



THE CANADIAN  
BAR ASSOCIATION  
L'ASSOCIATION DU  
BARREAU CANADIEN

## Résultats de l'enquête de l'Association du Barreau canadien sur l'aide juridique

### Introduction

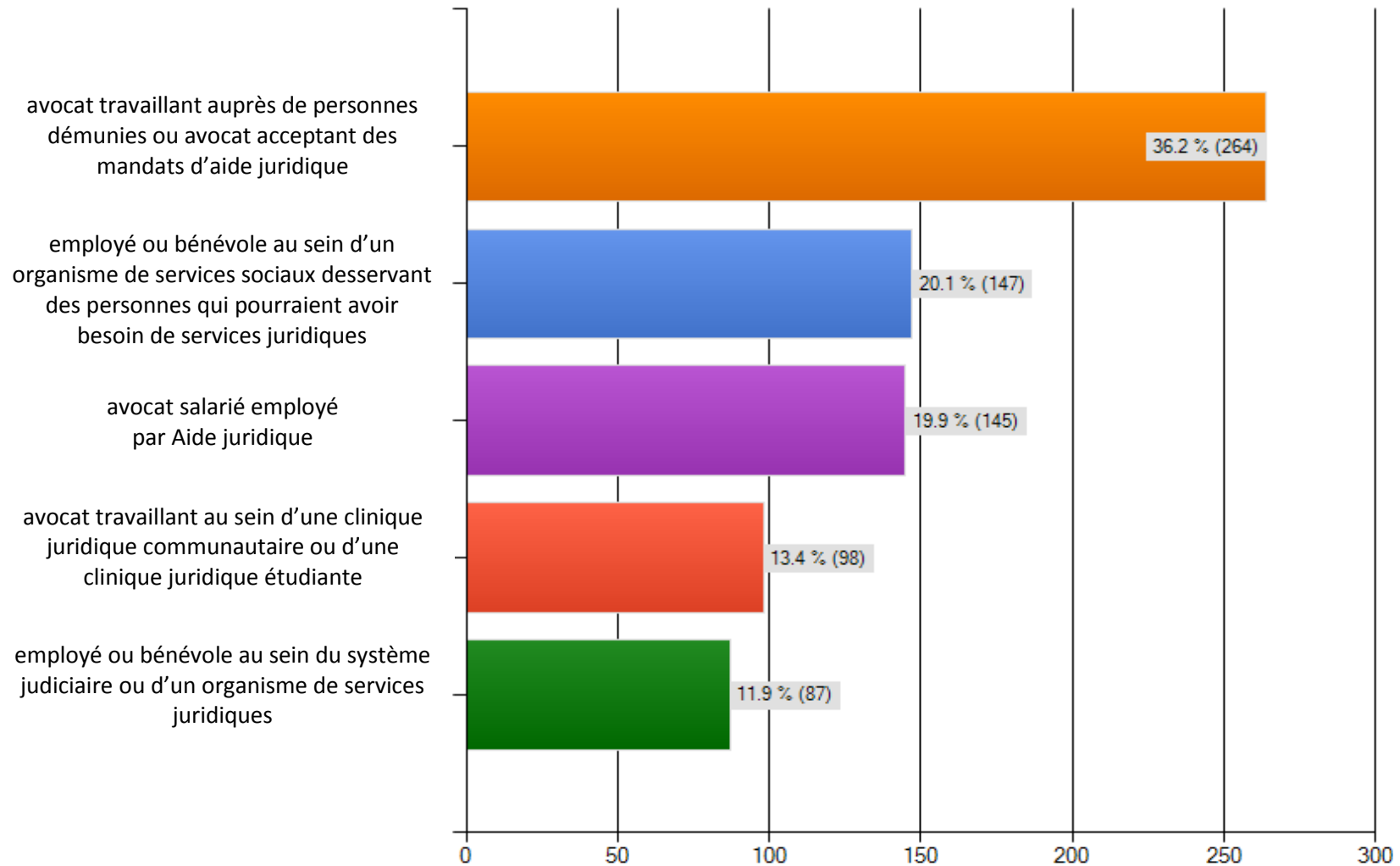
En février 2013, dans le cadre de l'initiative *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice* de l'Association du Barreau canadien, le Comité de l'accès à la justice de l'ABC a préparé un sondage sommaire sur l'état actuel de l'aide juridique au Canada. Il cherchait à connaître la perspective de ceux qui sont le plus près des populations desservies. Le questionnaire du sondage a été rédigé à l'intention des avocats de l'aide juridique (avocats en pratique privée, à l'emploi de l'aide juridique ou participant à des cliniques) et des non-avocats qui offrent des services juridiques aux populations à faible revenu. Il demandait les points de vue sur l'égalité devant la justice et sur l'aide juridique.

*Nouveau regard sur l'égalité devant la justice* est un vaste projet de l'ABC visant à s'attaquer aux grands obstacles à l'amélioration de l'accès à la justice. Nous avons déterminé que ces obstacles sont : une absence d'intérêt politique; des lacunes à pallier dans la stratégie et la coordination; l'absence de mécanisme pour mesurer le changement; des manques d'information. L'accès à la justice est un problème complexe, exigeant un éventail de solutions pour combler les besoins de différentes populations ainsi qu'un engagement des acteurs du système de justice à collaborer et à coordonner leurs efforts en vue d'un but commun. Ces enjeux feront l'objet de discussions au Sommet *Nouveau regard sur l'égalité devant la justice* de l'ABC, du 25 au 27 avril 2013 à Vancouver (Colombie-Britannique) ([www.cbapd.org/details\\_fr.aspx?id=na\\_just13](http://www.cbapd.org/details_fr.aspx?id=na_just13)).

Le questionnaire (annexé au présent document) a été diffusé dans les réseaux de l'ABC et par l'entremise des listes d'adresses courriel des régimes d'aide juridique. En tout 735 ont été reçues; elles sont résumées ci-dessous.

