



THE CANADIAN  
BAR ASSOCIATION  

---

L'ASSOCIATION DU  
BARREAU CANADIEN

# Les solutions de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne

*Nouveau regard sur l'égalité devant la justice*

Une initiative de l'Association du Barreau canadien

Février 2013

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

Melina Buckley – Présidente

John H. Sims, c.r. – Vice-président

Sheila J. Cameron

Amanda K. Dodge

Sarah J. Lugtig

Patricia M. Hebert

Gillian D. Marriott, c.r.

Gaylene Schellenberg – Directrice de projet

Le Comité est reconnaissant au Fonds pour le Droit de demain de son généreux appui financier.

## Table des matières

1. Introduction.....	1
A. L'initiative <i>Nouveau regard sur l'égalité devant la justice</i> .....	1
B. Les solutions de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne.....	2
2. La circonscription des besoins juridiques de la classe moyenne.....	3
3. La promesse d'innovations pour accroître l'accès aux services juridiques.....	8
A. La prévention des problèmes juridiques .....	9
B. Les services de tri et d'aiguillage.....	9
C. La fourniture d'information et de conseils juridiques.....	10
D. Les projets de guides .....	10
E. Les conseils juridiques fournis par des non-avocats.....	11
F. Les conseils sommaires et les avocats de service.....	11
G. Les approches globales.....	12
4. La restructuration des processus de règlement des différends ....	12
A. La réforme des tribunaux .....	13
B. Les autres forums décisionnels possibles.....	13
C. Les propositions de réforme du droit de la famille.....	14
5. Le caractère abordable des services d'avocats.....	15
A. L'assurance frais juridiques.....	16
B. Les services juridiques dégroupés.....	17
C. Les services à bas prix et pro bono.....	18
D. Les problèmes d'accès à un avocat .....	19
E. Les solutions de rechange aux heures facturables.....	20
F. L'évolution des modèles de pratique.....	21
6. Les questions à analyser .....	22

**Note :** Ce document de consultation 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.



# Les solutions de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne – Document de travail

---

## 1. Introduction

L'Association du Barreau canadien a annoncé à sa Conférence juridique canadienne 2012 à Vancouver l'initiative *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice*. Cette initiative est un projet du nouveau Comité de l'accès à la justice de l'ABC, présidé par Melina Buckley, Ph.D..

Le présent document de travail expose les défis actuels liés à l'accès à la justice de la classe moyenne et relève les principales approches utilisées et proposées afin de relever ces défis. Nous mettons particulièrement l'accent sur les nouvelles façons dont les avocats peuvent fournir leurs services, offrant à la profession l'occasion d'envisager une gamme plus large de services et de possibilités de prix pour la classe moyenne. Le document de travail conclut par plusieurs questions qui, nous l'espérons, susciteront d'autres discussions et débats sur la façon dont l'ABC peut le mieux soutenir les avocats dans leurs réponses à ces nouvelles occasions.

Le présent document de travail a été préparé aux fins de distribution et de consultation à l'Assemblée de la mi-hiver du Conseil de l'ABC qui aura lieu du 15 au 17 février 2013. Une annexe renfermant de plus amples renseignements sur les options énoncées au présent document de travail sera disponible au plus tard le 28 février 2013 sur le site Web du Comité de l'ABC<sup>1</sup>.

Le Comité de l'ABC vous invite à répondre à une partie ou à la totalité des questions de consultation, ou au contenu du présent document de travail, et vous demande de faire parvenir vos commentaires à l'attention de Gaylene Schellenberg, directrice de projet, au plus tard le 31 mars 2013.

### **A. L'initiative *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice***

L'initiative *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice* vise l'élimination de quatre obstacles qui empêchent actuellement une amélioration durable de l'accès à la justice. Le premier obstacle est l'absence d'intérêt politique sur la question. L'accès du public à la justice est un problème urgent et reconnu pour toutes les organisations qui se préoccupent de la justice, mais personne ne « prend en charge » ce problème complexe et celui-ci suscite peu d'intérêt politique. Une plus vaste sensibilisation du public à l'égard de l'accès à la justice ferait en sorte que tous les Canadiens et Canadiennes y soient attentifs. Cette participation publique sera nécessaire afin de créer une pression politique suffisante pour amener des changements.

Le deuxième obstacle est la nécessité d'améliorer la stratégie et la coordination. De nombreuses organisations consacrent une partie considérable de leur énergie et de leurs ressources limitées à l'élaboration de nouvelles démarches visant à améliorer l'accès à la justice. L'efficacité à long terme de ces innovations est inconnue, et il y a un sérieux manque de coordination entre les diverses

---

<sup>1</sup> <http://www.cba.org/CBA/Access/main/default.aspx>

mesures. Le projet cherchera des moyens de raffiner ces initiatives et les mettre en œuvre de façon plus stratégique et coordonnée.

Le troisième obstacle est l'absence de mécanisme pour mesurer le changement. Il est difficile d'expliquer le problème efficacement faute de terminologie ou de définitions communes. L'absence de définition concrète du succès nuit aussi au progrès. Des indicateurs de l'accès à la justice, des normes et de meilleurs moyens de mesurer et d'évaluer les diverses composantes du système de justice sont essentiels pour améliorer les résultats et cerner ce qui est véritablement efficace. Des données empiriques plus rigoureuses, notamment au sujet des coûts pour le système, pourraient grandement faciliter le changement.

Enfin, il existe des lacunes manifestes dans nos connaissances sur ce qui peut améliorer l'accès à la justice, particulièrement à l'égard de la prestation, par les secteurs public et privé, de services juridiques et les relations entre les uns et les autres. Ces lacunes constituent également des obstacles au progrès.

Pour éliminer ces obstacles, le Comité utilise trois stratégies principales :

1. **Créer des « modules » pour le changement** – Cela comporte des recherches et des consultations afin de remédier aux manques actuels d'information et d'encourager les discussions et les débats sur des questions qui n'ont pas encore été pleinement analysées. Voici les modules :
  1. Mesure de l'accès à la justice : une pierre d'assise du processus de changement;
  2. Des normes nationales pour les services juridiques financés par l'État;
  3. Les orientations futures de la prestation de services d'aide juridique;
  4. « Tension à la frontière » : Services pro bono et aide juridique;
  5. *Les solutions de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne;*
  6. Les outils d'action à l'appui du processus de changement.
2. **Présenter une nouvelle perspective, changer la conversation** – En se servant du résultat des « modules », le Comité trouvera une nouvelle façon de présenter le dossier de l'égalité devant la justice et de favoriser son appropriation par le public ainsi que la mobilisation du public. Constituera un aspect important de ce travail un Sommet national sur l'accès à la justice, qui devrait avoir lieu du 25 au 27 avril 2013, à Vancouver.
3. **Rehausser la coordination stratégique nationale** – Le Comité nouera des liens et coordonnera les mesures d'accès à la justice. Il recueillera des renseignements et soulignera les initiatives innovatrices, et publiera un rapport annuel et des bulletins trimestriels sur le site Web de l'ABC.

## **B. Les solutions de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne**

Le présent document de travail porte sur le cinquième module susmentionné – *Les solutions de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne*. Par le passé, les mesures prises par l'ABC

afin de favoriser l'accès à la justice ont surtout mis l'accent sur la protection d'une aide juridique adéquate de manière à ce que les besoins juridiques les plus essentiels des personnes les plus vulnérables soient comblés. Les réductions du financement public de l'aide juridique ont mené à une diminution continue des niveaux d'admissibilité financière et des services offerts par les régimes d'aide juridique, de sorte que bon nombre de personnes à faible revenu et pauvres ne sont plus admissibles aux services dont elles ont besoin.

Par ailleurs, nous savons que les personnes à moyens modestes, qu'on qualifie généralement de classe moyenne, souffrent aussi d'un accès inadéquat à la justice. Au cours des dernières années, on a fait des efforts considérables afin de comprendre et de contrer les obstacles vécus par ce groupe. Constitue une priorité une compréhension plus approfondie des besoins juridiques de la classe moyenne et de la façon dont la réponse à ces besoins s'inscrit dans le programme général de l'accès à la justice au Canada. La première section du présent document de travail expose les paramètres de cette question.

Les trois sections suivantes du document de travail offrent un bref aperçu des mesures actuelles visant à trouver des solutions remédiant aux obstacles à l'accès à la justice que vit la classe moyenne. Ces mesures sont structurées selon trois thèmes :

- des innovations prometteuses afin d'accroître l'accès aux services juridiques;
- la restructuration des processus de règlement des différends juridiques;
- le caractère abordable des services des avocats.

Il existe un grand nombre de solutions de rechange sous-étudiées qui pourraient accroître considérablement l'accès à la justice de la classe moyenne. Nous avons mis l'accent sur de nouvelles approches que la profession peut envisager, offrant une gamme plus vaste de services juridiques selon une échelle plus large de prix. Nous aimerions obtenir vos commentaires au sujet de ce que l'ABC pourrait faire afin de faciliter les efforts par la profession d'être innovatrice et créative pour fournir des services juridiques à prix abordable, tout en permettant à la pratique du droit de demeurer économiquement viable et dynamique.

