

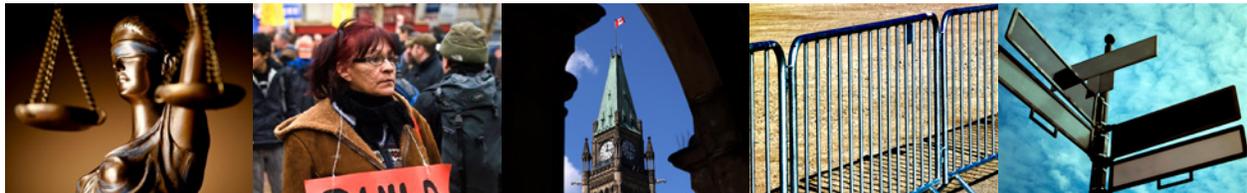


L'ASSOCIATION DU
BARREAU CANADIEN

UN CADRE NATIONAL POUR COMBLER LES BESOINS JURIDIQUES :

PROPOSITION DE NORMES NATIONALES DE SERVICES D'ASSISTANCE JURIDIQUE PUBLICS

Rapport du Comité de l'accès à la justice de
l'Association du Barreau canadien



Préparé par Melina Buckley, Ph. D. (Consultante)*

Août 2016

*Le Comité est reconnaissant du généreux appui reçu pour ce projet de la part de l'Association du Barreau canadien, de la Legal Services Society de la Colombie-Britannique et de l'Access to Justice Research Fund de la Law Foundation of British Columbia.

Table des matières

Proposition de normes nationales de services d'assistance juridique publics	1
A. L'élaboration de normes nationales	2
B. Prochaines étapes	2
C. Aller plus loin	3
Aperçu du projet.....	3
Comblir les besoins juridiques des Canadiens et des Canadiennes.....	4
Vers un régime national d'assistance juridique public adapté.....	6
Une stratégie : normes nationales	8
D. Des normes nationales proposées assorties de jalons et d'indicateurs	9

Proposition de normes nationales de services d'assistance juridique publics¹

1. Un régime national d'assistance juridique

Les régimes d'assistance juridique canadiens doivent être financés de manière durable et offrir des services juridiques complets, axés sur la personne et adaptés aux réalités locales, régionales, provinciales et territoriales afin de répondre aux besoins juridiques essentiels des personnes défavorisées et à faible revenu et de contribuer à leur santé et à leur bien-être.

2. Portée des services

Les services d'assistance juridique publics sont offerts aux personnes, aux familles et aux communautés qui ont des besoins juridiques essentiels, mais n'ont pas les moyens d'engager un avocat ou une avocate. Par besoins juridiques essentiels, on entend tout problème ou toute situation qui présente un risque pour la liberté, la sécurité, la santé, l'égalité, l'emploi, le logement ou la capacité à répondre aux nécessités d'une personne ou d'une famille.

3. Priorité des services

Les services d'assistance juridique publics sont offerts en priorité aux personnes, aux familles et aux communautés défavorisées ou vulnérables et dont les besoins juridiques essentiels ne sont pas comblés.

4. Éventail des services

Les fournisseurs de services d'assistance juridique publics utilisent des stratégies juridiques distinctes et systémiques et collaborent avec des fournisseurs de services non juridiques afin d'offrir un large éventail de services – de la sensibilisation à l'aide postpénale – ciblés et adaptés aux besoins, à la situation et aux capacités de chaque personne.

5. Qualité des services

Dans toutes les provinces et tous les territoires, les services d'assistance juridique publics doivent être accessibles, rapides, de haute qualité, respectueux des différences culturelles et abordables.

Ils doivent se traduire par une contribution personnelle et des résultats justes et équitables, et encourager l'autonomie d'action et la résilience des personnes, des familles et des communautés.

6. Un secteur soutenu, collaboratif et intégré

L'ensemble des fournisseurs de services d'assistance juridique publics doivent collaborer à la planification des services et être encouragés à faire preuve d'innovation. En partenariat avec toutes les parties intéressées, ils doivent jouer leur rôle essentiel pour ce qui est de garantir l'accès à la justice et l'efficacité du système de justice.

¹ Ces six normes nationales ont été préparées par un groupe de travail mixte du Comité de l'accès à la justice de l'ABC et de l'Association des régimes d'aide juridique du Canada.

A. L'élaboration de normes nationales

Les normes nationales constituent la prochaine étape pour combler le manque d'accès aux services d'assistance juridique publics. Elles peuvent contribuer à établir des objectifs communs idéaux et mesurables, mieux informer le public de la prestation de services et de la politique d'assistance juridique publics et promouvoir l'apprentissage partagé et la collaboration.