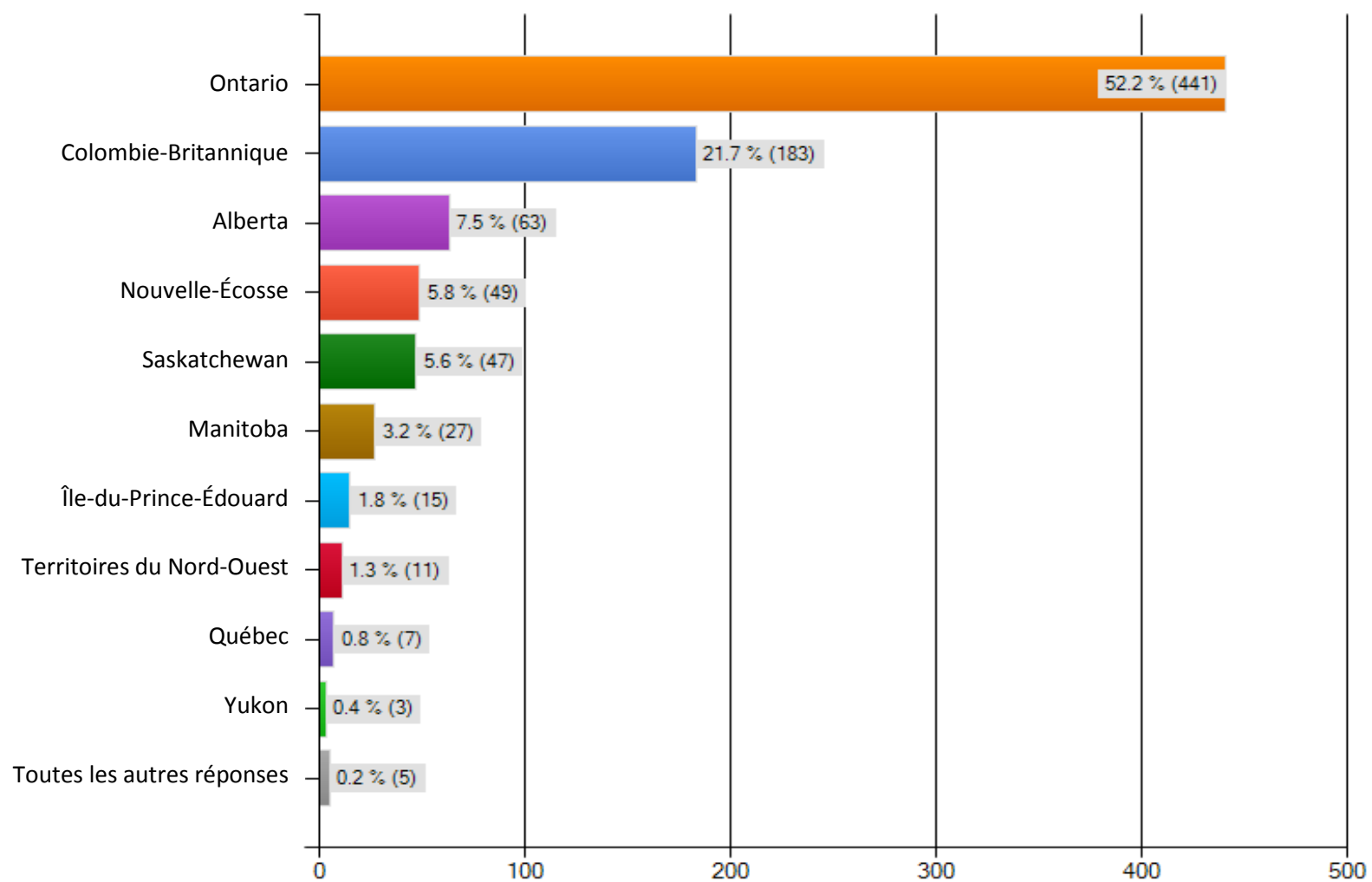
# Question 1

Je suis un :



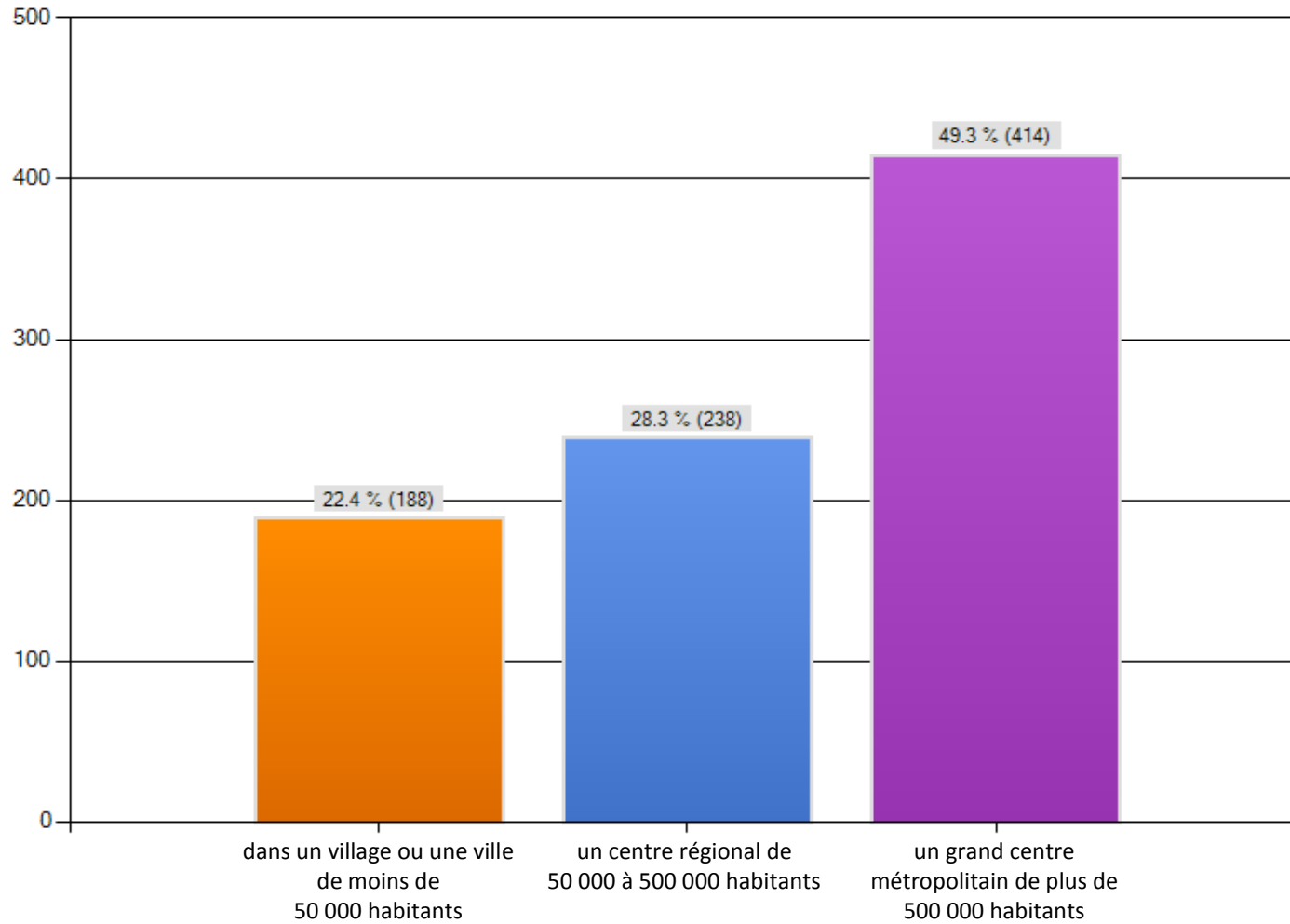
## Question 2

Je travaille en/au :