## **2. La circonscription des besoins juridiques de la classe moyenne**

Pour trouver et appliquer des solutions de rechange afin d'accroître l'accès à la justice de la classe moyenne, il faut mieux comprendre les besoins juridiques non comblés de ce groupe et les prendre en considération dans le programme général d'accès à la justice. La présente section du document porte sur la nature distincte des besoins juridiques de la classe moyenne, les raisons pour lesquelles la profession juridique devrait revoir les manières de mieux combler ces besoins, ainsi que la façon de distinguer ces efforts des autres visant à procurer une meilleure justice aux personnes et groupes plus vulnérables.

La juge en chef a qualifié l'accès à la justice civile au Canada comme étant le plus grand défi auquel est confronté notre système judiciaire et a souligné que le Canada figurait beaucoup moins bien à ce

chapitre que les autres pays occidentaux riches<sup>2</sup>. La primauté du droit suppose que nos lois peuvent être connues et sont appliquées uniformément et que les personnes puissent y recourir et bénéficier des outils nécessaires pour accéder au système qui applique ces lois<sup>3</sup>. Pourtant, au Canada, même les problèmes juridiques les plus graves des personnes les plus pauvres, les plus désespérées et les plus vulnérables échappent souvent à la couverture des services subventionnés par l'État. Ceux qui gagnent un peu plus d'argent, par exemple ceux qui ont un emploi au salaire minimum et les membres de la classe moyenne, doivent généralement s'y retrouver seuls. La preuve la plus évidente du problème affligeant l'accès à la justice pour la classe moyenne réside peut-être dans le nombre sans précédent de parties non représentées devant les tribunaux canadiens; certains estiment que ce nombre est aussi élevé que 80 % devant les tribunaux de la famille<sup>4</sup>. Les juges aussi sont placés dans une situation insoutenable, chargés à la fois de demeurer au-dessus de la mêlée et impartiaux et d'aider suffisamment les parties pour garantir l'équité de l'instance. Les parties non représentées imposent des pressions supplémentaires au système de justice officiel, compte tenu des demandes additionnelles auxquelles doivent répondre le personnel et l'administration de la cour ainsi que le temps supplémentaire que doit leur consacrer la cour, par exemple. Toutefois, les répercussions des problèmes d'accès à la justice sont souvent moins évidentes, puisque les gens se contentent souvent d'une issue inéquitable ou insatisfaisante lorsqu'ils ont droit à une meilleure issue ou renoncent carrément à tenter d'obtenir justice<sup>5</sup>.

Certains ont tenté de définir ce qu'est la « classe moyenne ». En 2011, un important colloque<sup>6</sup> tenu par la Faculté de droit de l'Université de Toronto portait sur les besoins juridiques civils (principalement dans les domaines de la famille, de l'emploi et de la consommation) de la classe moyenne et a dressé un portrait très général du groupe, à savoir les personnes non admissibles à l'aide juridique, mais incapables de se payer les services d'un avocat<sup>7</sup>. Selon une étude réalisée en 2012 par le Barreau de l'Alberta, un revenu de 50 000 \$ ou moins distinguait les Albertains à faible revenu des Albertains à revenu moyen eu égard à leur expérience du système judiciaire<sup>8</sup>. Peu importe les critères explicites retenus, compte tenu de la très faible proportion de la population

---

<sup>2</sup> Juge en chef Beverly McLachlin, Préambule à Michael Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin, eds, *Middle Income Access to Justice* (Toronto: University of Toronto Press, 2012) à la p. x.

<sup>3</sup> Le document du *Middle Income Access to Civil Justice Steering Committee, Background Paper* (document préparé pour un colloque sur l'accès de la classe moyenne à la justice civile à la Faculté de droit de l'Université de Toronto les 10 et 11 février 2011) à la p. 12. *Middle Income Access to Justice*, *ibid*, et le *Background Paper* ont fortement influencé notre travail.

<sup>4</sup> Mark Cardwell, « The Scourge of Unrepresented Litigants » dans l'édition de janvier 2013 de *Canadian Lawyer* <http://www.canadianlawyermag.com/4463/the-scourge-of-unrepresented-litigants.htm>

<sup>5</sup> Melina Buckley, *Access to Legal Services in Canada: A Discussion Paper* (document préparé pour le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale - Groupe de travail sur l'accès aux services juridiques) (financé par le ministère de la Justice de l'Alberta, avril 2011) aux p. 6 à 8.

<sup>6</sup> Les textes présentés à ce colloque figurent dans le document *Middle Income Access to Justice*, précité, note 2.

<sup>7</sup> *Ibid*, à la p. 4.

<sup>8</sup> Alternate Delivery of Legal Services Committee, *Alternate Delivery of Legal Services* (Calgary: Law Society of Alberta, 2012).

actuellement admissible à l'aide juridique, le groupe figurant au cœur du présent document de travail représente un grand nombre de personnes et est extrêmement diversifié. Ainsi, lorsque nous faisons généralement référence, dans le présent document de travail, à la « classe moyenne », nous incluons les personnes à qui on refuse l'aide juridique, car elles dépassent légèrement les seuils financiers et les « travailleurs pauvres ». Certaines des innovations proposées peuvent aider ces groupes qui ne seraient généralement pas considérés comme faisant partie de la « classe moyenne ». Il n'existe aucune règle établie qui distingue les besoins juridiques des personnes qui vivent dans la pauvreté de ceux des personnes qui ont des revenus quelque peu ou considérablement plus élevés, mais il faut garder à l'esprit certaines différences générales lorsqu'on envisage des innovations. L'égalité devant la justice constitue un défi complexe à plusieurs volets, et il est important de reconnaître les besoins juridiques de différents groupes et de connaître les groupes qui sont les plus susceptibles de bénéficier des innovations proposées et des innovations qui ne sont pas proposées.

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>9</sup>. Les pauvres ne sont pas simplement des gens de la classe moyenne sans argent, mais qu'ils sont souvent exposés aux aspects tranchants de la loi d'une manière que ne le sont généralement pas les membres de la classe moyenne<sup>10</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>11</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, 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. Par ailleurs, les problèmes auxquels fait face la classe moyenne tombent généralement dans des domaines faisant l'objet du colloque de la Faculté de droit de l'Université de Toronto, particulièrement en droit de la famille, en droit de la consommation et en droit de l'emploi<sup>12</sup>. En outre, ces problèmes risquent d'engendrer moins de perturbations graves de la vie des gens, étant plutôt des événements distincts et inhabituels qui touchent moins souvent les besoins essentiels.

---

<sup>9</sup> Buckley, précité note 5, à la p. 13.

<sup>10</sup> Stephen Wexler, « Practicing Law for Poor People » (1970) 79 *Yale Law Journal* 1049.

<sup>11</sup> Buckley, précité, note 5 à la p. 13, citant R. Roy McMurtry, président, *À l'écoute de l'Ontario : Rapport du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario* (Toronto : Le comité directeur du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario, 2010), à la p. 41.

<sup>12</sup> Précité, note 2 à la p. 3.

Hormis le fait qu'ils ont un « filet de sécurité » financier plus grand, les membres de la classe moyenne sont susceptibles de disposer de ressources plus importantes, notamment sur les plans de la scolarité, l'alphabétisation et la santé afin de régler les problèmes juridiques qui surviennent. Grâce aux renseignements appropriés, ce groupe peut être mieux en mesure d'empêcher qu'un problème de la vie ordinaire devienne un « problème juridique » ou peut être en mesure de bénéficier d'un niveau d'aide approprié, adapté au degré et à la nature de son problème juridique. Ses membres peuvent peut-être envisager différentes options sur les plans de la prestation des services et de leur auteur et choisir ce qu'ils peuvent se permettre et qui suffit pour remédier à leur situation. Peut-être peuvent-ils recourir à des renseignements et à des outils leur permettant d'éviter entièrement le système de justice lorsque cela constitue la meilleure solution. Ainsi, les innovations ne doivent pas se limiter à celles qui ont trait au système de justice officiel. Les innovations ne doivent pas se limiter non plus aux options qui font intervenir des avocats et, en fait, bon nombre d'options reposent sur d'autres sources d'information, d'aide et de représentation juridiques. Cela étant dit, lorsque les compétences et la formation d'un avocat sont requises, les personnes qui font appel aux services d'un avocat obtiennent des résultats meilleurs et plus équitables que les personnes non représentées<sup>13</sup>. Parfois, les avocats sont essentiels pour l'obtention d'un résultat juste.

Beaucoup trop de gens ignorent où s'adresser pour obtenir de l'aide, craignent le coût associé à l'engagement d'un avocat, ignorent les options qui seraient peut-être mieux adaptées à leurs budgets ou décident d'utiliser les ressources disponibles afin de régler leurs problèmes sans aide, parfois à leur détriment.<sup>14</sup> Le document de travail (*Background paper*) de la Faculté de droit de l'Université de Toronto souligne que la plupart des parties (60 à 70 %) sont non représentées en raison des restrictions à l'aide juridique, que des parties peuvent payer pour une certaine assistance juridique et que seulement environ 10 % des parties décident vraiment de se représenter elles-mêmes<sup>15</sup>.

