2011, décrit les questions pratiques et juridiques entourant la rupture d'une famille, afin d'encourager la prise de décisions éclairées. Un centre d'appels offre des conseils sommaires sur des questions de droit criminel, et un numéro sans frais donne accès à des conseils en droit de la famille en 120 langues.
  - ♦ Au Québec, Éducaloi fournit de l'information juridique publique en ligne, et la Chambre des notaires du Québec fournit une Ligne info-juridique sans frais. La Commission des services juridiques a mené des campagnes d'information publique pour accroître la diffusion de renseignements et l'éducation en matière juridique.
  - ♦ Le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick offre de l'information juridique sous diverses formes, ainsi qu'une Ligne d'information sur le droit de la famille (un service sans frais). Des centres d'information sur le droit de la famille fournissent aussi de l'information. Des avocats-conseils en droit de la famille sont en poste au centre de Saint-Jean, où ils donnent des consultations d'au plus une heure sur les règles et formalités des tribunaux, et de l'aide pour remplir des formulaires.
  - ♦ À l'Île-du-Prince-Édouard, la Community Legal Information Association est un organisme de bienfaisance qui fournit de l'information, des services d'aiguillage et un appui, au téléphone ou au moyen de son site Web.
  - ♦ La Division des services de justice familiale de Terre-Neuve-et-Labrador offre quelques séances collectives d'information de trois heures aux parents en voie de se séparer. La Public Legal Information Association of Newfoundland and Labrador fournit aussi de l'information juridique et l'aiguillage vers d'autres services.
  - ♦ Le site NSfamilylaw.ca a été lancé en 2012. Il relève d'une coopération entre les ministères de la Justice et des Services communautaires de la Nouvelle-Écosse, de la

---

<sup>75</sup> *Supra* note 5, p. 26.



Commission de l'aide juridique de la Nouvelle-Écosse, de la Nova Scotia Barristers' Society et de l'ABC-NÉ. Il présente de l'information juridique et recommande des sources de soutien à l'intention de personnes vivant une rupture familiale.

- ♦ Le service téléphonique Law Line est une initiative de la Yukon Public Legal Education Association; elle offre des renseignements juridiques, mais pas des conseils.
- ♦ La Commission des services juridiques du Nunavut fait de l'éducation juridique publique et fournit de l'information par écrit, dans les hôtels de ville, à la radio et dans les journaux. Des lignes sans frais donnent accès à des conseils sommaires de ses avocats au sujet d'affaires civiles ou familiales.

### **Triage et aiguillage précoce**

- ♦ La Commission de l'aide juridique de la Nouvelle-Écosse a mis en place un projet pilote d'aiguillage précoce pour les affaires de protection de l'enfance; des avocats interviennent d'emblée pour travailler auprès des parents dans le cadre d'un modèle de conférence, avec d'autres avocats et des travailleurs sociaux. Le but consiste à éviter que les problèmes deviennent des litiges en règle, en s'en occupant aussitôt que possible, dans la mesure du possible.
- ♦ Par le biais du Family Law Office d'Edmonton, les affaires de protection de l'enfance peuvent être confiées à des avocats faisant partie du personnel. Ceux-ci travaillent avec les parties – y compris le client –, les travailleurs sociaux et les intervenants en protection de l'enfance pour arriver rapidement à une solution. Il s'agit d'un projet visant à assurer une meilleure protection de l'enfance.
- ♦ Entre 2010 et 2012, Aide juridique Alberta a ouvert des centres de services juridiques dotés d'un personnel comprenant des avocats et des non-avocats. Les clients peuvent obtenir de l'aide au téléphone ou en personne. Les centres cernent les besoins juridiques ainsi que les éléments déclencheurs des problèmes juridiques et les recoupements entre eux. Un agent de services juridiques évalue le client d'emblée, puis l'oriente vers la source d'aide qui lui convient, en tenant compte de son admissibilité financière et de ses besoins.

### **Règlement des différends**

- ♦ Dans trois villes albertaines, des bureaux voués au règlement des affaires familiales offrent aux clients admissibles jusqu'à trois heures de services de règlement des différends. Les services sont assurés par des avocats ayant de l'expérience en droit de la famille et en règlement des différends. En 2011-2012, un règlement complet ou partiel a été réalisé dans 88 % des dossiers arrivés à leur conclusion. Le service est complété par des conseils juridiques fournis par les centres de services juridiques. Des avocats du service ou du secteur privé concrétisent les ententes sous forme d'ordonnance ou de procès-verbal de règlement.

- ♦ Les « Brief Services » de l'Alberta offrent de l'aide en vue d'obtenir de l'information ou une clarification d'un tiers au sujet d'un problème. Ils peuvent mener à une solution immédiate ou à des services de représentation pour les questions de procédure ou pour régler l'affaire. Les services comprennent une aide pour la préparation et le dépôt de documents, et des conseils pour les plaideurs non représentés par un avocat.
- ♦ Des services de médiation en matière de droit de la famille sont offerts par l'entremise de la Commission des services juridiques du Nunavut, dans les cas qui s'y prêtent.