Le Comité de l'accès à la justice de l'Association du Barreau canadien (Comité de l'ABC) a fait appel aux services de Melina Buckley, Ph. D., à titre de consultante pour ce projet. Lors des premières consultations, on a demandé aux gens ce à quoi ils s'attendaient et ce dont ils avaient besoin de la part du régime de services d'assistance juridique public au Canada. Parmi le groupe vaste et diversifié qui a formulé des commentaires, il s'est dégagé un consensus remarquable et les normes élaborées ramènent en un tout ces commentaires.

B. Prochaines étapes

Le projet de normes nationales poursuit la conversation sur l'assistance juridique publique, qui a commencé par le rapport Atteindre l'égalité devant la justice produit en 2013 par l'Association du Barreau canadien. Voici les prochaines étapes de cette conversation continue qui mène à des changements concrets :

- 1) Promouvoir la discussion publique au sujet des normes.** Il faut que davantage de personnes participent à la conversation au sujet des normes proposées. Au fil du temps, les normes peuvent contribuer à une compréhension commune par le public de l'importance de l'assistance juridique lorsque les gens éprouvent des problèmes juridiques urgents et elles garantissent une démarche sectorielle uniforme pour combler les besoins juridiques des personnes défavorisées.
- 2) Élaborer des indicateurs pour les normes et mesurer le progrès.** À la table ronde d'experts qui a eu lieu à Toronto en 2015, la sommité Ab Currie, Ph. D., qui a comparé l'idée de normes nationales au haut d'un entonnoir, des indicateurs et des étalons de mesure de plus en plus raffinés devant être élaborés au fil du temps. Dans le cadre du processus de mise en œuvre des normes, il y aura lieu d'élaborer des étalons de mesure modestes, mais significatifs.

Il est impossible de mesurer concrètement tous les aspects, mais même les objectifs et les actions impossibles à mesurer peuvent être utiles. Le processus et le dialogue peuvent être aussi importants, voire même parfois plus importants, que l'innovation et l'amélioration du service comme outils de mesure.

- 3) Animer les normes.** Les normes proposées offrent une mesure commune du succès tout en permettant l'adaptation aux besoins locaux. Ce processus d'animation des normes du Canada peut débuter aujourd'hui. Tous les fournisseurs de services d'assistance juridique publics peuvent prendre des mesures dans le cadre

Question :

À quoi voulez-vous que le régime d'aide juridique du Canada ressemble en 2020?

Réponse :

Nous voulons un régime national d'assistance juridique public qui comble entièrement les besoins juridiques des gens qui vivent au Canada, en accordant la priorité aux personnes et aux collectivités qui subissent un désavantage et en s'adaptant à la réalité locale.

de leurs ressources et capacités actuelles pour se rapprocher d'une ou de plusieurs des normes et faire part de leurs expériences aux autres fournisseurs. De même, les bailleurs de fonds et les décideurs peuvent promouvoir les normes en facilitant la prise de mesures concrètes en vue de leur réalisation.

C. Aller plus loin

Aperçu du projet

En 2013, l'Association du Barreau canadien a publié *Atteindre l'égalité devant la justice*, rapport global multidimensionnel offrant six principales stratégies de réalisation de l'égalité devant la justice au Canada au plus tard en 2030. Ce rapport renferme 31 cibles à long terme, chacune étant assortie de mesures à entreprendre immédiatement et de jalons provisoires. Plusieurs cibles portent sur le besoin d'une approche renouvelée des services d'assistance juridique publics au Canada, une demande sollicitant expressément l'élaboration de normes nationales pour la couverture d'aide juridique, l'admissibilité à l'aide juridique et la qualité des services juridiques au plus tard en 2020.

Depuis la publication d'*Atteindre l'égalité devant la justice*, le Comité de l'ABC a travaillé en collaboration avec plusieurs partenaires en vue de l'atteinte des 31 cibles. En 2014, un groupe de travail mixte de l'Association des régimes d'aide juridique du Canada (ARAJ) et du Comité de l'ABC a convenu de collaborer pour proposer des normes nationales concernant les services d'assistance juridique publics au Canada. Ces travaux renforcent l'engagement des deux organisations à réaliser un régime d'aide juridique vigoureux au Canada de même que d'importants aspects du rapport de l'ABC.