On indique souvent que le principal problème qui empêche les ménages à moyen ou faible revenu d'avoir accès à la justice est le coût d'un avocat. C'est particulièrement vrai lorsqu'on pense à la relation traditionnelle avocat-client – dans laquelle un client charge un avocat de gérer tous les aspects d'un problème juridique, du début à la fin. Selon le document de travail (*Background paper*) de la Faculté de droit de l'Université de Toronto, « de façon générale, l'augmentation du nombre de parties non représentées découle de la hausse des coûts des services juridiques »<sup>16</sup>. Pourtant, des sondages réalisés auprès de gens qui avaient récemment retenu les services d'un avocat révèlent que ceux-ci ne considéraient pas le coût des services juridiques comme une importante source de

---

<sup>13</sup> *Background paper*, précité, note 3 à la p. 21.

<sup>14</sup> Karen Cohl et George Thomson, *Connecting Across Language and Distance: Linguistic and Rural Access to Legal Information and Services* (Toronto : Law Foundation of Ontario, 2008) à la p. 45.

<sup>15</sup> *Supra*, note 3 à la p. 17. Le présent texte réserve l'expression « se représentant elles-mêmes » à cette tranche de 10 % et utilise l'expression « non représentées » lorsqu'il traite des autres personnes qui se représentent par désespoir et non par choix.

<sup>16</sup> *Ibid.* à la p. 9.

préoccupations<sup>17</sup>. Selon une étude réalisée en 2010 par le Barreau de l'Alberta, 91 % des gens qui avaient récemment retenu les services d'un avocat étaient satisfaits du « bon rapport coût-bénéfice » de l'expérience qu'ils avaient vécue<sup>18</sup>. L'étude sur les besoins civils de l'Ontario<sup>19</sup> a aussi relevé le fait que le public considère généralement que les frais juridiques sont excessivement coûteux, mais que 30 % des gens visés par l'étude qui avaient un problème juridique civil avaient trouvé des services gratuits et que 20 % avaient versé moins de 1 000 \$ pour obtenir de l'aide<sup>20</sup>. L'étude a conclu qu'une importante proportion d'Ontariens à revenus moyens peuvent se permettre de payer certains services juridiques<sup>21</sup>. Des innovations dans la prestation des services juridiques pourraient permettre de desservir ce marché, au moyen du dégroupage, de l'assurance des frais juridiques ou d'autres formes de services juridiques subventionnés ou à coût plus bas, et ces innovations constitueraient un grand pas dans la bonne direction<sup>22</sup>. En outre, la question des frais d'avocats et les écarts figurant dans les résultats du sondage mentionnés font ressortir la nécessité d'analyser davantage cette question.

Le colloque de la Faculté de droit de l'Université de Toronto a aussi fait ressortir des considérations de principe pour lesquelles il faut mieux faire afin d'accroître l'accès à la justice de la classe moyenne. Le professeur Michael Trebilcock a souligné que constitue un problème le fait de demander à la classe moyenne de soutenir la majeure partie de l'aide juridique au moyen de ses impôts, alors que ses membres estiment qu'ils ne peuvent se payer des services juridiques. Dans « Growing Legal Aid Ontario into the Middle Class : A Proposal for Public Legal Expenses Insurance » (Fournir de l'aide juridique à la classe moyenne : proposition d'assurance frais juridiques publique), les professeurs Trebilcock et Sujit Choudhry, de même que James Wilson, proposent un régime d'assurance public facultatif administré dans le cadre du régime d'aide juridique de la province<sup>23</sup>. Le colloque a proposé un éventail de partenariats innovateurs et non conventionnels entre les secteurs public et privé afin d'envisager de nouvelles voies d'accès à la justice<sup>24</sup>.

Pour les nombreuses personnes qui oeuvrent à l'amélioration de l'accès à la justice, l'objectif consiste à trouver des solutions qui répondront le mieux possible aux besoins non comblés du *plus grand nombre* de personnes possibles. Une partie importante des ressources disponibles sont maintenant consacrées à ces solutions : sites Web, lignes d'aide, information juridique et documents d'information juridique, guides et des autres formes d'aide disponibles à grande échelle

---

<sup>17</sup> Rebecca Sandfeur, « Money Isn't Everything: Understanding Moderate Income Households' Use of Lawyers' Services » dans *Middle Income Access to Justice*, précité, note 2 à la p. 232.

<sup>18</sup> Présentation par Susan Billington, Policy and Program Counsel, Law Society of Alberta, à la International Legal Ethics Conference, juillet 2012.

<sup>19</sup> *Supra*, note 11 à la p. 57.

<sup>20</sup> *Ibid.*

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

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

<sup>23</sup> *Supra*, note 2 à la p. 385.

<sup>24</sup> *Ibid.* à la p. 122.

et ne reposant pas sur des critères financiers<sup>25</sup>. Même s'il s'agit d'un objectif louable, l'ABC a constamment souligné que les efforts visant à répondre aux besoins juridiques de cette vaste majorité ne doivent pas masquer ou compromettre la nécessité et la responsabilité publique de trouver des solutions globales qui répondront aussi convenablement aux besoins juridiques des personnes vulnérables et marginalisées. D'autres parties de l'initiative *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice* traitent en profondeur de cette importante source de préoccupations.

Des changements systémiques généraux seront nécessaires afin d'accroître l'accès à la justice de la classe moyenne. Dans son étude portant sur l'aide juridique au Canada<sup>26</sup>, Melina Buckley a fait des commentaires sur plusieurs tendances récentes qui s'appliquent tout autant lorsqu'on envisage les façons d'augmenter l'accès à la justice pour la classe moyenne. On consacre maintenant beaucoup d'efforts à élargir l'éventail des services juridiques et à examiner des façons d'être plus souples sur le plan de la prestation des services afin d'utiliser au maximum les ressources limitées et d'aider davantage de personnes d'une façon proportionnelle et appropriée pour leur situation. L'accès à la justice nécessite une gamme d'options de service adaptées aux situations personnelles<sup>27</sup>. Nous avons désespérément besoin de solutions qui peuvent rendre l'accès à la justice réel pour ce groupe vaste et diversifié sans cesser de porter attention à l'aide aux plus démunis ni en détourner les ressources publiques. Il faudra des changements dans l'exercice du droit et dans la façon dont les avocats servent les clients, dans la manière dont les avocats traitent avec les autres acteurs du système de justice et dans les méthodes qu'utilise la profession dans son ensemble pour militer en faveur de réformes systémiques. Les autres parties du présent document dressent une vue d'ensemble et offrent certaines suggestions à l'égard de ces changements.

### **3. La promesse d'innovations pour accroître l'accès aux services juridiques**

La présente section passe en revue les innovations actuelles en vue de l'amélioration de l'accès à la justice dans le contexte du fonctionnement global du système de justice. De nombreuses organisations juridiques, des fournisseurs d'information juridique, des barreaux, des associations d'avocats, des organisations de juges et des universitaires envisagent de nouvelles manières de procurer efficacement et rapidement aux clients de la classe moyenne les services juridiques dont ils ont besoin. Beaucoup a été accompli<sup>28</sup>, et ce bref sommaire ne permettrait jamais de rendre justice aux travaux effectués, mais vise à donner une idée des options prometteuses qui existent

---

<sup>25</sup> Voir le Rapport du Groupe de travail sur l'accès aux services juridiques du - Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale (mai 2012) pour une analyse de certaines de ces options.

<sup>26</sup> Melina Buckley, *La voie du progrès* (Ottawa : Association du Barreau canadien, 2010) aux p. 115 à 117.

<sup>27</sup> Buckley, précité, note 5 à la p. 18.

<sup>28</sup> Une annexe à ce document de travail sera disponible au plus tard le 28 février 2013 sur le site Web de l'ABC et renfermera un inventaire de bon nombre des initiatives actuelles.

afin de favoriser la poursuite des discussions. Malgré l'ampleur des travaux déjà effectués, certains aspects méritent d'autres études et appuis.

On s'écarte manifestement de la tendance actuelle consistant à considérer l'assistance juridique comme une solution de tout ou rien, où un client charge un avocat de s'occuper du dossier du début à la fin ou n'obtient aucune aide du tout. L'accent est plutôt mis sur la détermination de la réponse appropriée dans les circonstances, fondée sur un éventail de possibilités. Cette analyse s'applique aussi à l'examen du moment où les services sont les plus appropriés. Plusieurs initiatives visent à déterminer la meilleure façon d'empêcher que des problèmes ordinaires se transforment en problèmes juridiques. À l'autre extrémité de l'échelle, on retrouve des façons de faire en sorte qu'une fois que des solutions à des problèmes juridiques sont trouvées, elles durent (ce qu'on appelle souvent la « durabilité juridique »).

Bien que bon nombre des options mentionnées n'aient pas directement trait à l'exercice du droit, il est important que les avocats les connaissent pour guider leurs propres efforts afin de mieux combler les besoins de la classe moyenne. La connaissance de ces diverses mesures aidera aussi les avocats à collaborer avec d'autres partenaires recherchant l'égalité devant la justice et au sein de la profession dans le contexte de la promotion d'une réforme du système.

