



RÉPONDRE AUX BESOINS DES PNRA
DANS LE SYSTÈME CANADIEN DE JUSTICE

LIVRE BLANC PRÉPARÉ À L'INTENTION DE
L'ASSOCIATION DES ADMINISTRATEURS JUDICIAIRES DU CANADA

TREVOR C. W. FARROW
DIANA LOWE, C.R.
BRADLEY ALBRECHT
HEATHER MANWEILLER
MARTHA E. SIMMONS

TORONTO ET EDMONTON
27 MARS 2012

NOTES SUR LES AUTEURS

Trevor C. W. Farrow, AB (Princeton), B.A./M.A. (Oxford), LL.B. (Dalhousie), LL.M. (Harvard), Ph. D. (Alberta), professeur agrégé à la faculté de droit Osgoode Hall, à l'Université York de Toronto, directeur du programme clinique d'éducation juridique de la faculté de droit Osgoode Hall et président du Forum canadien sur la justice civile.

Diana Lowe, C.R., B.A., LL.B. (Alberta), LL.M. (Édimbourg), Conseillère juridique exécutive au juge en chef adjoint de la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta, présidente du Comité de recherche du Forum canadien sur la justice civile.

Bradley Albrecht, BSc (Alberta), LL.B. (Alberta), MBSI (Alberta), analyste de la politique et de la recherche pour le ministère de la Justice de l'Alberta et le Procureur général.

Heather Manweiller, LL.B. (Manitoba), LL.M. (Alberta), Conseillère juridique pour le ministère de la Justice de l'Alberta et le Procureur général.

Martha E. Simmons, B.A. avec distinction (Western), J.D. (Osgoode), LL.M. (Osgoode), candidate au doctorat (Osgoode), professeure auxiliaire à la faculté de droit Osgoode Hall à l'Université York de Toronto.

REMERCIEMENTS

Ce Livre blanc a été écrit par Trevor C. W. Farrow, Diana Lowe, C.R., Bradley Albrecht, Heather Manweiller et Martha E. Simmons. Il représente le point culminant de l'aide de beaucoup de gens qui travaillent partout dans le système canadien de justice. Les auteurs remercient l'Association des administrateurs juridiques du Canada (AAJC) pour la chance de travailler sur ce projet et reconnaissent les ressources et les efforts importants que l'AAJC a fournis lors du processus de création de ce Livre blanc. Une équipe de recherche dévouée, y compris les auteurs de ce rapport avec la collaboration de Lynn Varty (ministère de la Justice de l'Alberta et présidente sortante du Comité de recherche de l'AAJC), Evelyn Schwabe (Administration judiciaire, ministère de la Justice de l'Alberta), Pamela Kachafanas (Administratrice judiciaire, ministère de la Justice de la Nouvelle-Écosse), Erin Searcy (ministère du Procureur général de l'Ontario), Susan Pratt (ministère du Procureur général de la Colombie-Britannique), Ian Greene (Professeur, Université York) et Les Jacobs (Professeur, Université York) s'est réunie régulièrement pour discuter du Livre blanc, formuler les enjeux, coordonner les recherches et superviser l'ensemble du projet. Les auteurs sont reconnaissants de l'aide fournie par l'équipe, et aussi de l'aide et du soutien de tout le Comité de recherche de l'AAJC, y compris : Lorna Ross, Lynn Varty, Les Jacobs, Louise Daley, Ian Greene, Pamela Kachafanas, Heather Manweiller, Lynn Norris, Jason Piush, Susan Pratt, Erin Searcy, Ashley-Dawn Zallack, Diana Lowe, C.R., et Barb Hookenson. Igor Gontcharov a fourni une précieuse aide de recherche, en collaboration avec Babita Ramlal. Des centaines d'administrateurs judiciaires et de travailleurs de première ligne partout au pays ont fourni de précieux commentaires à l'aide du sondage réalisé pour ce Livre blanc (joint à l'Annexe II). Les auteurs sont reconnaissants pour tous ces commentaires tout comme l'assistance technique pour le sondage de la part de Farlon Rogers, et pour les services de traduction de Maxime LaCarte. John M. Greacen (Greacen Associates, LLC) et plusieurs administrateurs judiciaires canadiens ont aussi fourni de l'aide très utile plus précisément sur les lignes directrices sur les PNRA. Certaines des idées adressées dans ce Livre blanc ont été présentées pour la première fois et discutées par Trevor Farrow et Diana Lowe au National Judicial Institute, lors du Colloque de formation de la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta sur les « Plaideurs sans avocat » (Red Deer, 14 octobre 2011), où de nombreux commentaires et suggestions utiles ont été formulés. Les commentaires utiles de Rick Craig sont aussi appréciés. Finalement, les auteurs sont reconnaissants pour le financement généreux de l'Université York et pour l'accès au matériel de recherche du Forum canadien sur la justice civile.

SOMMAIRE

De quelle manière le système canadien de justice peut-il mieux aider les parties non représentées par un avocat (PNRA) à faire face à leurs besoins de nature juridique?

Dans le système canadien de justice existe un écart de service entre les besoins des PNRA et ce qu'il leur est actuellement offert. Le système doit mieux aborder la façon dont les PNRA comprennent, évitent, gèrent et règlent leurs différends de nature juridique.

Bien que l'ensemble du système de justice ait un rôle à jouer pour comprendre et aborder cette question, les tribunaux et les administrateurs judiciaires en particulier ont un rôle central à jouer. On commence à déployer de sérieux efforts afin de répondre aux besoins des PNRA. Toutefois, il reste d'importants défis à relever afin de fournir aux PNRA des services judiciaires convenables.

QUELLES SONT LES PARTIES NON REPRÉSENTÉES PAR UN AVOCAT?

Dans la société, de nombreux besoins de nature juridique ne sont pas comblés; c'est un fait regrettable, mais désormais non contesté. Parmi ceux qui tentent de combler leurs besoins de nature juridique à l'aide du système de justice, un nombre substantiel et croissant sont des PNRA.

Les gens peuvent se représenter eux-mêmes pour de nombreuses raisons, mais la plupart s'y voient contraints. Souvent, les PNRA sont particulièrement vulnérables en raison d'un manque relatif d'éducation, de revenu et de biens. Elles peuvent être regroupées en sept catégories qui se chevauchent :

- Les personnes souffrant d'un manque de ressources sociales (faible revenu, faible niveau de scolarité, faible niveau d'alphabétisation, etc.);
- les PNRA à faible revenu jouissant de certaines ressources sociales (des personnes qui ne peuvent se payer les services d'un avocat, mais qui jouissent de ressources sociales et d'éducation suffisantes pour faire appel aux services offerts);
- les PNRA confrontées à des obstacles sociaux qui restreignent l'accès au système judiciaire (c'est-à-dire, des personnes aux prises avec des difficultés découlant de différences physiques ou mentales, de barrières linguistiques et culturelles; des personnes vivant dans des régions éloignées, etc.);
- les PNRA incapables de se trouver un avocat (des personnes qui vivent généralement dans de petites localités ou en régions éloignées);
- les PNRA représentées antérieurement par un avocat, mais qui ne le sont plus (généralement dans le cadre de causes longues sans règlement permanent du différend);

- les PNRA visées par des causes dont on dit qu'il n'est pas nécessaire d'être représenté (c'est-à-dire, la cour des petites créances, la cour des infractions routières, etc.);
- les PNRA qui pourraient faire appel aux services d'un avocat, mais qui préfèrent se représenter seules (des personnes généralement instruites, mais qui sont méfiantes envers la profession d'avocat). Il a été découvert que les PNRA de ce genre forment une importante minorité au sein de l'ensemble des PNRA.

LES BESOINS DES PNRA

Les besoins des PNRA varient selon le groupe auquel elles appartiennent parmi ceux cités ci-dessus. Ces besoins peuvent inclure les éléments suivants :

- L'orientation fondamentale dans le système de justice (les bâtiments, les tribunaux, les emplacements, la garde des enfants, etc.);
- le diagnostic des problèmes juridiques;
- la logistique (clarifier les objectifs, organiser les cas, interagir avec le système de justice, etc.);
- la stratégie (élaborer des solutions tactiques, construire une stratégie cohérente et persuasive, rédiger des documents juridiques et des ordonnances, se préparer à la négociation lors d'un procès ou d'une séance de médiation, etc.);
- les connaissances juridiques (conseils sur la procédure et le bien-fondé);
- la résolution de problèmes juridiques (assistance pour la prise en charge de résultats équitables); et
- la collaboration (les partenariats entre le système judiciaire et les organismes externes).

Dans le cadre de la rédaction de ce document, un sondage national a été mené auprès des travailleurs juridiques canadiens. Bien que les répondants de certaines juridictions et de certains tribunaux signalent que la réaction aux besoins des PNRA connaît un succès modéré, pour la majorité – près de 70 % – ce n'est pas le cas. Plus simplement, en dépit des efforts considérables déployés par de nombreuses personnes dévouées à tous les niveaux des tribunaux et des services aux tribunaux partout au pays, il existe un écart grandissant entre ce dont la plupart des PNRA ont besoin et les services qui sont offerts par les tribunaux.

LES RECOMMANDATIONS

- Première recommandation : le système de justice et ses intervenants doivent se concentrer à nouveau sur l'objectif principal pour lequel le système a été conçu, soit la résolution de différends : offrir un lieu significatif, juste, équitable et accessible pour les citoyens – représentés ou non – pour y résoudre leurs différends.

- Deuxième recommandation : tous les intervenants du système de justice doivent prendre conscience de la réalité et s'engager à comprendre qu'il est essentiel, pour combler l'écart complexe existant actuellement entre les besoins des PNRA et les services qu'elles reçoivent, que toutes les parties prenantes du système, y compris les gouvernements, les juges, le personnel des tribunaux, les avocats, les fournisseurs de services d'éducation publique, les universitaires, les autres fournisseurs de service à but non lucratif et les PNRA elles-mêmes déploient leurs efforts et offrent leurs services en collaboration.
- Troisième recommandation : le système de justice, à l'aide de ceux qui y travaillent, doit changer fondamentalement son objectif et mettre l'accent sur l'utilisateur du service plutôt que sur le fournisseur.
- Quatrième recommandation : la distinction entre les renseignements juridiques et les conseils juridiques sur lesquels le personnel de la cour se fondait traditionnellement en ce qui concerne les PNRA doit être remplacée par une approche axée davantage sur le service fondé sur une notion « d'aide juridique significative ». Des principes et des lignes directrices doivent être élaborés et mis à la disposition du personnel de la cour afin de fournir une assistance juridique aux PNRA. Bien que cette recommandation soit formulée dans le but d'habiliter le personnel de la cour à donner une assistance immédiate plus significative aux PNRA, elle ne propose pas que les membres du personnel de la cour deviennent des défenseurs ni ne fournissent des « conseils » juridiques, lesquels sont des services importants réservés aux avocats (et possiblement à d'autres juristes professionnels)
- Cinquième recommandation : les besoins des PNRA et les sources d'assistance qu'est en mesure de fournir le système de justice doivent être perçus comme étant une approche à options multiples envers l'aide, qui doit être fournie sur ce fondement.
- Sixième recommandation : un rôle de triage doit être établi pour le personnel de première ligne qui tente d'établir un diagnostic des besoins précis des PNRA en particulier, et ensuite, qui aide ces personnes à obtenir l'information ou les services requis étant offerts dans une juridiction donnée.
- Septième recommandation : le personnel de la cour doit bénéficier d'une formation continue adéquate sur la manière de fournir une aide significative aux PNRA en fonction d'un modèle de « triage » et d'une « assistance juridique à options multiples ».
- Huitième recommandation : dans le but d'assurer l'impartialité, la neutralité et l'équité de l'administration judiciaire et des tribunaux, il peut être périodiquement nécessaire que les juges et le personnel de la cour traitent les PNRA de manière différente (entre elles et avec les parties qui sont représentées par un avocat) afin de les traiter comme des égales (ils font ainsi la promotion non seulement de l'égalité de la procédure, mais aussi d'une égalité de fond).

Bon nombre de ces recommandations sont formulées pour être mises en œuvre avec de modestes ressources humaines et financières. Elles sont également formulées pour avoir des effets immédiats.

Soutenu par une formation adéquate, un virage dans la prestation des services de la cour ouvrira la voie à d'autres réformes. S'éloigner de l'approche axée sur l'information et les conseils juridiques et privilégier une approche à options multiples par rapport à l'assistance juridique fera une différence importante en ce qui concerne la nécessité de faire correspondre les services aux besoins essentiels des PNRA. Encourager les juges et le personnel de la cour à viser la neutralité d'une manière réelle plutôt que formelle contribuera considérablement à atténuer certaines des inégalités individuelles et systémiques auxquelles font aujourd'hui face les PNRA.

Revoir le rôle des travailleurs juridiques dans un cadre qui utiliserait un modèle de triage comporte des exigences et des implications à court et long termes. Afin de procéder correctement au triage, une capacité de service adéquate doit être en place, tant pour les employés de première ligne affectés au triage que pour les services d'orientation – les centres libre-service, les ressources publiques en ligne de vulgarisation et d'information juridique, les bibliothèques, les avocats de service, les avocats (offrant possiblement des choix de mandat limité), parajuristes, etc. S'il ne dispose pas d'une gamme d'outils et d'options, le travailleur affecté au triage est dépourvu de ressources suffisantes pour aider réellement les PNRA. En fin de compte, une approche systémique et collaborative s'impose, en vue d'offrir de manière significative les services.

CONTENU

NOTES SUR LES AUTEURS.....	2
REMERCIEMENTS.....	3
SOMMAIRE.....	4
CONTENU.....	8
I. INTRODUCTION.....	9
1. LE PROBLÈME, LA QUESTION DE RECHERCHE ET LE GROUPE CIBLE.....	9
2. LE CONTEXTE ET LA MÉTHODOLOGIE.....	10
3. LE PUBLIC CIBLE.....	11
4. LE SOMMAIRE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS.....	12
II. LES PARTIES NON REPRÉSENTÉES PAR UN AVOCAT : LEURS BESOINS ET LES SERVICES ACTUELLEMENT MIS À LEUR DISPOSITION.....	14
1. LE FONDAMENT DES TRAVAUX DE RECHERCHE.....	14
2. LA TERMINOLOGIE.....	15
3. LE CONTEXTE.....	17
4. LES CARACTÉRISTIQUES FONDAMENTALES.....	18
5. LES BESOINS DES PNRA.....	19
6. QUE SAVONS-NOUS AU SUJET DES SERVICES ACTUELLEMENT MIS À LA DISPOSITION DES PNRA.....	22
7. LE PROBLÈME : L'ÉCART ENTRE LES BESOINS ET LES SERVICES.....	23
III. COMBLER LE FOSSÉ : RÉPONDRE AUX BESOINS DES PNRA.....	26
1. RÉAFFIRMER L'OBJECTIF FONDAMENTAL DU SYSTÈME DE JUSTICE PUBLIQUE.....	26
2. L'APPROCHE MULTISECTORIELLE.....	29
3. SERVICE ET SENSIBILITÉ.....	32
4. UN CHANGEMENT DANS LE SERVICE : PASSER DU RENSEIGNEMENT ET DU CONSEIL JURIDIQUES À L'INSTAURATION D'UNE VÉRITABLE ASSISTANCE JURIDIQUE.....	34
5. L'APPROCHE MULTIPLE AXÉE SUR L'AIDE.....	46
6. LE TRIAGE.....	48
7. LA FORMATION.....	50
IV. LES PROBLÈMES POTENTIELS.....	51
1. LA PRATIQUE DU DROIT.....	51
2. L'IMPARTIALITÉ, LA NEUTRALITÉ ET L'ÉQUITÉ.....	53
3. LES RESSOURCES.....	55
V. CONCLUSION.....	56
ANNEXES	
I. EXEMPLES DE MODÈLES DE LIGNES DIRECTRICES SUGGÉRÉES – FAQ ET RÉPONSES SUGGÉRÉES.....	59
II. LE SONDRAGE SUR LES PNRA.....	64
III. ANALYSE DU SOMMAIRE DU SONDRAGE SUR LES PNRA.....	75
IV. BIBLIOGRAPHIE ANNOTÉE DE LA DOCUMENTATION SUR LES PNRA.....	84

I. INTRODUCTION

[TRADUCTION]

Q : Comment pourrait-on améliorer les services pour les PNRA dans l'organisme où vous travaillez?

R. : Je crois qu'il faudrait changer la façon de faire dans le contexte des tribunaux...

[Sondage de 2011 mené auprès des travailleurs juridiques canadiens¹]

1. LE PROBLÈME, LA QUESTION DE RECHERCHE ET LE GROUPE CIBLE

(a) Le problème : l'écart de service

La recherche menée pour le présent Livre blanc a démontré qu'il existe, au sein du système de justice canadien, un important écart de services entre les besoins des parties non représentées par un avocat (PNRA)² et les services qui sont actuellement mis à leur disposition, afin qu'elles comprennent, évitent, gèrent et règlent leurs problèmes de nature juridique.

(b) La question de recherche

Le présent Livre blanc traite de la question de recherche fondamentale axée sur l'écart de service suivant : « De quelle manière le système canadien de justice peut-il mieux aider les PNRA à faire face à leurs besoins de nature juridique? »

(c) Le groupe cible

Bien que l'ensemble du système de justice ait un rôle à jouer dans la compréhension et dans la réponse à donner à cette question³, les groupes ciblés par le présent Livre blanc sont les tribunaux, les administrateurs judiciaires (ainsi que les services connexes) et l'approche précise qu'ils privilégient à l'égard des PNRA et de leurs besoins.

¹ Les questions et les réponses du sondage ont été élaborées par Diana Lowe, C.R., Bradley Albrecht, Heather Manweiller et Trevor C. W. Farrow, « Les services demandés par les parties non représentées par un avocat et les services mis à leur disposition » (le sondage national de 2011 mené auprès des travailleurs juridiques canadiens, y compris ceux qui travaillent au service au comptoir, dans les centres d'information et les bibliothèques de droit), ci-joint à l'Annexe II *infra* [« sondage sur les PNRA »]. Pour une analyse sommaire du sondage sur les PNRA, consultez l'Annexe III.

² Pour une discussion de ce que l'on entend par « PNRA », consultez le chapitre II.2 *infra*.

³ Consultez la Deuxième recommandation.

2. LE CONTEXTE ET LA MÉTHODOLOGIE

(a) *Le contexte*

La question portant sur la manière d'offrir de meilleurs services aux PNRA est une question à laquelle sont actuellement confrontés tous les systèmes modernes de justice. Selon le sondage de 2011 sur les PNRA mené auprès des administrateurs judiciaires du Canada et du personnel de première ligne afin d'appuyer le présent Livre blanc, le nombre de PNRA qui est visé par des causes dans le système canadien de justice augmente chaque année⁴.

Partout dans le monde, on commence à déployer d'importants efforts afin de répondre aux besoins des PNRA. La bibliographie commentée qui a été élaborée afin de compléter le présent Livre blanc documente un certain nombre de ces efforts internationaux⁵. Ici, au Canada, plusieurs efforts ont aussi été déployés au cours des dernières années afin de commencer à comprendre et à répondre aux besoins croissants des PNRA dans le système canadien de justice⁶. Par exemple, le Forum canadien sur la justice civile (FCJC) – à l'aide, notamment, de recherches précises réalisées par Diana Lowe, Margaret Shone, Mary Stratton et autres⁷ – s'est penché sur plusieurs aspects des défis auxquels sont confrontés actuellement les PNRA. Le Conseil canadien de la magistrature (CCM) a mis sur pied des programmes afin d'examiner cette question en vue de mieux encadrer les juges et les administrateurs judiciaires⁸. De plus, divers

⁴ Consultez l'Annexe II *infra*.

⁵ Martha E. Simmons, « Bibliographie commentée de la documentation portant sur PNRA » (2011) [« bibliographie sur les PNRA »], ci-joint à l'Annexe IV *infra*.

⁶ Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe IV *infra*. Pour accéder à un recueil de documents internationaux et nationaux utiles et connexes, consultez le « Centre d'information » du FCJC en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/clearinghouse/?lang=fr/>>. Le recueil de documents sur les PNRA a d'abord été rassemblé par le FCJC aux fins du projet portant sur les plaideurs sans avocat du Conseil canadien de la magistrature (consultez en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/research/srl-fr.php>>) et a depuis été ajouté au « Centre d'information » à titre de recueil de recherche spéciale, où il est conservé et mis à jour.

⁷ Consultez, par exemple, « *Unrepresented Litigants: What are we Doing to Meet the Challenge?* » par Diana Lowe, (un document présenté lors d'une séance de formation continue sur les techniques de plaidoiries gagnantes de l'Association du Barreau canadien : « *Facing an Unrepresented Litigant* », Winnipeg, août 2004) [non publié]; « *Procedural Steps for SRLs in Civil, Family and Criminal Cases: A Guide to PLEI Providers* » par Diana Lowe, (un document présenté à l'Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridiques, Halifax, 2007 et 2008) [non publié]; *Vers le futur : Réforme de la justice civile du Canada 1996 à 2006 et au-delà*, par Margaret Shone, (décembre 2006), en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2006/shone-final-fr.pdf>>; *Projet de mappage des services juridiques de l'Alberta*, par Mary Stratton, (Edmonton : FCJC, 2007), en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2007/mapping-en.pdf>>; FCJC, « *Reaching Out with Research : Engaging Community in Mapping Legal Service Accessibility, Effectiveness and Unmet Needs* » (Edmonton: FCJC, 2008), en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2008/stratton-reachingout-en.pdf>>; « *Projet de mappage des services juridiques de l'Alberta* » par Mary Stratton (Toronto: FCJC, 2011), en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/publications/mapping-en.php>> (qui sont tous cités dans la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe IV *infra*).

⁸ Consultez par exemple, *Énoncé de principes concernant les plaideurs et les accusés non représentés par un avocat* par le CCM (Ottawa : CCM, 2006), en ligne : CJC <http://www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/news_pub_other/PrinciplesStatement_2006_fr.pdf>, examiné en détail au chapitre III.4(d)(e) *infra*.

programmes ont examiné également certains défis relatifs aux PNRA. Toutefois, en dépit de ces divers efforts internationaux et nationaux, d'importants défis persistent en ce qui concerne le caractère adéquat des services judiciaires offerts aux PNRA. L'honorable Neil C. Wittmann, juge en chef de la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta, a récemment dit que la capacité actuelle du système de justice de servir les PNRA était « alarmante »⁹.

(b) La méthodologie

Dans ce contexte général (dont il est davantage question ci-dessous)¹⁰, l'Association des administrateurs judiciaires du Canada (AAJC) – grâce à l'apport de ses membres et, plus particulièrement, à son Comité de recherche – a entrepris de préparer un rapport complet et actuel, en plus d'un ensemble de recommandations visant à aider les tribunaux et les travailleurs juridiques lorsqu'ils fournissent, dans le système judiciaire public, des services aux PNRA.