Après maintes discussions, consultations et recherches demandées par l'ABC à M^{me} Buckley², Ph. D., le groupe de travail a élaboré les normes nationales à l'origine de ce rapport. Ces normes visent à constituer des principes directeurs en vue de la réalisation de l'objectif commun d'un régime national et intégré des services d'assistance juridique publics axé sur l'amélioration de l'accès à la justice et sur la réponse aux besoins des personnes défavorisées au Canada.

Grâce à cette solide fondation, les deux organisations utiliseront dorénavant les normes pour appuyer leurs efforts respectifs d'amélioration du régime d'assistance juridique public du Canada.

Le Comité de l'ABC est reconnaissant envers les membres du groupe de travail :

Melina Buckley, Ph. D. (coprésidente)
Mark Benton, c.r.
Trish Hebert, c.r.
Ed Montigny
Gaylene Schellenberg (avocate de l'ABC)

Karen Hudson, c.r. (coprésidente)
Teena Hartman
David McKillop
Nick Summers

2 À la lumière de ces recherches et de cette consultation préliminaire, le groupe de travail a produit un document de consultation et un document de discussion et une trousse de consultation en 2015. Des commentaires ont été reçus par suite d'un questionnaire en ligne, sous forme d'observations écrites, lors de séances de consultation publique à plusieurs endroits, pendant un atelier à la Conférence Innovation et accès à la justice qui a eu lieu à Montréal en octobre 2015 et à la table ronde d'experts du groupe de travail à Toronto en novembre 2015. La table ronde d'experts a été généreusement financée par la Legal Services Society de la Colombie-Britannique et par Access to Justice Research Fund de la Law Foundation of British Columbia.

Comblent les besoins juridiques des Canadiens et des Canadiennes

La plupart des Canadiens et des Canadiennes sont aux prises avec des problèmes juridiques à certaines étapes de leur vie. D'ailleurs, bon nombre font face à de nombreux problèmes juridiques simultanément et ces problèmes comportent souvent des aspects juridiques et non juridiques.

Les gens qui se trouvent dans une situation défavorisée, notamment sur les plans économique et social, ont plus de problèmes juridiques³. Ils connaissent des taux plus élevés de besoins juridiques et sont plus souvent en contact avec le système de justice que les autres. Souvent, les personnes les plus susceptibles d'avoir des problèmes juridiques sont celles qui sont le moins en mesure de s'y attaquer efficacement. Les Autochtones sont particulièrement défavorisés, comme le manifeste leur taux beaucoup plus élevé d'incarcération.

Le public et les gouvernements comprennent mal les besoins juridiques des gens. Généralement, les besoins juridiques sont loin d'être reconnus dans la même mesure que d'autres aspects du filet de sécurité sociale du Canada. Pourtant, l'accès à la justice et la nécessité d'obtenir de l'aide pour régler des problèmes juridiques constituent de simples faits de la vie au XXI^e siècle. Le droit façonne et régit la plupart des aspects de la vie quotidienne et des relations entre les personnes, les entreprises et les gouvernements.

Au Canada, il y a un écart énorme entre les besoins juridiques des gens et l'assistance juridique offerte au public pour combler ces besoins et aider les gens lorsqu'ils en ont le plus besoin. Le financement public actuel pour l'aide juridique et les autres services d'assistance juridique ne peuvent suffire pour régler les problèmes juridiques abondants et les niveaux importants de besoins juridiques non comblés. Les résultats peuvent être dévastateurs.

Lorsqu'ils ne sont pas réglés, les problèmes juridiques s'aggravent, causent des problèmes personnels indus et déclenchent des problèmes non juridiques comme des problèmes de santé et de bien-être social. Ils empêchent les gens de participer pleinement et efficacement à la société⁴. Une initiative récente de l'organisation pour le développement économique et culturel (Organization for Economic and Cultural Development – OECD) a reconnu qu'une assistance juridique publique efficace apporte une solide contribution sociale et économique aux personnes, aux familles et aux petites et moyennes entreprises, tant à l'échelle de la communauté que de la société⁵. À l'inverse, on reconnaît de plus en plus dans de nombreux milieux qu'une aide juridique inadéquate est coûteuse⁶.

3 *Atteindre l'égalité devant la justice de l'ABC* (Ottawa : ABC, 2013) aux p. 36 et 37.

4 Pour de plus amples renseignements et exemples, voir *Atteindre l'égalité devant la justice de l'ABC*, *ibid.*

5 OECD, *Equal Access to Justice*, 2nd Expert Roundtable Background Notes (Paris, décembre 2015). Voir aussi Trevor C. W. Farrow, Ab Currie, Nicole Aylwin, Les Jacobs, David Northrup et Lisa Moore, *Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada: Overview Report* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2016).