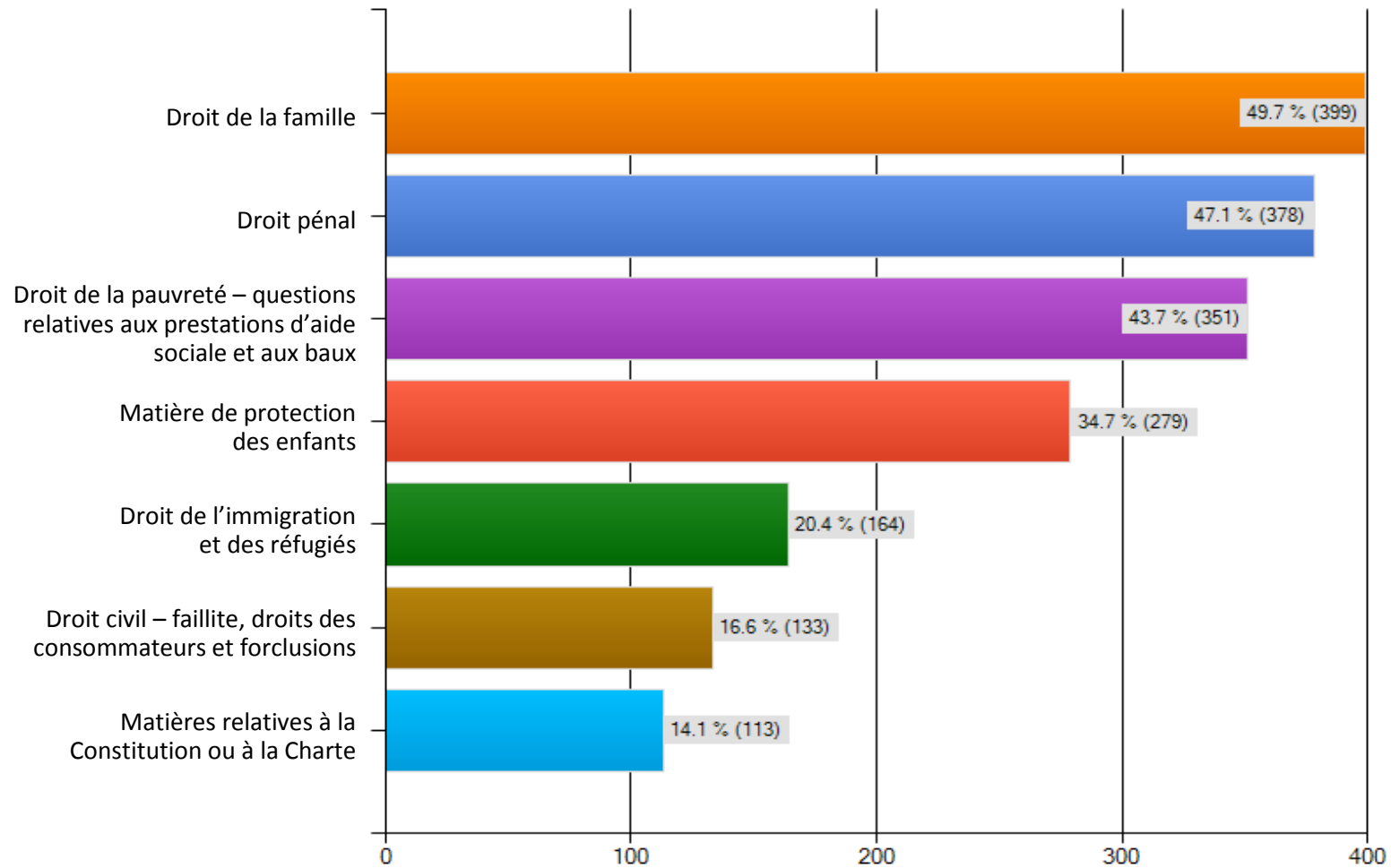
### Question 3

Je travaille ou l'organisation pour laquelle je travaille œuvre :



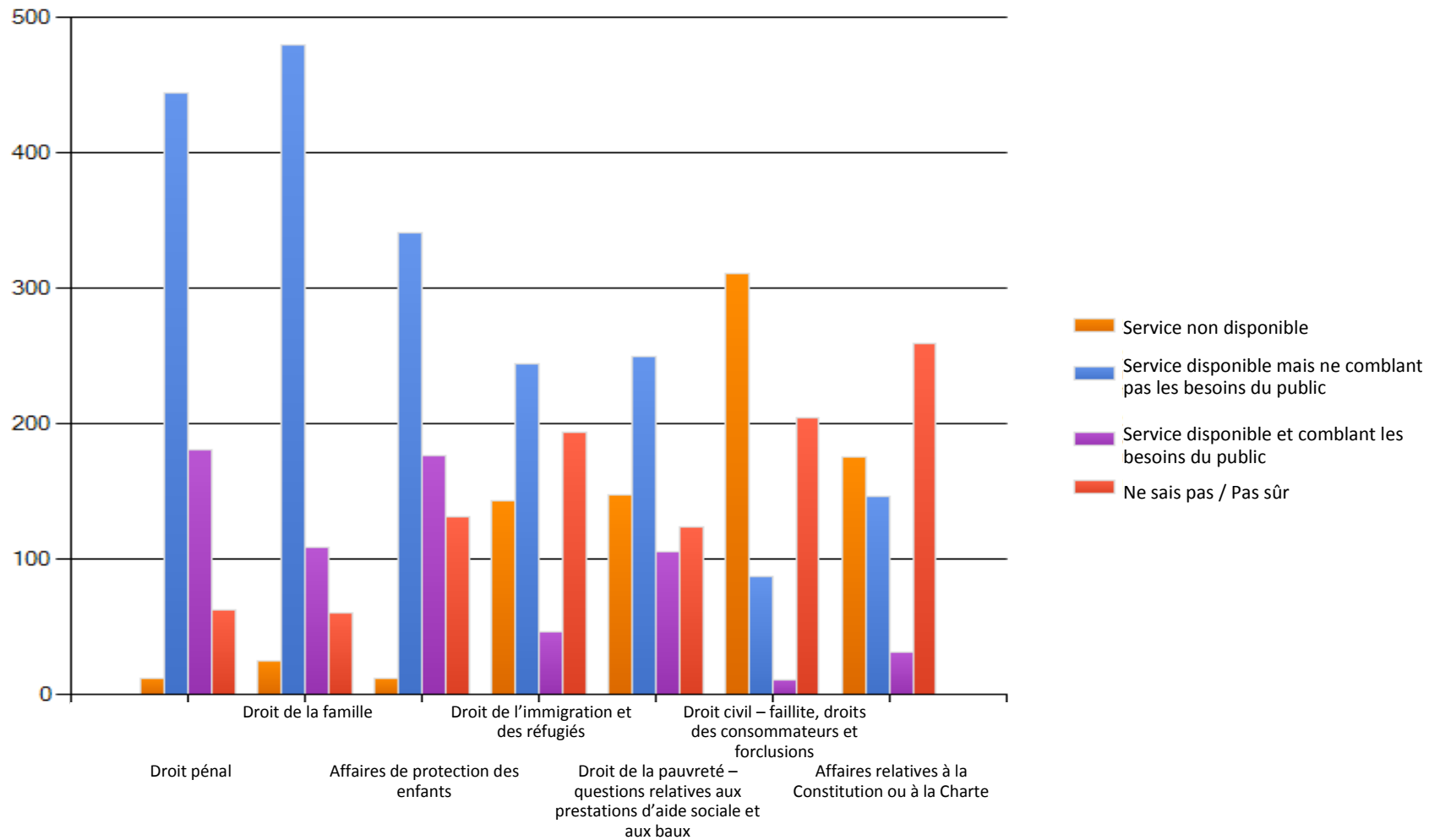
## Question 4

J'aide des parties ayant des questions d'ordre juridique en (cochez toutes les réponses qui s'appliquent) :



## Question 5

Dans ma région, l'aide juridique est offerte à ceux et celles qui y sont admissibles pour des raisons financières en (cochez toutes les réponses qui s'appliquent) :



## Question 6

### **Autres services d'aide juridique que je crois nécessaires, mais qui ne sont pas disponibles dans ma région... (232 répondants)**

Plus de trois quarts des répondants se sont exprimés en faveur d'un élargissement de la couverture des affaires juridiques par les régimes d'aide juridique – par exemple : droit de la famille (en particulier les divorces et les affaires de propriété ainsi que toute affaire posant des risques plus immédiats, comme les cas de violence familiale); toutes les affaires pénales (non seulement celle où une incarcération est improbable); droit de la pauvreté; droit de l'immigration et des réfugiés; affaires d'emploi; droit des aînés; droit des droits de la personne.