### **A. La prévention des problèmes juridiques**

Les ressources ou activités qui améliorent la capacité par le public de comprendre, de prévoir et de régler les problèmes quotidiens peuvent signifier que celui-ci peut traiter efficacement de ces problèmes avant qu'ils ne se dégradent ou dégénèrent en problèmes juridiques (c'est ce qu'on appelle parfois la « capacité juridique »). L'information juridique peut contribuer au développement de ces capacités et plusieurs provinces encouragent un commencement rapide en intégrant des cours de droit aux programmes d'études secondaires.

On peut adopter une approche préventive au moyen de réformes du droit, de mesures réglementaires ou de régimes de protection du consommateur. [TRADUCTION] « La promotion systémique de la réforme des lois, des règlements et des institutions constitue souvent le seul moyen efficace d'éliminer les problèmes récurrents puisque ceux-ci s'attaquent aux causes fondamentales qui donnent naissance à des problèmes juridiques répétés et souvent routiniers »<sup>29</sup>. Les cadres réglementaires imposent à l'organisme de réglementation la tâche de surveiller la conformité, plutôt que d'obliger les personnes à porter plaintes et à y donner suite.

### **B. Les services de tri et d'aiguillage**

Compte tenu du grand nombre d'approches créatives de la fourniture d'information et de services juridiques adoptées au cours des dernières années, se pose maintenant l'important défi de procurer aux gens le type d'aide approprié aussi rapidement que possible. [TRADUCTION] « Une partie du programme d'accès aux services juridiques d'aujourd'hui consiste à faire en sorte que les divers

---

<sup>29</sup> Précité, note 5 à la p. 19.

volets correspondent – c'est-à-dire que le processus de règlement des différends et les services juridiques fournis soient compatibles avec la nature et l'intensité du différend juridique »<sup>30</sup>.

On retrouve parmi les « guichets uniques » de services juridiques un volet tri et référence, comme les centres d'accès à la justice en Colombie-Britannique, les centres de justice communautaire au Québec ou *Law Help Ontario*.

### **C. La fourniture d'information et de conseils juridiques**

Il arrive que des gens ne font pas valoir ni ne défendent les droits et protections que leur accorde la loi parce qu'ils ignorent leur existence ou les processus qu'ils pourraient utiliser pour les exercer <sup>31</sup>. La notion de mieux outiller le public afin que celui-ci détermine une réponse appropriée et proportionnelle afin d'empêcher que les problèmes courants ne deviennent des problèmes juridiques est liée aux mesures visant à fournir au public de l'information et des conseils juridiques afin d'aider les gens à traiter de façon appropriée des problèmes juridiques une fois qu'ils se cristallisent.

Maintenant, de nombreux services sont fournis au moyen de lignes d'aide téléphoniques, de sites Web, de kiosques dans des endroits publics et d'autres forums connexes. Selon les recherches, ce type de modes de diffusion de l'information est des plus efficaces lorsqu'il s'accompagne d'un suivi et d'un soutien aux utilisateurs, qui peuvent avoir besoin de parler à quelqu'un pour déterminer la façon d'appliquer l'information à leurs propres vies et au problème en cause, ainsi qu'un aiguillage approprié<sup>32</sup>.

Souvent, le public ne peut pas non plus avoir facilement accès aux renseignements relatifs aux avocats et parajuristes locaux et aux prix qu'ils facturent pour différents services. L'amélioration de l'accès à cette information permettrait aux gens qui peuvent se permettre de payer pour certains services juridiques de faire des choix éclairés.

### **D. Les projets de guides**

En ce qui a trait aux documents d'information juridique du public, on retrouve les divers outils qui sont maintenant disponibles pour faciliter l'autoreprésentation au sein du système de justice officiel, et ces documents sont généralement disponibles aux palais de justice ou dans les environs.

La technologie est utilisée de plusieurs manières pour accroître l'accès à la justice, et on peut en faire davantage. Par exemple, on a aussi utilisé des guides d'entrevues sur le Web pour susciter les renseignements nécessaires et les « traduire » en langage juridique afin de remplir des documents judiciaires. Encore une fois, il a été démontré que le soutien en personne ou en direct augmente considérablement la valeur des ressources technologiques pour de nombreuses personnes.

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, à la p. 9.

<sup>31</sup> Rapport de l'Access to Justice Taskforce, Attorney General's Department (Sydney: AG, 2009).

<sup>32</sup> Buckley, précité, note 5 à la p. 24.

Malgré le potentiel qu'a manifestement la technologie pour procurer aux gens des fournisseurs de services juridiques et des renseignements, il s'agit d'un outil, et non pas d'une solution miracle<sup>33</sup>. La technologie ne peut pas remplacer la communication directe entre une personne qui a besoin d'aide et un fournisseur de services. En outre, alors qu'on analyse de plus en plus le potentiel de la technologie, surgissent des problèmes de coordination et d'uniformité entre les fournisseurs<sup>34</sup>.

### **E. Les conseils juridiques fournis par des non-avocats**

Le professeur Russel Engler présente une proposition à trois volets visant l'amélioration de l'accès à la justice pour la classe moyenne :

- qu'on repense les rôles du personnel judiciaire et des juges afin que ces rôles soient davantage imprégnés d'une mentalité de service à la clientèle en vue d'aider les parties non représentées;
- qu'on reconnaisse que les situations juridiques n'exigent pas toutes une représentation complète;
- qu'on envisage un éventail d'options, de l'information juridique aux conseils et à la représentation juridiques.<sup>35</sup>

On retrouve dans cet éventail plusieurs options permettant que des non-avocats/non-parajuristes ainsi que des parajuristes fournissent assistance juridique, conseils et représentation dans des cas circonscrits.

Bien que les parajuristes et les non-avocats/non-parajuristes jouent un rôle important dans l'amélioration de l'accès à la justice, le potentiel de cette ressource n'a pas été pleinement analysé partout au Canada. On peut s'inquiéter de l'uniformité ou de la qualité des conseils offerts, mais les études réalisées aux R.-U. indiquent que la spécialisation, et non pas les qualifications, constituent le meilleur indicateur<sup>36</sup>. Il vaut peut-être la peine d'envisager des mesures de protection appropriées au Canada afin de mieux tirer parti du potentiel qu'ont les tiers d'offrir des conseils préliminaires, ce qui constituerait un moyen d'accroître l'accès à la justice de la classe moyenne.

### **F. Les conseils sommaires et les avocats de service**

Le document de travail de la Faculté de droit de l'Université de Toronto définit les conseils sommaires, les avocats de service et l'aiguillage comme des services offerts par les parajuristes et les avocats à l'exception de la représentation complète<sup>37</sup>. On définit l'avocat de service comme un

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, à la p. 27.

<sup>34</sup> *Ibid.*, à la p. 30.

<sup>35</sup> Russel Engler, « Opportunities and Challenges: Non-Lawyer Forms of Assistance in Providing Access to Justice for Middle Income Earners », dans *Middle Income Access to Justice*, précité, note 2 à la p. 145.

<sup>36</sup> Richard Moorhead, Alan Paterson et Avrom Sherr, « Contesting Professionalism: Legal Aid and Nonlawyers in England and Wales », (2003) 37 *Law & Society Review* 765, à la p. 773, cité dans le in *Background Paper*, précité, note 3 à la p. 43.

<sup>37</sup> Précité, note 2 à la p. 45.

avocat qui fournit une aide limitée, financée par l'État, à des parties non représentées devant les tribunaux de la famille et les tribunaux pénaux. Les avocats de service peuvent être disponibles pour quiconque a besoin d'assistance, en fonction des critères financiers ou pour un certain type d'affaires. On retrouve parmi les initiatives canadiennes actuelles le Projet d'avocat de service (Colombie-Britannique et Ontario), le Projet amélioré d'avocat de service (Colombie-Britannique), les services améliorés d'avocats de service de l'Aide juridique (Nouvelle-Écosse), le Centre d'assistance juridique (Manitoba), les avocats fournissant des conseils sommaires (Nouvelle-Écosse), les services juridiques aux Autochtones de Toronto, ainsi que la Clinique d'orientation juridique de Calgary.

### **G. Les approches globales**

Il est essentiel d'avoir un système de tri efficace, en mesure d'évaluer les gens qui cherchent de l'aide et de les aiguiller vers la bonne ressource, adaptée à leurs besoins, en temps opportun. Le document de travail de la Faculté de droit de l'Université de Toronto propose une collaboration accrue entre les fournisseurs de services juridiques et non-juridiques afin de régler davantage de problèmes et d'éviter ceux qui découlent souvent du travail en isolement. Puisque les problèmes socio-économiques se produisent généralement en groupes et qu'ils ne sont pas bien définis, exiger des gens qu'ils fassent le suivi à l'égard de plusieurs suggestions en matière d'assistance peut entraîner ce qu'on appelle la « fatigue d'aiguillage »<sup>38</sup>.