6 Melina Buckley, *Aide juridique – La voie du progrès* (Ottawa : ABC, 2010) à la p. 52; *Atteindre l'égalité devant la justice*, précité note 3 à la p. 57.

Vers une compréhension de l'effet de l'assistance juridique publique

- L'aide juridique peut aider les personnes et les familles à combler leurs besoins juridiques et sociaux, à obtenir l'accès à des possibilités et à participer pleinement à la collectivité et à l'économie.
- L'aide juridique peut contribuer à la réduction de l'inégalité en rompant le cycle de dépendance et en augmentant la résistance en aidant les gens à s'attaquer aux problèmes répétitifs dans leur vie et en interrompant le processus de problèmes aggravants, concernant un éventail diversifié de questions comme la santé, le logement, l'emploi, la violence, l'éducation et la famille.
- Au niveau communautaire, l'effet global de l'aide juridique peut contribuer à la cohésion sociale et au tissu social des collectivités en favorisant la mobilité sociale, en réduisant la criminalité et en accroissant le nombre de possibilités commerciales et économiques.
- L'investissement dans les services d'aide juridique peut mener à la croissance économique dans la collectivité en faisant augmenter le nombre d'emplois, en réduisant les jours de travail manqués en raison de problèmes juridiques, en créant un contexte de logement plus stable, en réglant les problèmes d'endettement et en stimulant l'activité commerciale.
- Au niveau social, on a découvert que l'aide juridique en matière civile entraîne une série d'avantages sociaux, qui, pour leur part, bénéficient aux gouvernements et aux sociétés économiquement grâce à la réduction des coûts causée par l'absence de nécessité d'interventions sociales qui seraient autrement nécessaires pour régler ces problèmes particuliers.
- De plus en plus de preuves indiquent que l'aide juridique en matière civile comporte de nombreux avantages englobant la réduction de la violence familiale, la diminution du temps passé par les enfants en foyer d'accueil, la réduction de la nécessité de programmes de protection du revenu, la réduction du nombre d'évictions, une meilleure protection de la santé des patients et une participation accrue aux programmes d'assistance publics. Les avantages globaux pour la santé ont également été démontrés.
- À l'inverse, le manque d'accès s'accompagne d'effets négatifs pour les gens, pour la collectivité et pour la société. L'accès inégal à la justice est coûteux. De plus en plus, il est démontré que les problèmes juridiques non réglés sont coûteux tant pour les personnes directement touchées que pour la société dans son ensemble.
- Les études démontrent constamment qu'un investissement de fonds publics dans l'aide juridique produit un solide rendement.
- Les problèmes juridiques non réglés et l'obligation de se retrouver dans le système de justice sans assistance appropriée font en sorte que les personnes supportent un stress additionnel, ce qui a une incidence corrélative sur leur santé émotionnelle et physique et ce qui peut entraîner la perte de journées de travail et, dans certains cas, le chômage, et nuisent au parentage et aux autres relations familiales.
- Au niveau social, ces coûts comprennent une productivité économique moindre ainsi que des coûts indirects pour les fonds publics dans d'autres secteurs (p. ex. assurance-emploi, aide sociale, santé). Selon de récentes recherches canadiennes, ces coûts indirects sont environ 2,35 fois plus grands que les dépenses annuelles directes affectées à l'aide juridique.
- Des études ont également démontré qu'une aide juridique inadéquate entraîne des coûts additionnels pour les autres services en matière de justice, par exemple en raison d'audiences plus longues et moins efficaces⁷.

⁷ Références additionnelles omises. Extrait et adaptation de OECD, Equal Access to Justice, 2nd Expert Roundtable Background Notes, *supra* note 5.

Vers un régime national d'assistance juridique public adapté

Le Canada n'a aucun régime national d'assistance juridique public. Les services sont essentiellement fournis par les régimes d'aide juridique (régimes) de chaque province et territoire⁸, conjointement avec des organisations comme les fournisseurs d'information juridique au public et les groupes communautaires de défense des droits. Bon nombre de ces groupes reçoivent également des fonds publics. Les régimes aident généralement les personnes les plus défavorisées à obtenir le soutien juridique dont elles ont besoin pour participer efficacement au système de justice, mais il existe des écarts importants au Canada, bien davantage que pour les autres services publics.