Le présent Livre blanc a été spécialement conçu afin d'intégrer et de surpasser les travaux nationaux et internationaux antérieurement effectués sur cette question. La méthodologie de recherche employée dans la préparation du présent Livre blanc inclut les éléments suivants :

- Une consultation menée auprès des administrateurs judiciaires et des travailleurs de première ligne (principalement à l'aide de l'AAJC);
- Une consultation menée auprès des avocats, des juges, des chercheurs et des responsables de l'élaboration des politiques;
- Une analyse complète¹¹ de la littérature; et
- Un sondage sur les PNRA mené en 2011 auprès des administrateurs judiciaires et des travailleurs de première ligne¹², auquel 296 personnes provenant de presque toutes les provinces et les territoires du Canada ont répondu.

3. LE PUBLIC CIBLE

Puisque la question portant sur la manière de traiter avec les PNRA dans le système de justice est une question qui concerne de nombreux intervenants, la recherche et les recommandations

⁹ L'honorable Neil C. Wittmann, « Discours inaugural » (Institut national de la magistrature, Cour du Banc de la Reine de l'Alberta, Stage de formation sur les « PNRA », Red Deer, 14 octobre 2011).

¹⁰ Consultez les chapitres II et III *infra*.

¹¹ Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe IV *infra*.

¹² Consultez les Annexes II et III *infra*.

émises dans le présent rapport devraient intéresser un large public, dont les administrateurs judiciaires, les juges, les avocats, les responsables de l'élaboration des politiques du gouvernement, les fournisseurs de service de première ligne dans le système de justice, y compris les bibliothécaires, le personnel de l'aide juridique et des cliniques d'aide juridique, les fournisseurs de services d'éducation publique en matière juridique, les universitaires, les organismes non gouvernementaux (ONG) et d'autres parties prenantes du système de justice et de ses réformes (y compris les PNRA).

4. LE SOMMAIRE DES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

Dans le présent Livre blanc, on émet huit principales recommandations, qui sont résumées ici¹³ :

- Première recommandation : le système de justice et ses intervenants doivent se concentrer à nouveau sur l'objectif principal pour lequel le système a été conçu, soit la résolution de différends : offrir un lieu significatif, juste, équitable et accessible pour les citoyens – représentés ou non – pour y résoudre leurs différends.
- Deuxième recommandation : tous les intervenants du système de justice doivent prendre conscience de la réalité et s'engager à comprendre qu'il est essentiel, pour combler l'écart complexe existant actuellement entre les besoins des PNRA et les services qu'elles reçoivent, que toutes les parties prenantes du système, y compris les gouvernements, les juges, le personnel des tribunaux, les avocats, les fournisseurs de services d'éducation publique, les universitaires, les autres fournisseurs de service à but non lucratif et les PNRA elles-mêmes déploient leurs efforts et offrent leurs services en collaboration.
- Troisième recommandation : le système de justice, à l'aide de ceux qui y travaillent, doit changer fondamentalement son objectif et mettre l'accent sur l'utilisateur du service plutôt que sur le fournisseur.
- Quatrième recommandation : la distinction entre les renseignements juridiques et les conseils juridiques sur lesquels le personnel de la cour se fondait traditionnellement en ce qui concerne les PNRA doit être remplacée par une approche axée davantage sur le service fondé sur une notion « d'aide juridique significative ». Des principes et des lignes directrices doivent être élaborés et mis à la disposition du personnel de la cour afin de fournir une assistance juridique aux PNRA. Bien que cette recommandation soit formulée dans le but d'habiliter le personnel de la cour à donner une assistance immédiate plus significative aux PNRA, elle ne propose pas que les membres du personnel de la cour deviennent des défenseurs ni ne fournissent des « conseils » juridiques, lesquels sont des services importants réservés aux avocats (et possiblement à d'autres juristes professionnels)
- Cinquième recommandation : les besoins des PNRA et les sources d'assistance qu'est en mesure de fournir le système de justice doivent être perçus comme étant une approche à options multiples envers l'aide, qui doit être fournie sur ce fondement.

¹³ Voir les chapitres II à IV *infra*.

- Sixième recommandation : un rôle de triage doit être établi pour le personnel de première ligne qui tente d'établir un diagnostic des besoins précis des PNRA en particulier, et ensuite, qui aide ces personnes à obtenir l'information ou les services requis étant offerts dans une juridiction donnée.
- Septième recommandation : le personnel de la cour doit bénéficier d'une formation continue adéquate sur la manière de fournir une aide significative aux PNRA en fonction d'un modèle de « triage » et d'une « assistance juridique à options multiples ».
- Huitième recommandation : dans le but d'assurer l'impartialité, la neutralité et l'équité de l'administration judiciaire et des tribunaux, il peut être périodiquement nécessaire que les juges et le personnel de la cour traitent les PNRA de manière différente (entre elles et avec les parties qui sont représentées par un avocat) afin de les traiter comme des égales (ils font ainsi la promotion non seulement de l'égalité de la procédure, mais aussi d'une égalité de fond).

II. LES PARTIES NON REPRÉSENTÉES PAR UN AVOCAT : LEURS BESOINS ET LES SERVICES ACTUELLEMENT MIS À LEUR DISPOSITION

[TRADUCTION]

D'après ce que l'on peut constater, les PNRA ne le sont généralement pas par choix... Les avocats pensent que les PNRA choisissent cette voie, habituellement c'est plutôt le contraire qui se produit. Ils pensent aussi qu'elles sont de mauvaise foi et controversées. Encore une fois, le contraire s'avère exact.

Les tribunaux ont mis davantage l'accent sur les besoins des PNRA, toutefois nous n'avons pas les fonds nécessaires pour fournir l'assistance requise à ceux qui en ont besoin.

[Sondage de 2011 mené auprès des travailleurs juridiques canadiens¹⁴]

1. LE FONDEMENT DES TRAVAUX DE RECHERCHE

Afin de répondre aux besoins des PNRA au Canada, il était important de s'assurer de les comprendre adéquatement, ainsi que de comprendre leurs problèmes juridiques. Plusieurs sources de recherche ont servi de fondements crédibles à la compréhension de cette question, y compris :

- Le sondage de 2011 sur les PNRA¹⁵;
- *Les plaideurs sans avocat* (recueil de projets de recherche et de rapports examinant plus précisément les PNRA) par le FCJC¹⁶;
- *Le système de la justice civile et le public* par le FCJC¹⁷;
- *Le projet de mappage des services juridiques de l'Alberta* par le FCJC¹⁸;
- Le Centre d'information du FCJC (comprenant un recueil spécial de documents de recherche portant sur les PNRA)¹⁹;

¹⁴ Consultez le sondage sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

¹⁵ Consultez l'Annexe II *infra*. Pour une analyse sommaire du sondage sur les PNRA, consultez l'Annexe III *infra*.

¹⁶ Consultez en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/research/srl-fr.phpc>>.

¹⁷ Consultez en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/research/cjsp-fr.php>>.

¹⁸ Consultez en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/research/mapping-fr.php>>.

¹⁹ Consultez en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/clearinghouse/?lang=fr/>>.

- « *Listening to Ontarians: Report of the Ontario Civil Legal Needs Project* » de l'Ontario Civil Legal Needs Project Steering Committee (Toronto : Ontario Civil Legal Needs Project Steering Committee, 2010)²⁰ [pour le rapport complémentaire, consultez *The Geography of Civil Legal Services in Ontario* par Jamie Baxter et Albert Yoon, *Report of the mapping phase of the Ontario Civil Legal Needs Project* (Toronto : Ontario Civil Legal Needs Project Steering Committee, 2011)²¹];
- La bibliographie de 2011 sur les PNRA²²; et
- Plusieurs discussions ciblées avec les travailleurs juridiques de première ligne, les chercheurs et d'autres personnes qui se consacrent tout particulièrement aux PNRA et aux défis croissants qui les concernent.

2. LA TERMINOLOGIE

Dans la documentation et la pratique, il existe une variété de termes pour faire référence aux PNRA. Ces termes comprennent :

- « “Self-represented” litigants (personnes se représentant elles-mêmes) »;
- « “Unrepresented” litigants (personnes non représentées) »;
- « “Under-represented” litigants (personnes sous-représentées) »;
- « “Litigants in person” (plaideurs en personne) »;
- « “Pro se” and “pro per” litigants (plaideurs *pro se* et *pro per*) »;
- « Plaideurs non représentés »;
- « Personnes non représentées par un avocat »; et
- Autres²³.

²⁰ Consultez en ligne : LSUC <http://www.lsuc.on.ca/media/may3110_oclnreport_final.pdf>.

²¹ Consultez en ligne : LSUC <<http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147486236>>.

²² Consultez l'Annexe IV *infra*.

²³ Consultez, par exemple, « *Dealing with the Unrepresented Litigant* » par Lee Stuesser, un document présenté à la conférence annuelle de l'Association canadienne des juges de cours provinciales qui s'est tenue à Charlottetown à l'Île-du-Prince-Édouard en 2002). Consultez aussi : *Étude nationale sur les adultes non représentés accusés devant les cours criminelles provinciales*, par Robert G. Hann et autres, partie 1 (Vue d'ensemble) et partie 2 (Rapports des études sur le terrain) (Ottawa : ministère de la Justice du Canada, 2002), en ligne : <http://www.justice.gc.ca/fra/pi/rs/rap-rep/2003/rr03_a2-rr03_la2/p0.html>.

Chaque terme exprime une perception légèrement différente de la partie et de sa relation avec la cour et la profession juridique²⁴. La locution « litigants in person (plaideur en personne) » est souvent utilisée au Royaume-Uni, en Australie et en Nouvelle-Zélande. Parmi les options offertes, cette locution est probablement celle qui fournit la description la plus neutre, en soulignant la participation directe de la personne dans la procédure. Les termes latins *pro se* (« en son propre nom ») et *pro per* (abrégé de *in propria persona*, « en personne ») sont utilisés surtout dans les documents provenant des États-Unis²⁵. Bien que le sens littéral de ces locutions soit étroitement apparenté à « litigants in person (plaideurs en personne) », l'usage du latin est contraire aux principes du langage clair et est de nature à rendre les locutions inutiles aux personnes qu'elles sont censées décrire. La locution « unrepresented litigants (plaideurs non représentés) » est considérée comme une description négative des PNRA car elle met en évidence leur rejet d'être représentés par un avocat, une norme implicite. Cela peut avoir un certain nombre de connotations, notamment déplorer un manque d'accès à l'expertise juridique ou une insistance sur les problèmes que peuvent causer les personnes qui ne connaissent pas les procédures judiciaires. Par contraste, la locution « self-represented (se représentant lui-même) » indique que le plaideur exerce un choix quant à sa représentation, ce qui présente un énoncé positif de prise en main personnelle chez les PNRA²⁶. Selon la capacité de la personne à présenter sa cause, cette vision optimiste peut ou peut ne pas être exacte.

Les termes « unrepresented (non représenté) » et « self-represented (se représenter seul) » sont parfois mis en opposition, de manière à distinguer les personnes qui choisissent de ne pas être représentées par un avocat de celles qui ne le choisissent pas. Comme on le verra ci-dessous²⁷, les raisons de comparaître sans être représenté sont en fait complexes et parfois redondantes. Elles varient d'une personne à l'autre, et peuvent changer au fil du temps pour une personne. Compte tenu des recherches portant sur le profil des PNRA, nous croyons que dire que les PNRA choisissent, de manière routinière, de procéder sans avocat (pour des raisons d'habilitation ou autres) est trompeur et, en fait, inutile. (Cela peut être activement nuisible, si cette conclusion mène à croire que certaines PNRA sont plus ou moins dignes de recevoir de l'aide.) Même son de cloche chez un des répondants au sondage sur les PNRA :

- [TRADUCTION] *D'après ce que l'on peut constater, les PNRA ne le sont généralement pas par choix... Les avocats pensent que les PNRA choisissent cette voie, habituellement c'est plutôt le contraire qui se produit. Ils pensent aussi*

²⁴ *Ibidem*.

²⁵ « *The Pro Se Litigant's Struggle for Access to Justice: Meeting the Challenge of Bench and Bar Resistance* » par Jona Goldschmidt, (janvier 2002) 40:1 Fam. Ct. Rev. 36, en ligne : <<https://legalmorass.info/AG/Pro-Se-Litigant-Struggle-Secured.pdf>>.

²⁶ Pour une discussion sur cette question, consultez, par exemple, « *Dealing with the Unrepresented Litigant* » par Lee Stuesser, un document présenté à la conférence annuelle de l'Association canadienne des juges de cours provinciales qui s'est tenue à Charlottetown à l'Île-du-Prince-Édouard en 2002).

²⁷ Consultez le chapitre II.4 *infra*.

*qu'elles sont de mauvaise foi et qu'elles aiment la controverse. Encore une fois, ce n'est pas le cas*²⁸.

Il n'existe pas un seul terme qui décrive avec précision toutes les PNRA. De plus, il ne serait pas judicieux de tirer trop de conclusions du sens d'un terme ou d'un autre dans un contexte donné. Toutefois, puisque le terme « PNRA » est devenu le terme reconnu au Canada, qui en général couvre tous les aspects de la discussion, c'est le terme que nous utilisons dans le présent Livre blanc.

3. LE CONTEXTE

Dans la société, de nombreux besoins de nature juridique ne sont pas comblés; c'est un fait regrettable, mais désormais non contesté. Selon une étude, plus de 70 à 90 % de ces besoins ne sont pas satisfaits²⁹. Ces besoins non satisfaits deviennent de plus en plus problématiques pour le bien-être collectif des personnes et de la société³⁰.

Parmi ceux qui tentent de combler leurs besoins de nature juridique à l'aide du système de justice, un nombre substantiel et croissant sont des PNRA. Selon le sondage de 2011 sur les PNRA, mentionné ci-dessus³¹, et ainsi que le confirme la documentation³² [TRADUCTION] « de

²⁸ Consultez le sondage sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

²⁹ « *Connecting Self-Representation to Civil Gideon: What Existing Data Reveal about when Counsel is Most Needed* » par Russell Engler (2010) 37 *Fordham Urban L.J.* 37.

³⁰ Pour accéder à l'étude des divers angles de cette question, consultez, par exemple, l'*Enquête nationale sur les problèmes d'ordre juridique éprouvés par les Canadiens à faible revenu et à revenu modeste : fréquence et modèles* par A. Currie (2006) 13(3) *Int'l J. Legal Prof.* 217; *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : la nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens* par A. Currie (Ottawa : ministère de la Justice du Canada, 2007); « *Civil Justice problems and the disability and health status of Canadians* » par A. Currie, (2007) 21 *J. L. Social Pol'y* 31; *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne* par A. Currie, R. L. Sandefur, éd., « *Sociology of Crime, Law and Deviance* », vol. 12 (Bingley, Royaume-Uni : Emerald, 2009) 1; « *A lightning rod for discontent: Justiciable problems and attitudes towards the law and the justice system* » par A. Currie dans « *Reaching further: Innovation, access and quality in legal services* » par A. Buck, P. Pleasence et N. J. Balmer, éd., (Royaume-Uni : Legal Services Research Centre, Stationary Office, 2009); « *Mounting problems: Further evidence of the social, economic and health consequences of civil justice problems* » par P. Pleasence et autres dans « *Transforming lives: Law and social process* » par P. Pleasence, A. Buck and N. J. Balmer, éd., (London: Legal Services Commission, 2007) 67; « *The health cost of civil-law problems: Further evidence of links between civil-law problems and morbidity, and the consequential use of health services* » par P. Pleasence, N. J. Balmer et A. Buck (2008) 5(2) *J. Emp. Legal Stud.* 351.

³¹ Consultez le chapitre I.2 (a) précité.

³² Consultez, par exemple, *Getting it Right: The Report of the Ontario Bar Association Justice Stakeholder Summit* par l'Association du Barreau de l'Ontario (Toronto : OBA, 2008) aux pages 8 et 9, en ligne : OBA <http://www.oba.org/en/pdf/Justice%20Summit_sml.pdf>; *Tribunaux unifiés de la famille, Évaluation sommative – Rapport final* par le Bureau de la gestion de la planification stratégique et du rendement, Division de l'évaluation (Ottawa : ministère de la Justice du Canada, mars 2009) à la page 19 et 20, en ligne : <<http://www.justice.gc.ca/fra/pi/eval/rap-rep/09/tuf-ufc/tuf.pdf>>; « *The Self-Represented Litigant: Implications for the Bench and Bar* » par l'honorable Randall T. Shepard (2010) 48:4 *Fam. Ct. Rev.* 607; « *Threatening the Balance of the Scales of Justice: Unrepresented Litigants in the Family Courts of Ontario* » par Anne-Marie Langan (2005) 30 *Queen's L.J.* 825. Consultez aussi l'*Étude nationale sur les adultes non représentés accusés devant les cours*

plus en plus de PNRA » se présentent devant les tribunaux³³. Un des répondants au sondage sur les PNRA a signalé que :

- [TRADUCTION] *Le nombre de PNRA ne cesse de s'accroître. L'année dernière, on en servait en moyenne deux ou trois par semaine, et cette année, c'est plutôt deux par jour. Le personnel au comptoir n'est pas préparé pour gérer ce processus de longue haleine*³⁴.

Selon le tribunal, la question juridique et le ressort territorial, les PNRA peuvent représenter plus de la moitié des parties en cause dans les salles d'audience.

4. LES CARACTÉRISTIQUES FONDAMENTALES

En plus de leur nombre, les PNRA sont particulièrement vulnérables en raison d'un manque relatif d'éducation, de revenu et de biens³⁵. Selon plusieurs études importantes en matière de justice civile, les PNRA peuvent être regroupés en sept catégories fondamentales, comme indiqué ci-dessous³⁶ :

- Les personnes souffrant d'un manque de ressources sociales (faible revenu, faible niveau de scolarité, faible niveau d'alphabétisation, etc.);

criminelles provinciales par Robert G. Hann *et autres*, partie 1 (vue d'ensemble) et partie 2 (rapports des études sur le terrain) (Ottawa : ministère de la Justice du Canada, 2002), en ligne : <http://www.justice.gc.ca/fra/pi/rs/rap-rep/2003/rr03_a2-rr03_la2/p0.html>; *Vers le futur : Réforme de la justice civile du Canada 1996 à 2006 et au-delà* par Margaret Shone (décembre 2006), en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2006/shone-final-fr.pdf>>; *Se représenter seul* par Claude Duchesnay (2002) 34(13) *Barreau*, en ligne : <<http://www.barreau.qc.ca/publications/journal/vol34/no13/seul.html>>; *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : la nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens* par A. Currie (Ottawa : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2006/shone-final-fr.pdf>>; *Projet de mappage des services juridiques de l'Alberta* par Mary Stratton (Edmonton : FCJC, 2007), en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2007/mapping-en.pdf>>; « *No Legal Advice from Court Personnel: What Does that Mean?* » par John M. Greacen (1995) 34 *Judges' J.* 10 à la page 13. Puisque le nombre de PNRA dans les tribunaux canadiens continue d'augmenter, il n'est pas surprenant de constater que les plus récentes études et observations (y compris le sondage sur les PNRA) indiquent que le pourcentage des PNRA est plus élevé dans l'ensemble des plaideurs.

³³ Consulter le sondage sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

³⁴ *Ibidem*.

³⁵ Consultez par exemple « *Dealing with the Unrepresented Litigant* » par Lee Stuesser, un document présenté à la conférence annuelle de l'Association canadienne des juges de cours provinciales qui s'est tenue à Charlottetown sur l'Île-du-Prince-Édouard en 2002).

³⁶ Consultez *Projet de mappage des services juridiques de l'Alberta* par Mary Stratton (Edmonton : FCJC, 2007) aux pages 12 à 16, en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2008/stratton-reachingout-en.pdf>>; Mary Stratton, *Projet de mappage des services juridiques de l'Alberta* par Mary Stratton (Toronto: FCJC, 2011) aux pages 89 à 91, en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/publications/mapping-en.php>>. Consultez également : *Se représenter seul* par Claude Duchesnay (2002) 34(13) *Barreau*, en ligne : <<http://www.barreau.qc.ca/publications/journal/vol34/no13/seul.html>>.

- Les PNRA à faible revenu jouissant de certaines ressources sociales (des personnes qui ne peuvent se payer les services d'un avocat, mais qui jouissent de ressources sociales et d'éducation suffisantes pour faire appel aux services offerts);
- Les PNRA confrontées à des obstacles sociaux qui restreignent l'accès au système judiciaire (c'est-à-dire, des personnes aux prises avec des difficultés découlant de différences physiques ou mentales, de barrières linguistiques et culturelles; des personnes vivant dans des régions éloignées, etc.);
- Les PNRA incapables de se trouver un avocat (des personnes qui vivent généralement dans de petites localités ou en régions éloignées);
- Les PNRA représentées antérieurement par un avocat, mais qui ne le sont plus (généralement dans le cadre de causes longues sans règlement permanent du différend);
- Les PNRA visées par des causes dont on dit qu'il n'est pas nécessaire d'être représenté (c'est-à-dire, la cour des petites créances, la cour des infractions routières, etc.);
- Les PNRA qui pourraient faire appel aux services d'un avocat, mais qui préfèrent se représenter seules (des personnes généralement instruites, mais qui sont méfiantes envers la profession d'avocat)³⁷. Il a été découvert que les PNRA de ce genre forment une minorité importante au sein de l'ensemble des PNRA³⁸.

5. LES BESOINS DES PNRA

Bien que les caractéristiques des PNRA soient variées, des besoins fondamentaux les unissent. Par exemple, ainsi que le démontrent les tableaux 1 à 3 ci-dessous, les travailleurs juridiques canadiens ont cerné un certain nombre de thèmes récurrents lorsqu'on les a interrogés au sujet des besoins des PNRA.

TABLEAU 1
« QUELS SONT LES BESOINS GÉNÉRAUX DES PNRA? »

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Aide à obtenir/remplir des formulaires		97 %	268
Renvoi aux services de santé et aux services sociaux connexes		33 %	90

³⁷ *Ibidem.*

³⁸ Consultez, par exemple, « *Dealing with the Unrepresented Litigant* » par Lee Stuesser, un document présenté à la conférence annuelle de l'Association canadienne des juges de cours provinciales qui s'est tenue à Charlottetown à l'Île-du-Prince-Édouard en 2002. Consultez aussi, « *Best Practices at Family Justice System Entry Points: Needs of Users and Responses of Workers in the Justice System* » par la Commission du droit de l'Ontario (2010), en ligne : <http://www.lco-cdo.org/en/content/family-law-reform>.