### **Rôle accru des non-avocats**

- ♦ Les centres de services de droit de la famille, une des initiatives du programme de modernisation d'Aide juridique Ontario, misent à la fois sur leurs propres avocats et sur des travailleurs de l'aide juridique supervisés par des avocats.
- ♦ Le Manitoba et Terre-Neuve-et-Labrador ont récemment modifié leurs services de façon à recourir davantage à des parajuristes. En 2010-2011, Aide juridique Manitoba a modifié ses services en droit des pauvres pour utiliser des parajuristes formés dans des domaines précis, comme l'aide sociale et l'indemnisation des accidents de travail. La Commission de l'aide juridique de Terre-Neuve-et-Labrador compte dans son personnel des parajuristes, du personnel administratif, des travailleurs sociaux, un conseiller familial et des travailleurs communautaires, en plus d'avocats. Par ailleurs, en 2013, la Commission de l'aide juridique de la Nouvelle-Écosse emploiera des parajuristes dans trois bureaux urbains, afin d'aider à assurer une prestation efficace et efficiente de services en droit de la famille.
- ♦ Des travailleurs juridiques communautaires autochtones sont utilisés en Colombie-Britannique pour fournir de l'information juridique et certains conseils dans des domaines précis. Ils peuvent aussi accompagner les clients au tribunal, aider à la préparation de documents et lettres, et expliquer les options et les processus des tribunaux. Des non-avocats travaillant sur le terrain assurent une partie des mêmes fonctions dans certaines régions de la province. Ils assurent aussi une liaison avec les groupes communautaires pour que tous soient renseignés sur les services offerts.
- ♦ Aux Territoires du Nord-Ouest, la Commission des services juridiques offre un programme de travailleurs parajudiciaires au service des collectivités à l'extérieur de Yellowknife. Les travailleurs fournissent de l'information et des services d'aiguillage, assurent une coordination entre les clients et avocats, les tribunaux et d'autres organismes, et offrent une certaine représentation.
- ♦ Le Nunavut a un programme de travailleurs parajudiciaires à l'intention des Inuits, avec des représentants dans 16 collectivités sur 26. Les travailleurs parajudiciaires jouent le même rôle que ceux des Territoires du Nord-Ouest.

### **Travail de proximité**

- ◆ Pour faire en sorte que les personnes qui arrivent au palais de justice soient accueillies par quelqu'un qui puisse les orienter convenablement, la Legal Services Society de la Colombie-Britannique utilise des travailleurs de proximité chargés de diffuser de l'information juridique. Ceux-ci aident à remplir des formulaires, expliquent les procédures et, de façon générale, participent au bon fonctionnement du système de justice. En outre, la LSS fournit des fonds à certains organismes communautaires et des services d'agents afin de créer des partenariats qui permettent de mieux joindre les collectivités rurales, isolées et autochtones.
- ◆ Aide juridique Alberta offre aussi des services élargis à des groupes ciblés, par exemple dans le cadre d'un partenariat avec l'Alberta Council of Women's Shelters. Des membres du personnel des centres de services juridiques se rendent dans plus de 60 localités environnantes pour fournir des services allant de l'information au triage, à l'aiguillage et à la représentation intégrale.
- ◆ Aide juridique Manitoba a recruté proactivement des stagiaires en droit et des avocats débutants pour travailler dans des régions mal desservies du Nord du Manitoba.
- ◆ Dans le cadre de son programme d'aide juridique dans les tribunaux, Aide juridique Ontario a des bureaux dans les palais de justice.
- ◆ Au Québec, la Commission des services juridiques recherche de meilleurs moyens d'assurer des services d'aide juridique aux personnes âgées.
- ◆ La Commission de l'aide juridique de la Nouvelle-Écosse fournit de l'éducation juridique aux nouveaux immigrants, en partenariat avec l'organisme Immigrant Settlement and Integrative Services à Halifax. Elle fait aussi du travail de proximité en droit de la pauvreté dans deux régions urbaines vulnérables, en partenariat avec des services de santé communautaires.

### **Amélioration des points d'accès**

- ◆ Toute personne en quête de conseils juridiques peut se rendre à une clinique juridique gratuite sans rendez-vous dans le Centre de l'Alberta. Des avocats examinent les documents judiciaires, fournissent de l'information juridique et indiquent des options pour régler tout problème juridique. En outre, les centres de services juridiques peuvent rapidement orienter les clients vers les services pertinents. Le Family Law Office offre aussi maintenant des services limités de représentation : le client dispose d'un avocat pour 7,5 heures, et l'avocat détermine en consultation avec le client les services partiels qui peuvent être fournis dans cette limite.
- ◆ Terre-Neuve-et-Labrador a établi un bureau d'accueil de l'aide juridique au palais de justice de St. John's.
- ◆ Aide juridique Ontario a mis sur pied sa ligne d'appel sans frais en 2008. Le service reçoit les demandes de certificat, fournit des conseils juridiques sommaires, oriente les

clients vers les services pertinents et offre de l'aide au sujet de la facturation des avocats. Les services sont offerts en plus de 200 langues, et la priorité est accordée aux victimes de violence familiale. Aide juridique Ontario compte 56 agents de première ligne dans des palais de justice; ils offrent de l'information et des services d'aiguillage, et ils reçoivent les demandes d'aide juridique et de conseils juridiques. Ces agents sont en poste dans les tribunaux qui traitent presque toutes les affaires criminelles dans la province.