L'aide juridique a souvent été synonyme d'assistance juridique et de représentation par un avocat. Aujourd'hui, la plupart des régimes offrent un ensemble regroupant l'information juridique, l'assistance, le règlement des différends et la représentation, directement ou au moyen de références à d'autres organismes. Un éventail de services peut mieux répondre à l'éventail des besoins juridiques des gens, mais il peut aussi refléter la réalité de sévères contraintes budgétaires pour la plupart des fournisseurs de services d'assistance juridique publique, alors que la demande excède continuellement la capacité. Nous utilisons le terme plus général « services d'assistance juridique publics » pour refléter cette évolution et l'ensemble des ressources nécessaires sans diminuer l'importance de la représentation pour combler les besoins juridiques des gens au Canada.

Au cours des 60 dernières années, les régimes d'assistance juridique publics ont évolué considérablement, tant en ce qui a trait à la prestation du service qu'au fondement des politiques. Initialement fondés sur l'avancement de la justice procédurale et le maintien de la primauté du droit en garantissant que la loi s'applique également à tous, ils protègent également des droits fondamentaux comme la présomption d'innocence et le droit à un procès équitable. Ces priorités initiales étaient axées sur les tribunaux et, dans une certaine mesure, reflétaient les besoins du système de justice et de la profession juridique.

Dans les années 1960, l'assistance juridique publique a acquis de l'importance comme outil de promotion des droits de la personne et de la justice sociale. Au fil du temps, les gouvernements ont reconnu de plus en plus le lien entre la santé juridique et le bien-être social et économique, menant à une expansion et une reconnaissance accrues dans les années 1970. Toutefois, dans les années 1990, la tendance générale à la réduction des services publics et du filet de sécurité sociale en faveur de la promotion de la responsabilité individuelle s'est traduite par des coupures de l'assistance juridique au public dans de nombreux endroits, y compris dans un grand nombre de provinces et de territoires du Canada.

Aujourd'hui, la justification d'une assistance juridique publique solide change grâce à l'appréciation croissante du fondement empirique sain des recherches actuelles sur les besoins juridiques, lesquelles ont démontré l'effet personnel et les coûts incontrôlés que provoquent les besoins juridiques non comblés, ainsi qu'à une compréhension croissante du rendement social sur l'investissement lorsque des fonds publics sont consacrés à l'assistance juridique. Cette vue d'ensemble s'harmonise avec les notions générales de l'accès à la justice, dont l'atteinte de résultats justes et la promotion de la santé juridique, de l'autonomisation juridique et de l'inclusion sociale.

Ces grandes tendances dans la prestation d'une assistance juridique publique sont illustrées dans le tableau ci-dessous.

⁸ De nombreux régimes d'aide juridique offrent certaines cliniques et certains programmes spécialisés, quoique la disponibilité et l'orientation de ces bureaux ne soient pas uniformes au pays.

Évolution de l'assistance juridique publique au Canada

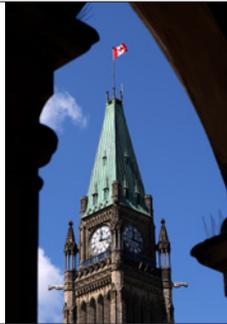


JUSTICE PROCÉDURALE

- Reconnaissance croissante de la nécessité pour les avocat(e)s d'assurer l'équité du procès
- Fournie de façon ponctuelle, souvent pro bono
- Axée sur les tribunaux
- Les barreaux, les avocat(e)s et les juges dirigent

JUSTICE SOCIALE/SOCIÉTÉ CIVILE

- **Les années 60** – plus d'accent sur les droits de la personne et l'autonomisation
- Des cliniques communautaires commencent à fournir de l'aide juridique
- Politique, mais non partisane
- Les non-avocat(e)s dirigent, tandis que les avocat(e)s et le milieu juridique sont aussi actifs



POLITIQUE ET BIEN-ÊTRE SOCIAL

- **Les années 70** – davantage d'accent sur la responsabilité publique et gouvernementale pour l'aide juridique
- Le financement fédéral de l'aide juridique est officialisé
- Les liens entre la santé et les besoins juridiques non comblés sont reconnus par Santé Canada
- Le gouvernement dirige

RECU DU FILET DE SÉCURITÉ SOCIALE

- **Les années 90** – accent sur la réduction des dépenses et la responsabilité individuelle
- Transformation des paiements de transfert fédéraux et coupures budgétaires dans la plupart des régimes d'aide juridique provinciaux et territoriaux
- L'aide juridique en matière non pénale est considérablement réduite dans bon nombre de provinces et territoires
- Augmentation marquée du nombre de parties non représentées et du nombre de besoins juridiques non comblés