RÉPONDRE AUX BESOINS DES PNRA DANS LE SYSTÈME CANADIEN DE JUSTICE

Renseignements judiciaires clairs et simples sur les cas et les instances de la cour		94 %	259
Conseil juridique touchant un cas ou une instance précis		83 %	230
Représentation juridique pour un cas		64 %	177
Rédaction des plaidoiries, des documents de la cour, des ordonnances		76 %	211
Préparation à la cour		74 %	203
Autre		12 %	34
Nombre total de réponses			276

TABLEAU 2

« QUELS SONT LES BESOINS LES PLUS DIFFICILES À CONSIDÉRER PAR RAPPORT AUX PNRA? »

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Assistance avec les formulaires		55 %	149
Renvoi aux services de santé et aux services sociaux connexes		13 %	35
Renseignements judiciaires clairs et simples sur les cas et les instances de la cour		49 %	135
Conseil juridique touchant un cas ou une instance précis		76 %	208
Représentation juridique pour un cas		45 %	123
Rédaction des plaidoiries, des documents de la cour, des ordonnances		59 %	161
Préparation à la cour		45 %	122
Autre		2 %	5
Nombre total de réponses			273

TABLEAU 3

« QUELS SONT LES DÉFIS PAR RAPPORT AUX PNRA?³⁹ »

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Les PNRA avec une barrière linguistique		72 %	198
Les PNRA avec des troubles d'apprentissages ou une		78 %	214

³⁹ Bien que ce tableau se concentre principalement sur l'expérience des administrateurs judiciaires, nous l'avons inclus afin de mettre en lumière certains besoins que le personnel trouve particulièrement difficiles à satisfaire quand il traite avec les PNRA.

RÉPONDRE AUX BESOINS DES PNRA DANS LE SYSTÈME CANADIEN DE JUSTICE

compréhension faible				
Les PNRA avec une incapacité mentale			70 %	193
Les PNRA extrêmement émotives			88 %	241
Les PNRA extrêmement stressées			87 %	238
Les PNRA très litigieuses ou vexatoires			62 %	169
Inquiétude du point de vue de la sécurité			50 %	136
Manque de temps pour assister les PNRA			54 %	147
Quantité d'information, de ressources, de renvois pour les parties non représentées, est très limitée			56 %	153
Autres			3 %	7
	Nombre total de réponses			274

Ces résultats indiquent clairement que l'assistance relative aux procédures juridiques fondamentales, qui comprennent souvent les formalités administratives de nature juridique (formulaires à remplir, documents de la cour, etc.) ainsi que les questions relatives aux relations interpersonnelles (stress, manque de connaissances, etc.) sont des thèmes récurrents dans tous les ressorts territoriaux, ainsi qu'à tous les paliers des tribunaux. Les tendances générales concernant les besoins des PNRA qui ont été cernées par le sondage sur les PNRA sont également largement compatibles avec celles qu'on trouve dans la littérature. Selon divers observateurs, il y a plusieurs principaux types de besoins fondamentaux chez les PNRA, y compris :

- L'orientation fondamentale dans le système de justice (les bâtiments, les tribunaux, les emplacements, la garde des enfants, etc.);
- Le diagnostic des problèmes juridiques;
- La logistique (clarifier les objectifs, organiser les cas, interagir avec le système de justice, etc.);
- La stratégie (élaborer des solutions tactiques, construire une stratégie cohérente et persuasive, rédiger des documents juridiques et des ordonnances, se préparer à la négociation lors d'un procès ou d'une séance de médiation, etc.);
- Les connaissances juridiques (conseils sur la procédure et le bien-fondé);
- La résolution de problèmes juridiques (assistance pour la prise en charge de résultats équitables); et

- La collaboration (les partenariats entre le système judiciaire et les organismes externes)⁴⁰.

Globalement, les PNRA présentent des besoins de nature juridique sur les procédures et le bien-fondé de leurs cas. Souvent, ces besoins sont accentués par divers défis interpersonnels. L'ensemble de ces besoins a été joliment résumé en ces termes par un travailleur juridique canadien, qui a dit que ce dont ont besoin les PNRA, c'est de l'information sur la façon de [TRADUCTION] « mener un procès, de rassembler la preuve, de mener une enquête préalable (interrogatoire), de prouver [leur]... cause, [et] et de faire en sorte que l'autre partie se conforme à une ordonnance de la cour ». Répondre à ces besoins de manière suffisante n'est clairement pas une petite affaire.

6. QUE SAVONS-NOUS AU SUJET DES SERVICES ACTUELLEMENT MIS À LA DISPOSITION DES PNRA?

Bien que les renseignements portant sur les services juridiques au Canada soient largement incomplets, nous reconnaissons que, en fonction du ressort territorial, il existe actuellement des services accessibles aux PNRA pour faire face à leurs besoins de nature juridique, notamment les centres libre-service, l'information juridique publique, les avocats, les avocats de service, les

⁴⁰ Consultez, par exemple, « *Access to Justice for the Self-Represented Litigant: An Interdisciplinary Investigation by Designers and Lawyers* » par Ronald Staudt et Paula L. Hannaford, (2002) Syracuse L. Rev. 1017; « *Access to Justice: Meeting the Needs of Self-Represented Litigants (SRLs)* » par Charles L. Owen *et autres* (Chicago : Chicago-Kent College of Law, 2001), en ligne : <<http://www.kentlaw.edu/cajt/AccessToJusticeMeetingTheNeeds.pdf>>; « *Developing Models for Coordinated Services for Self-Representing Litigants: Mapping Services, Gaps, Issues and Needs* » par Gayla Reid, Donna Senniw et John Malcolmson (Vancouver : BC Law Courts Education Society, 2004), en ligne : <http://justiceeducation.ca/themes/framework/documents/srl_mapping_repo.pdf>; « *Self-Represented Litigants: Learning from Ten Years of Experience in Family Courts* » par John M. Greacen (2005) 44 Judges J. 24, « *Civil Hub Research Project: Needs Mapping* » par Gayla Reid et John Malcolmson (2007) Legal Services Society, en ligne : <<http://www.ag.gov.bc.ca/justice-reform-initiatives/publications/pdf/CivilJusticeHub.pdf>>; « Civil Justice Reform Project: Unrepresented Litigants » par l'honorable Coulter A. Osborne (ministère du Procureur général de l'Ontario, 2007), en ligne : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/cjrp/080_unrepresented.asp>; *Projet de mappage des services juridiques de l'Alberta* par Mary Stratton (Edmonton: FCJC, 2007), en ligne : <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2007/mapping-en.pdf>>; « *Self-Represented Litigants in Nova Scotia: Needs Assessment Survey* » par Anna Patton, Yetta Withrow et le ministère de la Justice de la Nouvelle-Écosse (Halifax : ministère de la Justice de la Nouvelle-Écosse, 2004); « *Listening to Ontarians: Report of the Ontario Civil Legal Needs Project* » par l'Ontario Civil Legal Needs Project Steering Committee (Toronto : Ontario Civil Legal Needs Project Steering Committee, 2010), en ligne : LSUC <http://www.lsuc.on.ca/media/may3110_oclnreport_final.pdf> (pour le rapport complémentaire, consultez « *The Geography of Civil Legal Services in Ontario* », Report of the mapping phase of the Ontario Civil Legal Needs Project (Toronto : The Ontario Civil Legal Needs Project Steering Committee, 2011), par Jamie Baxter et Albert Yoon, en ligne : <<http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147486236>>); « *Reaching Out with Research: Engaging Community in Mapping Legal Service Accessibility, Effectiveness and Unmet Needs* » par le FCJC (Edmonton : FCJC, 2008), en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2008/stratton-reachingout-en.pdf>>; « *Effective and Affordable Civil Justice: Report of the Civil Justice Reform Working Group to the Justice Review Task Force* » par le BC Justice Review Task Force (Vancouver : BC Justice Review Task Force, 2006), en ligne : BC Justice Review Task Force <http://www.bcjusticereview.org/working_groups/civil_justice/cjrwg_report_11_06.pdf>; *Projet de mappage des services juridiques de l'Alberta* par Mary Stratton (Toronto : FCJC, 2011), en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/publications/mapping-en.php>>.

parajuristes, le personnel de la cour, les bibliothèques de droit, etc.⁴¹ Toutefois, la littérature et les résultats du sondage sur les PNRA⁴² indiquent clairement que ces services sont largement insuffisants (ou souvent, ne sont pas du tout accessibles) pour répondre aux besoins croissants des PNRA de partout au pays.

7. LE PROBLÈME : L'ÉCART ENTRE LES BESOINS ET LES SERVICES

Le problème que pose la situation actuelle au niveau des services est relativement clair. Selon le sondage sur les PNRA (consultez le tableau 4), bien que les répondants de certains ressorts territoriaux et certains tribunaux signalent un succès modéré dans la réponse adéquate à apporter aux besoins des PNRA, pour la plupart – dans près de 70 % des cas – ce n'est pas le cas. Plus simplement, en dépit des efforts significatifs déployés par de nombreuses personnes dévouées dans tous les paliers des tribunaux et dans les services aux tribunaux au pays, il y a un écart grandissant entre les besoins de la plupart des PNRA et les services qui leur sont offerts par les tribunaux.

TABLEAU 4
« EST-CE QUE LES SERVICES POUR LES PNRA SONT SUFFISANTS? »

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Oui		32 %	87
Non		68 %	185
Nombre total de réponses			272

Le manque de services suffisants accessibles aux PNRA a été systématiquement signalé dans tous les types de tribunaux du pays. Le personnel des cours d'appel provinciales a cerné une

⁴¹ L'objectif du présent Livre blanc n'est pas de fournir un examen complet des services juridiques accessibles aux PNRA au Canada. En fait, relativement peu de recherches complètes pour dresser le tableau des services juridiques au Canada ont été menées. Pour accéder à plusieurs études menées dans différents ressorts territoriaux portant sur cette question et qui fournissent des recherches utiles, consultez : *Le projet de mappage des services juridiques de l'Alberta* du FCJC, en ligne : FCJC <<http://fcj-fcjc.org/research/mapping-en.php>>; « *The Geography of Civil Legal Services in Ontario* », Report of the mapping phase of the Ontario Civil Legal Needs Project par Jamie Baxter et Albert Yoo (Toronto : The Ontario Civil Legal Needs Project Steering Committee, 2011), en ligne : <<http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147486236>, « *Developing Models for Coordinated Services for Self-Representing Litigants: Mapping Services, Gaps, Issues and Needs* » par Gayla Reid, Donna Senniw et John Malcolmson (Vancouver : BC Law Courts Education Society, 2004), en ligne : <http://justiceeducation.ca/themes/framework/documents/srl_mapping_repo.pdf>. Pour davantage de sources de recherche sur ce point, consultez la partie II.1 précitée, ainsi que la bibliographie sur les PNRA, à l'Annexe IV *infra*. Consultez également le « Répertoire des réformes » du FCJC, en ligne : FCJC <<http://fcj-fcjc.org/inventory/?lang=fr>>; AAJC, « Ressources », en ligne : <<http://www.acca-aajc.ca/Visitors/Resources/tabid/191/local/fr-CA/Default.aspx>>. Afin de comprendre pleinement les services qui sont accessibles aux PNRA dans les différents ressorts territoriaux au pays, d'autres recherches pour dresser le tableau des services offerts – qui vont au-delà de la portée du présent Livre blanc – sont de toute évidence nécessaires.

⁴² Consultez le sondage sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

insuffisance particulière sur le plan des services accessibles, seulement 10 % des répondants ayant indiqué que les services accessibles aux PNRA étaient suffisants. Les répondants de la Cour fédérale et de la Cour suprême du Canada ont signalé, dans une plus grande majorité, que les services accessibles étaient suffisants (environ 50 %). Parmi le personnel qui travaille dans les tribunaux des grands centres urbains, 38 % des répondants ont jugé que les services étaient suffisants, comparativement à 29 % des répondants qui travaillent dans les tribunaux de petits centres urbains, et 11 % des répondants œuvrant dans les tribunaux des régions éloignées (là où affecter des ressources adéquates représente souvent un défi). Par rapport à la moyenne (32 %), davantage de travailleurs juridiques de la Colombie-Britannique (46 %) et de la Nouvelle-Écosse (40 %) ont reconnu que les services étaient suffisants. Ces résultats régionaux représentent probablement l'effet de programmes positifs destinés aux PNRA dans diverses provinces, notamment celles du centre libre-service de la Cour suprême de la Colombie-Britannique (faisant partie des *Nanaimo and Vancouver Justice Access Centres*⁴³) et de la *Legal Information Society* de la Nouvelle-Écosse⁴⁴.

Dans la plupart des cas, ce que les réponses au sondage sur les PNRA précisent, c'est qu'on manque généralement de ressources, et qu'il y a un manque de formation et un manque de compréhension de ce que l'on peut et ne peut pas fournir et ce, dans tout le pays (même à l'intérieur des ressorts territoriaux). On trouve un manque de cohérence critique dans les services et dans la prestation des services. Le personnel des tribunaux indique que certains membres du personnel fournissent de l'aide considérable, alors que d'autres ne le font pas. Même au sein du groupe de ceux qui essaient de fournir de l'aide autant qu'ils le peuvent, on dénote un manque significatif de cohérence. Selon un travailleur juridique :

- [TRADUCTION] *La plainte la plus fréquente émise par les PNRA est que chaque personne à qui elles parlent leur donne une réponse différente*⁴⁵.

Les réponses des répondants au sondage sur les PNRA concernant leur capacité de fournir les services ont été variées. Certains ont exprimé une satisfaction générale quant à leur capacité de servir les PNRA. Nous avons d'abord été surpris par ce constat. Toutefois, après la lecture de l'ensemble des réponses à cette question, nous comprenons que le niveau relativement élevé de satisfaction (qui n'est que de 32 %) n'est pas tellement une indication que les besoins des PNRA sont satisfaits, mais reflète plutôt le fait que la plupart des travailleurs juridiques voient leur rôle dans la prestation de services de manière très limitée⁴⁶. Ils conviennent donc qu'ils fournissent tous les services qui, à leurs yeux, sont potentiellement offerts. Cependant, la plupart des répondants au sondage sur les PNRA n'expriment pas de satisfaction générale quant à leur

⁴³ Consultez, par exemple, le « *Justice Access Centre, Self-Help and Information Services* », en ligne : <<http://www.supremecourtsselfhelp.bc.ca>>. D'autres ressources importantes sont mises à la disposition des PNRA par la *Justice Education Society* de la Colombie-Britannique (consultez en ligne : <<http://www.justiceeducation.ca/>>).

⁴⁴ La *Legal Information Society* de la Nouvelle-Écosse, en ligne : <<http://www.legalinfo.org>>. La Nouvelle-Écosse a entrepris un programme de travaux de recherche concertée qui a étudié les besoins des PNRA, et qui a établi des fondements utiles pour améliorer les services offerts aux PNRA en Nouvelle-Écosse

⁴⁵ Consultez le sondage sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

⁴⁶ Examinée plus en détail au chapitre III.4 *infra*.

capacité d'offrir des services aux PNRA (là encore, consultez le tableau 4). Un échantillon représentatif de la réponse détaillée à cette question est exposé ci-dessous :

[TRADUCTION]

- *Nous ne sommes pas en mesure de leur donner des conseils juridiques ni de leur dire quoi inscrire dans les formulaires, c'est pourtant ce qu'elles attendent de nous.*
- *Nous ne sommes pas en mesure de leur donner des conseils juridiques, mais nous pouvons donner des renseignements de nature juridique et des informations sur le processus. Les PNRA ne comprennent pas forcément pourquoi nous ne pouvons les assister que jusqu'à un certain point à remplir les formulaires ou à rédiger les libellés d'une ordonnance, etc.*
- *On a dit au personnel du greffe et aux greffiers du tribunal de ne pas aider les PNRA, mais de plutôt les renvoyer au centre libre-service, qui, lui aussi, est mal préparé pour fournir de l'assistance.*
- *J'essaie de les aider autant que je peux, mais je ne suis pas en mesure de les aider à remplir les formulaires et je ne peux pas leur donner des conseils juridiques.*
- *À l'exception des documents temporaires, on trouve peu d'indications et d'assistance pour remplir les formulaires sur les procédures judiciaires et sur les renseignements juridiques. On leur fournit surtout une liste de formulaires possibles qui pourraient être utilisés dans leur situation, et elles sont laissées à elles-mêmes afin de découvrir ce dont elles ont vraiment besoin...*
- *C'est difficile pour elles de trouver l'aide dont elles ont besoin. J'en vois beaucoup venir à la cour complètement non préparées et incertaines de ce qu'il faut faire. Elles sont complètement incapables de trouver les renseignements dont elles ont besoin. Cela fait perdre un temps précieux aux tribunaux.*
- *Un grand nombre de PNRA n'ont pas d'ordinateur ou d'accès à l'Internet, et la plupart des ressources et des documents sont maintenant accessibles en ligne... Les services ne sont pas accessibles à tous de façon égale.*
- *Au fur et à mesure que le temps passe, on voit de plus en plus de PNRA en raison du coût de la représentation juridique. Donc le besoin pour obtenir de l'aide est grand et, malheureusement, la problématique réside dans le montant en argent disponible ou consacré aux programmes d'aide destinés à ce groupe cible. Dans mon ressort territorial, j'estime qu'il n'y a pas assez d'argent dépensé pour élaborer des programmes pour venir en aide aux PNRA. Les tribunaux ont mis davantage l'accent sur les besoins des PNRA, toutefois nous n'avons pas les fonds nécessaires pour fournir l'assistance requise à ceux qui en ont besoin.*
- *Le mot d'ordre officiel est : « Souriez et classez ». Ce qui signifie que nous recevons les documents sans y apporter de commentaires, mais beaucoup d'entre*

*nous émettons des commentaires et essayons de les aider et de les éduquer du mieux que nous pouvons*⁴⁷.

De plus, même sur les questions de savoir s'il existe des services et si ces services sont satisfaisants, les réponses varient considérablement :

[TRADUCTION]

- *On trouve une mine d'informations sur l'Internet, ainsi que des brochures au palais de justice et dans les [immeubles gouvernementaux]... et les occupants du palais de justice comme l'aide juridique, la Société John Howard, les services de médiation, les interprètes juridiques assignés par la cour [etc.]...*
- *[L'information est] largement suffisante si on peut accéder à un ordinateur, mais certaines personnes peuvent avoir... de la difficulté à comprendre.*
- *Il n'y a essentiellement pas de service.*
- *Il semble y avoir des services pour les personnes très pauvres ou pour les avocats des personnes très riches, mais très peu de moyens pour les personnes de la classe moyenne.*

Globalement, il apparaît clairement, dans la littérature et dans le sondage sur les PNRA, que les besoins actuels des PNRA sont généralement connus, qu'ils sont relativement prévisibles et que leur portée et leur volume s'accroissent. Ce qui est clair aussi, c'est que les services offerts varient d'une région à l'autre (et parfois entre les ressorts territoriaux), qu'ils sont largement insuffisants et, de manière générale, qu'ils ne répondent pas au besoin central des PNRA. Ce besoin est essentiellement relatif à l'assistance juridique nécessaire au moment de naviguer dans un système de justice de plus en plus complexe.

Le reste du présent Livre blanc a pour but de traiter de cet écart de service et d'émettre des recommandations en ce qui le concerne.

III. COMBLER LE FOSSÉ : RÉPONDRE AUX BESOINS DES PNRA

1. RÉAFFIRMER L'OBJECTIF FONDAMENTAL DU SYSTÈME DE JUSTICE PUBLIQUE

À l'heure actuelle, il n'existe peut-être pas de droit constitutionnel à la représentation par un avocat ni d'accès entièrement libre aux tribunaux au pays, mais la Cour suprême du Canada a reconnu que « Certes, l'accès à des services juridiques revêt une importance fondamentale dans toute société libre et démocratique⁴⁸. » Il faut que les citoyens puissent accéder au système de justice. Et l'accès au système de justice doit se faire au-delà du niveau théorique afin de signifier quelque chose dans le quotidien des citoyens pour qui le système est conçu (et qu'ils paient avec

⁴⁷ Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

⁴⁸ *Colombie-Britannique (Procureur général) v. Christie*, [2007] 1 R. C. S. 873, au par. 23.

leurs impôts). C'est ce que le juge en chef du Canada avait observé concernant l'écart croissant entre les coûts du système et ce que les gens peuvent se permettre.

L'accès à la justice est le plus important problème auquel le système de justice canadien fait face. Il s'agit d'un problème complexe dans lequel s'entrecroisent de nombreux facteurs et pour un trop grand nombre de Canadiennes et de Canadiens, le coût semble être devenu un obstacle insurmontable à l'accès au système⁴⁹.

Les commentaires du juge en chef du Canada reflètent entièrement les réponses des travailleurs juridiques recueillies lors du Sondage sur les PNRA⁵⁰. Ils sont soutenus par les études⁵¹ selon lesquelles les tribunaux canadiens sont de plus en plus occupés par les PNRA, dont la grande majorité n'a pas les moyens de payer les services d'un avocat et n'a pas d'autre choix que de se représenter elle-même. Comme on le démontre dans ce Livre blanc⁵², la capacité actuelle du système de justice de satisfaire les besoins des PNRA continue de diminuer.

Pour combler l'écart entre les besoins et les services qui existe à l'heure actuelle, la première étape, selon ce Livre blanc, consiste à demander aux intervenants du système de justice de se concentrer à nouveau sur l'objectif fondamental du système de justice. C'est une recommandation simple, mais essentielle. Ce faisant, la question préliminaire à laquelle il faut répondre est la suivante : est-ce que le système de justice existe pour résoudre les problèmes juridiques de ceux qui peuvent se permettre de l'utiliser ou existe-t-il pour combler les besoins de nature juridique de l'ensemble de la société?

Quels enjeux cette question soulève-t-elle? Le premier est un accès significatif au système en tant que privilège — essentiellement conforme aux régimes d'arbitrage privés modernes. Le deuxième est un accès significatif au système d'arbitrage public — qui est après tout, selon la législation, un des deux outils principaux de réglementation d'une démocratie⁵³ — beaucoup plus en tant qu'attente sociétale légitime. Pour le moment, comme le dit le juge en chef du Canada, l'accès au système est de plus en plus un privilège. Ou comme le juge irlandais Sir

⁴⁹ La très honorable Beverley McLachlin, PC, citée lors de l'annonce d'une subvention au CRSJ lors du FCJC, « Subvention d'un million de dollars accordée à l'étude sur le coût de la justice menée par le Forum » (2011), en ligne : CFCJ <<http://cfcj-fcjc.org/news/>>.

⁵⁰ Consultez la section I. 2 (a) précitée.

⁵¹ Consultez la section II. 3 précitée.

⁵² Consultez la section II. 7 précitée.