- ◆ Aide juridique Ontario a aussi des points d'accès pour les services en droit de la famille. Les clients reçoivent une aide dans le cadre d'un programme d'avocat de service en droit de la famille, de centres de services de droit de la famille, d'un service de conseils en personne et au téléphone, de services de médiation, de son Programme d'information sur le droit de la famille et de son programme de certificats.
- ◆ La Colombie-Britannique ajoute des points d'accès par le biais des services d'auto-assistance et d'information des centres d'accès à la justice de Vancouver et du modèle des agents locaux.
- ◆ Aide juridique Manitoba a créé à Winnipeg un centre de demande de services d'avocat, qui est distinct de ses bureaux communautaires.
- ◆ En Nouvelle-Écosse, des avocats prodiguent des conseils sommaires, sur place, à l'intention de parties à des litiges en droit de la famille qui ne sont pas admissibles à une représentation intégrale, sans égard à l'admissibilité financière.
- ◆ L'Association du Jeune Barreau de Montréal fournit une assistance juridique à des clients en cour des petites créances et devant la Régie du logement ou la Commission des relations du travail. Des bénévoles offrent 20 minutes de conseils sur la préparation d'un dossier et le processus judiciaire. Les particuliers lançant une entreprise peuvent obtenir une heure de consultation gratuite.

## **B. Nouveaux modèles de prestation de services**

Lorsque des conseils et une représentation juridiques sont nécessaires, des régimes d'aide juridique ont tenté de fournir ces services de nouvelles façons adaptant le nombre d'heures en fonction du client et de la nature du problème, de telle sorte qu'un plus grand nombre de clients puissent être desservis (parfois sans examen des moyens financiers), ou de fournir des services partiels ou dégroupés. Une autre option est d'organiser des cliniques juridiques pour la population à faible revenu de régions données ou dans des domaines particuliers du droit, en recourant aux services d'avocats ou d'étudiants en droit bénévoles ainsi qu'à des avocats de service. Voici des exemples de nouveaux modèles utilisés :

### **Services élargis d'avocats de garde**

- ◆ Aide juridique Ontario accroît les services d'avocats de garde en prévoyant des services de base, en améliorant la formation, en comptant davantage sur les services de règlement et recourant davantage à des non-avocats et à des avocats débutants.

- ♦ La Saskatchewan fournit des services d'avocats de garde internes à Saskatoon, Regina et Prince Albert, surtout dans les affaires criminelles. Les programmes ont été conçus indépendamment les uns des autres, et des efforts sont en cours pour harmoniser leurs activités et encourager l'adoption de nouvelles méthodes.
- ♦ La Colombie-Britannique fournit des services d'avocats de garde dans des établissements pour femmes toxicomanes et pour les personnes détenues par l'Agence des services frontaliers du Canada. Dans les tribunaux provinciaux, des avocats de garde peuvent venir en aide à des clients qui ne peuvent pas obtenir un avocat de l'aide juridique. Des avocats de garde peuvent aussi être disponibles pour fournir des services spécialisés aux Autochtones. Dans les tribunaux provinciaux de la famille, des avocats de garde peuvent fournir des services autres que la représentation. À la Cour suprême, un client peut obtenir sans frais jusqu'à trois heures de conseils d'un avocat de garde.
- ♦ Aide juridique Alberta fournit des avocats de service pour les affaires de droit criminel, au tribunal de traitement de la toxicomanie, lors d'audiences disciplinaires dans les établissements correctionnels, dans le cadre de demandes d'ordonnances de protection d'urgence, aux audiences de comités de révision, en cour provinciale pour les affaires de droit de la famille et de protection de l'enfance, et pour les affaires de droit de la famille relevant de la compétence de la Cour du Banc de la Reine. L'Alberta a étendu les services d'avocats de garde à Wetaskiwin, et créé une unité de règlement des affaires criminelles qui offre des services d'avocats de garde dans différentes régions et pour divers tribunaux en Alberta. En outre, des services spécialisés d'avocats de garde sont offerts, tels que : en droit de la famille; au service de la défense des jeunes; aux services *Brydges*; et pour les jeunes en détention.
- ♦ Aide juridique Manitoba a lancé un projet d'avocat de garde pour les affaires de violence familiale, fournissant des certificats à des accusés admissibles. Il y a aussi des services d'avocats de garde auprès de 50 cours provinciales, principalement pour les affaires de droit criminel, de droit de la famille et de protection de l'enfance.
- ♦ La Commission de l'aide juridique de la Nouvelle-Écosse n'offre que des services élargis d'avocats de garde ciblés dans ses deux secteurs urbains. Des auxiliaires judiciaires secondent les avocats de garde au stade du triage, par exemple en s'occupant des divulgations et des cautions, ou en orientant les accusés vers des sources de soutien communautaires pour s'attaquer aux causes des démêlés avec la loi. Des avocats de la Commission fournissent des services de garde dans les régions rurales, en supplément des dossiers dans lesquels ils offrent un service complet, sans prise en compte de l'admissibilité financière<sup>76</sup>.

---

<sup>76</sup> Karen Hudson et Ab Currie, « Not a Substitute for Full Service: Expanded Duty Counsel in Nova Scotia » (en préparation, non publié).