Les répondants ont accordé une attention particulière à la non-délivrance de certificats dans les affaires pénales où l'incarcération est improbable. Comme l'a exprimé un répondant : « Un casier judiciaire peut en soi être extrêmement nuisible pour une personne. » De même, un autre a indiqué que de nombreux appels en matière criminelle « mettent en cause une grave question de droit qui doit être plaidée et tranchée convenablement, dans l'intérêt public ».

Les répondants ont aussi appelé à un plus vaste éventail de modèles de prestation de services d'aide juridique afin de permettre des services souples adaptés à l'éventail des besoins des clients. Ils voudraient par exemple : des cliniques sans rendez-vous pour des clients ayant besoin de conseils rapides et sommaire, sans demande formelle d'aide juridique; davantage d'avocats à l'emploi des régimes d'aide juridique; davantage de services de médiation et de collaboration assortis d'une représentation juridique au besoin (par exemple, pour négocier des accords de séparation); recours accru à des défenseurs des droits juridiques; et allocation de temps accrue pour les avocats dans les litiges complexes.

Les répondants ont plaidé pour une augmentation des seuils financiers d'admissibilité. Les niveaux actuels excluent de nombreux « travailleurs pauvres », c'est-à-dire des personnes qui travaillent au salaire minimum ou dans un emploi à salaire très faible qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique.

De nombreux répondants ont insisté sur ce que dans les services fournis, l'aide juridique doit reconnaître les besoins spéciaux de clients particuliers. Les affaires de droit de la famille où il y a violence familiale ont été citées comme étant particulièrement complexes, exigeant une formation spécialisée et davantage d'heures de travail par rapport à d'autres affaires de droit de la famille. Les clients peuvent aussi avoir de faibles aptitudes linguistiques, de sorte que les ressources textuelles (p. ex, les sites Web) et les services téléphoniques sont moins pertinents ou utiles. Il faut aussi tenir compte des clients vivant dans des localités isolées ayant un accès limité à des services.

### **Conclusions**

- Davantage d'affaires juridiques doivent être couvertes par l'aide juridique.
- Les besoins des clients peuvent et doivent être comblés de diverses façons.
- Ce n'est pas tous les clients qui ont besoin d'une représentation complète.
- Certains clients sont relativement avisés et peuvent bénéficier de conseils rapides ou d'une aide pour la documentation. D'autres, aux prises avec des affaires complexes ou ayant une capacité limitée, ont besoin d'une représentation complète sans limite prescrite du nombre d'heures.
- Les solutions de rechange au tribunal devraient être mieux financées. Par exemple, une représentation efficace en médiation peut radicalement réduire la probabilité (et les frais) d'un renvoi au tribunal.
- Les services d'aide juridique devraient être mieux à même de fournir des services en fonction des besoins réels du client et non seulement en fonction de critères rigides liés à l'objet en cause ou aux moyens financiers.

## **Question 7**

### **Autres services d'aide juridique disponibles dans ma région, mais en quantité insuffisante pour combler les besoins du public... (177 répondants)**

Les répondants ont exprimé une conviction largement partagée que les services d'aide juridique sont insuffisants pour combler la demande sans cesse croissante de services et les besoins de la communauté. Environ trois quarts d'entre eux voudraient bonifier les



services dans le cas des affaires couvertes – bien qu’inadéquatement – par l’aide juridique. Par exemple, des certificats en droit de la famille sont délivrés dans certains ressorts uniquement pour les affaires dans lesquelles il y a des enfants. De nombreux répondants voudraient voir une couverture élargie d’autres affaires de droit de la famille (notamment les affaires de pension alimentaire et de divorce). De même, des certificats en matière criminelle sont délivrés, mais seulement pour des affaires où la Couronne n’a pas déterminé que l’incarcération est improbable. Un répondant a fait remarquer que « l’aide juridique semble seulement aider ceux qui veulent plaider coupable ». D’autres affaires jugées être insuffisamment couvertes par l’aide juridique sont celles relevant du droit de l’emploi, de la pauvreté ou de l’immigration et des réfugiés.

De nombreux répondants revendiquent aussi un élargissement des moyens utilisés pour fournir de l’aide juridique. Un exemple serait d’augmenter le nombre d’avocats de garde; un répondant a dit que ceux-ci sont « surchargés de travail et ont peu de supervision ou de soutien véritable ». Certains répondants voudraient qu’il y ait plus de services *pro bono*, de services de médiation et de cliniques juridiques. Quelques répondants ont plaidé pour une augmentation de la rémunération des avocats, à la fois en termes de taux horaire et de nombre d’heures, en vue d’augmenter le nombre d’avocats prêts à accepter des certificats. Un répondant avisé a souligné la nécessité de « meilleurs budgets pour les avocats, afin de leur permettre de remplir leurs obligations légales / devoirs [selon les règles de leur société du barreau] ».