⁵³ Consultez *Civil Justice, Privatization and Democracy* par Trevor C. W. Farrow (manuscrit en cours de rédaction avec préavis de publication avec les Presses de l'Université de Toronto) [en dossier avec les auteurs]; Trevor C. W. Farrow, « Public Justice, Private Dispute Resolution and Democracy » dans l'ouvrage de Ronald Murphy et Patrick A. Molinari, dir., *Règlement des conflits : la justice n'appartient-elle qu'aux tribunaux?* (Canada : Institut canadien d'administration de la justice, 2009) 301; Trevor C. W. Farrow, « La privatisation du système public de justice civile », (2006) Bulletin électronique n° 9, Idées et actualités sur la réforme de la justice civile nouvelles et opinions sur la réforme de la Justice civile, p. 16, en ligne : FCJC [http://www.cfcj-fcjc.org/issue_9/FCJC%20\(eng\)%20spring%202006-Privatizing.pdf](http://www.cfcj-fcjc.org/issue_9/FCJC%20(eng)%20spring%202006-Privatizing.pdf)

James Mathew déclarait au sujet des tribunaux anglais il y a plusieurs décennies : [TRADUCTION] « la justice est à la portée de tous — tout comme l'hôtel Le Ritz⁵⁴. »

Le système doit être accessible aux citoyens afin de leur permettre de résoudre leurs différends de façon significative. Et selon une décision de la Cour suprême du Canada : « Nous n'avons aucun doute que le droit d'accès aux tribunaux constitue sous le régime de la primauté du droit, un des piliers de base qui protège les droits et libertés de nos citoyens⁵⁵. » De plus, selon le juge en chef du Canada :

Même le système de justice le plus avancé du monde constitue un échec s'il ne permet pas aux citoyens d'obtenir justice. L'accès à la justice revêt par conséquent une importance primordiale. Or, malheureusement, bon nombre de Canadiens sont incapables — principalement pour des raisons financières — d'avoir accès au système de justice canadien. Certains décident de se représenter eux-mêmes. Nos salles d'audience sont aujourd'hui remplies de gens qui, n'étant pas représentés par un avocat, essaient de s'y retrouver dans les exigences parfois complexes du droit et de la procédure. D'autres baissent tout simplement les bras⁵⁶.

Même son de cloche chez un des répondants au sondage mené auprès des PNRA :

[TRADUCTION]

- *À l'heure actuelle, il semble que le système de justice décourage les PNRA⁵⁷.*

Il est clair qu'il existe une problématique d'écart au sein d'un système qui prend en charge de plus en plus de gens, mais qui en même temps les laisse à eux-mêmes. Une telle situation ne peut durer.

Par conséquent, le système et ses intervenants doivent réaffirmer leur engagement envers le processus de résolution de différends pour lequel le système a été conçu : offrir un lieu significatif, juste, équitable et accessible au sein duquel les citoyens – représentés ou non – peuvent résoudre leurs différends.

Première recommandation

⁵⁴ Sir James Mathew (1830-1908) cité dans le rapport de Susan Denham, « Launch of the Report on Multi-Party Litigation » (Irish Law Reform Commission (CRVA), 27 septembre 2005) à la note de bas de page n° 9, en ligne : CRVA http://www.lawreform.ie/Report%20on%20multi-party%20litigation%20launch%20speech%20Denham%20J%20_Sept%202005_.pdf

⁵⁵ *B.C. G. E.U. c. Colombie-britannique (Procureur général)*, [1988] 2. R. C. S. 214, par. 26.

⁵⁶ La très honorable Beverly McLachlin, PC, « La justice au sein de nos tribunaux et les défis auxquels nous faisons face » (Allocution prononcée devant l'Empire Club du Canada, 2007).

⁵⁷ Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

Le système de justice et les parties prenantes doivent se concentrer à nouveau sur leur but principal de résolution du différend pour lequel le système a été conçu : offrir un lieu significatif, juste, équitable et accessible au sein duquel les citoyens — représentés ou non — peuvent résoudre leurs différends.

2. APPROCHE MULTISECTORIELLE

Étant donné la diversité des besoins de nature juridique généralement insatisfaits des PNRA, lesquels doivent être la priorité principale de toute initiative axée sur une réforme judiciaire, il est clair qu'il n'existe pas qu'un seul outil qui puisse répondre à ces différents besoins. De nombreux outils sont nécessaires et pourraient être fournis par plusieurs différents intervenants du système de justice. Par exemple, les principaux domaines d'intérêts pourraient être :

- L'assistance de première ligne telle que des documents d'information juridique améliorés et plus complets⁵⁸, une assistance du personnel des tribunaux, des formulaires rédigés en langage clair, des sites Web et des centres d'information juridique;
- Le rôle accru des parajuristes, des services d'éducation publique et probablement des autres fournisseurs de services juridiques et liés au droit;
- La séparation des services juridiques;
- L'amélioration des conseils juridiques téléphoniques pour un meilleur accès aux avocats;
- L'augmentation du nombre de centres de conseils juridiques et l'amélioration de leur capacité;
- Un plus grand nombre d'avocats de service;
- L'augmentation du financement de l'aide juridique;
- La prévention de différends et des initiatives élargies de protection des consommateurs;
- Les nouveaux modèles de services juridiques et de pratiques juridiques (par exemple la résolution en ligne de différends, les autres initiatives technologiques, etc.); et
- Les modifications des règles de procédure ou les modifications à l'échelle du système telles que la simplification des règles de la cour, des règles spéciales pour les PNRA, les catégories de gestion des cas, l'utilisation du mode alternatif de règlement des différends (MARD) et les processus du procès sommaire, etc.⁵⁹.

⁵⁸ Pour une source d'information juridique publique pertinente, consultez le site Web Justice Education Society : <http://www.justiceeducation.ca/>.

⁵⁹ Consultez l'article de Diana Lowe « Unrepresented Litigants: What are we Doing to Meet the Challenge? » (présenté lors d'une séance de formation juridique permanente de l'Association du Barreau canadien sur l'art de la

Aucun de ces services ne peut provenir d'un seul secteur ou fournisseur. Ils exigent, ensemble, ce qu'un commentateur a appelé « la grande entente⁶⁰ » entre les différents intervenants de l'appareil judiciaire, ce que le Conseil canadien de la magistrature détermine lui aussi par une collaboration [TRADUCTION] « entre le judiciaire, les cours, le Barreau, les fournisseurs d'aide juridique, le public et les organismes gouvernementaux pertinents⁶¹. »

Cette approche axée sur la collaboration s'harmonise avec ce que recherche le personnel actuel des tribunaux), comme l'indiquent les réponses au sondage sur les PNRA :

[TRADUCTION]

- *Ce dont on a besoin, c'est de séances d'information et de l'assistance de la part de la communauté juridique, c'est-à-dire les avocats, les parajuristes, le personnel des tribunaux, etc., dans le but d'aider ces personnes à comprendre leurs problèmes et à évaluer les options qui s'offrent à elles.*
- *Le procureur général devrait s'engager activement au soutien des PNRA, car ils sont les parties prenantes les plus vulnérables du système de justice.*
- *À l'heure actuelle, la volonté politique et les ressources sont orientées vers les programmes, ce qui détourne les gens du système de justice, par exemple la médiation, l'éducation. Bien que cela soit très important, cette façon de procéder ignore les gens qui se retrouvent devant les tribunaux. Une politique claire doit être mise en œuvre pour tenir compte du grand nombre de gens, de la coordination entre le gouvernement et les besoins des ONG et rétrécir cet écart pour offrir un service complet et efficace⁶².*

Ainsi que le démontrent ces commentaires de travailleurs juridiques, ce dont on a besoin pour répondre aux besoins grandissants des PNRA est une collaboration entre les nombreux intervenants du système de justice, notamment les gouvernements, les juges, le personnel des tribunaux, les avocats, les fournisseurs de services d'éducation, les universitaires, les autres fournisseurs de service à but non lucratif et les PNRA elles-mêmes. Croire qu'il n'existe qu'un seul problème qui ne demande qu'une seule solution appauvrira la réflexion, la collaboration et les initiatives dont on aura clairement besoin pour combler l'écart actuel complexe entre les besoins et le service. Certains de ces partenariats existent déjà et des efforts de collaboration

plaidoirie : « Facing an Unrepresented Litigant », Winnipeg, août 2004) [non publié]. Consultez aussi le Supreme Court of Virginia Pro Se litige Planning Committee, « Self-Represented Litigants in the Virginia Court System: Enhancing Access to Justice » (Cour suprême de la Virginie, 2002).

⁶⁰ « Civil Legal Assistance for All Americans » par Jeanne Charn et Richard Zorza (2005), en ligne : < [Http://www.zorza.net/bellow-sacks/text.pdf](http://www.zorza.net/bellow-sacks/text.pdf) >.

⁶¹ Conseil canadien de la magistrature, *Énoncé de principes concernant les personnes non représentées par un avocat* (adopté en septembre 2006) p. 11, en ligne : CJC < http://www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/news_pub_other_PrinciplesStatement_2006_en.pdf >.

⁶² Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

sont faits par les administrateurs judiciaires, mais on peut en établir d'autres. Voir, ci-dessous, l'aperçu des solutions que nous envisageons dans cette section du Livre blanc :

- Une communication efficace et des partenariats potentiels entre le personnel des tribunaux, les centres libre-service, les fournisseurs de services d'éducation et leurs ressources, etc., devraient être encouragés de manière à faire en sorte que les chevauchements soient évités et que les bonnes ressources soient offertes dans des conditions appropriées. Étant donné que le personnel des tribunaux n'est pas lui-même un expert en éducation juridique, il peut certainement devenir — à l'aide du soutien approprié — plus familiarisé avec les différentes options possibles et les divers outils offerts (il ne fournirait pas nécessairement de l'information ou de l'assistance, quoique cela puisse faire partie de ses tâches⁶³, mais il serait plus efficace pour aiguiller les gens dans la bonne direction lorsqu'ils ont besoin de plus d'assistance).
- Un accroissement des relations entre le personnel des tribunaux de première ligne et certaines cliniques communautaires ou spécialisées, l'aide juridique, les avocats bénévoles, etc. (peut-être à l'aide d'un « service de téléassistance » ou d'un service d'aiguillage efficace) pourrait être favorisé (certaines de ces relations existent, mais beaucoup d'autres pourraient être développées).
- Des efforts pourraient être faits pour favoriser des liens directs et des partenariats avec d'autres fournisseurs non juridiques comme les travailleurs sociaux, les représentants de propriétaires et de locataires, les professionnels de la santé mentale, les centres de crise, etc., lesquels sont clairement importants lorsque vient le temps d'aborder les nombreux problèmes connexes qui créent ou qui à tout le moins accompagnent souvent les problèmes juridiques (et qui sont souvent au cœur de la résolution de ces problèmes)⁶⁴.
- Une augmentation de la collaboration et de la communication au sein même des palais de justice, en matière d'horaire des tribunaux et de traitement de dossiers, pourrait améliorer l'expérience de certains plaideurs (plus particulièrement celle des PNRA). Par exemple, il est possible que — dans certains tribunaux et certaines juridictions à tout le moins — les horaires soient planifiés de sorte que certaines journées, il y ait plus d'avocats bénévoles et de parajuristes, d'avocats de service et possiblement d'étudiants en droit bénévoles au palais de justice afin de défendre un plus grand nombre de causes de PNRA prévues ces journées-là.
- La collaboration peut aussi être évaluée en matière de programme de formation. Réunir différents fournisseurs du domaine de la justice au moment de leur formation optimiserait non seulement les coûts de formation, mais encouragerait aussi fort probablement de

⁶³ Consultez la section II.4 *infra*.

⁶⁴ Pour une discussion récente portant sur l'accès à la justice d'une manière générale, mais non spécialisée et sur ce qui touche certains problèmes juridiques que la communauté juridique devrait aborder afin d'aider les citoyens faisant face à des problèmes juridiques de toute sorte, consultez du Barreau du Haut-Canada « Accessing the justice system: Exploring perceptions » *Gazette* (Hiver 2012) p. 4.

meilleurs partenariats et le partage d'idées, ce dont bénéficieraient encore les plaideurs individuels et le système tout entier.

Deuxième recommandation

Tous les intervenants du système de justice doivent prendre conscience de la réalité et s'engager à comprendre qu'il est essentiel, pour combler l'écart complexe existant actuellement entre les besoins des PNRA et les services qu'elles reçoivent, que toutes les parties prenantes du système, y compris les gouvernements, les juges, le personnel des tribunaux, les avocats, les fournisseurs de services d'éducation publique, les universitaires, les autres fournisseurs de service à but non lucratif et les PNRA elles-mêmes déploient leurs efforts et offrent leurs services en collaboration.

On espère que les tribunaux et les administrateurs judiciaires puissent jouer un rôle de chefs de file dans cette collaboration et y soient sensibles, particulièrement étant donné leur rôle central (et possiblement leur rôle de « triage⁶⁵ ») en lien avec de nombreuses facettes du système.

3. SERVICE ET SENSIBILITÉ

Le sondage sur les PNRA a confirmé que le système canadien de justice regorge de travailleurs hautement qualifiés et dévoués. Cela ne fait aucun doute. Cependant, le sondage sur les PNRA a aussi malheureusement confirmé (et cela est étayé par la documentation) que le personnel des tribunaux et leurs fournisseurs de services sont de plus en plus incapables de fournir un service adéquat à ceux qui font appel au système de justice, à savoir le public. Dans l'optique de combler cet écart de service, la troisième recommandation du Livre blanc est que les juges, le personnel des tribunaux, les avocats et les autres – les travailleurs, les fournisseurs et les administrateurs du système de justice – doivent démontrer une plus grande sensibilité et mieux comprendre en quoi consiste un service orienté vers le consommateur afin d'assister les membres du public qui entrent en contact avec le système de justice. Ce qui est précisément recommandé ici est de changer le centre d'attention des gens qui servent les PNRA, afin qu'il passe des tribunaux, de la magistrature, du Barreau ou d'eux-mêmes (les fournisseurs de justice) vers les gens qu'ils servent (les consommateurs de justice).

La recommandation repose sur plusieurs évidences importantes. Les juges sont nommés et rémunérés par l'État. Le personnel des tribunaux est aussi rémunéré par l'État. La justice, et l'accès à la justice occupent une place de plus en plus importante dans l'appartenance significative à la société civile. Par conséquent, il est légitime que les contribuables s'attendent à un accès significatif aux ressources judiciaires publiques. Le droit est de plus en plus complexe et inaccessible. Et les avocats continuent de jouir largement d'un monopole sur les services judiciaires qui permettent de se retrouver dans un système de plus en plus complexe et inaccessible. En somme, l'écart grandissant – mentionné ci-dessus⁶⁶ – entre les besoins du public

⁶⁵ Consultez la section II.4 *infra*.

⁶⁶ Consultez la section II. 7 précitée.

et la capacité du système d’offrir des services judiciaires accessibles continue aussi de faire partie de la discussion.

Un important changement d’orientation doit se produire : les gens qui travaillent dans le système de justice – les juges, les avocats, les administrateurs judiciaires, les universitaires, les responsables de l’élaboration des politiques, etc. – doivent changer fondamentalement la façon de voir leur rôle. Et comme un employé des tribunaux le mentionnait dans le sondage fait auprès des PNRA, il est nécessaire de :

- [TRADUCTION] *changer... les façons de faire dans le contexte des tribunaux*⁶⁷.

Les efforts doivent donc être concentrés sur les consommateurs plutôt que sur les fournisseurs. Dans le contexte des PNRA, on doit s’écarter des plaintes telles que « nous avons affaire avec des PNRA difficiles » et adopter une attitude constructive comme « de quoi ont-elles besoin en tant que PNRA et comment nous pouvons les aider? » L’objectif de la réforme n’est pas ultimement d’aider les juges et le personnel des tribunaux, mais plutôt les PNRA. Il s’agit d’efficacité et de trouver des moyens pratiques pour combler les besoins du public.

La profession médicale a vécu un changement de mentalité collective analogue : on s’est éloigné des besoins des médecins et des hôpitaux pour se tourner vers ceux des patients et des familles. Des changements s’opèrent à tous les niveaux du système lors d’un tel virage : on considère les temps d’attente comme importants; on rend plus disponible et plus fiable l’information destinée au public; on change et l’on diversifie les domaines de recherche; on encourage les secondes opinions; on améliore l’architecture des hôpitaux, etc. Bref, les améliorations du système médical résultaient en majeure partie d’un changement de mentalité collective. On assiste aussi à des virages semblables dans la façon de voir l’éducation juridique : le point de mire de la stratégie éducative est passé des professeurs aux étudiants⁶⁸.

On a besoin d’une mentalité orientée vers les PNRA et qui tient compte de la récente invitation du gouverneur général du Canada de « nous livrer à une réflexion des plus prospectives pour redéfinir le professionnalisme et nous réorienter sur le service envers le public⁶⁹. » Bien que cette invitation ait été faite en priorité aux avocats, elle peut s’appliquer en règle générale à l’ensemble de la communauté juridique. Ce changement d’optique reflète la sensibilité des commentaires émis plus tôt par Lord Woolf, qui a déclaré que [TRADUCTION] : « Trop souvent le plaideur qui se représente lui-même est considéré comme un problème pour les juges et pour le système

⁶⁷ Consultez la bibliographie sur les PNRA à l’Annexe II *infra*.

⁶⁸ Pour des discussions d’ordre général, consultez *Best Practices for Legal Education: A Vision and a Road Map* par Roy Stuckey et autres, (United States: Clinical Legal Education Association, 2007), *Educating Lawyers: Preparation for the Profession of Law* par William M. Sullivan et d’autres, (San Francisco: Jossey-Bass, 2007).

⁶⁹ Le très honorable David Johnston, « Conférence juridique canadienne de l’Association du Barreau canadien — La profession juridique dans une nation avertie et bienveillante : une vision pour 2017 » (14 août 2011), en ligne : Gouverneur général du Canada <http://www.gg.ca/document.aspx?id=14195>. Pour une discussion générale sur les approches modernes de professionnalisme dans le domaine juridique, consultez « Sustainable Professionalism » par Trevor C. W. Farrow, (2008) 46 Osgoode Hall L. J. p. 51.

judiciaire, plutôt que comme une personne pour qui le système de justice civile existe. Le véritable problème, cependant, c'est que le système judiciaire et ses procédures sont toujours aussi inaccessibles et incompréhensibles pour les gens ordinaires⁷⁰. » Le système de justice doit s'adapter immédiatement à ce que la Commission du droit de l'Ontario (CDO) a récemment appelé la [TRADUCTION] « réalité des plaideurs sans avocat⁷¹. » Ce faisant, ceux qui travaillent dans le système de justice devraient percevoir davantage le monde de la justice non pas du point de vue privilégié du fournisseur, mais plutôt d'une manière plus honnête et plus compréhensive des réalités et des besoins quotidiens du consommateur. Ce n'est qu'à partir de ce moment que le système de justice pourra répondre d'une manière uniforme et efficace aux questions typiques (et représentatives) suivantes d'une PNRA (recueillies auprès d'un membre du personnel des tribunaux lors du sondage sur les PNRA) :

[TRADUCTION]

- « *Je ne sais pas comment faire – pouvez-vous m'aider à trouver ce que je dois faire afin de résoudre mon problème? », ou plus directement : « Qu'est-ce que je fais maintenant⁷²? »*

Ce sont ces questions qui doivent recevoir des réponses uniformes et efficaces par le système de justice pour que ce dernier puisse prétendre servir adéquatement (et avec succès) ceux pour qui il a été conçu.

Troisième recommandation

Le système de justice, à l'aide de ceux qui y travaillent, doit changer fondamentalement son objectif et mettre l'accent sur l'utilisateur du service plutôt que sur le fournisseur.

4. UN CHANGEMENT DANS LE SERVICE : PASSER DU RENSEIGNEMENT ET DU CONSEIL JURIDIQUE À L'INSTAURATION D'UNE VÉRITABLE ASSISTANCE JURIDIQUE

Les trois premières recommandations du Livre blanc offrent la chance d'adopter une nouvelle mentalité et d'entreprendre une réforme du système entier. Elles s'appliquent généralement à tous les intervenants du système de justice. Cependant, étant donné que le Livre blanc traite principalement des tribunaux et de l'administration des tribunaux, les autres recommandations portent principalement sur l'aspect le plus problématique, à savoir comment le système judiciaire actuel dessert les PNRA.

⁷⁰ Le très honorable Lord Woolf, M.R., *Access to Justice – Interim Report to the Lord Chancellor on the civil justice system in England and Wales* (Londres : HMSO, 1995) c. 17 (Litigants in Person), 2e par.

⁷¹ CDO, « Best Practices at Family Justice System Entry Points: Needs of Users and Responses of Workers in the Justice System » (2009), en ligne : CDO < <http://www.lco-cdo.org/family-law/Family%20Law%20Process%20Consultation%20Paper%20-%20September%202009.pdf> >.

⁷² Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

(a) Les renseignements et les conseils juridiques

Une des distinctions clés qui contribue à limiter la capacité du personnel des tribunaux (et des juges en fait) d’offrir des services significatifs aux PNRA est celle qui existe entre les renseignements juridiques et les conseils juridiques. Dans toutes les juridictions canadiennes, on oblige le personnel des tribunaux et les fournisseurs de services connexes à offrir aux membres du public des « renseignements » juridiques, mais on lui interdit de fournir des « conseils » juridiques. Par exemple, le personnel des centres d’information juridique partout en Alberta [TRADUCTION] « ne peut offrir des conseils juridiques », mais « peut offrir des renseignements aux plaideurs sans avocat concernant les options qui s’offrent à eux et les ressources disponibles... afin de les aider à faire des choix éclairés pour résoudre leurs différends⁷³. » Le problème de cette distinction est qu’elle est plutôt vague et ne sert pas à grand-chose. Quelle est la signification du terme « renseignement juridique »? Quelle est la signification du terme « conseil juridique »? Quelle est la différence, du point de vue du fournisseur de services judiciaires de première ligne et plus important encore, de celui du consommateur de justice?

Comme l’a confirmé le sondage sur les PNRA (voir tableau 5 ci-dessous), la majorité des travailleurs juridiques sont d’avis que les lignes directrices actuelles qui déterminent ce qu’ils peuvent offrir ou non aux PNRA sont soit inadéquates (11 %) ou inexistantes (44 %).

TABLEAU 5
« LES LIGNES DIRECTRICES ACTUELLES RÉPONDENT-ELLES BIEN AUX BESOINS DES PNRA? »

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Oui		45 %	118
Non		11 %	29
Sans objet; aucune ligne directrice		44 %	115
	Total des réponses		262

Dans son article novateur de 1995 intitulé « No Legal Advice from Court Personnel – What Does That Mean? », John Greacen mentionne que le terme « conseil juridique » – nonobstant sa popularité – est ambigu et qu’en plus, il ne possède aucune signification profonde⁷⁴. Il ajoute que

⁷³ Gouvernement de l’Alberta, *2011 Alberta Court Calendar and Court Services Programs*, en ligne : Alberta Queen’s Printer < http://www.qp.alberta.ca/documents/court/2011_Court_Calendar.pdf >.