- ♦ Au Yukon, des avocats de garde sont disponibles pour la comparution initiale dans les affaires criminelles mettant en cause des adultes ou des jeunes ainsi que dans les affaires de protection de l'enfance, sans égard à l'admissibilité financière.
- ♦ Terre-Neuve-et-Labrador fournit des avocats de garde à la Division de la famille de la Cour suprême.
- ♦ Des services d'avocats de garde sont aussi fournis indépendamment des ressources financières au Nouveau-Brunswick, pour la première comparution dans certaines situations de droit de la famille ou pour inscrire un plaidoyer dans certaines affaires criminelles. Des avocats de garde peuvent aussi conseiller des plaideurs non représentés, aider à préparer des documents judiciaires, et accompagner les clients en cour dans certaines affaires. Des avocats de garde spécialisés sont disponibles pour des conférences de cas dans les affaires du Tribunal de la santé mentale à Saint-Jean et pour assurer une représentation lorsqu'un accusé est jugé inapte à subir son procès et comparaît devant les commissions de recours de la santé mentale. Des avocats de garde spécialisés peuvent aussi apporter une aide au Tribunal chargé des causes de violence conjugale, à Moncton.

### **Bureaux d'aide juridique**

- ♦ Les Territoires du Nord-Ouest ont ouvert le bureau de Sombak'e Law (Yellowknife) en 2010, pour offrir des services principalement en droit des pauvres et en droit de la famille, aux clients soit qui se présentent au bureau, soit qui téléphonent. Deux autres cliniques à Yellowknife et une à Inuvik fournissent des services pour les affaires de droit de la famille et de droit criminel.
- ♦ La Société d'aide juridique du Yukon compte quatre bureaux dotés de neuf avocats.
- ♦ Le Nunavut a trois cliniques et 20 avocats dans son personnel. La plupart des avocats fournissent des services en droit criminel et en droit de la famille, et deux, en droit des pauvres. Les cliniques sont situées à Iqaluit, Cambridge Bay et Rankin Inlet.
- ♦ En Alberta, des avocats internes fournissent des services dans 11 bureaux régionaux. Le personnel régional se rend aussi dans les localités environnantes. Les avocats offrent également des services dans le cadre de cliniques spécialisées, par exemple le Youth Criminal Defense Office, le Family Law Office et, par l'entremise d'Aide juridique Alberta, auprès de la nation Siksika.
- ♦ Au Manitoba, le Centre de droit d'intérêt public prend en charge des causes types et des contestations fondées sur la Charte. Son unité du droit des pauvres accepte aussi des causes.
- ♦ En 2010, les bureaux de l'aide juridique de la Nouvelle-Écosse ont commencé à offrir des conseils juridiques sommaires dans les domaines du droit des pauvres. Une représentation intégrale est aussi parfois disponible, en fonction des ressources.

### **Cliniques juridiques communautaires**

- ◆ Depuis trois ans, les bureaux communautaires d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse ont élargi leur action pour englober les affaires de droit des pauvres, y compris celles touchant l'aide au revenu, les prestations d'invalidité du Régime de pension du Canada, les relations locateur-locataire et l'assurance-emploi. Les clients peuvent obtenir de l'information, des conseils, une représentation et des examens judiciaires.
- ◆ En Ontario, des services d'interprétation et de traduction en plus de 200 langues sont maintenant disponibles dans des cliniques juridiques communautaires. Un fonds d'innovation en matière de droit des pauvres apporte une aide à la modernisation de l'offre des cliniques. Des consultations ont été entreprises sur de nouvelles façons d'offrir des services aux réfugiés.
- ◆ En Colombie-Britannique, la Community Legal Assistance Society fournit des services juridiques en matière de droits des personnes handicapées, de droit des pauvres, d'indemnisation des accidents de travail, d'assurance-emploi, de santé mentale, de droits de la personne et de droit de l'égalité. Le personnel de l'organisme comprend des avocats et des non-avocats. Il prend en charge des causes types, fait de la vulgarisation juridique et fournit des conseils et de l'information.

### **Programmes d'écoles de droit**

Des services juridiques étudiants sont offerts par une bonne part des 22 écoles de droit du Canada, et plusieurs offrent aussi des cours sur l'accès à la justice et sur le droit des pauvres. Des exemples sont donnés ci-dessous.

- ◆ L'Université de l'Alberta a proposé à titre de projet pilote un cours sur « la personne à faible revenu et la loi » comprenant un stage en clinique. L'organisme Student Legal Services est partenaire du Family Law Office d'Edmonton, qui supervise le travail d'étudiants dans divers domaines au service de personnes à faible revenu ayant un problème qui n'est pas couvert par l'aide juridique. La Student Legal Assistance Society offre de la représentation en cour provinciale ainsi que de l'information et des cliniques.
- ◆ L'École de droit de l'Université de la Colombie-Britannique a une clinique juridique autochtone et un programme de conseils juridiques d'étudiants en droit.
- ◆ Le Collège de droit de l'Université de la Saskatchewan a une clinique au centre-ville de Saskatoon, appelée CLASSIC Legal Assistance – Community Legal Services.
- ◆ L'École de droit de l'Université Dalhousie a une clinique communautaire d'aide juridique fournissant de l'information, des conseils, de la représentation et la prise en charge de causes types dans certaines situations. Une clinique en droit criminel est aussi disponible. La Commission de l'aide juridique de la Nouvelle-Écosse participe aux activités de l'École de droit Schulich. En plus d'assumer la charge de dossiers, les avocats donnent des cours et fournissent des places de stagiaire pour la clinique de droit criminel et le nouveau programme de stages en droit public, et pour l'Indigenous Black and Mi'kmaq Initiative.