Les centres de services multidisciplinaires peuvent régler bon nombre de ces problèmes. Les clients peuvent être triés et aiguillés au sein de l'organisation, de manière à ce que l'aiguillage soit réussi. De par leur nature multidisciplinaire, ces centres permettent d'éviter les problèmes causés par le travail en isolement. Le professeur Michael Trebilcock a proposé que l'on élargisse le mandat des cliniques communautaires de l'Ontario afin que celles-ci adoptent une approche de plus en plus globale, effectuant une évaluation des besoins globaux pour les clients et utilisant un système organisé d'aiguillage pour les clients qui ont plusieurs besoins<sup>39</sup>. D'autres personnes ont fait valoir que l'élargissement des tribunaux unifiés de la famille accomplirait bon nombre des mêmes objectifs<sup>40</sup>.

## **4. La restructuration des processus de règlement des différends**

Cette section porte sur les mesures récentes visant à restructurer les processus de règlement des différends en vue de les rendre plus accessibles au public. Le besoin de conseils, d'assistance et de représentation juridiques dépend dans une certaine mesure de la structure du processus de règlement des différends juridiques et de l'aide qui est fournie directement par une cour de justice,

---

<sup>38</sup> *Background paper*, précité, note 3 à la p. 52.

<sup>39</sup> Michael Trebilcock, *Rapport 2008 sur l'examen du régime d'aide juridique* (rapport présenté au procureur général de l'Ontario Chris Bentley) à la p. 108.

<sup>40</sup> Par exemple, « Family Law and Access to Justice: A Time for Change », Allocution du juge en chef Warren K. Winkler au 5e Sommet annuel en droit de la famille (Toronto: Le Barreau du Haut-Canada, juin 2011).

un tribunal administratif ou une autre institution, de sorte que les changements portant simplification de cette structure ou offrant de nouvelles façons d'aider le public peuvent minimiser le besoin d'aide professionnelle. Les services de règlement des différends à l'intention des parties non représentées, sans frais ou à faible coût, peuvent aussi réduire le besoin d'assistance juridique. De même, la réforme du droit substantiel peut accroître l'accès à la justice en procurant davantage de clarté. Cette section passe brièvement en revue certaines des principales tendances, leur effet sur la prestation des services juridiques et l'exercice du droit ainsi que certaines solutions de rechange sous-étudiées.

### **A. La réforme des tribunaux**

De façon générale, les propositions actuelles de réforme des tribunaux portent sur la proportionnalité, la déjudiciarisation, la rationalisation, la simplification, la gestion de l'instance, la meilleure utilisation de la technologie ou une combinaison de ces stratégies<sup>41</sup>. L'augmentation des limites financières des cours des petites créances, où il y a rarement des avocats, peut assujettir plus d'affaires à la compétence de ces tribunaux. Les procédures accélérées et simplifiées de même que les procès accélérés constituent des manières de traiter des affaires échappant à la compétence financière des cours des petites créances lorsque les questions en litige se situent à l'extrémité inférieure des affaires civiles<sup>42</sup>. La simplification des règles de pratique rendent le processus judiciaire plus facile à comprendre pour le public, particulièrement pour les parties non représentées.

On utilise aussi la gestion de l'instance et la technologie pour réduire les frais de litige et les délais et afin d'établir des échéanciers et des objectifs d'évolution d'une affaire. Les lignes directrices sur la gestion de l'instance peuvent aussi se traduire par la participation plus hâtive des juges, ainsi que par l'examen d'options comme le règlement des différends de même que par des décisions rapides sur les requêtes ou les motions. La technologie a déjà un effet considérable sur le dépôt des documents, les communications et l'échange de documents avec les parties adverses dans le processus de litige, et sur bien d'autres aspects.

Les tribunaux spécialisés sont aussi examinés. Par exemple, les tribunaux unifiés de la famille pourraient aborder les affaires complexes de droit de la famille d'une façon intégrée, offrant aux couples qui se séparent plusieurs ressources sous un même toit, ainsi que l'aide de professionnels spécialisés et de juges (voir aussi l'analyse précédente au sujet des « approches globales »).

### **B. Les autres forums décisionnels possibles**

Dans l'analyse qui précède sur les façons d'empêcher les différends juridiques, on envisage des façons d'utiliser des mécanismes essentiellement financés par des fonds publics afin d'apporter de profonds changements qui rehausseraient l'accès à la justice pour de nombreux membres de la classe moyenne. [TRADUCTION] « Lorsque la législation établit certains régimes de réglementation,

---

<sup>41</sup> Par exemple, voir le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale - Rapport du Groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires (mai 2012).

<sup>42</sup> *Ibid.*

comme à l'égard des conditions d'emploi ou des droits des consommateurs, il y a lieu de penser qu'il devrait incomber principalement aux organismes gouvernementaux d'assurer la conformité. Dans ce cas, si on exige des personnes qu'elles intentent des poursuites en cas de violation de la loi, cela peut être considéré comme une forme de « dévolution » ou de privatisation à l'égard des fonctions de conformité ou d'application de la loi »<sup>43</sup>. Les tribunaux spécialisés peuvent aussi offrir des services plus rapides et plus spécialisés, avec divers degrés de formalisme, mettant souvent l'accent sur les modes extrajudiciaires de règlement des différends.

Les protecteurs des citoyens et les fonds d'indemnisation ont un potentiel similaire. Les travailleurs blessés peuvent s'adresser à un « commissaire des pratiques équitables » en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Ontario en vue du règlement des plaintes. Il est relativement facile de s'adresser à des fonds d'indemnisation, sans encourir de frais importants pour recevoir une indemnité. L'Ontario et le Québec ont établi des fonds pour les voyages qui tournent mal, de sorte que les gens ne sont pas tenus de poursuivre leur agent de voyage<sup>44</sup>.

Les mesures de réformes législatives, comme les Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants du Canada, visent à procurer au public une façon objective et facile d'établir le montant de pension alimentaire pour enfants requis, ce qui peut permettre d'éviter la nécessité d'une assistance ou d'une représentation juridique.

L'évolution technologique offre également de nouvelles occasions. Par exemple, les forums en ligne constituent aussi une solution de rechange pour le règlement des différends<sup>45</sup>.

### **C. Les propositions de réforme du droit de la famille**

Les problèmes en droit de la famille constituent la principale raison pour laquelle la plupart des gens s'adressent au système de justice civile<sup>46</sup>. Une bonne partie de l'attention concernant la question des parties non représentées a été consacrée au droit de la famille. Le professeur Nick Bala a souligné que [TRADUCTION] « la grande majorité des personnes sans avocat dans le processus de justice familiale sont incapables de se payer des services juridiques et ne sont pas admissibles à l'aide juridique »<sup>47</sup>. L'étude sur les besoins juridiques civils de l'Ontario a révélé que l'expérience des parties non représentées au tribunal de la famille est souvent insatisfaisante et que 44 % n'avaient pas réglé leurs problèmes trois ans plus tard. L'étude a proposé une gamme élargie de services dans tous les secteurs<sup>48</sup>.

---

<sup>43</sup> *Background Paper*, précité, note 3 à la p. 80.

<sup>44</sup> *Ibid.* à la p. 83.

<sup>45</sup> Voir [www.cybersettle.com](http://www.cybersettle.com) ou [www.clicknsettle.com](http://www.clicknsettle.com). On retrouve d'autres sources en ligne dans le *Consumer Guide to Legal Help* (Guide du consommateur en matière d'assistance juridique) – [www.findlegalhelp.org](http://www.findlegalhelp.org)

<sup>46</sup> Rapport du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario, précité, note 11 à la p. 58.

<sup>47</sup> Nick Bala, « Reforming Family Dispute Resolution in Ontario: Systemic Changes and Cultural Shifts », dans *Middle Income Access to Justice*, précité, note 2 à la p. 291.

<sup>48</sup> Rapport du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario, précité, note 11 à la p. 59.

On a envisagé la possibilité de faire du règlement des différends la priorité applicable à l'entrée dans le système des tribunaux de la famille (sauf dans les cas où il est inapproprié, comme dans les cas de violence familiale), au moyen d'une combinaison de services de médiation, d'évaluation, d'information des parents, de coordonnateurs parentaux, de médiation-arbitrage ou de droit collaboratif. On peut aussi efficacement utiliser dans les affaires de droit de la famille les mandats limités ou le dégroupage.

Le professeur Bala fait valoir que la réforme du droit de la famille devrait comporter la communication de plus d'information, notamment des séances d'information liées aux tribunaux, une expansion et une amélioration des systèmes de tri afin de faciliter la détermination rapide des questions en litige. Il a aussi recommandé la médiation et un processus judiciaire rationalisé afin de cerner les affaires complexes et très conflictuelles, de même qu'un recours accru aux tribunaux unifiés de la famille<sup>49</sup>.

## 5. Le caractère abordable des services d'avocats

Cette dernière section du document analyse les façons dont la profession juridique peut apporter des changements aux modes d'offre de services juridiques au public afin d'offrir aux clients un éventail plus large d'options de services juridiques selon une gamme plus grande de prix. Cela aurait comme avantage de fournir à plus de membres du public une certaine aide professionnelle dans le traitement de leurs questions juridiques.