⁷⁴ Consultez « No Legal Advice from Court Personnel: What Does that Mean? » par John M. Greacen, (1995) 34 *Judges’ J.* 10, en ligne : American Judicature Society < http://www.ajs.org/prose/pro_greacen.asp >; « Legal Information vs. Legal Advice: Developments During the Last Five Years » par John M. Greacen, (2001) 84 *Judicature* 198, en ligne : American Judicature Society < http://www.ajs.org/prose/pro_greacen.asp >. Consultez aussi « A Fresh Look at Our System for Providing Civil Legal Assistance » par John M. Greacen, (2006) 45 *Judges’ J.* 31, « Self Represented Litigants and Court and Legal Services Responses to their Needs: What We Know » par John M. Greacen (2002), en ligne : < [Http://lri.lsc.gov/pdf/02/020045_selfrep_litigants&whatweknow.pdf](http://lri.lsc.gov/pdf/02/020045_selfrep_litigants&whatweknow.pdf) >;

malgré le fait que le terme « conseil juridique » n'a pas de signification intrinsèque, on le distingue souvent du terme « renseignement juridique » pour les raisons suivantes :

- Pour préserver la confidentialité d'affaires judiciaires en attente;
- Pour éviter que le personnel des tribunaux fournisse des informations à une partie, lui conférant un avantage injuste sur une autre qui n'a pas reçu ces informations; et
- Pour éviter que les avocats aient recours à des informations fournies par le personnel des tribunaux et contournent les procédures judiciaires normales⁷⁵.

Selon Donna Beudet, l'incapacité d'offrir des « conseils juridiques » est utilisée uniquement comme excuse pour ne pas donner aux gens — et en particulier aux PNRA — l'aide qu'ils demandent. Au contraire, le personnel devrait être en mesure de déterminer, sur la base de critères définis et d'une solide formation, quels types d'informations il peut donner ou non⁷⁶.

Selon Greacen, il y a un certain nombre de conséquences négatives qui découlent de maintenir la distinction entre les termes « renseignement juridique » et « conseil juridique » :

- On interdit inutilement au personnel des tribunaux de fournir aux plaideurs de l'information utile concernant leur cause et les processus judiciaires, ce qui conduit à de l'inefficacité lors du règlement de différends; et

« Resources to Assist Self-Represented Litigants: A Fifty State Review of 'State of the Art » par John M. Greacen (2011), en ligne : <<http://www.msbf.org/selfhelp/GreacenReportNationalEdition.pdf>>; « Self-Represented Litigants: Learning from Ten Years of Experience in Family Courts » (2005) 44 Judges' J. 24 par John M. Greacen; « An Administrator's Perspective: The Impact of Self-Represented Litigants on Trial Courts – Testing our Stereotypes Against Real Data » par John M. Greacen, (2002) 41 Judges' J. 32. Pour des observations portant sur les travaux de Greacen et des discussions plus approfondies sur l'aide juridique, consultez l'article de Richard Zorza, « An Overview of the Self-Represented Litigation Innovation, Its Impact, and an Approach for the Future: An Invitation to Dialogue » (2009), 43(3) Family L. Q. 519; « The Self-Help Friendly Court: Designed from the Ground Up to Work for People Without Lawyers » par Richard Zorza, (2002), en ligne : <http://lri.lsc.gov/pdf/03/030111_selfhelp.pdf>; « Law That is Pro Se (Not Poetry): Towards a System of Civil Justice that Works for Litigants without Lawyers » par William Fortherby, (2010) 16(1) Auckland U. L. Rev. 54; « Law and Policy Issues Concerning Adequate Legal Services for the Poor » par Quintin Johnstone, (2011) 20 Cornell J. L. & Pub. Pol'y. 571.

⁷⁵ Consultez « No Legal Advice from Court Personnel: What Does that Mean? » par John M. Greacen, (1995) 34 Judges' J. 10, en ligne : American Judicature Society < http://www.ajs.org/prose/pro_greacen.asp >; « Legal Information vs. Legal Advice: Developments During the Last Five Years » par John M. Greacen, (2001) 84 Judicature 198, en ligne : American Judicature Society < http://www.ajs.org/prose/pro_greacen.asp >.

⁷⁶ « How to Provide Access without Giving Legal Advice: Practical Guidelines for Court Staff » de Donna Beudet, (1999) 14 (2) Court Manager 22. Lire ci-après pour en savoir plus « Guidelines and Instructions for Clerks who Assist Pro Se Litigants in Iowa's Courts » (2000), de l'Iowa Judicial Branch Customer Service Advisory Committee, en ligne : <http://www.ajs.org/prose/pdfs/Iowa_Guidelines.pdf>; Michigan Judicial Institute, « Legal Advice v. Access to the Courts: Do YOU Know the Difference? » (1997), en ligne : <[Http://www.cj.msu.edu/~outreach/mvaa/handbook%20of%20legal%20terms/legaladvicebook.pdf](http://www.cj.msu.edu/~outreach/mvaa/handbook%20of%20legal%20terms/legaladvicebook.pdf) >.

- En l'absence de distinction claire entre les termes « renseignement juridique » et « conseil juridique », le personnel des tribunaux conserve un large pouvoir discrétionnaire pour déterminer s'il y a lieu de fournir aux plaideurs de l'information utile concernant leur cause et les processus judiciaires – il se peut qu'il y ait de l'incohérence (indiquée ci-dessus⁷⁷), de l'abus ou du favoritisme découlant de ce pouvoir⁷⁸.

En fin de compte, le personnel des tribunaux — en particulier ceux qui désirent en faire plus — est grandement limité dans le type d'assistance qu'il est autorisé à fournir (même s'il sait exactement quelle information serait utile à ce moment, ce qui — selon la documentation sur le sujet — est généralement le cas⁷⁹).

(b) Les principes relatifs à l'assistance

Pour tenter de prévenir ces conséquences négatives, Greacen soutient qu'on ne devrait pas exiger du personnel des tribunaux qu'il doive se préoccuper de la distinction entre les termes « renseignement juridique » et « conseil juridique », mais adopter plutôt un certain nombre de principes et lignes directrices qui visent à assister les plaideurs en leur fournissant de l'information utile concernant leur cause et les processus judiciaires.

Les cinq grands principes de Greacen pour assister les PNRA sont les suivants :

- Le personnel des tribunaux a un devoir d'expliquer les processus et les procédures de la cour;
- Le personnel des tribunaux a l'obligation d'informer les plaideurs sur la façon de présenter leur problème devant le tribunal;
- Le personnel des tribunaux ne peut pas conseiller les plaideurs pour leur indiquer s'ils doivent présenter leur problème au tribunal ou quels recours ils doivent envisager;
- Le personnel des tribunaux a une obligation d'impartialité absolue — il ne doit jamais conférer un avantage à une partie au détriment d'une autre; il ne doit jamais donner des conseils ou des informations à une partie, qu'il ne donnerait pas à une autre; et
- Le personnel des tribunaux ne doit pas servir à enfreindre le principe qu'aucune partie ni son avocat ne peut communiquer avec le juge en l'absence de l'autre partie — il ne doit

⁷⁷ Consultez la section II. 7 précitée.

⁷⁸ Consultez « No Legal Advice from Court Personnel: What Does that Mean? » par John M. Greacen, (1995) 34 *Judges' J.* 10, en ligne : American Judicature Society < http://www.ajs.org/prose/pro_greacen.asp >; « Legal Information vs. Legal Advice: Developments During the Last Five Years » par John M. Greacen, (2001) 84 *Judicature* 198, en ligne : American Judicature Society < http://www.ajs.org/prose/pro_greacen.asp >.

⁷⁹ « Legal Information vs. Legal Advice: Developments During the Last Five Years » par John M. Greacen, (2001) 84 *Judicature* 198, en ligne : American Judicature Society < http://www.ajs.org/prose/pro_greacen.asp >.

jamais fournir directement de l'information à un juge de la part d'un plaideur ni intervenir durant le cours d'une affaire qui a été confiée à un juge aux fins de décision⁸⁰.

(c) Les lignes directrices relatives à l'assistance

Dans le but de fournir une orientation sur la manière d'appliquer ces cinq grands principes, Greacen a établi pour le personnel des tribunaux les onze lignes directrices suivantes :

- Le personnel des tribunaux doit fournir l'information contenue dans les bordereaux et le dossier des clients;
- Le personnel des tribunaux doit répondre aux questions concernant les règles de la cour, les procédures et les pratiques de la cour;
- Le personnel des tribunaux doit fournir des exemples de formulaire ou de plaidoyer;
- Le personnel des tribunaux doit répondre aux questions sur les formulaires remplis;
- Le personnel des tribunaux doit expliquer la signification de termes et de documents;
- Le personnel des tribunaux doit répondre aux questions concernant les délais et les dates d'échéance;
- Le personnel des tribunaux doit renvoyer toute question dont il n'est pas certain de la réponse à son superviseur;
- Le personnel des tribunaux ne doit pas conseiller aux plaideurs d'adopter une ligne de conduite en particulier;
- Le personnel des tribunaux ne doit pas prendre parti dans une affaire en cours ou à venir;
- Le personnel des tribunaux ne doit pas fournir à une partie des renseignements qui ne pourraient être fournis à toutes les parties;
- Le personnel des tribunaux ne doit pas divulguer le résultat d'une affaire soumise à un juge avant que ledit résultat fasse partie du dossier public ou avant que le juge ordonne sa divulgation⁸¹.

⁸⁰ Consultez « No Legal Advice from Court Personnel : What Does that Mean? » par John M. Greacen, (1995) 34 Judges' J. 10, en ligne : American Judicature Society < http://www.ajs.org/prose/pro_greacen.asp >; « Legal Information vs. Legal Advice: Developments During the Last Five Years » par John M. Greacen, (2001) 84 Judicature 198, en ligne : American Judicature Society < http://www.ajs.org/prose/pro_greacen.asp >.

⁸¹ *Ibidem*.

(d) L'application des principes et des lignes directrices de Greacen aux États-Unis et au Canada

On a adopté les principes et les lignes directrices de Greacen dans plusieurs juridictions des États-Unis. Par exemple, en Arizona, un code pour les employés des tribunaux encourage le personnel à fournir de l'assistance juridique — contrairement à des renseignements juridiques ou à des conseils juridiques⁸². Le code stipule que :

[TRADUCTION]

Les employés des tribunaux peuvent aider les citoyens à choisir des options de procédures offertes et les aider à comprendre et à respecter les procédures de la cour. Les employés des tribunaux ne doivent pas conseiller une ligne de conduite en particulier⁸³.

Une observation sur le code fournit d'autres preuves de l'application des principes et des lignes directrices de Greacen :

[TRADUCTION]

Le personnel peut assister les citoyens, selon les ressources de la cour, pour toute question relevant de sa responsabilité et de ses connaissances. L'assistance peut inclure la transmission d'informations contenues dans les dossiers judiciaires; la fourniture d'exemples de formulaires ou de plaidoyers; l'explication de règles, de procédures, de pratiques et de dates d'échéances de la cour; et de l'aide pour remplir les formulaires grâce à de l'information concrète fournie par un citoyen. Bien qu'une personne puisse être informée des options pour aborder un problème, le personnel ne devrait pas conseiller aux citoyens d'adopter une ligne de conduite en particulier, ni tenter de répondre à des questions qui dépassent sa responsabilité et son expérience. Dans l'exercice de ses fonctions officielles, le personnel ne devrait pas suggérer le nom d'avocats privés au public à moins que l'employé ne fasse partie d'un programme d'aiguillage vers un avocat approuvé par la cour, mais il peut référer les membres du public à des associations juridiques ou à des organisations d'aide juridique⁸⁴.

⁸² Institute for Court Management, *Legal Information vs. Legal Advice: A Curriculum for Court Employees* (Phase III Project) (Prescott, Arizona: Institute for Court Management, 2002) p, 12, en ligne : National Center for State Courts <http://www.ncsconline.org/D_Icm/programs/cedp/papers/Research_Papers_2002/ICM_Legal_InfoLegal_Advice.pdf>.

⁸³ *Arizona Code of Conduct for Judicial Employees*, Arizona Supreme Court Administrative Order 97-41 (20 août 1997), en ligne : Arizona Judicial Branch <http://www.supreme.state.az.us/ethics/Employee_Code_of_Conduct.pdf>.

⁸⁴ *Ibidem* L'Arizona Institut for Court Management a conçu un curriculum pour le personnel des tribunaux basé sur les cinq grands principes et les onze lignes directrices de Greacen. Curieusement, le programme maintient la distinction entre les termes « renseignement juridique » et « conseil juridique », ce qui nous permet de seulement spéculer sur les compromis obtenus afin d'adopter les principes de Greacen. L'effet pervers est d'inclure cette distinction inutile dans les lignes directrices, ce qui doit sembler contradictoire pour le personnel des tribunaux qui s'y réfère. Consultez l'article de l'Institut for Court Management, *Legal Information vs. Legal Advice: A*

On a aussi adopté au Canada les principes et les lignes directrices de Greacen. Par exemple, l'Énoncé de principes concernant les plaideurs et les accusés non représentés par un avocat du CCM a clairement adopté une idéologie centrée sur l'utilisateur. Selon les *Principes des PNRA* du CCM :

- Dans les circonstances appropriées, « les juges devraient fournir aux personnes non représentées de l'information pour les aider à comprendre et à faire valoir leurs droits ou à plaider leur cause devant le tribunal »;
- Les administrateurs judiciaires « devraient s'efforcer de fournir aux personnes non représentées l'assistance nécessaire pour introduire une instance ou plaider une cause et pour s'y retrouver dans le système judiciaire.» et « devraient allouer les ressources nécessaires pour permettre au personnel judiciaire de fournir une assistance utile »; et
- Les juges et les administrateurs judiciaires « devraient répondre aux besoins d'information, de renvoi, de simplicité et d'assistance des personnes non représentées.⁸⁵ »

(e) Exemples de directives pour aider les PNRA

On retrouve ci-dessous des exemples de directives précises, destinées aux travailleurs juridiques, qui adoptent ces différents principes et lignes directrices. Le premier exemple provient du Michigan Judicial Institute et clarifie utilement l'assistance permise dans le diagramme suivant⁸⁶ :

Curriculum for Court Employees (Phase III Project) (Prescott, Arizona: Institute for Court Management, 2002) en ligne : National Center for State Courts
<http://www.ncsconline.org/D_Icm/programs/cedp/papers/Research_Papers_2002/ICM_Legal_InfoLegal_Advice.pdf>. De plus, l'approche Arizona réunit des lignes directrices inscrites séparément par Greacen : « Le personnel des tribunaux devrait répondre aux questions concernant les jugements de la cour, les procédures et les pratiques » et « Le personnel des tribunaux devrait répondre aux questions concernant les délais ou les dates d'échéance ». Il ne faudra pas oublier que certaines questions concernant les « dates d'échéances » peuvent exiger de l'assistance juridique offerte par le personnel des tribunaux, alors que d'autres exigeront une opinion professionnelle concernant des délais de prescription qui nécessitent la consultation juridique d'un avocat (par exemple si on veut présenter une défense fondée sur la prescription).

⁸⁵ CCM, *Énoncé de principes concernant les plaideurs et les accusés non représentés par un avocat* (Ottawa : CCM, 2006) p. 6 à 8, en ligne : CCM http://www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/news_pub_other_PrinciplesStatement_2006_en.pdf. En ce qui concerne l'assistance judiciaire pour les PNRA, consultez l'analyse de Jona Goldschmidt « Judicial Assistance to Self-Represented Litigants: Lessons from the Canadian Experience » (2008-2009) 17 (3) MSU-DCL J. Int'l L. 601.

⁸⁶ Michigan Judicial Institute, « Legal Advice v. Access to the Courts: Do YOU Know the Difference? » (1997), en ligne : < [Http://www.cj.msu.edu/~outreach/mvaa/handbook%20of%20legal%20terms/legaladvicebook.pdf](http://www.cj.msu.edu/~outreach/mvaa/handbook%20of%20legal%20terms/legaladvicebook.pdf) >. Consultez aussi l'article de l'Arizona Judicial Counsel, « Task Force on Legal Information vs. Legal Advice: Rapport Final et recommandations » (2007) en ligne : < [Http://supreme.state.az.us/courtserv/legal_a-i/finalreport.pdf](http://supreme.state.az.us/courtserv/legal_a-i/finalreport.pdf) >.

MICHIGAN JUDICIAL INSTITUTE
EXEMPLES D'ASSISTANCE QUI PEUT OU NON ÊTRE FOURNIE AUX PNRA

<u>Peut être fournie</u>	<u>Ne peut être fournie</u>
Définitions juridiques	Interprétations juridiques
Définitions procédurales	Conseils en matière de procédures
Citer des lois, des règles de la cour, des ordonnances	Rechercher des lois, des règles de la cour, des ordonnances
Renseignements sur des causes publiques	Renseignements sur des causes confidentielles
Renseignements généraux sur le fonctionnement du tribunal	Renseignements confidentiels ou à diffusion restreinte sur le fonctionnement du tribunal
Options	Opinions
Accessibilité	Refuser ou décourager l'accès à l'information ou encourager les litiges
Recommandations générales	Recommandations subjectives ou partiales
Formulaires et des instructions sur la façon de remplir les formulaires	Remplir des formulaires pour une partie

Un autre exemple d'orientation claire et précise pour les travailleurs juridiques provient des *Principes des PNRA* du CCM :

CONSEIL CANADIEN DE LA MAGISTRATURE

ÉNONCÉ DE PRINCIPES CONCERNANT LES PLAIDEURS ET LES ACCUSÉS NON REPRÉSENTÉS PAR UN AVOCAT

1. Les administrateurs judiciaires devraient s'efforcer de fournir aux personnes non représentées l'aide nécessaire pour introduire une instance, plaider une cause et pour s'y retrouver dans le système judiciaire.
2. En particulier, les administrateurs judiciaires devraient obtenir des ressources suffisantes pour pouvoir :
 - (a) Fournir, sur demande, toute l'information publique contenue dans les bordereaux ou les rôles des causes, les dossiers judiciaires, les répertoires et les rapports existants;
 - (b) Fournir, sur demande, l'accès aux règles pertinentes couramment employées, à la procédure judiciaire et aux frais, ou fournir un énoncé de ceux-ci;
 - (c) Fournir, sur demande, l'information sur les lois et les règles applicables;

- (d) Trouver et fournir, sur demande, les formulaires pertinents et les instructions écrites;
 - (e) Répondre aux questions sur la manière de remplir les formulaires, mais pas sur la façon dont les réponses devraient être formulées;
 - (f) Définir, sur demande, les termes couramment employés dans les processus judiciaires;
 - (g) Fournir, sur demande, les numéros de téléphone des organismes d'aide juridique, des services de référence aux avocats, des groupes locaux ou d'autres services d'aide, comme les ressources Internet, qui sont connus du personnel judiciaire; et
 - (h) Fournir, dans la mesure du possible et en conformité avec les lois applicables, les aides et les services appropriés pour les personnes handicapées.
3. Les administrateurs judiciaires ne doivent pas donner des avis juridiques.
 4. Les administrateurs judiciaires doivent faire comprendre au personnel judiciaire l'importance de l'accès aux tribunaux au public et ils doivent offrir au personnel judiciaire une formation sur la façon d'aider les personnes non représentées par un avocat.
 5. Les administrateurs judiciaires devraient allouer les ressources nécessaires pour permettre au personnel judiciaire de fournir une assistance utile⁸⁷.

Une orientation tout aussi importante est fournie aux juges avec les *Principes des PNRA* du CCM :

CONSEIL CANADIEN DE LA MAGISTRATURE

ÉNONCÉ DE PRINCIPES CONCERNANT LES PLAIDEURS ET LES ACCUSÉS NON REPRÉSENTÉS PAR UN AVOCAT

1. Les juges ont la responsabilité de demander aux personnes non représentées par un avocat si elles savent quels sont leurs choix en matière de procédure et, si non, de les diriger vers les sources d'information existantes. Selon la nature et les circonstances de l'affaire, les juges peuvent expliquer le droit pertinent et ses conséquences avant qu'une personne non représentée ne fasse un choix décisif.

⁸⁷ CCM, *Énoncé de principes concernant les plaideurs et les accusés non représentés par un avocat* (Ottawa : CCM, 2006) p. 6 à 8, en ligne : CJC <http://www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/news_pub_other_PrinciplesStatement_2006_en.pdf>. Notez que le troisième principe empêche les administrateurs judiciaires de fournir des consultations juridiques, ce qui bien sûr maintient la distinction entre les termes renseignement juridique et conseil juridique.

2. Dans les circonstances appropriées, les juges devraient fournir aux personnes non représentées de l'information pour les aider à comprendre et à faire valoir leurs droits ou à plaider leur cause devant le tribunal.
3. Les juges devraient s'assurer que les règles de procédure et de preuve ne servent pas à nuire injustement aux intérêts juridiques des personnes non représentées.
4. Les juges devraient amorcer un dialogue avec les associations professionnelles juridiques, les administrateurs judiciaires, les organismes gouvernementaux et les organismes d'aide juridique en vue de créer et d'offrir des programmes pour aider les personnes représentées⁸⁸.

Pour terminer, l'Iowa Judicial Branch Customer Service Advisory Committee ([TRADUCTION] Comité consultatif du service à la clientèle de la magistrature de l'Iowa) a fourni des lignes directrices très utiles et de très bons exemples de matériel concernant les foires aux questions (FAQ). Leur manuel comprend à la fois un ensemble de lignes directrices pour les greffiers du tribunal en contact avec les PNRA et des réponses aux FAQ provenant des PNRA. Le guide décrit les objectifs principaux du personnel des tribunaux, soit la fourniture d'un service de qualité et le respect de l'obligation d'impartialité. Lorsqu'il aborde l'interdiction d'effectuer des consultations juridiques, le guide stipule que le personnel des tribunaux ne devrait pas appliquer le droit aux faits d'une affaire donnée, ni donner des instructions sur la façon dont un plaideur devrait répondre ou se comporter à l'égard de tout aspect du processus juridique. Le guide propose la liste suivante d'exemples de ce que la cour et les greffiers ne devraient pas faire.