BESOINS JURIDIQUES, SANTÉ JURIDIQUE ET AUTONOMISATION JURIDIQUE

- **Aujourd'hui** – davantage d'accent sur les conclusions empiriques relatives aux coûts des besoins juridiques non comblés (individuels et sociaux)
- Accent sur la compréhension et l'édification d'une capacité juridique
- Reconnaissance du fait qu'un éventail de services et de fournisseurs sont nécessaires pour combler la gamme des besoins
- Leadership collaboratif

Une stratégie : normes nationales

Les normes nationales constituent une stratégie efficace pour concrétiser l'importance que revêt aujourd'hui un régime national d'assistance juridique public adapté et axé sur les gens. Nos consultations ont révélé un appui quasi unanime à des normes nationales, même si les participants et la culture du système de justice ont historiquement résisté à la gestion et à l'évaluation du rendement. Les principaux obstacles à l'édification de ce régime national d'assistance juridique public adapté sont le manque de sensibilisation publique et politique et d'appui à l'égard de l'assistance juridique publique, surtout comparativement aux autres « services à la personne » comme la santé, l'éducation et l'assistance sociale. Les normes peuvent contribuer à une nouvelle conversation au sujet de la façon de combler les besoins juridiques des Canadiens et des Canadiennes et des mesures concertées requises pour aller de l'avant.

Fondamentalement, une norme est un point de référence permettant de mesurer le changement et le progrès⁹. On peut la définir comme une exigence minimale, une cible ou par référence à un principe ou à un idéal (p. ex. les droits de la personne), un objectif, un rendement antérieur ou une comparaison avec un autre système ou avec une autre organisation. La plupart des normes sont un mélange de points de référence différents. Toutes donnent des cibles claires. Les micronormes ciblent le comportement de chaque fournisseur de services tandis que les macronormes ciblent le comportement global ou les opérations systémiques.

Les normes peuvent :

- créer l'occasion d'élaborer et de partager une terminologie commune sur le progrès et l'évaluation entre les diverses parties prenantes, y compris le public;
- fournir un angle d'interprétation des variations des indicateurs de rendement et des autres paramètres;
- offrir une validation externe du rendement plutôt que l'on se fie à ceux qui travaillent au sein du système pour déterminer ce qui est considéré comme étant « suffisant ».

Par ailleurs, la mise en œuvre de normes nécessite un suivi minutieux pour éviter les conséquences perverses ou imprévues. Les normes australiennes qui encourageaient l'intervention rapide ont entraîné l'affectation de ressources aux documents, quoique ces interventions ne soient pas nécessairement uniformément efficaces. L'établissement de normes est un processus d'énumération et il faut fréquemment mettre à jour les normes pour tenir compte de leur effet sur le rendement.

Les normes nationales figurant au début de ce rapport expriment les idées dominantes fondées sur la preuve au sujet des services d'assistance juridique publics et définissent des voies d'avenir. Elles se veulent des idéaux, mais sont fondées sur les recherches et les pratiques exemplaires internationales courantes. Elles présentent une vision transformatrice allant au-delà de ce qui existe actuellement et décrivent le potentiel d'une assistance juridique publique améliorée. Elles aident différents auditoires à comprendre le bien public important en jeu, à savoir que travailler en collaboration avec les autres services à la personne contribue au bien-être social et économique et à la santé de nos collectivités. Les normes proposées :

- établissent un objectif commun idéal et mesurable,

⁹ C'est ce qu'a soutenu Yvon Dandurand, expert international sur les indicateurs du système de justice, à la table ronde d'experts de novembre 2015, précité note 2.

- contribuent à la prestation de services et à une politique d'assistance juridique éclairées, et
- favorisent l'apprentissage partagé et la collaboration.

Les normes *ne* sont *pas* des indicateurs de rendement. Elles vont bien au-delà de ce que font actuellement la plupart des fournisseurs canadiens d'assistance juridique et bien au-delà de ce que nous pouvons mesurer. Toutefois, pour chaque norme, des exemples d'indicateurs et de jalons susceptibles d'être utilisés pour mesurer le progrès sont donnés ci-après.

Les normes procurent un fondement d'élaboration de mesures par étape. Elles commencent par l'évaluation de ce que les fournisseurs d'assistance juridique peuvent évaluer aujourd'hui et prévoient une capacité graduellement accrue d'indicateurs nationaux assortis de mesures communes des données.

D. Des normes nationales proposées assorties de jalons et d'indicateurs

Les normes constituent des principes directeurs en vue de la réalisation de l'objectif commun d'un régime national intégré d'assistance juridique public axé sur l'amélioration de l'accès à la justice et la réponse complète aux besoins des personnes défavorisées partout au Canada. Elles sont audacieuses et axées sur le long terme, plutôt que simplement sur ce qui peut être réalisé immédiatement. Ces normes intègrent les comportements précurseurs, c'est-à-dire les pratiques exemplaires et les tendances fondées sur des preuves.