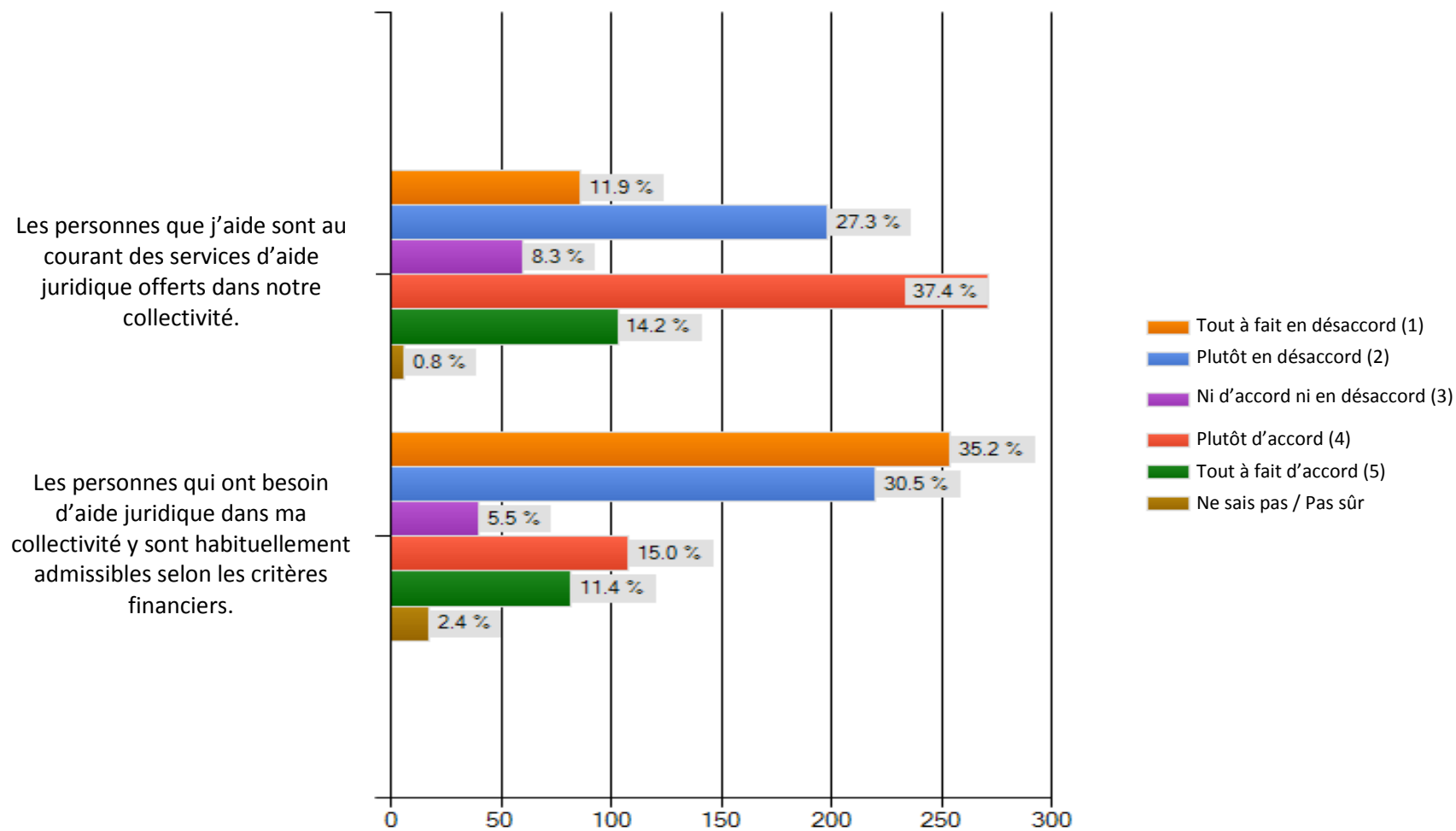
## **Conclusions**

- Les services actuels d’aide juridique sont inadéquats face aux besoins actuels des clients et des communautés, sans parler des besoins futurs.
- Même si l’aide juridique finance certaines affaires de droit de la famille et de droit pénal, seules des affaires limitées sont réellement couvertes dans la pratique.
- De nombreux clients sont laissés sans assistance juridique pour leurs demandes de divorce ou de pension alimentaire, leurs accusations criminelles et ainsi de suite.

- Une planification adéquate pour l'avenir doit reconnaître la demande croissante de services, mais aussi le fait que les services doivent répondre aux besoins plus généraux de la communauté; dans une perspective plus vaste, elle doit aussi tenir compte des coûts d'une aide juridique inadéquate.
- Ceux qui ne peuvent pas obtenir une pension alimentaire ou un règlement équitable du divorce peuvent être condamnés à la pauvreté.
- Un casier judiciaire (même en l'absence de peine d'emprisonnement) peut conditionner les perspectives d'emploi.
- Aucune de ces situations ne favorise des communautés saines; elles ne servent qu'à transférer des coûts à un système social aux ressources de plus en plus limitées.
- À l'autre extrémité, les fournisseurs de service sont aussi surtaxés, de sorte que le *statu quo* devient plus difficile à supporter.
- Les avocats de garde sont surchargés et de moins en moins d'avocats en pratique privée acceptent des certificats.
- Il y a un risque que la qualité des services juridiques fournis se dégrade et ne soit pas à la hauteur des normes professionnelles attendues des avocats.

## Question 8

Veillez indiquer à quel point vous êtes d'accord avec les énoncés suivants :



## Question 9

**Je crois que les lacunes de l'aide juridique causent des problèmes à des clients auxquels j'ai affaire, y compris (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)... (127 répondants)**

Des répondants ont soutenu qu'une aide juridique inadéquate peut entraîner d'importants délais pour le client. Par exemple, les parties auto-représentées causent des retards dans le système de justice; des clients peuvent agir sur la foi d'information juridique d'auto-assistance qui est inexacte ou mal comprise; et des problèmes qui auraient aisément pu être réglés rapidement prennent de l'ampleur et finissent par devenir coûteux. Certains répondants ont fait valoir que des limites arbitraires imposées au nombre d'heures que peuvent facturer les avocats au titre de l'aide juridique peuvent mener à du travail de qualité inférieure, ce qui nuit aux clients et cause de l'insatisfaction chez les avocats.

Pis que les retards, de nombreux répondants ont insisté sur les conséquences négatives directes pour les clients. Ils peuvent être accusés au sans-abrisme, au retour dans un ménage violent, au plaidoyer de culpabilité « pour en finir », à l'expulsion du pays, à l'assistance sociale (p. ex. faute de pouvoir obtenir une pension alimentaire), à des problèmes de santé causés par le stress et à l'éclatement de la famille.

De très nombreux répondants ont affirmé qu'un manque de services adéquats d'aide juridique peut mener à ce que des clients soient incapables de défendre leurs droits et leurs prestations en vertu de la loi. Des répondants ont estimé que de nombreux clients abandonnent leurs demandes, se sentent « impuissants et frustrés » et sont « intimidés » par des parties plus puissantes (p. ex., un propriétaire ou un conjoint abusif). Comme l'a exprimé un répondant, les droits « deviennent théoriques ».

De façon plus générale, plusieurs répondants ont signalé l'effet de services inadéquats d'aide juridique sur l'ensemble de la communauté. Des clients peuvent être privés de leurs droits par le système de justice, ce qui nuit au respect de la primauté du droit. Certains clients « peuvent même commencer à considérer que le système de justice est un mécanisme servant à leur oppression ». Un répondant a soutenu que « des lois et des pratiques inéquitables et discriminatoires restent en place parce que personne n'est en mesure de faire campagne contre elles ».

De nombreux répondants ont souligné l'incidence de services insuffisants d'aide juridique pour des clients qui sont d'avance vulnérables. En particulier, des victimes de violence familiale peuvent risquer des préjudices persistants, et des communautés racialisées peuvent être encore plus marginalisées.

## **Conclusions**

- Les lacunes des services d'aide juridique nuisent aux clients de diverses façons.
  - Il faut beaucoup plus de temps pour régler des affaires juridiques que ce ne serait le cas si une assistance et/ou une représentation efficaces étaient fournies.
  - De nombreux clients sont incapables de revendiquer leurs droits et prestations en vertu de la loi, et en subissent de graves conséquences personnelles ou familiales.
  - Il y a par conséquent une perception que le système de justice ne travaille pas pour les clients touchés – voire travaille contre eux –, ce qui mine la primauté du droit et laisse persister de la discrimination systémique.
- Ces conséquences peuvent être encore plus coûteuses pour la société que d'assurer d'emblée des services d'aide juridique.