- ♦ L'École de droit Osgoode Hall offre divers services gérés par les étudiants : le Community and Legal Aid Services Program (CLASP), les Parkdale Community Legal Services, l'Osgoode Mediation Centre, l'Osgoode Business Clinic, l'Intellectual Property Law Clinic, l'Innocence Project et l'Innovation Clinic.
- ♦ L'Université Queen's a une clinique d'aide juridique, un programme en droit correctionnel, une clinique en droit des aînés, un projet en droit de la famille et un projet en droit des affaires.
- ♦ Le Centre communautaire d'aide aux travailleurs au chômage a travaillé de concert avec l'Université de Winnipeg pour créer un cours sur le droit des pauvres et une spécialité en action communautaire de défense des intérêts. La Faculté de droit de l'Université du Manitoba a une clinique d'aide juridique et une clinique de droit des affaires.
- ♦ La Faculté de droit de l'Université McGill a une clinique d'information juridique et un programme de sensibilisation dans les écoles secondaires. L'Université de Montréal a une clinique d'aide juridique.
- ♦ Le programme de conseils juridiques des étudiants en droit est présent à Vancouver; des étudiants bénévoles sont supervisés par des avocats de la Community Legal Assistance Society. Des conseils juridiques et de la représentation sont offerts sans frais à des personnes dans le besoin.
- ♦ Un Centre de droit de l'Université, à Winnipeg, compte un personnel de 50 à 100 étudiants supervisés par un professeur en droit et un avocat interne de l'Université du Manitoba. Le centre fournit des services à des clients admissibles en vertu de leur situation financière. Il intervient dans des affaires criminelles mineures, des appels en matière d'assistance sociale, des problèmes de locataire, des différends avec la Société d'assurance publique du Manitoba et des causes de petites créances.

### **C. Prestation de services intégrés**

De nombreux régimes d'aide juridique tentent aujourd'hui de coopérer avec d'autres fournisseurs de services et organismes pour traiter les clients comme des entités globales plutôt que seulement comme des personnes ayant un problème juridique particulier. Cette approche holistique tient compte de la recherche qui démontre comment les personnes vivant dans la pauvreté connaissent des problèmes sur les plans de la loi, de la santé et de la vie sociale qui surviennent en grappes. Voici des exemples de l'approche holistique.

#### **Approches multidisciplinaires**

- ♦ Entre 2010 et 2012, Aide juridique Alberta a ouvert des centres de services juridiques dotés d'un personnel comprenant des avocats et des non-avocats. Les clients peuvent obtenir de l'aide au téléphone ou en personne. Les centres cernent les besoins juridiques ainsi que les éléments déclencheurs des problèmes juridiques et les problèmes autres que juridiques. Les services sont conçus pour s'attaquer aux problèmes existants et donner aux clients les outils voulus pour réduire les besoins



d'aide à l'avenir. Les services sont aussi adaptés en fonction des besoins et des capacités de chaque client, et s'inscrivent dans un continuum complet de services au sein d'un centre, jusqu'à des services juridiques sommaires et des services de règlement précoce des problèmes. Au besoin, les centres fournissent des certificats pour une représentation intégrale<sup>77</sup>. En outre, les centres de services en droit de la famille offrent un éventail de services sous un même toit, y compris le programme des ordonnances de protection d'urgence, la recherche de ressources pour la famille et la représentation juridique.

- ◆ Les centres de services de droit de la famille de l'Ontario offrent des services holistiques, au tribunal, à des clients admissibles. Ils aident à la préparation de documents, recommandent des avocats, assurent la représentation par leurs propres avocats ou par un avocat privé qui accepte les certificats, organisent des séances de médiation et des conférences en vue d'un règlement, et orientent les clients vers des organismes de services sociaux. Les centres acceptent aussi les demandes d'aide juridique dans les cas graves ou complexes relevant du droit de la famille. Le personnel des centres comprend des avocats et des travailleurs de l'aide juridique supervisés par des avocats.
- ◆ Comme il en a été question plus haut, la Commission de l'aide juridique de Terre-Neuve-et-Labrador compte dans son personnel des travailleurs sociaux, des conseillers familiaux, des travailleurs communautaires, des parajuristes et du personnel administratif, en plus d'avocats.

### **Coordination accrue entre organismes**

- Le projet 1000 Voices au Centre Genesis, une collaboration entre Aide juridique Alberta, des cliniques de services *pro bono* et le Centre lui-même est un projet pilote de l'Alberta donnant accès à des services et des conseils en matière civile à partir d'un processus commun d'accueil des clients. En 2009, Aide juridique Alberta a aussi formé un partenariat avec l'Alberta Council of Women's Shelters afin d'améliorer les conseils et les services de représentation offerts aux femmes dans huit refuges participants.
- La Legal Services Society de la Colombie-Britannique participe à deux programmes collaboratifs. Tous deux sont des partenariats médico-juridiques au service de femmes enceintes ou mères ayant des problèmes de drogue ou d'alcool. Un avocat est disponible une demi-journée par semaine à l'Hôpital pour femmes de Colombie-Britannique et à un centre d'accueil dans le quartier Downtown Eastside de Vancouver. L'avocat apporte une aide à l'égard de problèmes de droit de la famille, de protection de l'enfance et autres, et collabore avec d'autres organismes de services sociaux. L'objectif consiste à trouver des solutions rapides et stables qui empêcheront l'aggravation des problèmes.

---

<sup>77</sup> *Supra* note 4.