Norme 1 – Un régime national d'assistance juridique

Les régimes d'assistance juridique canadiens doivent être financés de manière durable et offrir des services juridiques complets, axés sur la personne et adaptés aux réalités locales, régionales, provinciales et territoriales afin de répondre aux besoins juridiques essentiels des personnes défavorisées et à faible revenu et de contribuer à leur santé et à leur bien-être.

Voici des jalons indicatifs et des indicateurs de progrès pour la réalisation de la norme 1 :

- L'élaboration de normes nationales de données sur l'assistance juridique publique afin de faciliter la collecte de données uniformes et comparables¹⁰
- Des normes nationales d'évaluation de données communes sur l'assistance juridique publique
- Un système « intelligent » qui appuie mieux la planification des services et le suivi et l'évaluation continus « modestes, mais significatifs » et qui soutient les politiques, les décisions et la prestation de services fondés sur des preuves¹¹
- Un tri efficace et un guide dans chaque province et territoire
- Une base de connaissances croissante et un apprentissage systémique concernant « ce qui fonctionne, pour qui, dans quelles conditions et à quel prix »¹²
- Des indicateurs qui mesurent la relation entre les besoins juridiques, la prestation de services et les résultats.

¹⁰ Voir, par exemple, Gouvernement de l'Australie, *National Legal Assistance Data Standards Manual* (Sydney: Attorney General, 2015).

¹¹ Présentation de Hugh MacDonald, Ph. D., à la table ronde d'experts, précité note 2. Voir également Pascoe Pleasence et autres, *Reshaping Legal Assistance Services: Building on the Evidence Base* (Sydney South: Law and Justice Foundation of New South Wales, 2014).

¹² *Ibid.*

Norme 2 – Portée des services

Les services d'assistance juridique publics sont offerts aux personnes, aux familles et aux communautés qui ont des besoins juridiques essentiels, mais n'ont pas les moyens d'engager un avocat ou une avocate. Par besoins juridiques essentiels, on entend tout problème ou toute situation qui présente un risque pour la liberté, la sécurité, la santé, l'égalité, l'emploi, le logement ou la capacité à répondre aux nécessités d'une personne ou d'une famille.

Norme 3 – Priorité des services

Les services d'assistance juridique publics sont offerts en priorité aux personnes, aux familles et aux communautés défavorisées ou vulnérables et dont les besoins juridiques essentiels ne sont pas comblés.

Les clients et communautés prioritaires diffèrent au Canada. En général, ils comprendront probablement :

- Les Canadiens et les Canadiennes autochtones, les personnes qui subissent ou qui risquent de subir de la violence familiale, les adolescents, les personnes âgées, les personnes qui ont récemment immigré, les personnes qui éprouvent des problèmes de langue ou d'alphabétisation, les personnes souffrant d'une invalidité, y compris d'une maladie mentale, les détenus, les personnes qui vivent en région éloignée et rurale et les personnes qui risquent par ailleurs l'exclusion sociale.
- Les personnes qui ont un revenu inférieur ou égal à 150 % de la Mesure de faible revenu¹³ sont considérées comme financièrement défavorisées.

Voici des jalons indicatifs et des indicateurs de progrès pour la réalisation des normes 2 et 3 :

- Le tri ou l'examen préalable des conséquences a remplacé les catégories de services et l'admissibilité financière dans l'ensemble des provinces et territoires
- Les services les plus intensifs (services de représentation) ciblent les personnes financièrement défavorisées ainsi que d'autres groupes clients prioritaires (qui peuvent varier d'une province ou d'un territoire à l'autre)
- L'assistance juridique publique est fournie en fonction d'évaluations globales des besoins dans chaque collectivité/ressort
- Les services d'assistance juridique publics comprennent une vaste gamme de services juridiques stratégiques de défense des droits pour corriger les problèmes systémiques qui touchent les personnes à faible revenu dans chaque province et territoire

Norme 4 – Éventail des services

Les fournisseurs de services d'assistance juridique publics utilisent des stratégies juridiques distinctes et systémiques et collaborent avec des fournisseurs de services non juridiques afin d'offrir un large éventail de services – de la sensibilisation à l'aide postpénale – ciblés et adaptés aux besoins, à la situation et aux capacités de chaque personne.