On reproche fréquemment à la profession juridique d'établir des prix hors de la portée de tous les clients, y compris ceux de la classe moyenne, à l'exception des clients bien nantis. [TRADUCTION] « Faisant trop d'argent pour être admissibles à l'aide juridique, les personnes à revenus moyens, comme l'a fait remarquer la juge en chef McLachlin, ne peuvent pas espérer payer des frais juridiques..., ce qui ne leur laisse pas d'autres choix que de se représenter elles-mêmes à la cour ou s'en retourner les mains vides »<sup>50</sup>. Néanmoins, une étude Ipsos Reid récente commandée par le Barreau de l'Alberta indiquait une satisfaction générale parmi les clients qui recherchent l'aide des avocats et indiquait que 37% des dossiers juridiques moyens de l'échantillon s'étaient réglés pour moins de 1 000 \$<sup>51</sup>. Cet écart fait ressortir la nécessité de recherches supplémentaires sur la question du caractère abordable. Les professeurs Lorne Sossin et Samreen Beg soulignent que d'autres facteurs que les frais d'avocats ont une incidence sur le coût des services juridiques et que ces frais ne constituent que l'un des facteurs influençant le coût élevé des litiges<sup>52</sup>. L'accès à la justice n'exige pas nécessairement l'accès à un avocat, mais il ne fait aucun doute que les avocats jouent souvent un rôle indispensable pour l'obtention d'un résultat juste. L'issue d'un procès pour

---

<sup>49</sup> *Supra*, note 47 à la p. 296.

<sup>50</sup> Engler, précité, note 34 à la p. 148.

<sup>51</sup> Voir Billington, précité, note 18.

<sup>52</sup> Beg et Sossin, « Should Legal Services be Unbundled », dans *Middle Income Access to Justice*, précité, note 2 à la p. 197.

la partie non représentée n'est pas aussi favorable que pour la partie représentée par avocat<sup>53</sup>. Avec de l'initiative et de l'innovation, la profession juridique pourrait offrir davantage de services juridiques de façons différentes que par le passé, et à divers tarifs.

Hormis les seules considérations de coût, les demandes du public à l'égard des avocats changent, les gens désirant une plus grande participation à leurs propres dossiers, une plus grande certitude quant aux coûts et davantage d'efficacité et s'attendant généralement que les avocats en fassent davantage avec moins. Les observateurs et les théoriciens du droit mettent en garde la profession, déclarant que les avocats doivent repenser la façon dont ils exercent le droit afin de demeurer pertinents<sup>54</sup>. La technologie a aussi un effet – certains services d'information et d'aiguillage aux États-Unis ont créé des sites Web permettant aux clients de décrire leur problème et d'être recommandés à un avocat en ligne, quoiqu'ils ne rencontreront peut-être jamais leur avocat. D'autres services appariant les avocats et les clients en permettant également aux clients de décrire leur question juridique en ligne pour ensuite recevoir des soumissions de la part des avocats qui sont prêts à aider<sup>55</sup>.

Par exemple, LegalZoom se présente comme solution de rechange aux services offerts par un cabinet d'avocats traditionnel. Cette société prétend être le plus important fournisseur de services en ligne de documentation et de planification juridiques à l'intention des familles et des petites entreprises, conjuguant technologie et accès à des avocats chevronnés. En 2011, la société a déclaré qu'elle avait fourni de l'aide juridique à plus d'un million de petites entreprises et de familles.<sup>56</sup>

## A. L'assurance frais juridiques

L'assurance frais juridiques, ou les régimes de frais juridiques payés d'avance, fonctionnent généralement en bonne partie comme les autres formes d'assurance. Les clients versent des primes fondées sur l'évaluation des risques par l'assureur et bénéficient par la suite de services juridiques lorsqu'ils en ont besoin. Un fournisseur fait parfois appel aux services d'avocats à titre de conseillers juridiques d'entreprised, ou l'assureur peut conclure avec un cabinet d'avocats un contrat pour que celui-ci fournisse des services à ses clients, parfois sur la base d'une entente forfaitaire. D'autres offrent aux clients un plus grand choix d'avocats.

L'assurance frais juridiques est très répandue en Europe depuis de nombreuses années et, dans certains pays, la plupart des ménages sont couverts<sup>57</sup>. Les régimes de frais juridiques prépayés sont aussi populaires aux États-Unis. Au Canada, c'est seulement au Québec que l'idée s'est ancrée, et même là, il s'agit d'un phénomène récent. Exceptionnellement, certains syndicats et employeurs

---

<sup>53</sup> *Ibid.* Voir également Billington, précité, note 18.

<sup>54</sup> Par exemple, voir Richard Susskind, *The End of Lawyers?* (Oxford : Oxford University Press, 2008).

<sup>55</sup> Par exemple, voir, <http://www.theglobeandmail.com/report-on-business/small-business/starting-out/lawyers-new-business-bid-a-bidding-service-for-lawyers/article4201359/>

<sup>56</sup> <http://www.legalzoom.com/business-management/success-stories/legalzoom-celebrates-10-years>

<sup>57</sup> Par exemple au Royaume-Uni, 59 % des ménages bénéficient d'une certaine couverture prévue par leur police d'assurance-habitation. Voir UK Law Society, *Access to justice review: Final Report* (novembre 2010) à la p. 25, cité dans le *Background Paper*, précité, note 3 à la p. 58.

offrent l'assurance frais juridiques aux travailleurs depuis plusieurs années. Il est important de souligner que la plupart des assurances, au Canada et ailleurs, ne couvrent pas les services en droit de la famille.

En août dernier, l'ABC a adopté une résolution appuyant l'expansion de l'assurance frais juridiques pour les Canadiens<sup>58</sup>. Par cette résolution, l'ABC s'engageait également à contribuer à l'information du public au sujet du potentiel qu'a l'assurance frais juridiques d'accroître l'accès à la justice de la classe moyenne, dans la mesure où les assureurs examinent la possibilité d'y intégrer les services en droit de la famille, qui représentent le domaine le plus important de besoins non comblés au Canada<sup>59</sup>.

Du point de vue des avocats, travailler pour un assureur peut se traduire par des tarifs horaires plus bas en contrepartie d'une clientèle plus vaste et prévisible. Du point de vue des membres du public qui peuvent se payer une police, distincte ou rattachée à l'assurance-habitation (comme c'est couramment le cas en Europe), l'assurance frais juridiques pourrait combler en grande partie les besoins juridiques de la classe moyenne.

## **B. Les services juridiques dégroupés**

Il ne s'agit pas d'une nouvelle idée, mais les services juridiques dégroupés ou les mandats limités ont attiré beaucoup d'attention au cours des dernières années, particulièrement dans le contexte de l'examen des possibilités d'accroître l'accès à la justice de la classe moyenne. [TRADUCTION] « Le dégroupage offre une solution intermédiaire entre la représentation complète et l'absence de représentation »<sup>60</sup>. Les avocats peuvent exploiter un marché de personnes qui estiment peut-être à l'heure actuelle que leurs services sont trop coûteux, tandis que les clients peuvent bénéficier de frais juridiques plus bas et plus prévisibles, et pour ceux qui le veulent, d'un plus grand contrôle sur leur propre dossier. Par exemple, le client peut demander à l'avocat de rédiger les actes de procédure relatifs à une affaire, mais se représenter lui-même lorsque l'affaire est entendue. Lorsque le modèle traditionnel d'une représentation complète du client par l'avocat est impossible ou non désiré, il est fortement souhaitable de mettre à la disposition des gens une certaine assistance juridique professionnelle à un coût qu'ils peuvent se permettre.

Un rapport américain publié en l'an 2000 déclare que les critiques principales du dégroupage peuvent être réparties en trois grandes catégories – la crainte que les tribunaux et les juges soient induits en erreur, que les clients soient trompés et que les clients commettent des erreurs<sup>61</sup>. Au Canada, les barreaux de la Colombie-Britannique, de l'Ontario, du Québec, de l'Alberta et de la

---

<sup>58</sup> Résolution de l'ABC 2012-07-A.

<sup>59</sup> Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario, précité, note 11 à la p. 58.

<sup>60</sup> Beg et Sossin, précité, note 52 à la p. 197.

<sup>61</sup> Si un juge est amené à croire erronément qu'une partie est entièrement autoreprésentée, par exemple, il pourrait lui accorder davantage de latitude que s'il sait que les actes de procédure et les arguments de cette personne ont été en réalité préparés par un avocat sans que celui-ci ne soit mentionné. Voir *Proceedings from the First National Conference on Unbundling*, 12-14 octobre, 2000, Baltimore, Maryland. <http://www.unbundledlaw.org>

Nouvelle-Écosse ont étudié les mandats limités et ont publié des rapports ou adopté des changements de règles afin de traiter de ces questions dans différentes mesures. L'ABC a également publié un rapport sur le dégroupage en 2000<sup>62</sup>. La principale préoccupation soulevée dans le rapport de l'ABC était le fait que des avocats risquaient de représenter des clients en fonction de renseignements inadéquats, ce qui pourrait entraîner de pires résultats pour ces clients ainsi que des plaintes et des réclamations pour négligence contre ces avocats<sup>63</sup>.