## **Question 10**

**Les options suivantes sont utilisées dans ma région en ce qui concerne la prestation de services d'aide juridique (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)... (55 répondants)**

Quelques répondants ont insisté que l'offre de services dans un domaine donné (p. ex, certificats, avocats de garde, cliniques, services dans le Web ou au téléphone) ne signifie pas en soi que ces services soient efficaces et accessibles.

Un autre répondant a indiqué : « Probablement tout ce qui précède (services disponibles), mais vu les problèmes de financement, aucun de façon réaliste. »

Divers problèmes ont été soulignés : temps de déplacement nécessaire pour obtenir les services, dans le cas de personnes vivant dans des localités rurales; services offerts sur une base réduite ou limitée (p. ex., personnel disponible seulement cinq heures par semaine);

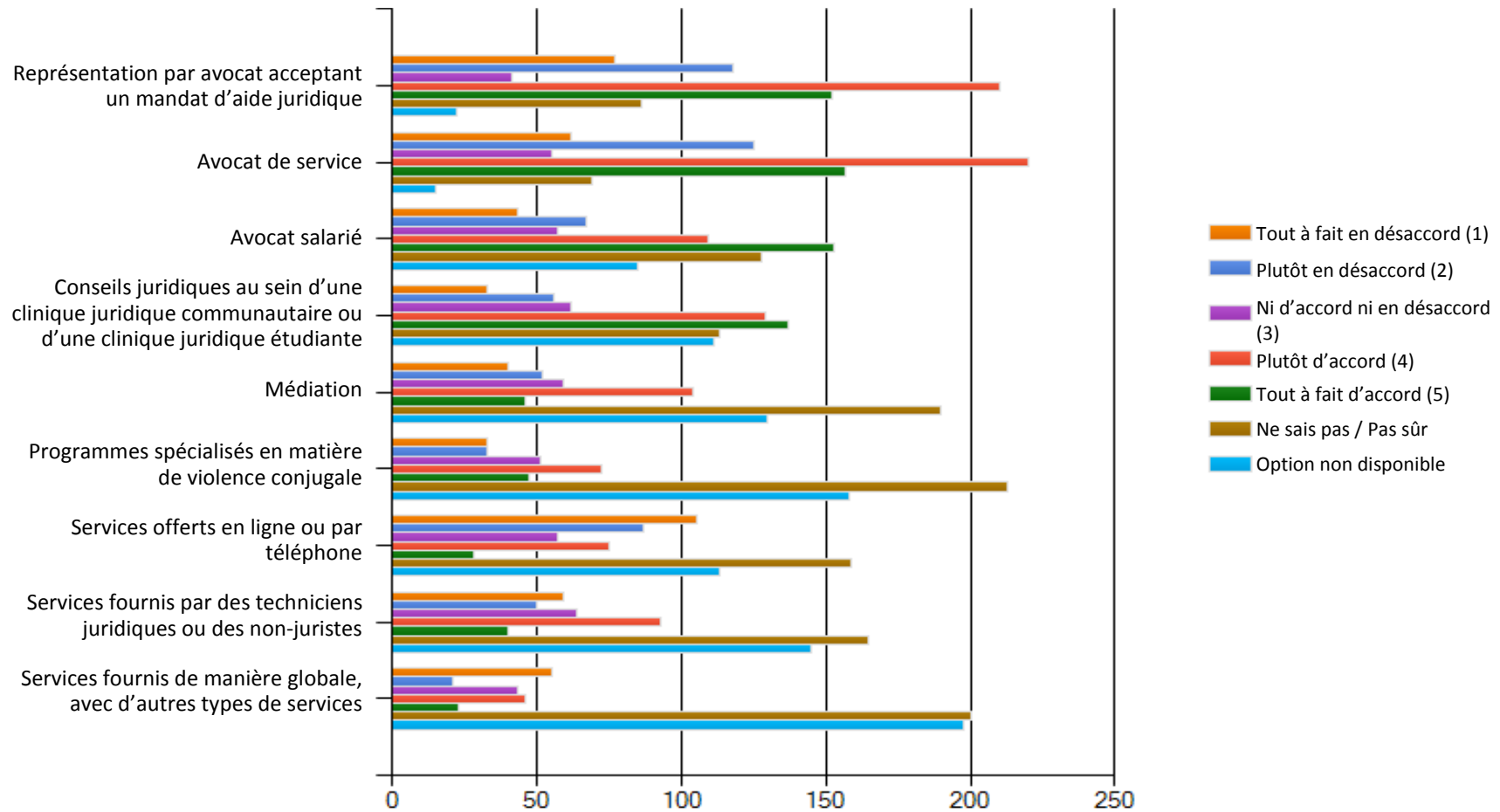
dépendance excessive à l'égard de services sur le Web ou au téléphone, au lieu de rencontres en personne; et niveaux de dotation (p. ex., aucun avocat ayant une expertise pertinente dans la communauté).

## **Conclusions**

- La disponibilité de services d'aide juridique dans un ressort, en tant que telle, ne suffit pas et peut être trompeuse.
- Des services peuvent être disponibles en théorie, mais pas du tout de façon utile sur le terrain.
- La prestation adéquate de services d'aide juridique devrait finir par être comprise comme la nécessité d'une disponibilité véritable pour les personnes dans le besoin. Il faut donc une prestation de services axée sur le client.
- Les clients peuvent-ils réellement se rendre là où les services sont offerts? Ont-ils l'accès à Internet et les compétences informatiques nécessaires pour accéder à des services Web? Ont-ils un taux d'alphabétisation suffisant pour lire et comprendre des écrits? Ont-ils accès à un téléphone pour communiquer avec un bureau central, et peuvent-ils recevoir un appel téléphonique quand un suivi est nécessaire? Même si un certificat d'aide juridique est délivré, y a-t-il des avocats dans la région qui possèdent l'expertise pertinente et qui sont prêts à l'accepter?
- Voilà seulement quelques-unes des questions qu'il faut poser pour planifier des services d'aide juridique.