- Le service public d'éducation juridique du Nouveau-Brunswick s'est associé au coordonnateur de la sensibilisation à la violence familiale et au Miramichi Family Violence Prevention Network pour lancer une campagne de sensibilisation à la violence familiale.
- À l'Île-du-Prince-Édouard, le Centre de droit de la famille de l'honorable C.R. McQuaid coordonne les services et programmes à l'intention des familles en instance de séparation ou de divorce, y compris en assurant des services de médiation, d'exécution ou de modification d'ordonnances alimentaires, et autres.
- Le *rapport annuel* 2010-2011 de la Commission des services juridiques signale que des avocats de l'aide juridique collaborent avec des associations et organisations qui œuvrent auprès des personnes âgées, afin d'offrir des services d'aide juridique.
- Aide juridique Ontario et le ministère des Services sociaux et communautaires ont formé un partenariat d'échange d'information qui a accéléré le processus de demande d'aide juridique pour les prestataires d'assistance sociale. Il a aussi permis au régime d'économiser 2 millions de dollars par année.
- La Commission de l'aide juridique de la Nouvelle-Écosse travaille avec des organismes sans but lucratif pour améliorer le service offert aux clients de l'aide juridique, y compris avec la Société Elizabeth Fry, la Veith House et les Immigrant Settlement and Integrative Services.
- À Terre-Neuve-et-Labrador, les services d'aide juridique en matière touchant la famille et les enfants aident les parents ayant des enfants qui ont été pris en charge par le ministère des Services aux enfants, aux jeunes et aux familles, et facilitent les communications entre les parents et le ministère. Le Bureau de services en santé mentale de la province assure un soutien médical et communautaire, en plus d'une aide juridique, aux personnes accusées. Le tout s'inscrit dans un projet conjoint soutenu par la Commission de l'aide juridique, la Cour provinciale, le ministère de la Justice et les services de santé, services correctionnels et services communautaires de l'Est.

#### **Approche holistique de l'aide juridique en matière criminelle**

- Calgary et Edmonton ont depuis 1993 des bureaux voués à la défense des jeunes en matière criminelle qui offrent des services holistiques personnalisés répondant aux besoins de chaque client. Le personnel comprend des avocats, des travailleurs sociaux, des travailleurs auprès des jeunes et des adjoints administratifs. L'appui assuré ne se limite pas au problème juridique en cause, mais porte aussi sur la revendication de ressources et la création de liens avec des groupes intéressés afin de surmonter les obstacles à la justice que créent la pauvreté, les traumatismes, la violence, l'itinérance et les problèmes de santé mentale<sup>78</sup>.

---

<sup>78</sup> *Supra* note 4.

- En Alberta, les infractions criminelles de moindre gravité peuvent être traitées par une unité de règlement des affaires criminelles, qui en 2011-2012 est parvenue à régler entièrement 70 % de ses dossiers. Les autres ont été réorientés en vue d'une représentation en règle, ne se prêtant pas à un règlement précoce.
- Dans le cadre d'un programme élargi de services d'avocats de garde, la Nouvelle-Écosse s'efforce de trouver un règlement précoce et définitif dans les cas qui s'y prêtent. Elle facilite l'accès à des services juridiques complets quand ils sont nécessaires, et aide les accusés à obtenir les services communautaires voulus face aux problèmes sous-jacents de toxicomanie, de pauvreté ou de santé mentale. Recourant à des avocats d'expérience et mettant l'accent sur la continuité dans la gestion des cas et le processus judiciaire, elle arrive à un règlement précoce et définitif dans 20 à 40 % des cas. Des avocats de service – affectés ou non aux cellules – sont disponibles indépendamment de tout critère financier d'admissibilité. Des auxiliaires judiciaires s'occupent de l'aiguillage des dossiers vers les avocats de garde, et aident les accusés à trouver des sources de soutien dans la communauté.
- À Terre-Neuve-et-Labrador, des agents de services aux clients facilitent et coordonnent les communications entre la Commission de l'aide juridique et les personnes incarcérées. Ils rencontrent les responsables et les détenus, et ils réunissent des renseignements pour mieux desservir cette population.

### **Aide aux communautés mal desservies**

- Les centres de services juridiques de l'Alberta fournissent des services aux immigrants et aux réfugiés, y compris des services de traduction, des évaluations psychologiques et de l'aide pour la préparation de documents. Certains services de représentation sont offerts, mais les clients peuvent être orientés vers des avocats du secteur privé quand ils ont besoin de services plus complets.
- Aide juridique Alberta, son Family Law Office, la United Cultures of Canada Association et d'autres organismes de services sociaux d'Edmonton ont lancé un projet pilote de liaison culturelle dans le domaine du droit de la famille. Il s'agit de fournir en matière de droit familial des services respectueux des différentes cultures.
- La Commission de l'aide juridique de la Nouvelle-Écosse a élargi ses services de proximité auprès de sept communautés mi'kmaq pour l'ouverture de dossiers et la prise de rendez-vous. Elle fournit de l'information juridique répondant aux besoins des clients autochtones, de la formation en compétences culturelles pour ses propres avocats, des pratiques exemplaires et de la formation en droit substantif à la lumière des arrêts *Gladue* et *Ipeelee*.
- Aide juridique Ontario a une Stratégie de justice applicable aux Autochtones et, depuis mars 2011, seuls les avocats qui satisfont aux normes *Gladue* peuvent accepter des

certificats en droit criminel pour des clients autochtones<sup>79</sup>. Plus de 200 membres du personnel d'AJO et des cliniques reçoivent une formation spéciale en compétences culturelles, et des heures sont ajoutées aux certificats d'aide juridique en droit criminel des clients autochtones pour les affaires de type *Gladue*. Les clients qui reçoivent un certificat sont invités à s'identifier comme Métis, membres des Premières Nations ou Inuits, et un dépliant intitulé « Pourquoi est-il important d'annoncer à votre avocat que vous êtes autochtone? » a été largement diffusé.