IOWA JUDICIAL BRANCH CUSTOMER SERVICE ADVISORY COMMITTEE
« LIGNES DIRECTRICES ET DIRECTIVES POUR LES GREFFIERS QUI ASSISTENT LES PARTIES NON
REPRÉSENTÉES PAR UN AVOCAT DANS LES TRIBUNAUX DE L'IOWA »

Le personnel des tribunaux ne devrait pas :

- Recommander si l'on doit enregistrer un plaidoyer;
- Donner son avis sur la rédaction ou le contenu des plaidoiries;
- Remplir un formulaire (sauf dans le cas où la PNRA a un handicap qui l'empêche de remplir le formulaire);
- Faire des recommandations au sujet des gens contre lesquels déposer une requête;
- Formuler des recommandations sur les types précis de demandes ou d'arguments;
- Faire des recommandations sur les types ou les montants des dommages;

⁸⁸ *Ibidem* à 7.

- Formuler des recommandations sur des questions précises;
- Faire des recommandations sur des techniques précises pour présenter des preuves ou sur les objections à formuler;
- Formuler des recommandations sur les circonstances dans lesquelles un ajournement doit être demandé, un différend doit être résolu ou un plaideur doit interjeter appel d'une décision;
- Interpréter les dispositions ou les répercussions des lois;
- Effectuer de la recherche juridique; ou
- Prédire l'issue d'une affaire.

Pour terminer, une autre liste d'information est ensuite fournie. Il est permis de distribuer cette liste qui indique aux plaideurs où ils peuvent trouver de l'information et qui énumère des règles et procédures communément employées⁸⁹.

(f) Principes et lignes directrices modèles

Ces divers exemples de principes et de lignes directrices sont le type de matériau qui, combiné avec une formation adéquate⁹⁰, fournira aux travailleurs juridiques les outils et la latitude nécessaires en ce qui concerne la fourniture d'assistance juridique. Cette dernière se révèle de plus en plus absente, et les PNRA comme le personnel des tribunaux réclament depuis longtemps de tels outils.

Quatrième recommandation

La distinction entre les renseignements juridiques et les conseils juridiques sur lesquels le personnel des tribunaux se fondait traditionnellement en ce qui concerne les PNRA doit être remplacée par une approche axée davantage sur le service et fondée sur une notion « d'assistance juridique significative ». Des principes et lignes directrices doivent être élaborés et mis à la disposition du personnel des tribunaux afin qu'il fournisse une assistance juridique aux PNRA. Bien que cette recommandation soit formulée dans le but d'habiliter le personnel des tribunaux à donner une assistance immédiate plus significative aux PNRA, elle ne propose pas que les membres du personnel des tribunaux s'improvisent avocats ou fournissent

⁸⁹ Iowa Judicial Branch Customer Service Advisory Committee, « Guidelines and Instructions for Clerks who Assist Pro Se Litigants in Iowa's Courts » (2000), en ligne : http://www.ajs.org/prose/pdfs/Iowa_Guidelines.pdf

⁹⁰ Consultez la septième recommandation.

des « conseils » juridiques, lesquels sont des services importants réservés aux avocats (et possiblement à d'autres juristes professionnels).

En résumé, l'idée de base de cette recommandation comporte les considérations et les éléments suivants :

- La classification de l'assistance aux PNRA, à savoir si elle équivaut à des « renseignements » ou à des « conseils », dans le contexte des travailleurs juridiques de première ligne, leur nuit dans le meilleur des cas et a entraîné une diminution de leur capacité de satisfaire adéquatement aux besoins des PNRA.
- On devrait encourager le personnel des tribunaux à arrêter de se focaliser sur la distinction précédente, pour plutôt se sensibiliser au service basé sur la notion d'« assistance juridique significative ».
- Pour ce faire, les tribunaux et le personnel des tribunaux devraient comprendre les principes sur lesquels est fondée leur mission de service.
- Des lignes directrices précises devraient être ensuite élaborées et mises en œuvre selon les principes sous-jacents pour délimiter le genre d'assistance juridique qui peut être fournie aux PNRA. Les lignes directrices devraient être fournies à tout le personnel des tribunaux qui sert les PNRA.
- Cette recommandation est formulée pour habiliter le personnel des tribunaux à fournir une « assistance » plus significative et immédiate aux PNRA, ce qui est indispensable selon de nombreux répondants au sondage sur les PNRA et est confirmé par la littérature cependant, il est important de noter que cette recommandation ne propose pas que le personnel des tribunaux s'improvise avocat ou fournisse des « conseils » juridiques, lesquels sont des services importants réservés aux avocats et possiblement à d'autres professionnels juridiques (par exemple aux parajuristes dans certaines juridictions).

Pour mettre en place ce processus de réforme, nous avons élaboré un ensemble de lignes directrices modèles, basées en grande partie sur une combinaison des exemples précédents, pour aider le personnel des tribunaux à comprendre la meilleure façon d'aider les PNRA en lien avec leurs besoins de nature juridique⁹¹. En outre, nous avons aussi rédigé quelques exemples de FAQ (avec réponses), qui sont également conçues pour aider le personnel des tribunaux à fournir de l'assistance juridique aux PNRA⁹². Étant donné que les besoins des PNRA varient en fonction des services offerts et du degré et de l'objet d'un tribunal donné, les niveaux de précision et de sources d'information requis varient. Pour certains tribunaux, une liste de lignes directrices de base sera suffisante. Pour d'autres, des matériaux plus détaillés et portant sur des sujets précis

⁹¹ Consultez l'Annexe I *infra*.

⁹² Consultez *ibidem*.

peuvent être utiles⁹³. À ce titre, aucun des documents modèles n'est conçu pour être exhaustif ou définitif. Au contraire, ils sont conçus pour être adaptés et enrichis afin de répondre aux besoins particuliers de chaque tribunal et juridiction.

5. L'APPROCHE MULTIPLE AXÉE SUR L'AIDE

Nous croyons qu'une fois munis de ces principes et lignes directrices, tous les travailleurs juridiques pourront adopter une « approche multiple axée sur l'aide » qui sera mieux adaptée aux besoins des PNRA. Comme John Greacen le mentionne dans son examen de 2011 des initiatives destinées aux PNRA dans les 50 États américains, il existe [TRADUCTION] « aujourd'hui un consensus au sein du pouvoir judiciaire et de la communauté juridique selon lequel les tribunaux ont une obligation d'assurer que les PNRA aient les meilleures chances d'obtenir une décision de la cour qui reflète les faits et le droit de leur cause. »

Il est donc nécessaire d'offrir une gamme d'assistance juridique qui répond aux divers besoins des PNRA⁹⁴. Une formule très souple et efficace pour atteindre ce but (en mettant de côté la distinction entre les informations et les conseils⁹⁵) est proposée ci-dessous au tableau 6. Ledit tableau indique, dans la colonne de gauche, un éventail d'informations nécessaires aux PNRA pour leur assurer un résultat raisonnable; et, dans la colonne de droite, une gamme de sources desquelles on peut obtenir des informations ou de l'assistance.

⁹³ Pour en savoir plus, consultez le document « Guidelines and Instructions for Clerks who Assist Pro Se Litigants in Iowa's Courts » de l'Iowa Judicial Branch Customer Service Advisory Committee, (2000), en ligne : < [Http://www.ajs.org/prose/pdfs/iowa_guidelines.pdf](http://www.ajs.org/prose/pdfs/iowa_guidelines.pdf) > (examinées plus loin dans la section III. 4 (e)).

⁹⁴ Consultez la section II. 7 précitée.

⁹⁵ Consultez la section I. 2 (a) précitée.

TABLEAU 6
APPROCHE MULTIPLE AXÉE SUR L'AIDE POUR LES PNRA⁹⁶

<u>Besoins des PNRA</u>	<u>Sources d'aide pour les PNRA</u>
Informations concernant les recours judiciaires offerts et les éléments requis pour les exercer	Matériaux électroniques ou imprimés offerts par les tribunaux, les bibliothèques de droit, les bibliothèques publiques, les fournisseurs de services d'éducation juridique et les programmes d'autoassistance extrajudiciaires, etc.
Informations concernant différents processus, dont ceux des tribunaux (par ex., MARD) à suivre pour obtenir un recours juridique	Accès aux dossiers de la cour — en personne ou par voie électronique
Informations et formulaires requis pour engager ou répondre à une procédure judiciaire	Assistance du personnel des tribunaux en général — en personne, par téléphone ou par des moyens électroniques
Orientation pour la préparation et la présentation de preuves et d'arguments lors d'une audience au tribunal, s'il y a lieu	Aide du personnel spécialisé du tribunal ou autre programme d'autoassistance
Préparation d'un jugement par défaut ou d'un jugement fondé sur une décision d'un tribunal	Conseils juridiques limités ou « dégroupés » ou assistance d'un avocat (avocat du secteur privé ou services juridiques)
Besoin de recueillir des recours après jugement ou de modifier un jugement	Services de règlement de différends fourni par le personnel des programmes d'autoassistance, par le



⁹⁶ D'après « Resources to Assist Self-Represented Litigants: A Fifty State Review of 'State of the Art' » par John M. Greacen, (2011), p. 3, en ligne : <<http://www.msbf.org/selfhelp/GreacenReportNationalEdition.pdf>>.



tribunal ou autres programmes MARD
Représentation complète par avocat (avocat du secteur privé ou services juridiques) ou autre fournisseur de services ou participants au système de justice

L'idée derrière l'approche multiple axée sur l'aide est assez simple. Comme on l'a vu ci-dessus⁹⁷, les besoins des PNRA, bien qu'ils soient généralement connus, ne sont pas immuables et uniformes. Plus simplement, les personnes et les problèmes différents créent des types et niveaux de besoins qui diffèrent les uns des autres. La colonne de gauche du tableau comprend un ensemble représentatif de ces divers besoins. Encore une fois, les besoins qui diffèrent les uns des autres exigent diverses options en ce qui concerne l'aide à obtenir. La colonne de droite du tableau comprend un ensemble représentatif des diverses options d'aide offertes. Les lignes directrices pour les PNRA devraient assister adéquatement le personnel des tribunaux dans la compréhension des besoins des PRNA et dans la fourniture d'assistance juridique adéquate et significative afin d'y répondre.

Cinquième recommandation

Les besoins des PNRA et les sources d'assistance que le système de justice est en mesure de fournir doivent être perçus comme étant une approche à choix multiples, axée sur l'aide et fournie sur cette base.

6. LE TRIAGE

Afin de fournir un modèle d'aide à choix multiples, comme celui qu'on retrouve à la cinquième recommandation, laquelle est la plus efficace, il est important d'être capable de fournir de l'aide sur mesure pour chaque PNRA. Fournir à un plaideur en particulier des informations tirées de la source la plus appropriée – ou de ce que Peter Salem décrit (dans le contexte du droit de la famille) comme étant [TRADUCTION] « trouver le service le plus approprié dès le début⁹⁸ » – est un outil appelé ici « triage » (au centre du tableau 6). Selon Greacen, [TRADUCTION] « les PNRA n'ont pas toutes besoin de toutes les informations de la colonne de gauche ou de tous les

⁹⁷ Consultez la section II. 7 précitée.

⁹⁸ « The Emergence of Triage in Family Court Services: The Beginning of the End for Mandatory Mediation? » par Peter Salem, (2009) 47:3 Fam. Ct. Rev., p. 371 et 372.

services de la colonne de droite⁹⁹... » Une forme de triage est donc nécessaire pour assurer une aide efficace au bon moment, au bon endroit et pour la bonne personne.

Idéalement les travailleurs juridiques ne devraient pas voir leur rôle comme étant limité à simplement fournir des informations générales aux PNRA, mais plutôt comme incluant une forme de travail de triage concentré. Ils devraient analyser les besoins spécifiques d'une PNRA et ensuite l'aider à obtenir les informations ou les services requis offerts. En vertu de ce modèle, les travailleurs juridiques peuvent eux-mêmes fournir une quantité importante d'aide (de style « salle d'urgence ») de première ligne. Ils peuvent également se trouver à orienter les PNRA vers d'autres sources d'aide plus appropriées (les centres libre-service, les avocats de service, le service de la gestion des cas, les services publics d'éducation juridique, etc. — en fonction de la capacité d'une juridiction donnée et des services qui y sont offerts). Quoi qu'il en soit, l'objectif est d'offrir un service significatif et personnalisé qui aidera les PNRA à obtenir ce dont elles ont vraiment besoin.

Sixième recommandation

Un rôle de triage doit être établi pour le personnel de première ligne qui tente d'établir un diagnostic des besoins précis des PNRA en particulier, et ensuite, qui aide ces personnes à obtenir les informations ou les services requis étant offerts dans une juridiction donnée.

Il est important de reconnaître que, selon le sondage sur les PNRA, une part de ce travail de style « salle d'urgence » est déjà effectuée par de nombreux membres du personnel des tribunaux¹⁰⁰. Cependant, à cause des limitations engendrées par la distinction entre les renseignements et les conseils¹⁰¹, une grande partie de ce qui pourrait être fait en matière d'aide de première ligne immédiate ne l'est pas. Et en général, ce n'est pas à cause d'un manque de connaissances ou de compétences. Les travailleurs juridiques expérimentés savent ce qui doit être fait pour aider les PNRA dans la plupart des circonstances¹⁰². Par conséquent, compte tenu la capacité de connaissance actuelle de nombreux travailleurs juridiques, on pourrait implanter cette recommandation essentiellement au microniveau de l'administration des tribunaux. Chaque bureau d'administration judiciaire, petit ou grand, peut — dès maintenant — se considérer comme un endroit de triage. Agir ainsi constituerait un exemple du genre même de changement de mentalité de service qui est suggéré par les première et la troisième recommandations. Idéalement, cela pourrait donner lieu à un éventail de plus grandes réformes où toutes les parties

⁹⁹ « Resources to Assist Self-Represented Litigants: A Fifty State Review of 'State of the Art' » par John M. Greacen, (2011), p. 2 et 3, en ligne : <<http://www.msbf.org/selfhelp/GreacenReportNationalEdition.pdf>>.

¹⁰⁰ Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

¹⁰¹ Consultez la section III.4(a) précitée.

¹⁰² *Ibidem* Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

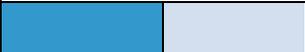
prenantes du domaine juridique, énumérées ci-dessus, offriraient leurs services en collaboration pour accroître les options de services que l'on retrouve ci-dessus à la deuxième recommandation.

7. LA FORMATION

Pour terminer, la mise en œuvre efficace des diverses recommandations exige qu'une formation continue adéquate soit offerte à tout le personnel des tribunaux qui sert directement ou indirectement les PNRA.

Selon le sondage sur les PNRA, ce ne sont pas tous les travailleurs juridiques actuels qui désirent suivre une formation supplémentaire¹⁰³. Il est cependant clair qu'une majorité d'entre eux le désire (voir tableau 7)¹⁰⁴.

TABLEAU 7
« DÉSIREZ-VOUS RECEVOIR DE LA FORMATION (SUPPLÉMENTAIRE) SUR LA MANIÈRE DE COMBLER LES BESOINS DES PNRA? » »

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Oui		59 %	156
Non		41 %	108
Nombre total de réponses			264

Lorsqu'on lui a demandé sur quels domaines il aimerait recevoir de la formation, le personnel des tribunaux a donné des réponses variées, et il n'est pas étonnant qu'elles correspondent aux principales difficultés rencontrées pour combler les besoins des PNRA mentionnés dans les tableaux 1 et 3¹⁰⁵. Cependant, un certain nombre de réponses révélait une grande soif de formation générale sur la façon d'aider les PNRA. Par exemple, lorsqu'on a demandé aux répondants du sondage sur les PNRA quels étaient les domaines de formation sur lesquels ils aimeraient recevoir de la formation, un certain nombre a répondu :

- *N'importe quelle formation;*
- *Dans n'importe quel et dans tous les domaines;*
- *Quelles informations suis-je autorisé ou non à fournir aux PNRA;*

¹⁰³ Tout comme nos observations antérieures (consultez la section II précitée), cela pourrait résulter du fait que les travailleurs des tribunaux croient que leur rôle est limité, donc ne voient pas la nécessité de plus de formation. Ce point de vue pourrait probablement changer si on adoptait un modèle d'assistance plus actif et plus significatif.

¹⁰⁴ Consultez le sondage sur les PNRA, *ibidem*.

¹⁰⁵ Consultez la section II. 5 précitée.

- *Je crois qu'il est vraiment important de bénéficier de formation continue dans tous les domaines liés aux PNRA et de veiller à ce qu'il y ait un partage suffisant d'informations entre toutes les ressources qui fournissent des services aux PNRA; et*
- *Toute formation serait utile — je n'ai jamais eu de formation alors il est donc difficile de dire laquelle¹⁰⁶.*

Septième recommandation

Le personnel des tribunaux doit bénéficier d'une formation continue adéquate sur la manière de fournir une aide significative aux PNRA en fonction d'un modèle de « triage » et d'une « assistance juridique à choix multiples ».

IV. LES PROBLÈMES POTENTIELS

Avant de conclure, nous aborderons trois problèmes potentiels précis qui pourraient être soulevés en réponse aux recommandations formulées dans le présent Livre blanc. Nous allons maintenant consacrer notre attention à ces problèmes potentiels.

1. LA PRATIQUE DU DROIT

La croyance qu'ils « pratiqueront le droit » est l'un des problèmes pouvant découler de l'octroi d'une plus grande latitude aux travailleurs juridiques pour fournir de l'assistance juridique aux PNRA. Plus précisément, étant libres de fournir plus d'assistance juridique significative, les travailleurs juridiques enfreindraient les interdictions provinciales qui s'appliquent à tous sauf aux avocats diplômés autorisés à pratiquer le droit dans les différentes juridictions provinciales et territoriales¹⁰⁷. La pratique du droit est définie par la plupart des barreaux comme un service de conseils juridiques, d'où la distinction historique entre « renseignement juridique » et « conseil juridique¹⁰⁸ ».

¹⁰⁶ Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

¹⁰⁷ Pour un exemple, consultez la *Loi sur le Barreau* de l'Ontario, L.R.O. 1990, CHAPITRE L.8 à s. 26.1 (1), qui prévoit que « ... nul, à l'exception d'un titulaire de permis dont le permis n'est pas suspendu, ne doit pratiquer le droit en Ontario ou fournir des services juridiques en Ontario. »

¹⁰⁸ Pour une comparaison de la définition et de la réglementation de la pratique du droit au Canada, consultez « Aperçu transcanadien – Règles, pratiques et représentation sans avocat » *Idées et actualités sur la réforme de la justice civile* (2005) p. 13, en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2005/newsviews08-en.pdf>>.

Une façon d'éviter cette objection est d'adopter le point de vue selon lequel les administrateurs judiciaires ont le pouvoir délégué par les tribunaux de fournir une aide juridique aux plaideurs¹⁰⁹. C'est peut-être le cas aux États-Unis, mais dans les juridictions canadiennes, ce sont les barreaux et non les tribunaux qui réglementent en fin de compte la pratique du droit dans les provinces et territoires. Ainsi, quelle que soit l'aide fournie au palais de justice par les travailleurs juridiques, elle doit respecter les règlements provinciaux de la pratique du droit.

Une autre option serait donc d'amender les dispositions législatives qui définissent la pratique du droit pour fournir plus de latitude aux travailleurs juridiques. C'est peut-être une solution pratique pour les sociétés de droit et les gouvernements, conforme à de récentes discussions parajuridiques dans différentes provinces¹¹⁰, mais ce n'est pas une étape nécessaire pour accomplir ce que nous préconisons.

En fin de compte, nous ne préconisons pas que les greffiers du tribunal puissent offrir des « conseils juridiques¹¹¹ ». Les avocats (et dans certains champs de compétence, les parajuristes) peuvent continuer à jouir d'une compétence exclusive sur ce service (dont on a grand besoin)¹¹². Ce que nous préconisons, toutefois, est une notion élargie des renseignements juridiques qui équivaut à de l'assistance juridique significative. Les travailleurs des tribunaux ne pourront toujours pas exercer le genre de jugement juridique qui correspond généralement aux conseils juridiques. Cependant, ainsi que le savent tous les travailleurs juridiques, il existe une quantité importante d'information que ceux-ci connaissent généralement très bien et qui serait extrêmement utile aux PNRA, mais qui souvent n'est pas divulguée afin de ne pas franchir la ligne qui sépare les renseignements des conseils¹¹³. Ainsi que le notait un commentateur à propos de la différence entre « conseils juridiques » et « renseignements juridiques » dans ce contexte : [TRADUCTION] « Si vous posez une question à deux avocats et que vous obtenez deux réponses différentes sans qu'aucun des avocats ne commette une faute professionnelle, ce sont des conseils juridiques. Mais s'il n'y a qu'une seule bonne réponse, ce sont des renseignements juridiques¹¹⁴. » Bien qu'il ne soit pas toujours facile de faire la distinction, la plupart du temps

¹⁰⁹ Consultez « Legal Information vs. Legal Advice: Developments During the Last Five Years » par John M. Greacen, (2001) 84 *Judicature* 198, en ligne : American Judicature Society < http://www.ajs.org/prose/pro_greacen.asp >.

¹¹⁰ Comparez les récentes réformes parajuridiques de l'Ontario aux initiatives actuelles de la Law Society of Alberta sur les modifications de la définition de la pratique du droit pour permettre aux non-juristes (comme les parajuristes) de fournir des services de consultation juridique aux plaideurs. Pour en savoir plus sur cette initiative, consultez « Access to Justice – Alternate Delivery of Legal Services », en ligne : Law Society of Alberta < http://www.lawsociety.ab.ca/about_us/initiatives/initiatives_a2j.aspx >.

¹¹¹ Consultez plus loin la section III.4(f) précitée.

¹¹² Comme mentionné ci-dessus dans cette section, nous reconnaissons que des discussions sont en cours dans différentes juridictions sur ce qui est considéré comme la « pratique du droit » et sur qui peut, et devrait fournir des services juridiques. Les récents débats parajuridiques sont des exemples de ces discussions. Il se peut qu'il y ait à l'avenir plus de services juridiques à la portée de plus de fournisseurs, nous ne prenons pas position sur ces débats dans ce Livre blanc.

¹¹³ Consultez plus loin la section III.4(a) précitée.

¹¹⁴ « The Self-Help Friendly Court: Designed from the Ground Up to Work for People Without Lawyers » par

cela sera bien accueilli. Et c'est la raison pour laquelle nous sommes d'avis que l'objection de la « pratique du droit » n'en est pas une du tout et ne vient pas à l'encontre des recommandations de ce Livre blanc.

2. IMPARTIALITÉ, NEUTRALITÉ ET ÉQUITÉ

Un second problème potentiel en ce qui a trait aux recommandations concerne l'impartialité des juges et des travailleurs juridiques. En un mot, ce problème indique, correctement, que les juges et le personnel des tribunaux doivent être neutres et impartiaux vis-à-vis des droits et des intérêts des plaideurs. Des faveurs ne doivent pas être injustement accordées à un plaideur au détriment d'un autre.