Le Barreau du Haut-Canada a résumé ainsi les préoccupations exprimées par les Barreaux et les organismes de réglementation canadiens :<sup>64</sup>

- Le manque de clarté quant à l'entente entre l'avocat et le client.
- Faire en sorte que la qualité des services juridiques dégroupés réponde à une norme élevée.
- La possibilité que des avocats représentent des clients en fonction de renseignements inadéquats.
- La question de savoir si l'aide de l'avocat doit être divulguée.
- Le risque que le client, la cour ou l'avocat adverse soit induit en erreur.
- L'incertitude entourant les règles déontologiques applicables.<sup>65</sup>

Beg et Sossin concluent que [TRADUCTION] « bien qu'il ne constitue qu'une pièce d'un énorme casse-tête, le dégroupage... représente un pas positif important vers une plus grande accessibilité du système de justice civile »<sup>66</sup>. Ils reconnaissent que le dégroupage n'est pas sans risques, tant pour les parties que pour les avocats, mais que les avantages potentiels l'emportent sur les inconvénients possibles<sup>67</sup>. Ils demandent instamment des changements dans la culture réglementaire et dans le modèle d'affaires de la profession juridique pour réaliser ce potentiel<sup>68</sup>.

### **C. Les services à bas prix et *pro bono***

Traditionnellement, les avocats fournissent parfois des services gratuitement ou à faible coût. Ces services étaient généralement offerts aux membres de la collectivité, à la parenté et à des amis plutôt qu'à des étrangers qui démontraient l'existence de besoins juridiques non comblés. Dans les années 1950 et 1960, les Barreaux au Canada ont commencé à structurer des services de référence

---

<sup>62</sup> *L'avenir de la profession juridique* (Ottawa : ABC, 2000).

<sup>63</sup> *Ibid.*

<sup>64</sup> *Background Report – « Unbundling » of Legal Services and Limited Legal Representation* (Toronto : Barreau du Haut-Canada, septembre 2011).

<sup>65</sup> Mentionnons les questions additionnelles suivantes : L'avocat adverse peut-il traiter directement avec la partie se représentant elle-même qui reçoit des services juridiques dégroupés? Dans l'affirmative, dans quelles conditions? La cour permettra-t-elle à l'avocat de se désister après avoir fourni les services convenus? Voir, *ibid.* Voir aussi, Beg et Sossin, *supra*, note 52 aux p. 217 et 218.

<sup>66</sup> Beg et Sossin, *ibid.*, à la p. 221.

<sup>67</sup> *Ibid.*

<sup>68</sup> *Ibid.*, à la p. 193.

d'avocats offrant des services *pro bono*, ce qui constituait une forme primitive « d'aide juridique ». Cette approche s'est révélée trop informelle et ponctuelle pour combler la demande croissante du public pour de tels services. Graduellement, on a mis sur pied des régimes d'aide juridique financés par l'État afin de répondre de façon plus équitable et uniforme aux besoins juridiques du public en fonction de critères financiers d'admissibilité établis.<sup>69</sup> Depuis le milieu des années 1990, cependant, les régimes d'aide juridique au Canada et ailleurs ont subi de sévères coupures et différents participants au système juridique ont envisagé de nouvelles approches afin de combler les lacunes laissées par ces coupures.

La naissance des services *pro bono* structurés constitue un exemple de cette tendance récente. Il existe maintenant des organisations *pro bono* dans cinq provinces et elles offrent une infrastructure et un soutien administratif afin d'offrir aux avocats des occasions de fournir des services *pro bono*. Elles publicisent aussi la disponibilité des services *pro bono* auprès des membres du public et établissent des critères financiers d'admissibilité à ces services. De plus, elles peuvent solliciter des fonds public à leur appui, ce qui soulève des questions au sujet du lien entre l'aide juridique et les services *pro bono* (analysé en profondeur dans un autre rapport du projet *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice – Tension à la frontière : Services pro bono et aide juridique*).

En plus de fournir des services juridiques gratuitement, divers programmes procurent actuellement des avocats offrant des frais plus bas à ceux qui peuvent se permettre de payer un montant inférieur aux tarifs horaires habituels, ce qu'on appelle souvent « bas bono ». Par exemple, JusticeNet donne une liste d'avocats prêts à travailler selon une échelle mobile d'honoraires lorsque le revenu familial est inférieur à 59 000 \$, compte tenu des personnes à charge<sup>70</sup>. Les Centres d'accès au droit de la famille de la Société du Barreau du Manitoba offrent aussi un service de jumelage, où les avocats qui sont prêts à rendre des services à des tarifs d'aide juridique sont jumelés aux clients qui peuvent se permettre de payer seulement ces tarifs. Le Barreau appuie le processus en payant l'avocat et en percevant les fonds du client, ce qui élimine tout problème de perception de comptes pour l'avocat<sup>71</sup>.

#### **D. Les problèmes d'accès à un avocat**

Les dernières années ont connu une baisse constante du nombre de petits cabinets et d'avocats exerçant seuls, soit le genre d'avocats dont les services sont les plus souvent retenus par les personnes ayant des problèmes juridiques<sup>72</sup>. Quatre-vingts p. 100 (80 %) des avocats exerçant en région rurale et éloignée le font dans un petit cabinet ou seuls, et ces pratiques comportent des défis économiques. Les avocats qui exercent dans les collectivités rurales et éloignées font aussi

---

<sup>69</sup> *Supra*, note 26, à la p. 111.

<sup>70</sup> <http://www.justicenet.ca/who-we-are/>

<sup>71</sup> Voir, Fédération des ordres professionnels de juristes, *Inventaire des initiatives des ordres professionnels de juristes du Canada pour l'accès aux services juridiques* (Ottawa : FOPJC, 2012).

<sup>72</sup> Voir, précité, note 3 à la p. 64.

face à des défis en raison de la grandeur de la région qu'ils desservent, de l'isolement des clients, du manque de connaissances par le public de leurs services et de la difficulté à recruter du personnel<sup>73</sup>.

La profession a fait sa part en examinant des incitatifs afin d'amener des avocats à exercer le droit dans les collectivités sous-desservies<sup>74</sup>. Parmi les options possibles, mentionnons la gratuité de la formation juridique ou la renonciation au prêt étudiant en fonction du temps passé dans les collectivités éloignées ou rurales après les études de droit. On peut offrir aux étudiants en droit des occasions de stage dans des collectivités non urbaines afin qu'ils décident d'y demeurer et d'exercer le droit dans ce milieu.

Les avocats exerçant en milieu urbain peuvent aussi envisager des innovations technologiques leur permettant d'offrir des services à des clients vivant en régions rurales ou éloignées au moyen de diverses innovations technologiques, quoique ces innovations ne soient pas sans limites<sup>75</sup>.

### **E. Les solutions de rechange aux heures facturables**

L'associé directeur d'un important cabinet de Toronto a déclaré ceci :

[TRADUCTION]

Nous prédisons depuis le début des années 1990 la disparition très prochaine de l'heure facturable et le passage à d'autres modes de facturation, mais, objectivement, cela ne s'est pas produit.<sup>76</sup>

Le problème le plus fondamental qui afflige peut-être la facturation horaire réside dans le fait que le temps passé par l'avocat ne correspond pas toujours à la valeur fournie au client.<sup>77</sup> Pour les clients qui veulent des résultats, le tarif horaire peut équivaloir à remettre un chèque en blanc à leur avocat. Il est difficile d'établir un budget pour de nombreuses affaires juridiques et magasiner afin de trouver un avocat qui offre le meilleur produit et un tarif raisonnable est ardu.

La somme forfaitaire ou les honoraires fixes constituent des solutions de rechange à l'heure facturable<sup>78</sup>. Selon ce système, l'avocat reçoit des honoraires forfaitaires pour un service donné (voir aussi la section sur le « dégroupage », ci-dessus).

Les honoraires conditionnels constituent une autre solution de rechange à la facturation horaire. Dans le cadre de cette entente, le client paie le cabinet seulement si celui-ci obtient un bon résultat.

---

<sup>73</sup> *Ibid*, à la p. 65 ou Billington, précité, note 18.

<sup>74</sup> Voir par exemple une initiative conjointe de la Société du Barreau du Manitoba, de la Division du Manitoba de l'ABC et de la faculté de droit de l'Université du Manitoba, précité, note 70.

<sup>75</sup> Buckley, précité, note 5 à la p. 28.

<sup>76</sup> Ann Macauley, *The Billable Hour – Here to Stay?* : <http://www.cba.org/cba/practicelink/mf/alternatives.aspx>

<sup>77</sup> Association du Barreau canadien, *The Future of the Legal Profession: The Challenge of Change* (Ottawa: ABC, 2000) au chapitre 5, *Alternative Billing*.

<sup>78</sup> Voir, en général, David Goehl, « Common Alternative Billing Methods and When to Use Them », *Sugarcrest Report*, avril 2002; voir aussi, Macaulay, précité, note 76.