- AJO prépare maintenant une stratégie à plusieurs volets afin d'améliorer le service aux clients ayant des problèmes de santé mentale. Le but consiste à soutenir ces clients d'une façon plus efficiente et efficace, et de manière holistique.
- La Commission d'aide juridique de Terre-Neuve-et-Labrador a des bureaux spéciaux : un projet autochtone – dans le cadre duquel des travailleurs communautaires fournissent des services dans certaines localités rurales –; un projet francophone; un bureau de la santé mentale.

Malgré cette impressionnante liste d'innovations, il serait faux de croire que l'aide juridique se porte bien au Canada. Bon nombre des innovations sont loin d'être solidement établies; elles sont des tentatives de la part des régimes d'aide juridique de combler les besoins des populations les plus désavantagées même sans ressources adéquates. Elles ne règlent pas le grand problème de l'admissibilité financière à des services complets : même des personnes travaillant au salaire minimum ne sont en général pas admissibles à l'aide juridique. Les innovations ne règlent pas non plus l'offre limitée de services complets à l'échelle du Canada.

Les innovations visent à faciliter les choses face à des aspects particuliers de la problématique globale de l'aide juridique, et souvent le font efficacement. Le reconnaître ne devrait pas faire oublier la nécessité d'une réforme et d'un renouveau plus complets. On peut toutefois en retenir tout ce que les régimes d'aide juridique pourraient apporter aux Canadiens, aux gouvernements et aux systèmes judiciaires si des ressources suffisantes leur étaient affectées.

## **7. Soutien aux avocats et autres fournisseurs d'aide juridique**

Plusieurs régions éprouvent des difficultés à recruter des avocats de l'aide juridique et à les conserver. Maintenir un effectif adéquat d'avocats du secteur privé disposés à accepter des dossiers d'aide juridique est un constant problème, de même qu'il est difficile d'assurer la satisfaction des avocats au sein des bureaux. Dans certaines régions, les avocats ont organisé des interruptions de service pour protester contre les taux d'honoraires trop faibles ou l'insuffisance des heures autorisées pour des services juridiques<sup>80</sup>. Dans les régions qui ont des bureaux dotés de personnel,

---

<sup>79</sup> *Supra* note 5, p. 30.

<sup>80</sup> Par exemple, les avocats criminalistes ont organisé une interruption des services en Ontario en 2010, et au Manitoba en 2007-2008.

les plaintes à l'égard de la surcharge de travail, de l'épuisement et de la rémunération sont fréquentes. Même quand ils sont efficaces, des projets pilotes devant régler ces problèmes sont souvent abandonnés faute de fonds ou en raison d'un changement de priorités.

Pour améliorer la compréhension de ces problèmes, de nombreux régimes d'aide juridique cherchent par divers moyens à obtenir les commentaires des avocats de l'aide juridique. Aide juridique Alberta a commandé des sondages pour éclairer les problèmes du système de certificats du point de vue des avocats, et a constaté une diminution générale du nombre d'avocats disposés à accepter du travail de l'aide juridique<sup>81</sup>. La Colombie-Britannique a lancé un projet de renouveau des tarifs en 2005, et en fin de compte a recommandé, entre autres, une démarche fondée sur des principes en ce qui concerne le barème de rémunération et une rémunération améliorée<sup>82</sup>. Aide juridique Manitoba a invité les avocats et d'autres intervenants à trouver des moyens d'augmenter le nombre d'avocats disposés à accepter du travail de l'aide juridique. L'organisme affirme qu'en raison de « l'exode » des avocats du secteur privé et de ses propres avocats, il lui est devenu très difficile de répondre aux besoins existants des clients, et qu'il s'agit d'un « problème systémique » au sein du système de justice du Manitoba<sup>83</sup>. AJM recherche des moyens d'encourager les avocats en exercice et les nouveaux avocats à travailler pour l'aide juridique, surtout dans les régions à l'extérieur de Winnipeg. Depuis 2010, AJM a modernisé ses services en droit criminel, en améliorant le barème de rémunération, les programmes de paiement, la gestion des cas, la reddition de comptes et la relation d'affaires entre le régime et les avocats.

Dans le cadre de l'initiative *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice*, le Comité de l'ABC a préparé un sondage auprès des avocats de l'aide juridique, des travailleurs juridiques communautaires et des parajuristes. Il a demandé aux régimes d'aide juridique de diffuser le questionnaire par courriel dans leurs réseaux, ce que l'ABC a aussi fait. Des réponses ont été reçues de 722 personnes provenant de chaque province et territoire. Les commentaires recueillis sont résumés dans une annexe au présent document (qui se trouve à [www.cba.org/ABC/Acces/main/projet.aspx](http://www.cba.org/ABC/Acces/main/projet.aspx)).