¹³ <http://www.statcan.gc.ca/fra/aide/bb/info/faible>

Norme 5 – Qualité des services

Dans toutes les provinces et tous les territoires, les services d'assistance juridique publics doivent être accessibles, rapides, de haute qualité, respectueux des différences culturelles et abordables. Ils doivent se traduire par une contribution personnelle évaluée et des résultats justes et équitables, et encourager l'autonomie d'action et la résilience des personnes, des familles et des communautés.

Voici des jalons indicatifs et des indicateurs de progrès pour la réalisation des normes 4 et 5 :

- Tous les fournisseurs de services d'assistance juridique publics sont munis d'une forte capacité diagnostique leur permettant d'harmoniser les services aux besoins, à la situation et aux capacités des clients
- Des références plus efficaces et une augmentation mesurable de l'utilisation efficace de la collaboration interorganismes
- Les fournisseurs de services d'assistance juridique publics offrent des services « regroupés » ou des services coordonnés avec d'autres fournisseurs de services pour s'attaquer aux aspects juridiques et non juridiques du problème ou de la situation d'un client ou d'une cliente
- Les fournisseurs de services d'assistance juridique publics acquièrent de solides capacités de sensibilisation pertinentes pour les collectivités locales ciblées
- Les fournisseurs de services d'assistance juridique publics acquièrent une solide capacité de suivi et de soins postérieurs pour assurer des résultats efficaces pour les clients, ils contribuent à la résilience et donnent des commentaires systémiques sur ce qui fonctionne et ne fonctionne pas
- Une forte voie du client dans les évaluations
- Des réductions de « nouveaux » problèmes juridiques émergents et de retour des clients pour les mêmes problèmes ou des problèmes similaires

Voir également l'*Australian National Framework for Public Legal Assistance*¹⁴, qui offre des résultats pertinents pour le Canada :

- Les services d'assistance juridique sont de qualité élevée, pertinents, fournis respectueusement et axés sur l'amélioration des résultats pour les gens
- Des services d'assistance juridique culturellement appropriés sont accessibles aux Australiens autochtones et aux personnes provenant de collectivités diversifiées sur les plans culturel et linguistique
- Les modèles de services offrent le bon mélange de services d'assistance juridique pour répondre aux besoins et aux capacités juridiques des gens, dans la mesure du possible
- Des modèles de services novateurs servent à améliorer les services d'assistance juridique et à mieux répondre aux besoins juridiques
- Les coûts des services d'assistance juridique sont proportionnels à la complexité et à l'importance de l'affaire et à la capacité des gens

¹⁴ <https://www.ag.gov.au/LegalSystem/Legalaidprogrammes>

- Les services d'assistance juridique offrent un éventail de services d'intervention rapide et utilisent le type de service le plus approprié pour régler les problèmes juridiques des gens
- Les affaires sont réglées rapidement et à prix abordable, y compris au moyen du règlement extrajudiciaire des différends si la situation s'y prête
- Les gens ont accès à de l'information au sujet de leurs droits, de leurs responsabilités et des options dont ils disposent
- L'information juridique communautaire est adaptée aux différents groupes, coordonnée dans tout le pays, harmonisée avec les priorités communes et non dédoublée inutilement
- Les gens en ressortent avec davantage de compétences et de connaissances pour contribuer à la résolution des problèmes futurs

Norme 6 – Un secteur soutenu, collaboratif et intégré

L'ensemble des fournisseurs de services d'assistance juridique publics doivent collaborer à la planification des services et être encouragés à faire preuve d'innovation. En partenariat avec toutes les parties intéressées, ils doivent jouer leur rôle essentiel pour ce qui est de garantir l'accès à la justice et l'efficacité du système de justice.

Voici des jalons indicatifs et des indicateurs de progrès pour la réalisation de la norme 6 :

- Dans le système de justice canadien, les voies de référence sont claires et efficaces et il est facile de s'y retrouver
- Les fournisseurs d'assistance juridique publique sont reconnus comme acteurs clés du système général de justice, ayant un rôle important d'information sur la réforme du système de justice, la réforme du droit substantiel et procédural et des questions générales comme la réduction de la pauvreté et l'amélioration de la situation des personnes souffrant d'une maladie mentale
- Tous les acteurs du système de justice collaborent de façon significative en vue d'une résolution plus rapide
- Tous les fournisseurs de services d'assistance juridique publics participent chaque trimestre à une planification de services en collaboration
- Les indicateurs et les mesures d'assistance juridique publique s'harmonisent avec ceux des autres organisations pertinentes (c.-à-d. les services d'aide juridique en matière criminelle et de poursuites)
- Les gouvernements, les autorités de l'aide juridique et les fournisseurs de services ont entre eux des partenariats efficaces