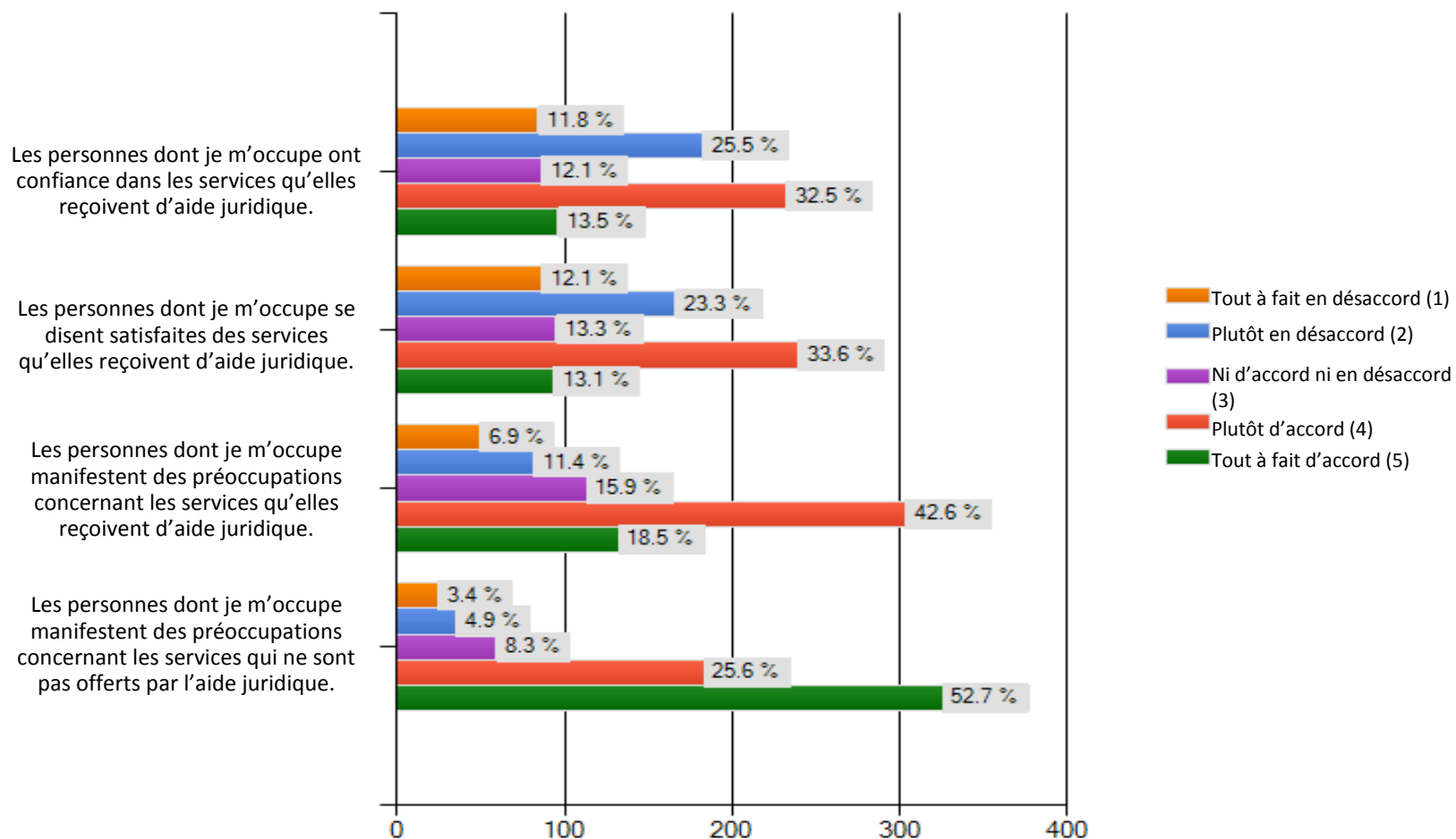
# Question 11

Les options de prestation de services d'aide juridique suivantes sont efficaces pour les clients à qui j'ai affaire :



## Question 12

D'après mon expérience quotidienne (veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord avec les énoncés suivants) :





## Question 13

### **Ce qui est le plus intéressant au sujet de l'aide juridique dans ma région, c'est... (448 répondants)**

Environ un répondant sur cinq a exprimé une grande considération pour les personnes (y compris les avocats et les autres membres du personnel) qui travaillent dans l'aide juridique. De nombreux répondants les ont qualifiées de « expérimentées », « dévouées », « généreuses » et « compatissantes », jugeant qu'elles offrent un « excellent service », fût-ce seulement pour « le petit nombre qui est admissible ». Ils ont aussi applaudi à leurs efforts malgré des ressources limitées et des budgets en baisse. Comme l'a dit un répondant : « Ils essaient de faire de leur mieux avec les ressources dont ils disposent. » Un autre a estimé que le personnel de l'aide juridique est « surchargé et sous-payé ».

Il y a aussi eu des éloges pour la variété des services qu'offre l'aide juridique et les affaires juridiques qui sont couvertes, deux éléments qui rehaussent l'accès à la justice. Nombreux sont ceux qui ont en particulier loué le modèle de l'avocat de garde et de la clinique communautaire. Divers répondants ont dit croire qu'il couvre (même si c'est de façon insuffisante) d'importants domaines du droit, comme les infractions criminelles graves, la protection des enfants, le droit de la famille et les tribunaux de la jeunesse. De fait, il y a eu des compliments pour la façon dont les avocats de garde et les cliniques communautaires se complètent mutuellement dans la prestation des services. Fait important, un répondant a souligné le degré auquel les services d'aide juridique sont « soutenus par la magistrature ».

De nombreux répondants apprécient la présence physique des services d'aide juridique, là où elle est assurée. Par exemple, plusieurs ont dit trouver importante la présence physique d'avocats de garde au palais de justice et de cliniques juridiques dans la communauté; cette présence permet des consultations en personne et des aiguillages. En outre, un « contact local » est important pour d'autres organismes communautaires coopérant avec l'aide juridique.

Il faut noter qu'un répondant sur dix croit que la survie de l'aide juridique, malgré les nombreuses compressions budgétaires, est sa plus grande qualité. Un des répondants a résumé ce point de vue en disant que « le simple fait de l'existence de quelque chose vaut mieux que de n'avoir rien du tout ».

## Conclusions

- Le problème central du système d'aide juridique est la capacité d'assurer à ceux qui ont des besoins juridiques un accès et une couverture suffisants, et non la qualité des services existants.
- Pour le peu de personnes qui peuvent de fait obtenir de l'aide juridique, les services qui existent sont bien considérés même s'ils sont insuffisants.
- Il y a un énorme respect pour ceux qui travaillent dans le système de l'aide juridique, et la plupart des gens estiment qu'ils font de leur mieux avec les ressources limitées dont ils disposent.
- Les avocats de l'aide juridique sont perçus comme étant des professionnels compétents et qualifiés qui fournissent une bonne représentation à leurs clients.
- Nombreux sont ceux estimant que la plus grande qualité de l'aide juridique est sa survie malgré de profondes compressions budgétaires. Certains estiment qu'une attitude « c'est mieux que rien » pourrait teinter les discussions sur l'aide juridique en servant à justifier le statu quo.

## Question 14

### **Le principal problème avec l'aide juridique dans ma région est le suivant... (561 répondants)**

Environ le quart des répondants ont indiqué que les seuils financiers d'admissibilité sont beaucoup trop bas, et donc que trop peu de certificats sont délivrés aux personnes qui en ont désespérément besoin. Les seuils ont été qualifiés par plusieurs de « désuets » et « irréalistes » dans une société moderne. Quelques répondants ont soutenu que les seuils sont si bas qu'« une personne travaillant à temps plein au salaire minimum n'est pas admissible », ce qui signifie que « des personnes ayant besoin d'aide juridique ne peuvent tout simplement pas en obtenir ».

Même si des clients parviennent à obtenir des certificats, les répondants ont constaté que trop peu d'avocats sont disposés à les accepter pour combler la demande des clients. Le faible taux horaire, par rapport aux taux habituels, et les restrictions quant au nombre d'heures rémunérées qu'un avocat peut consacrer à un dossier donné sont les principales raisons invoquées pour l'expliquer. Les avocats qui

acceptent des certificats « ne peuvent pas suffire à la charge de travail ». Certains répondants pensent que ces problèmes mènent à un « manque d'avocats expérimentés » dans l'aide juridique.