Dans son rapport *La voie du progrès*, Melina Buckley soutient qu'en plus de s'attacher à encourager les avocats en exercice à accepter des dossiers d'aide juridique, il faudrait une stratégie à plus long terme en vue de former et soutenir des jeunes avocats intéressés à ce genre de travail. Elle fait remarquer qu'au Royaume-Uni, le groupe Young Legal Aid Lawyers estime qu'un plus grand nombre de jeunes avocats s'intéresseraient à l'aide juridique si certains problèmes qu'il a cernés étaient réglés. Il y a par exemple l'écart dans la rémunération des avocats payés par l'État selon qu'ils agissent comme poursuivants ou qu'ils travaillent pour l'aide juridique. Il y a aussi un manque de possibilités de formation et des difficultés à rembourser les dettes accumulées pendant les

---

<sup>81</sup> Prairie Research Associates Inc., *Survey of Roster and Non-Roster Lawyers* (Edmonton : LAA, 2008).

<sup>82</sup> *Supra* note 1, p. 69, faisant référence à Prospect Management Inc., « *Tariff Lawyer Satisfaction Survey Final Report* » (Vancouver : LSS, 2007).

<sup>83</sup> *Ibid.*, citant Aide juridique du Manitoba, *Rapport annuel 2008* (Winnipeg : Aide juridique du Manitoba, 2008).

études en droit quand on travaille pour l'aide juridique<sup>84</sup>. M<sup>me</sup> Buckley recommande que l'ABC entreprenne des recherches et des consultations pour élaborer des recommandations qui aideraient à la formation, la promotion et le soutien des avocats de l'aide juridique, qu'ils soient à l'emploi de l'aide juridique ou qu'ils travaillent en vertu de mandats d'aide juridique<sup>85</sup>. En 2008, dans son examen du système d'aide juridique de l'Ontario, le P<sup>r</sup> Michael Trebilcock a aussi appelé à des programmes d'allègement des dettes pouvant garantir que le fait de travailler pour l'aide juridique ou dans les domaines du droit des pauvres soit une voie réaliste pour les jeunes avocats<sup>86</sup>.

## 8. Questions de discussion

Les innovations décrites plus haut démontrent que la prestation d'aide juridique au Canada est dans une période de transition. Ce qui est moins évident est la mesure dans laquelle les changements se font dans un cadre fondé sur des principes, d'une façon sûre de mener à une meilleure prestation de services en réponse aux besoins juridiques des populations les plus vulnérables. Ce public reste celui auquel les régimes d'aide juridique doivent accorder la priorité et celui qu'ils doivent desservir. À défaut, la force dominante restera la pression pour réduire les dépenses en fonction d'objectifs budgétaires, sans vision globale.

Une fois que des innovations sont en place, sont-elles suivies et évaluées efficacement, et le cas échéant en fonction de quels critères ou quel cadre d'analyse? Mènent-elles à de meilleurs résultats pour les prestataires de l'aide juridique? La façon dont nous progresserons face à ces questions déterminera en grande partie notre capacité d'assurer l'égalité de l'accès à la justice au Canada, ce qui a d'importantes implications pour la confiance du public envers le système de justice. Le commissaire Doust l'a souligné dans son rapport<sup>87</sup>, et la recherche en sciences sociales le confirme, constatant en termes généraux que l'équité de notre système de justice est un facteur essentiel de la santé du tissu social :

[TRADUCTION]

*Le sentiment d'être traité équitablement, de bénéficier de possibilités équitables, conditionne largement le degré d'attachement aux institutions, aux communautés et à la société dans laquelle les gens vivent leur vie. Un traitement équitable alimente la loyauté envers la société et fait que les gens soient mieux disposés à contribuer à son fonctionnement. À l'inverse, l'iniquité mine la société<sup>88</sup>.*

---

<sup>84</sup> *Supra* note 2, p. 71.

<sup>85</sup> *Ibid.*, p. 128.

<sup>86</sup> *Ibid.*, p. 71.

<sup>87</sup> Doust, *supra* note 18, p. 7.

<sup>88</sup> Breton et coll., *A Fragile Social Fabric? Fairness, trust and commitment in Canada* (Kingston : McGill-Queen's University Press, 2004).

Le Comité de l'ABC vous invite à répondre aux questions de consultation ci-dessous ou à commenter le contenu du présent document de discussion. Veuillez adresser tous vos commentaires à Gaylene Schellenberg, directrice de projet, d'ici le 15 mai 2013 ([gaylenes@cba.org](mailto:gaylenes@cba.org); 1 800 267-8860, poste 139).

- 1. Quels sont les principes qui devraient orienter les innovations dans la prestation d'aide juridique?**
- 2. Les innovations dans l'aide juridique sont-elles efficaces?**
- 3. Quelles sont les innovations dans la prestation d'aide juridique qui sont les plus prometteuses? Pourquoi?**
- 4. Qui profite de ces innovations, et qui n'en profite pas? Y a-t-il des tendances notables en ce qui concerne l'établissement de priorités parmi les besoins?**
- 5. Comment l'ABC peut-elle aider les régimes d'aide juridique à faire connaître les stratégies efficaces et à les mettre en œuvre auprès de populations diversifiées?**
- 6. Reste-t-il des lacunes dans les services d'aide juridique? Si oui, quelles sont-elles?**
- 7. Que faudrait-il pour encourager davantage l'innovation afin de mieux combler les besoins des clients?**
- 8. Quelles sont les difficultés pratiques pour les fournisseurs d'aide juridique?**
- 9. De quel appui les fournisseurs d'aide juridique ont-ils besoin pour remplir leur fonction d'assurer l'égalité face à la justice?**
- 10. Quelle est la prochaine étape? Quelles sont les priorités pour l'avenir?**