Certains tribunaux considèrent que la neutralité limite considérablement ce que les travailleurs juridiques de première ligne peuvent faire pour une PNRA donnée pour la principale raison que, à moins qu'ils ne donnent exactement la même information à l'autre partie (qu'on l'ait demandée ou non ou qu'on en ait besoin ou non), d'une façon ou d'une autre ils font preuve d'injustice envers l'autre partie. Par exemple, selon plusieurs travailleurs juridiques :

[TRADUCTION]

- *En tant que personnel des tribunaux, nous ne pouvons offrir de conseils juridiques aux clients parce que nous devons demeurer impartiaux.*
- *Je ne suis pas en mesure de vous aider avec [remplir l'espace blanc] parce que je dois rester neutre devant le résultat de l'affaire¹¹⁵.*

Notre réponse à ce problème n'est pas de dire que la neutralité, en elle-même, est une erreur. Elle ne l'est pas. La neutralité peut être considérée comme la pierre angulaire de la règle de droit. Toutefois, ce qu'est la neutralité et ce qu'elle requiert n'est pas nécessairement toujours clair. En outre, comme nous l'avons déjà vu avec les observations formulées par le juge en chef du Canada¹¹⁶, le système de justice est loin d'être toujours équitable. De nombreux plaideurs — y compris généralement le groupe de discussion de ce Livre blanc (en particulier les PNRA) — expérimentent le système d'une manière extrêmement injuste vis-à-vis des plaideurs possédant plus de ressources. Comme l'ont commenté plusieurs travailleurs juridiques lors du sondage sur les PNRA :

[TRADUCTION]

- *Le système civil [est]... très vulnérable à des abus de la part de ceux qui ont plus d'argent à leur disposition.*

Richard Zorza, (2002), en ligne : <http://lri.lsc.gov/pdf/03/030111_selfhelpct.pdf>.

¹¹⁵ Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

¹¹⁶ Consultez la section III. 1 précitée.

- *Le public ne connaît rien des procédures de la cour, des exigences, du langage, des personnes à consulter et des endroits où aller pour obtenir de l'aide*¹¹⁷.

Nous pensons qu'il est admis que, dans l'ensemble, les PNRA sont dans une position d'infériorité par rapport à d'autres plaideurs. Ainsi, si l'équité et l'égalité sont nos objectifs ou si nous cherchons à atteindre ce qu'un travailleur de la cour espère, qui est :

[TRADUCTION]

- *Dans les affaires portées devant justice, tout le monde devrait bénéficier des mêmes avantages*¹¹⁸,

alors l'impartialité est un concept plus nuancé qu'on le perçoit souvent.

Le CCM a abordé ce problème dans ses *Principes sur les PNRA*¹¹⁹, où un des concepts clés traite de l'égalité. Selon le CCM : « Les juges, les tribunaux et les autres participants au système judiciaire ont la responsabilité de s'assurer que toutes les personnes, qu'elles soient représentées ou non, aient égalité d'accès au système judiciaire. » Cependant, le CCM poursuit en reconnaissant que : « il est évident que l'égalité de traitement pour tous ne conduit pas nécessairement à l'égalité de la justice¹²⁰. »

La neutralité nécessite souvent un engagement de ne pas traiter les gens de façon égale, mais plutôt de les traiter comme des égaux ou dans ce contexte, de leur fournir de l'assistance juridique significative afin qu'ils fonctionnent essentiellement comme des égaux. Étant donné que les PNRA sont généralement défavorisées dans le système, leur fournir une assistance adéquate pour engager des poursuites ou poursuivre ou défendre leurs revendications ne leur procure pas un avantage injuste. En fait, il s'agit de garantir que les règles du jeu soient équitables pour tous, ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle. Si l'aide que les juges et les greffiers du tribunal fournissent aux PNRA est offerte à quiconque la demande, alors le fait qu'une autre partie ne l'ait pas demandée (peut-être qu'elle a déjà un avocat) ne veut pas dire que cette dernière a été traitée injustement par le système. Elle aurait pu la demander (ou peut-être n'en avait-elle pas besoin). Tant et aussi longtemps que l'aide fournie aurait été également offerte à l'autre partie (si elle avait été demandée), cela est approprié. Et compte tenu des informations et de l'éducation juridiques publiques adéquates, des plaideurs se trouvant dans la même situation pourront demander de l'assistance à l'avenir. Par conséquent, l'objection liée à la neutralité basée sur une mauvaise perception du système de l'égalité n'est pas une objection, en

¹¹⁷ Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

¹¹⁸ *Ibidem*.

¹¹⁹ Consultez plus loin la section III.4(e) précitée.

¹²⁰ CCM, *Énoncé de principes concernant les plaideurs et les accusés non représentés par un avocat* (Ottawa : CCM, 2006) p. 4 et 5, en ligne : CJC < http://www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/news_pub_other_PrinciplesStatement_2006_en.pdf >. Pour de plus amples commentaires, consultez le livre de Richard Zorza, « The Disconnect Between the Requirements of Judicial Neutrality and those of the Appearance of Neutrality when Parties Appear Pro Se: Causes, Solutions, Recommendations, and Implications » (2004) 17 *Georgetown J. of Legal Ethics* 423.

fin de compte, à aider les utilisateurs les plus vulnérables du système. En fournissant une assistance significative, les juges et les travailleurs juridiques vont en fait travailler à éliminer certaines des inégalités créées par les nombreux problèmes actuels d'accès à la justice.

Ainsi, dans la mesure où les commentateurs comme Greacen et les politiques et les lignes directrices des tribunaux demandent aux travailleurs juridiques de maintenir un « devoir absolu d'impartialité¹²¹, » ce devoir doit être compris afin de donner lieu non seulement à une neutralité et à une égalité formelles et procédurales, mais aussi à une neutralité et à une égalité substantives (lesquelles, comme mentionné, peuvent exiger que le personnel des tribunaux traite les PNRA différemment – comme des personnes dans des situations différentes – afin de les traiter comme des égales). Cette réponse au problème potentiel de neutralité consiste en la huitième recommandation du présent Livre blanc.

Huitième recommandation

Dans le but d'assurer l'impartialité, la neutralité et l'équité de l'administration judiciaire et des tribunaux, il peut être nécessaire que périodiquement, les juges et le personnel des tribunaux traitent les PNRA de manière différente (entre elles et par rapport à celles qui sont représentées par un avocat) afin de les traiter comme des égales (ils font ainsi la promotion non seulement de l'égalité de la procédure, mais aussi d'une égalité de fond).

3. LES RESSOURCES

Le dernier problème potentiel est celui qui a trait aux ressources. Il est clair que des ressources sont nécessaires pour répondre aux multiples besoins des PNRA qui ont été soulevés ci-dessus¹²², et que ces ressources ne peuvent pas provenir exclusivement que des tribunaux. Tel que mentionné ci-dessus¹²³, tous les intervenants du domaine de la justice – les gouvernements, le Barreau, la magistrature, les bibliothécaires, le personnel de l'aide juridique, les fournisseurs d'éducation juridique publique, les universitaires, les ONG et le public – ont un rôle à jouer¹²⁴. Et, à moins que les différents intervenants s'intéressent de près à ce problème et prennent un engagement formel par rapport à celui-ci, d'importantes difficultés persisteront.

Les trois premières recommandations de ce Livre blanc portent principalement et inclusivement sur l'importante communauté des intervenants de la justice. Ces recommandations ont de toute évidence d'importantes répercussions sur les ressources. Toutefois, nonobstant les inquiétudes

¹²¹ Consultez la section III.4(b) précitée.

¹²² Consultez la section II. 5 précitée.

¹²³ Consultez la deuxième recommandation.

¹²⁴ Pour un examen plus approfondi de cette question, consultez « Self-Represented Litigants: Learning from Ten Years of Experience in Family Courts » par John M. Greacen, (2005) 44 Judges' J. 24.

concernant les ressources soulevées dans cette section, l'équilibre des recommandations que nous atteignons dans ce Livre blanc est largement indépendant des autres inquiétudes concernant l'allocation de ressources et d'initiatives futures. À l'aide d'investissements relativement modestes pour soutenir ces recommandations¹²⁵, nous croyons que les changements d'attitudes et de centres d'intérêt effectués dans ce Livre blanc vont apporter une amélioration significative, pratique et immédiate à la capacité des travailleurs juridiques de servir le public. Elles vont aussi apporter des améliorations tout aussi importantes à l'expérience que vivent les membres du public en interagissant avec le système de justice. Dans la mesure où d'autres fournisseurs du domaine de la justice s'engagent dans ce processus, de grands gains seront réalisés. Mais en attendant que cela se produise, les recommandations de ce Livre blanc peuvent et doivent s'appliquer quand même. De plus, dans la mesure où certaines juridictions ont plus de moyens et de ressources que d'autres pour effectuer ces modifications, il n'y a rien dans ce Livre blanc qui stipule que toutes les recommandations doivent être mises en œuvre en même temps et cela vaut pour toutes les juridictions du pays. Les modifications peuvent être faites à différents moments et peut-être avec différentes approches, en tenant compte des ressources, des conditions et des besoins locaux. Cela dit, nous sommes d'avis que, dans la mesure du possible et dans les meilleurs délais, on devrait encourager toutes les juridictions à adopter les recommandations formulées dans le présent Livre blanc.

V. CONCLUSION

[TRADUCTION]

Renforcer le secteur public est le seul moyen d'assurer la pleine participation de tous les citoyens.

Nous devrions nous rapprocher des PNRA et leur fournir une vaste gamme de services. Tout le monde devrait avoir accès au système de justice.

[Les travailleurs juridiques, 2011]¹²⁶

Ce Livre blanc présente huit recommandations visant à améliorer la façon dont les tribunaux servent le nombre croissant des PNRA et de leurs besoins. Une partie de ce Livre blanc — la deuxième recommandation — demande de fournir à l'administration des tribunaux et aux services connexes de nouveaux outils, en grande quantité et de manière collaborative, ce qui correspond aux demandes actuelles de changer la façon dont la société conçoit et fournit les

¹²⁵ Il convient de noter que notre avis selon lequel ces recommandations demanderont un soutien financier « modeste » n'est pas basé sur des recherches précises sur les coûts. Aucune recherche de la sorte n'a été faite pour ce Livre blanc (mais, à notre avis, on devrait en faire dans le cadre d'une initiative de suivi). Cependant, dans la foulée de ce qui a été écrit, ces recommandations ont précisément été conçues pour être rentables et pratiques sans le besoin d'investissements importants en capital humain et financier. Cela dit, le fait que nous recommandions un certain nombre de réformes qui sont relativement rentables ne doit en aucune façon changer notre vision que, parallèlement à ces investissements plus modestes, d'importants investissements de collaboration et de réformes devraient également être réalisés (consultez la deuxième recommandation).

¹²⁶ Consultez la bibliographie sur les PNRA à l'Annexe II *infra*.

services liés au droit et les services juridiques en général¹²⁷. Il s'agit d'une recommandation importante; toutefois, elle est également largement au-delà du contrôle des juges et des administrateurs judiciaires. Les autres recommandations présentées dans ce Livre blanc, cependant, sont généralement conçues de manière à être réalisables avec de modestes incidences sur les ressources financières et humaines et sans devoir aborder tous les aspects de la communauté juridique. Bref, la majeure partie des recommandations formulées dans le présent Livre blanc sont conçues pour être appliquées par les juges et les administrateurs judiciaires dès maintenant. Elles sont également conçues pour avoir des effets immédiats.

Il est important de changer le centre d'intérêt des tribunaux et la mentalité collective de ses intervenants pour remodeler le paysage juridique dans lequel les réformes vont s'intégrer. Cela peut se produire immédiatement, en particulier si elles sont soutenues de formation adéquate¹²⁸. S'éloigner de l'approche « renseignements juridiques » et « conseils juridiques » pour adopter une approche multiple axée sur l'assistance juridique, qui est essentiellement réalisable sans aucun changement structurel, fera une différence significative en matière de services disponibles pour les besoins primaires des PNRA (et pourra ainsi combler l'écart de service qui existe). Encourager les juges et le personnel des tribunaux à favoriser l'impartialité et l'équité dans une perspective d'égalité réelle plutôt que formelle (en n'étant pas aveuglés par le traitement égal, mais plutôt en adoptant une notion de service qui traite les PNRA comme des égales) contribuera largement à atténuer certaines inégalités individuelles et systémiques que les PNRA vivent aujourd'hui. De plus, repenser le rôle des travailleurs juridiques dans un cadre de modèle de triage comporte des exigences et des implications à court et à long termes. Privilégier cette approche est quelque chose qui peut se concrétiser immédiatement dans le modèle actuel de l'administration de la justice. Cela peut solliciter grandement les ressources de certains tribunaux de quelques juridictions. Mais l'idée est de simplement s'assurer que, dans la mesure du possible, les solutions correspondent aux problèmes de la manière la plus efficace possible. Il y a aussi des implications à plus long terme pour cette recommandation. Par exemple, afin de bien faire le triage, on doit avoir une capacité de service adéquate, tant en matière de triage de la part des travailleurs de première ligne (qui peuvent eux-mêmes faire une partie du travail le cas échéant) qu'en matière de services d'aiguillage – les centres libre-service, les ressources en ligne d'éducation juridique publique¹²⁹, les bibliothèques, les avocats de service, les avocats (offrant

¹²⁷ Consultez « Sustainable Professionalism » par Trevor C. W. Farrow, (2008) 46 Osgoode Hall L. J. 51; *The New Lawyer: How Settlement is Transforming the Practice of Law* par Julie Macfarlane (Vancouver : UBC Press, 2008); *The End of Lawyers? Rethinking the Nature of Legal Services* par Richard Susskind, (Oxford : Les Presses de l'Université d'Oxford, 2008). Consultez aussi le rapport du très honorable Lord Woolf, M.R., *Access to Justice: Final Report to the Lord Chancellor on the civil justice system in England and Wales* (Londres : HMSO, 1996). Le projet de recherche du FCJC « The Cost of Justice: Weighing the Costs of Fair and Effective Resolution to Legal Problems » qui a récemment été financé par le gouvernement canadien au moyen du programme ARUC du CRSJ est un autre exemple du genre de recherche qui va vraisemblablement proposer des modèles innovateurs de services de justice. Consultez l'article « Subvention d'un million de dollars accordée à l'étude sur le coût de la justice menée par le Forum » (2011), en ligne : FCJC <http://cfcj-fcjc.org/news/>.

¹²⁸ Un programme de formation de l'AAJC pourrait être un complément utile à ce Livre blanc.

¹²⁹ Consultez « Procedural Steps for SRLs in Civil, Family and Criminal Cases: A Guide to PLEI Providers » (Article présenté à l'Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridique, Halifax, 2007 et 2008) [non publié]. Pour un exemple pratique, consultez la Justice Education Society, en ligne : <http://www.justiceeducation.ca/>.

des choix de mandat limité), les parajuristes, etc. Sans toute une gamme d'outils et d'options, le travailleur affecté au triage est dépourvu de ressources suffisantes pour aider et aiguiller significativement les PNRA. Ce qui est finalement nécessaire ici est une approche systémique et collaboratrice à la prestation des services (consultez la deuxième recommandation). Et une formation adéquate est également nécessaire.

Par conséquent, la plupart des recommandations de ce Livre blanc peuvent être essentiellement autonomes (à des degrés variables), mais son pouvoir potentiel en tant que plan solide pour les réformes va ultimement provenir de la mise en œuvre de l'ensemble des options de réforme qu'il recommande. Elles devront être soutenues non seulement par les juges et les administrateurs judiciaires, mais aussi par tous les membres de la communauté juridique.

La mise en œuvre de ces recommandations sera conforme avec un certain nombre d'objectifs plus généraux du système de justice, y compris l'amélioration de l'accès à la justice aux plaideurs ordinaires, ainsi qu'une amélioration de l'efficacité, du fonctionnement et de la proportionnalité au sein du système de la justice. Les tribunaux et les administrateurs judiciaires devraient être habilités à adopter un rôle de meneur dans la promotion et l'adoption des recommandations énoncées dans le présent Livre blanc. La mise en œuvre de ces recommandations va aussi, ultimement, militer en faveur d'un système d'administration de la justice plus efficace ainsi qu'une population plus autonome.

ANNEXE I

EXEMPLES DE MODÈLES DE LIGNES DIRECTRICES SUGGÉRÉES — FAQ ET RÉPONSES SUGGÉRÉES

1. EXEMPLES DE MODÈLES DE LIGNES DIRECTRICES SUGGÉRÉES¹³⁰

Les directives qui suivent représentent une collection de lignes directrices suggérées, empruntées et adaptées de tribunaux et de fournisseurs de services connexes de diverses juridictions canadiennes et américaines. Elles englobent des suggestions sur l'assistance que les administrateurs judiciaires peuvent et ne peuvent pas fournir aux PNRA.

Les administrateurs judiciaires peuvent :

- Encourager les plaideurs sans avocat à obtenir un avis juridique
- Fournir des renseignements sur les services juridiques gratuits, les services juridiques à faible coût, les fournisseurs de services d'éducation juridique au public, et l'aide juridique
- Fournir des définitions juridiques et de procédure concernant les termes et les documents utilisés lors de procédures judiciaires
- Expliquer les règles, les pratiques et la procédure des tribunaux
- Fournir les intitulés des lois, des règles et des causes, ainsi que les renseignements publics contenus dans les rapports de dossiers, les dossiers, les index et les autres rapports sans indiquer si ceux-ci s'appliquent à la PNRA
- Fournir des renseignements généraux sur le fonctionnement des tribunaux. Les questions menant à ces renseignements contiennent souvent les expressions « Puis-je? » ou « Comment faire »
- Fournir une liste d'options

¹ Ces lignes directrices ont été adaptées à partir d'un certain nombre de sources comprenant les principes et les directives énoncés par John M. Greacen, appliqués dans les juridictions canadiennes et américaines. Certaines lignes directrices se basent également sur des documents non publiés et de la correspondance avec divers administrateurs judiciaires. Ces lignes directrices proviennent de sources publiques, dont les suivantes : Michigan Judicial Institute, « Legal Advice v. Access to the Courts: Do YOU Know the Difference? » (1997), en ligne : <<http://www.cj.msu.edu/~outreach/mvaa/Handbook%20of%20Legal%20Terms/LegalAdviceBook.pdf>>, Iowa Judicial Branch Customer Service Advisory Committee, « Guidelines & Instructions for Clerks who Assist Pro Se Litigants in Iowa's Courts » (2000), en ligne : <http://www.ajs.org/prose/pdfs/iowa_guidelines.pdf>; New Jersey Judiciary, « Things to Think About Before you Try to Represent Yourself », en ligne : <http://www.judiciary.state.nj.us/prose/11218_things_to_think_about_eng.pdf>; Delaware State Court Guidelines, en ligne : <<http://courts.delaware.gov/Help/courtcando.stm>>. Voir aussi le CCM, *Énoncé de principes concernant les plaideurs et les accusés non représentés par un avocat* (Ottawa : CCM, 2006), en ligne : CCM <http://www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/news_pub_other_PrinciplesStatement_2006_FR.pdf>.

- Fournir des renseignements sur les services de référence aux avocats et leur numéro de téléphone
- Fournir des formulaires et des instructions sur la façon de les remplir
- Répondre aux questions au sujet des délais et des dates d'échéances¹³¹

Les administrateurs judiciaires ne peuvent pas :

- Fournir des interprétations juridiques et des conseils en matière de procédures
- Prédire le résultat d'une cause ou d'une ligne de conduite donnée
- Appliquer le droit aux faits d'une cause donnée
- Recommander une certaine ligne de conduite
- Donner leur avis sur la rédaction ou le contenu des plaidoiries
- Recommander de déposer des procédures contre des personnes en particulier;
- Recommander le genre ou le montant des dommages-intérêts à solliciter
- Fournir de la recherche sur des lois et des causes ou des renseignements confidentiels en rapport avec une cause
- Fournir des renseignements confidentiels ou à diffusion restreinte sur le fonctionnement des tribunaux
- Donner leur opinion à savoir s'il faut suivre une certaine ligne de conduite. Les questions menant à ces renseignements contiennent souvent l'expression « Dois-je »
- Refuser ou décourager d'une manière inappropriée l'accès aux services
- Encourager les litiges
- Recommander quand ou si un plaideur doit régler le litige dont il est question

² Selon le ressort territorial et le domaine du droit, il pourrait y avoir des pratiques locales, des contraintes de temps et des délais de prescription se rapportant à un dossier donné (en plus d'exigences générales axées sur les règles). Pour cette raison, ils sont traités comme des considérations distinctes dans la présente Annexe. Par contre, le personnel de la cour ne peut fournir des opinions juridiques dans la mesure où, par exemple, une opinion juridique est nécessaire en matière de délais et de défenses de prescriptions, allant au-delà de renseignements à l'égard de simples dispositions en matière de délai, etc.

- Fournir des renvois subjectifs ou biaisés
- Remplir des formulaires pour une partie
- Fournir des renseignements à une partie, qui ne seraient pas ou ne pourraient pas être fournis à toutes les autres parties si ces renseignements étaient demandés
- Divulguer le résultat d'une cause soumise à un juge pour décision jusqu'à ce que le résultat soit rendu public
- Représenter les plaideurs devant les tribunaux
- Faire croire aux plaideurs que les travailleurs juridiques les représentent à quelque titre que ce soit ou inciter le public à avoir recours aux travailleurs juridiques afin d'obtenir un avis juridique
- Discuter d'une cause avec un juge
- Modifier une ordonnance rendue par un juge

2. EXEMPLES DE FAQ ET RÉPONSES SUGGÉRÉES¹³²

Les exemples de FAQ et les réponses suggérées ci-dessous ont pour but d'aider les travailleurs juridiques à répondre aux questions typiquement posées lors de la prestation de services aux PNRA. Nous sommes conscients du fait que bien d'autres questions pourraient être posées lors de la prestation de services aux PNRA. Cette liste n'est donc pas exhaustive. Elle a plutôt été conçue pour représenter les questions qui pourraient être posées au personnel des tribunaux et pour fournir un échantillon des réponses suggérées, le tout en fonction d'un modèle d'assistance juridique au lieu d'un modèle traditionnel de service basé sur la distinction qui existe entre les renseignements juridiques et les conseils juridiques. De plus, les questions et les réponses à ces questions varieront selon les différences dans les tribunaux et les juridictions. Nous encourageons les administrateurs judiciaires à adopter et à développer ces FAQ et leurs réponses pour leur propre tribunal et pour les besoins propres à chaque juridiction.