Environ un répondant sur cinq a désigné le financement insuffisant de l'aide juridique comme un problème majeur. Le résultat en est une prestation inadéquate des services existants (avocats salariés surchargés et recours excessif aux avocats de garde, nombre limité de certificats disponibles) et à une incapacité de créer des services supplémentaires pour répondre aux besoins de la communauté (p. ex., élargissement de la couverture des affaires juridiques par l'aide juridique).

Les répondants ont indiqué que le sous-financement des services d'aide juridique est particulièrement problématique pour les avocats qui acceptent du travail d'aide juridique. La faible rémunération horaire « dévalue le temps de l'avocat ». De nombreux répondants ont soutenu que l'aide juridique ne prévoit pas un nombre d'heures suffisant « pour faire le travail », ou pour faire le travail convenablement, comme ils considèrent qu'il le faut selon leurs normes professionnelles. Un des répondants a même affirmé que « le nombre d'heures alloué est irresponsable », et un autre, que dans les affaires pénales, « les limites empêchent une défense pleine et entière ». Par conséquent, certains répondants ont avancé que l'aide juridique « profite » des avocats puisque, pour mener le dossier à bien, ils sont nombreux, pour des motifs éthiques, professionnels et moraux, à travailler bénévolement au-delà des heures allouées.

La gestion de l'aide juridique a aussi été désignée comme un problème important par quelques répondants. Un d'eux a fait remarquer que « la bureaucratie prend de l'ampleur, détournant des fonds des services dont les clients ont désespérément besoin ».

## **Conclusions**

- Beaucoup des problèmes de l'aide juridique découlent d'un sous-financement chronique. Les effets touchent ceux qui vivent dans la pauvreté, leurs communautés et ceux qui fournissent des services d'aide juridique.
- Des services juridiques ne peuvent pas être fournis à tous ceux qui en ont besoin.
- Le manque de financement fait qu'il est difficile de maintenir les services existants, et plus encore d'en créer de nouveaux en réponse aux besoins changeants de la communauté.

- Le manque de financement fait aussi qu'il est difficile de rémunérer suffisamment les avocats pour le travail qui est nécessaire dans le système juridique d'aujourd'hui, qui est de plus en plus complexe, et d'encourager davantage d'avocats à accepter des dossiers d'aide juridique.
- De nombreux avocats finissent par se sentir exploités parce que leur éthique professionnelle et personnelle les pousse à faire don de nombreuses heures au-delà de ce que l'aide juridique rémunère.
- Enfin, la bureaucratie de l'aide juridique est perçue comme une entrave à la prestation de services à ceux qui en ont besoin.

## Question 15

### **L'aide juridique serait meilleure dans ma région si... (532 répondants)**

Certains répondants ont expressément réclamé un financement accru pour les services d'aide juridique. Cet argent devrait servir à délivrer davantage de certificats, à couvrir davantage d'affaires juridiques et à fournir davantage de services en clinique.

Des répondants ont aussi plaidé pour une réforme des critères d'admissibilité. La plupart d'entre eux citaient la nécessité d'augmenter les seuils de revenu pour pouvoir desservir les nombreuses personnes qui n'ont pas les moyens de payer un avocat, mais qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique. D'autres ont suggéré de prendre en compte la complexité d'une affaire pour déterminer l'admissibilité. Un répondant a suggéré d'« intercepter » les clients dont les affaires pourraient être réglées aisément au moyen d'une intervention précoce de l'aide juridique, avant que l'affaire n'aboutisse au tribunal.

De nombreux répondants voudraient augmenter l'éventail des modèles de prestation de services d'aide juridique. Par exemple, il s'agirait d'explorer une combinaison d'avocats salariés, de conseils sommaires, de représentation complète et limitée, de cliniques juridiques et d'éducation publique – ou, comme l'a exprimé un répondant, une « plus grande expérimentation ». Certains clients pourraient être servis au moyen de conseils sommaires, rapides et aisément accessibles, sans qu'une représentation complète soit nécessaire. D'autres ont préconisé un rôle accru pour des non-avocats, comme des parajuristes et des défenseurs des droits juridiques.

Des répondants ont aussi souligné le besoin qu'ont certaines personnes de services en personne, surtout celles qui n'ont pas accès à Internet ou au téléphone ou qui maîtrisent mal l'anglais ou le français.

De nombreux répondants ont exprimé des préoccupations au sujet de la bureaucratie du système d'aide juridique. Par exemple, plusieurs ont suggéré de chercher des économies à réaliser dans ce qui est perçu comme un coût administratif disproportionnellement élevé, avant de réduire les services. D'autres ont critiqué, parmi les cadres supérieurs, le manque de personnes ayant de l'expérience de première ligne en matière d'aide juridique ainsi qu'une compréhension insuffisante des réalités des services d'aide juridique. D'autres encore ont suggéré de simplifier les modalités d'ouverture de dossier et de facturation.

Enfin, les répondants ont désigné divers défis qui se posent aux avocats travaillant dans l'aide juridique. Un répondant a dit de ce problème qu'il est une question de « confiance » entre les avocats et l'aide juridique. Une majorité des répondants estime que les taux de l'aide juridique sont trop faibles en comparaison des taux normaux, et qu'un nombre insuffisant d'heures rémunérées est accordé pour pouvoir traiter les dossiers convenablement. Plusieurs ont revendiqué le rétablissement de la discrétion de l'avocat pour qu'il puisse facturer le nombre d'heures qu'une affaire exige réellement plutôt que d'allouer un nombre fixe d'heures selon la nature d'une affaire. Quelques répondants ont suggéré des mesures qui pourraient inciter les avocats à accepter davantage de dossiers d'aide juridique, comme des réductions des cotisations professionnelles ou des déductions fiscales au titre de dons de bienfaisance pour ceux qui offrent du temps bénévolement.

## **Conclusions**

- Le but de fournir des services d'aide juridique à tous ceux qui en ont besoin exige une réforme sur de nombreux plans.
- Les seuils financiers d'admissibilité doivent être augmentés en tenant compte du coût de la vie réel dans le monde d'aujourd'hui et de la complexité croissante du système de justice.
- L'aide juridique devrait favoriser une attitude innovatrice et ne pas craindre l'expérimentation. Par exemple, le système pourrait s'occuper des affaires qui peuvent être réglées rapidement grâce à une intervention de l'aide juridique, au lieu d'attendre que des interventions bien plus coûteuses deviennent nécessaires.

- En outre, il faudrait évaluer les besoins réels du client (p. ex., conseils sommaires ou représentation complète; affaire simple ou complexe) au lieu de délivrer d'office un (coûteux) certificat prévoyant un nombre standard d'heures.
- L'aide juridique devrait employer davantage de cadres supérieurs ayant de l'expérience « sur le terrain », qui peuvent mettre au point des méthodes nuancées dans la prestation de services et l'administration.
- Un élément fondamental d'un système d'aide juridique efficace est la relation de confiance avec les avocats qui y travaillent. L'aide juridique doit aussi faire confiance aux avocats travaillant sur le terrain qu'ils concilieront convenablement les intérêts de leurs clients, leur obligation professionnelle d'effectuer leur travail avec la compétence voulue, et la nécessité d'une utilisation judicieuse de ressources limitées.