L'avocat supporte la totalité du risque financier; pas de réussite, pas d'honoraires, ce qui incite fortement les avocats à obtenir un bon résultat pour le client. Compte tenu du risque, les avocats s'attendent à recevoir une partie importante des sommes recouvrées pour le client : il n'est pas rare que 30 % soit la proportion demandée. On qualifie de prime de réussite une entente du même genre. Dans le cadre d'une telle entente, le client convient de payer à l'avocat un montant supérieur à ses honoraires habituels s'il gagne à la cour, mais un montant inférieur, s'il perd. Encore une fois, cela comporte un risque pour les cabinets, mais moindre que dans le cadre d'une entente d'honoraires conditionnels pure.

On peut également combiner un tarif horaire et des honoraires conditionnels. L'avocat accepte un tarif horaire relativement bas, mais reçoit une prime si le client obtient un bon résultat. Cela réduit le risque pour l'avocat et offre une option à plus bas prix pour le client. Parfois, les parties conviennent de plafonner la rémunération totale versée dans le cadre d'une telle entente. Dans une autre entente hybride courante, on regroupe un tarif horaire et des honoraires fixes. L'avocat accomplit le travail initial, dont la durée est moins prévisible, dans un dossier selon un tarif horaire, mais convient d'honoraires fixes pour réaliser l'opération ou l'affaire lorsque les paramètres sont plus clairement définis.

Parfois, l'avocat et le client établissent un budget, et le client convient de payer un tarif horaire jusqu'à concurrence du plafond budgétaire. Si l'avocat facture moins que le montant prévu au budget, le client convient de verser une prime, par exemple, de 40 % des économies réalisées par rapport au budget.

Il existe d'autres variantes en ce qui a trait au tarif horaire. Parfois, les clients négocient un tarif horaire mixte avec leurs avocats. Ce tarif peut constituer la moyenne des tarifs de deux ou plusieurs avocats qui effectuent le travail ou un autre tarif se situant entre l'avocat le mieux rémunéré et l'avocat le moins bien rémunéré qui travaille sur le dossier. Il n'est pas rare non plus pour les avocats d'accepter un rabais de volume, soit l'acceptation d'honoraires plus bas en contrepartie de mandats réguliers d'un client.

## **F. L'évolution des modèles de pratique**

En 2002, le Groupe de travail sur la prestation des services juridiques de l'Association du Barreau américain a produit un sommaire des modèles émergents de pratique. Certains des exemples figurant dans son rapport intitulé « Innovations and the Delivery of Legal Services : Alternative and Emerging Models for the Practicing Lawyer »<sup>79</sup> (L'innovation et la prestation de services juridiques : Modèles différents et émergents pour le praticien) sont déjà appliqués dans une certaine mesure, comme le droit collaboratif et les services juridiques dégroupés. D'autres pourraient indiquer de nouvelles façons de fournir des services à la classe moyenne.

---

<sup>79</sup> American Bar Association (Chicago: ABA, 2000).

### L'exercice global du droit et le droit préventif

Comme la médecine globale, l'avocat qui exerce le droit de façon globale examine le client dans son ensemble, plutôt que de se limiter au problème juridique du client. De même, l'avocat qui exerce le droit préventif agit davantage comme une source de solutions en examinant le client dans son ensemble plutôt qu'un problème juridique distinct. Ce genre d'avocat examine ce qu'on s'appelle parfois « la capacité juridique », ou « la santé juridique », pour aider les clients à trouver des solutions à long terme à leurs problèmes.

### Les créneaux ultraspécialisés

Les avocats considérés comme des spécialistes dans un domaine du droit peuvent développer une pratique ultraspécialisée limitée à ce type de droit ou à une certaine clientèle.

### Le marketing indirect

Cette idée repose sur la notion de travailler de façon plus globale et de considérer le client comme une personne entière. Des organismes procurent des services aux gens qui passent par un type particulier de transition de la vie, comme le divorce ou la faillite, et l'aiguillage vers un avocat constitue seulement un des nombreux services offerts (comme l'aiguillage vers un médiateur, un planificateur financier, un comptable, un psychologue).

### L'appariement client-avocat en ligne

Les clients éventuels peuvent décrire leurs problèmes juridiques et attendre qu'un avocat communique avec eux. Le client peut examiner les titres de compétence de l'avocat pour ensuite décider de l'embaucher. Il faut prendre soin de veiller à ce que le service d'appariement se conforme aux règles déontologiques.

### La visibilité

Des avocats ont déjà ouvert leurs bureaux dans des magasins donnant sur la rue et dans des centres commerciaux, offrant leurs services dans des endroits fréquentés par le public, plutôt que de demander au public de venir les voir. Cette idée a été élargie de diverses manières. Par exemple, la Cour supérieure de la Californie du comté de Ventura a acheté une maison mobile, y a installé des avocats bénévoles et du personnel, et l'a dotée d'ordinateurs, d'ouvrages et de divers documents d'information juridique pour ensuite lui permettre d'aller servir des clients dans tout le comté.

## **6. Les questions à analyser**

Nous avons réparti l'analyse des propositions de réformes visant l'amélioration de l'accès à la justice pour la classe moyenne en trois catégories :

- trouver des innovations dans la prestation d'assistance juridique et de meilleures façons d'apparier les gens, compte tenu de leurs problèmes, et les avocats;

- le changement des processus/institutions de justice eux-mêmes afin de les rendre plus accessibles et de réduire ainsi la nécessité d'une représentation et d'une assistance juridiques;
- trouver de nouvelles façons pour les avocats d'offrir une plus grande diversité, notamment de coûts, dans les services qu'ils proposent afin de rendre plus de services accessibles à davantage de personnes.

Ces liens sont dynamiques, de sorte que le changement d'un élément peut entraîner un changement dans les deux autres éléments. Nous aimerions recevoir vos commentaires sur toute question soulevée dans le document de travail et/ou sur les questions ci-après. En particulier :

**À votre avis, quels sont les moyens les plus prometteurs qui permettraient de rendre les services des avocats plus accessibles et abordables de manière à accroître l'accès à la justice? Pourquoi?**

1. Répartir le coût des services d'avocats au moyen de l'assurance frais juridiques :
  - Quelles modalités aimeriez-vous retrouver dans le cadre des polices d'assurance frais juridiques pour les Canadiens et les Canadiennes?
  - Avez-vous des préoccupations que vous aimeriez soulever si l'assurance frais juridiques s'implante dans les autres provinces canadiennes, comme c'est le cas au Québec et en Europe? Si oui, que peut-on faire pour régler ces préoccupations?
2. Le « dégroupage » ou l'imposition de limites quant aux services des avocats afin d'offrir aux clients des options à prix réduits et d'améliorer la prévisibilité quant aux coûts :
  - Dans quelle mesure fournissez-vous des services juridiques dégroupés?
  - Quels en sont les avantages pour vos clients? Pour vous?
  - Y a-t-il d'autres problèmes associés aux services juridiques dégroupés qui vous préoccupent? Si oui, quelles solutions y apporteriez-vous?
3. Accroître l'accès aux avocats offrant des services à faible coût ou *pro bono*
  - Fournissez-vous au public des services gratuits ou *pro bono*? Avez-vous des commentaires à ajouter?
  - Fournissez-vous au public des services à prix réduits ou à faible coût? Avez-vous des commentaires à ajouter?
  - Avez-vous des suggestions particulières afin d'encourager plus d'avocats à fournir des services *pro bono* ou à faible coût?
4. Régler le problème du manque d'avocats qui agissent pour le compte de particuliers ou qui exercent le droit dans les régions éloignées ou rurales
  - Quel pourcentage de votre pratique comprend les mandats pour des individus qui relèvent de domaines du droit touchant à leurs vies personnels?

- Fournissez-vous des services juridiques à des clients dans des régions éloignées ou rurales?
  - Avez-vous des suggestions pour régler le manque d'avocats qui agissent surtout pour le compte de particuliers ou qui pratiquent dans des régions éloignées et rurales au Canada?
  - Connaissez-vous des initiatives permettant que ces populations soient mieux desservies?
5. Changer le mode de facturation des honoraires d'avocats
- Quel pourcentage du chiffre d'affaires de votre cabinet provient-il d'autres modes de facturation?
  - De quels facteurs tenez-vous compte lorsque vous déterminez si vous facturerez un tarif horaire ou utiliserez un autre mode de facturation pour vos services?
  - Quelles sont les réactions des clients aux modes différents de facturation?
  - À votre avis, quels sont les obstacles au passage à un autre mode que la facturation horaire? Comment surmonteriez-vous ces obstacles?
6. Changements au sein du cabinet d'avocats et dans la structuration de la pratique
- Quelles autres structures de cabinet jugez-vous utile d'analyser davantage – quels en seraient les avantages potentiels?
  - Quelles autres structures de cabinet jugez-vous moins prometteuses et pourquoi?

**Quelle est la meilleure façon dont l'ABC peut aider la profession à saisir les nouvelles occasions d'accroître l'accès à la justice de la classe moyenne?**

Le Comité de l'ABC vous invite à faire parvenir vos commentaires en réponse aux questions ou sur tout aspect du document de travail à Gaylene Schellenberg, directrice de projet, au plus tard le 31 mars 2013 ([gaylenes@cba.org](mailto:gaylenes@cba.org) ou 1 800 267-8860, poste 139).