<u>Question</u>	<u>Réponse suggérée</u>
Ai-je besoin d'un avocat?	Vous n'êtes pas tenu de retenir les services d'un avocat pour déposer des documents de la cour ou pour prendre part à une cause devant un tribunal. Vous avez le droit de vous représenter vous-même. Il vous revient de décider si

³ Ces questions et ces réponses ont été adaptées à partir de directives de travail développées par le personnel du Alberta Court Services (2007) [archivées par les auteurs], qui ont à leur tour été initialement adaptées de John M. Greacen, « Legal Information vs. Legal Advice: Developments During the Last Five Years » (2001) 84 *Judicature* 198 au « Suggested answers to recurring questions », en ligne : American Judicature Society < http://www.ajs.org/prose/pro_greacen.asp >.

	oui ou non vous retiendrez les services d'un avocat. Au moment de prendre cette décision, il faudrait peut-être évaluer l'importance que vous accordez au résultat de cette cause.
Devrais-je retenir les services d'un avocat?	Même réponse que ci-dessus.
Pouvez-vous me recommander un bon avocat?	Le tribunal ne peut pas recommander un avocat en particulier. Il existe un service de référence aux avocats si vous avez besoin d'aide pour trouver un avocat qui se spécialise dans les genres de causes comme la vôtre.
Devrais-je plaider coupable?	Il s'agit d'une décision que vous seul pouvez prendre.
Quelle sentence vais-je recevoir si je plaide coupable (ou non coupable)?	Le juge décidera de la peine qui vous sera imposée compte tenu des faits et du droit applicables à votre cause. Je ne peux pas prédire la décision du juge.
Que se passera-t-il en cour?	Dans une cause civile, le juge vous invite généralement à présenter votre cause (et invitera probablement l'autre partie à présenter la sienne). Vous serez ensuite invité à présenter votre preuve. Le juge invitera l'autre partie à présenter sa preuve. Le juge posera des questions s'il ou elle a besoin de précision. Lorsque le juge aura entendu toute la preuve (et les plaidoiries), il ou elle rendra une décision.
Que dois-je dire en cour?	Vous devez dire la vérité.
Que dois-je écrire dans cette section du formulaire?	Vous devriez décrire dans vos mots ce qui s'est passé.
Que dois-je écrire là où il est indiqué « réparation demandée »?	Vous devriez écrire dans vos mots ce que vous attendez de la part du tribunal.
Pourriez-vous jeter un coup d'œil à ce formulaire et me dire si je l'ai rempli correctement?	Vous avez fourni tous les renseignements nécessaires. Je ne peux pas vous dire si les renseignements que vous avez fournis sont exacts ou complets. Vous êtes le seul à savoir ce qui est exact et ce qui est complet.
Je veux voir le juge. Où se trouve son bureau?	Le juge s'entretient avec les deux parties en même temps. Vous ne voudriez pas que le juge s'entretienne avec ___ [la couronne, le propriétaire de l'immeuble, etc.] à propos de cette cause en votre absence. L'audition de votre cause est fixée pour ___ [date, heure et endroit]. C'est à ce moment que vous devrez parler avec le juge.
Le juge a entendu ma cause aujourd'hui, mais aucune décision n'a été rendue.	Il m'est impossible de savoir à quel moment le juge rendra une décision dans votre cause. En général, dans cette cour, les juges tentent de rendre une décision dans

RÉPONDRE AUX BESOINS DES PNRA DANS LE SYSTÈME CANADIEN DE JUSTICE

Quand est-ce qu'une décision sera rendue?	les __ jours de sa prise en délibéré. Toutefois, je ne peux pas vous garantir que le juge rendra une décision dans ce délai.
---	--

ANNEXE II

**SERVICES OFFERTS ET SERVICES NÉCESSAIRES AUX
PARTIES NON REPRÉSENTÉES PAR UN AVOCAT (PNRA) AU CANADA
(UN SONDAGE NATIONAL MENÉ AUPRÈS DES TRAVAILLEURS JURIDIQUES CANADIENS, Y
COMPRIS CEUX QUI TRAVAILLENT AU SERVICE AU COMPTOIR, DANS LES CENTRES
D'INFORMATION ET DANS LES BIBLIOTHÈQUES DE DROIT)**

DIANA LOWE, C.R., BRADLEY ALBRECHT,
HEATHER MANWEILLER ET TREVOR C. W. FARROW*

2011

CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

Les questions de ce sondage ont été élaborées par les auteurs en fonction des problèmes identifiés lors des recherches préliminaires effectuées pour le présent Livre blanc. L'approbation éthique a été octroyée par l'Université York. Le sondage, traduit de l'anglais vers le français, est disponible en ligne dans les deux langues.

Le sondage a été mis à l'essai auprès du personnel des tribunaux de l'Alberta le 24 juin 2011. Étant donné qu'aucune modification n'a été nécessaire, les résultats de ce projet pilote ont été inclus dans les résultats finaux. À l'aide de l'AAJC, le sondage a ensuite été distribué auprès du personnel de première ligne et du personnel connexe dans chaque province le 30 juin 2011, en leur demandant de répondre pour le 15 juillet 2011. Après avoir examiné le taux de réponse et la représentation par province, les auteurs ont décidé de repousser la date limite du sondage et d'envoyer un rappel afin d'accroître le taux de participation. Les réponses reçues jusqu'au 12 août 2011 inclusivement ont été insérées dans les résultats finaux.

Au total, 296 répondants ont participé au sondage, représentant presque chacune des provinces et chacun des territoires du Canada. Des 296 répondants, 20 (7 %) ont indiqué qu'ils n'avaient aucun contact avec des PNRA dans leur milieu de travail, ce qui signalait la fin du sondage pour ces répondants. Les 276 répondants qui restaient, soit 93 %, ont continué de répondre au sondage.

*Les auteurs sont reconnaissants du soutien du Comité de recherche de l'AAJC, ainsi que de l'assistance technique de Farlon Rogers, et des services de traduction fournis par Maxine LaCarte.

RÉSULTATS FONDAMENTAUX DU SONDAGE

1. Dans quelle province/territoire travaillez-vous?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Alberta		15 %	44
Colombie-Britannique		13 %	39
Île-du-Prince-Édouard		0 %	1
Manitoba		4 %	13
Nouveau-Brunswick		0 %	0
Nouvelle-Écosse		17 %	50
Nunavut		0 %	1
Ontario		36 %	108
Québec		1 %	3
Saskatchewan		1 %	4
Terre-Neuve-et-Labrador		5 %	16
Territoires du Nord-Ouest		5 %	14
Yukon		1 %	3
		Nombre total de réponses	296

2. Dans quel type de région travaillez-vous?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Grand milieu urbain (500 000 habitants ou plus)		49 %	145
Petit milieu urbain (moins de 500 000 habitants)		43 %	128
Région éloignée ou isolée (Ex. Il est difficile de s'y rendre)		8 %	23
		Nombre total de réponses	296

3. Dans quel type de cour travaillez-vous?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Cour provinciale		57 %	169
Cour supérieure (justice)		52 %	155
Cour supérieure (appel)		11 %	34
Cour suprême du Canada		5 %	16
Cour fédérale, cour de l'impôt et tribunaux militaires		5 %	16
Nombre total de réponses			296

4. Quels types de questions y sont soulevés?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Questions civiles (non-familiales, telles que les petites créances)		70 %	207
Questions familiales		66 %	194
Questions criminelles		62 %	184
Nombre total de réponses			296

5. Êtes-vous en contact avec des PNRA dans votre milieu de travail?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Oui		93 %	276
Non		7 %	20
Nombre total de réponses			296

6. D'après votre expérience, quels sont les besoins des PNRA dans votre cour?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Aide à obtenir/remplir des formulaires		97 %	268
Renvoi aux services de santé et aux services sociaux connexes		33 %	90
Renseignements juridiques clairs et simples sur les cas et les instances de la cour		94 %	259
Conseil juridique touchant un cas ou une instance précis		83 %	230
Représentation juridique pour un cas		64 %	177
Rédaction des plaidoiries, des documents de la cour, des ordonnances		76 %	211
Préparation à la cour		74 %	203
Autre (veuillez préciser)		12 %	34
Aucune de ces réponses		0 %	0
Nombre total de réponses			276

7. Quels sont les besoins les plus difficiles à considérer par rapport aux PNRA?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Aide à obtenir/remplir des formulaires		55 %	149
Renvoi aux services de santé et aux services sociaux connexes		13 %	35
Renseignements juridiques clairs et simples sur les cas et les instances de la cour		49 %	135
Conseil juridique touchant une instance ou un cas précis		76 %	208
Représentation juridique pour un cas		45 %	123
Rédaction des plaidoiries, des documents de la cour, des ordonnances		59 %	161
Préparation à la cour		45 %	122
Autre (veuillez préciser)		2 %	5
Aucune de ces réponses		1 %	3

RÉPONDRE AUX BESOINS DES PNRA DANS LE SYSTÈME CANADIEN DE JUSTICE

	Nombre total de réponses	273
--	---------------------------------	------------

8. Quels services ciblés sont offerts aux PNRA dans votre ressort territorial?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Aide à obtenir/remplir des formulaires		70 %	191
Renvoi aux services de santé et aux services sociaux connexes		27 %	74
Renseignements juridiques clairs et simples sur les cas et les instances de la cour		55 %	148
Conseil juridique touchant une instance ou un cas précis		41 %	110
Représentation juridique pour un cas		28 %	75
Rédaction des plaidoiries, des documents de la cour, des ordonnances		32 %	87
Préparation à la cour		25 %	69
Autre (veuillez préciser)		8 %	23
Il n'existe aucun service ciblé pour les PNRA dans mon ressort		9 %	24
Aucune de ces réponses		2 %	5
Nombre total de réponses			271

9. Qui est responsable de pourvoir aux besoins ciblés des PNRA dans votre ressort territorial?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Cour		56 %	152
Fournisseurs gouvernementaux		51 %	140
Fournisseurs communautaires		38 %	105
Fournisseurs du secteur privé		19 %	51
Autre (veuillez préciser)		11 %	31
Il n'existe aucun service ciblé pour les PNRA dans mon ressort		10 %	26
Aucune de ces réponses		2 %	6
Nombre total de réponses			273

10. Comment mettre les PNRA au courant des services ciblés disponibles dans votre ressort territorial?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
En ligne		64 %	175
Par appel téléphonique		68 %	186
En personne		83 %	227
Publicité/brochures		40 %	109
Orientation par les fournisseurs de services juridiques (ceci inclut les cours)		67 %	183
Orientation par les fournisseurs de services de santé et de services sociaux connexes		21 %	56
Autre (veuillez préciser)		3 %	9
Il n'existe aucun service ciblé pour les PNRA dans mon ressort		8 %	21
Aucune de ces réponses		1 %	2
Nombre total de réponses			273

11. Comment pourvoit-on aux besoins ciblés des PNRA dans votre ressort territorial?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
En ligne		55 %	149
Par appel téléphonique		57 %	154
Sous forme de brochure		53 %	142
En personne dans les kiosques ou dans les centres d'initiative personnelle		52 %	141
Autre (veuillez préciser)		17 %	47
Il n'existe aucun service ciblé pour les PNRA dans mon ressort		8 %	21
Aucune de ces réponses		3 %	9
Nombre total de réponses			270

12. Comment coordonne-t-on les services ciblés offerts aux PNRA parmi les fournisseurs de services dans votre ressort territorial?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Les fournisseurs ont créé un réseau pour communiquer entre eux		13 %	34
Les fournisseurs ont pris conscience de leur coexistence		33 %	87
Les fournisseurs connaissent les services offerts par les autres		26 %	69
Les fournisseurs les renvoient également aux autres fournisseurs		31 %	83
Les fournisseurs se trouvent tous dans un centre précis (Ex. Centre d'initiative personnelle, kiosque d'informations, service d'assistance téléphonique ou portail Web)		20 %	53
Autre (veuillez préciser)		2 %	5
Je ne connais aucune coordination qui existe entre les fournisseurs de services		38 %	102
Il n'existe aucun service ciblé pour les PNRA dans mon ressort		7 %	19
Aucune de ces réponses		2 %	6
Nombre total de réponses			266

13. Avez-vous un centre précis où vous pouvez renvoyer les PNRA (Ex. Centre d'initiative personnelle, kiosque d'informations, service d'assistance téléphonique, ou portail Web)?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Oui		56 %	151
Non		44 %	121
Nombre total de réponses			272

14. Avez-vous accès à une liste ou à une base de données des services locaux auxquels vous pouvez renvoyer les PNRA?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Oui		41 %	111

RÉPONDRE AUX BESOINS DES PNRA DANS LE SYSTÈME CANADIEN DE JUSTICE

Non		47 %	127
Nous renvoyons les PNRA à un centre précis; nous n'avons pas besoin d'une liste		12 %	32
Nombre total de réponses			270

15. Sur l'ensemble, les services pour les PNRA dans votre ressort territorial sont-ils suffisants?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Oui		32 %	87
Non		68 %	185
Nombre total de réponses			272

16. Veuillez expliquer pourquoi les services pour les PNRA sont suffisants ou non.

- [Réponses descriptives omises] [archivées par les auteurs]

17. Comment pourrait-on améliorer les services pour les PNRA dans votre ressort?

- [Réponses descriptives omises] [archivées par les auteurs]

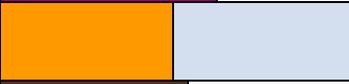
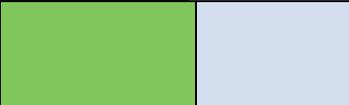
18. Votre cour (ou votre ressort territorial) a-t-elle introduit une série de directives, de protocoles, de normes de service, de questions et de réponses modèles ou d'autres formes de documents pour vous aider à répondre et à satisfaire aux demandes des PNRA?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Oui, nous avons des directives, etc.		53 %	140
Non, nous n'avons pas de directives, etc.		47 %	126
Nombre total de réponses			266

19. Croyez-vous que ces directives, etc. vous permettent de comprendre le type d'assistance que vous pouvez offrir aux PNRA?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Oui, les directives, etc. me permettent de comprendre le type d'assistance que je peux offrir aux PNRA.		45 %	118
Non, les directives, etc. ne me permettent pas de comprendre le type d'assistance que je peux offrir aux PNRA.		11 %	29
Ne s'applique pas; nous n'avons pas de directives, etc.		44 %	115
Nombre total de réponses			262

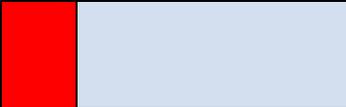
20. Quels sont les plus grands défis qui se présentent en ce qui concerne les PNRA?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Les PNRA avec une barrière linguistique		72 %	198
Les PNRA avec des troubles d'apprentissage ou une compréhension faible		78 %	214
Les PNRA avec une incapacité mentale		70 %	193
Les PNRA extrêmement émotives		88 %	241
Les PNRA extrêmement stressées		87 %	238
Les PNRA très litigieuses ou vexatoires		62 %	169
Inquiétude du point de vue de la sécurité		50 %	136
Manque de temps pour assister les PNRA		54 %	147
Quantité d'information, de ressources, de renvois pour les PNRA est très limitée		56 %	153
Autre (veuillez préciser)		3 %	7
Aucune de ces réponses		1 %	4
Nombre total de réponses			274

21. Quelles sont les questions les plus difficiles posées par les PNRA?

- [Réponses descriptives omises] [archivées par les auteurs]

22. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la formation que vous avez suivie pour apprendre comment travailler avec les PNRA?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
J'ai reçu une formation en milieu de travail		55 %	150
J'ai assisté à des conférences éducatives ou à des cours		18 %	48
La formation/éducation que j'ai reçue est satisfaisante et me permet de pourvoir aux besoins des PNRA		21 %	57
Autre (veuillez préciser)		4 %	11
Je n'ai reçu aucune formation sur les PNRA		36 %	100
Nombre total de réponses			274

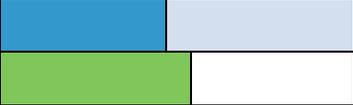
23. Aimerez-vous recevoir une formation (ou une formation supplémentaire) pour mieux pourvoir aux besoins des PNRA?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Oui (veuillez préciser les domaines dans lesquels vous aimeriez recevoir une formation)		59 %	156
Non		41 %	108
Nombre total de réponses			264

24. Y a-t-il d'autres informations que vous aimeriez partager?

- [Réponses descriptives omises] [archivées par les auteurs]

25. Si nécessaire, pouvons-nous communiquer avec vous pour poser des questions supplémentaires par rapport aux PNRA?

<u>Réponse</u>	<u>Diagramme</u>	<u>Pourcentage</u>	<u>Total</u>
Oui		47 %	123
Non		53 %	141
	Nombre total de réponses		264

ANNEXE III

ANALYSE DU SOMMAIRE DU SONDAGE SUR LES PNRA

BRADLEY ALBRECHT

2011

1. LES RÉPONDANTS AU SONDAGE

Le sondage a été transmis par l'Association des administrateurs judiciaires du Canada au personnel des tribunaux, y compris à celui qui travaille au comptoir d'enregistrement, dans les centres d'information et dans les bibliothèques de droit.

Au total, 296 répondants ont participé au sondage, représentant presque chaque province et territoire du Canada.

49 % ont répondu qu'ils travaillent dans un grand milieu urbain (plus de 500 000 personnes), 43 % dans un petit milieu urbain et 8 % en région éloignée.

Province	Répondants
Alberta	44
Colombie-Britannique	39
Manitoba	13
Nouveau-Brunswick	0
Terre-Neuve-et-Labrador	16
Territoires du Nord-Ouest	14
Nouvelle-Écosse	50
Nunavut	1
Ontario	108
Île-du-Prince-Édouard	1
Québec	3
Saskatchewan	4

57 % travaillent dans une cour provinciale, 52 % dans une cour supérieure, 11 % dans une cour supérieure d'appel et 10 % dans une cour fédérale, y compris la Cour suprême du Canada.

Des 296 répondants, 20 (7 %) ont indiqué qu'ils n'avaient aucun contact avec des PNRA dans leur milieu de travail, ce qui signalait la fin du sondage pour ces répondants. Les 276 répondants qui restaient, soit 93 %, ont continué de répondre au sondage.

2. LES BESOINS DES PNRA

Il y avait un large consensus selon lequel les PNRA ont besoin d'aide pour certaines tâches, en particulier : pour remplir des formulaires (97 %), pour obtenir des renseignements juridiques clairs, (94 %), pour recevoir des conseils juridiques (83 %), pour rédiger des documents de procédures ou autres (76 %), pour se préparer à aller en cour (74 %) et pour préparer leur représentation juridique (64 %). 33 % des répondants ont dit que les PNRA avaient besoin d'être orientées vers les services de santé et les services sociaux appropriés.

Les répondants ont cerné d'autres besoins, dont l'assistance concernant des procédures précises de la cour, la traduction ou l'interprétation, l'alphabétisation, les méthodes alternatives de règlements de différends et les services de santé et les services sociaux, par exemple les services de garderie et les services de santé mentale.

Plusieurs répondants ont précisé leur évaluation des besoins des PNRA avec une mise en garde à l'effet qu'ils ne fournissent pas de conseils juridiques :

[TRADUCTION]

La plupart des PNRA veulent des conseils juridiques gratuits. J'insiste là-dessus -- la plupart des gens qui viennent à notre bibliothèque veulent des conseils juridiques et supposent que tout le monde qui travaille ici est un avocat qui peut fournir des conseils juridiques gratuits.

[TRADUCTION]

Au cours des 14 dernières années, j'ai travaillé dans un programme de la cour spécialement conçu pour aider les PNRA. Les capacités de ces gens, en ce qui concerne la lecture et l'écriture, sont pour la plupart inférieures à la moyenne, alors ils ont besoin d'aide avec les formulaires. Ils ne comprennent pas le processus (ce que nous expliquons) et ont souvent besoin de conseils juridiques à court terme (ce que nous ne pouvons donner). Je constate que les clients en matière familiale, en particulier, ne sont pas prêts à dépenser de l'argent, PEU IMPORTE LE MONTANT, pour leur cause, au point où ils prennent le risque de signifier eux-mêmes une ordonnance de non-communication plutôt que d'embaucher un huissier des services judiciaires pour ne pas avoir à payer pour des conseils juridiques. Toutefois, le manque de conseils juridiques les entraîne à remplir des applications insensées ou répétitives, engorgeant les tribunaux.

Selon les répondants, les trois principaux besoins les plus difficiles à combler des PNRA étaient l'obtention de conseils juridiques (76 %), la rédaction de plaidoyers (59 %) et l'obtention et le remplissage de formulaires (55 %). Les conseils juridiques et le remplissage de formulaires sont fréquemment mentionnés dans les commentaires tout au long du sondage.

[TRADUCTION]

Nous ne sommes pas des avocats, alors il est difficile de répondre aux questions sans donner des conseils juridiques.

[TRADUCTION]

Nous ne sommes pas autorisés à fournir des conseils juridiques et ne sommes pas autorisés à leur dire quoi inscrire dans les formulaires, ce qui est essentiellement ce qu'ils attendent de nous.

[TRADUCTION]

S'ils sont au palais de justice, certaines se sentent vraiment intimidées et frustrées parce que personne n'est là pour les aider. Il faut du temps et beaucoup de compréhension et de patience pour aider les PNRA.

3. LES SERVICES POUR LES PNRA

Interrogés à propos des services fournis aux PNRA, 70 % ont dit que leur juridiction fournissait une assistance pour l'obtention et le remplissage de formulaires, 55 % offraient des renseignements juridiques clairs, 41 % offraient des conseils juridiques pour les PNRA, 32 % aidaient les PNRA à rédiger des plaidoyers, 28 % offraient de la représentation juridique, 27 % offraient de l'orientation vers les services de santé ou les services sociaux appropriés et 25 % aidaient les PNRA à préparer leur dossier pour la cour. 9 % des répondants ont indiqué que leur juridiction n'offre aucun service ciblé pour les PNRA. Les commentaires ont mis en évidence les services fournis par les avocats de service, les modes alternatifs de résolution des conflits et les centres d'information juridique.

56 % des répondants ont identifié les cours en tant que fournisseurs de services à l'intention des PNRA, 51 % les fournisseurs gouvernementaux, 38 % les fournisseurs communautaires et 19 % les fournisseurs du secteur privé. Plusieurs commentaires ont souligné l'importance de l'aide juridique.

83 % des répondants ont dit que les PNRA ont pris connaissance des services à leur intention en personne, 68 % par téléphone, 67 % par l'orientation d'autres prestataires de services juridiques, notamment les cours, 64 % en ligne, 40 % par la publicité et les brochures et 21 % avec l'orientation fournie par les fournisseurs de services de santé ou de services sociaux. Plusieurs commentaires ont mentionné le bouche à oreille.

[TRADUCTION]

En tant qu'agents du greffe, nous ne pouvons pas « orienter » nos clients. Si nous connaissons des services externes qui peuvent leur être offerts, nous ne pouvons que les en « informer ».

Aucune méthode de prestation de services aux PNRA n'a dominé parmi les réponses. 57 % des répondants ont dit que les services étaient offerts par téléphone, 55 % en ligne, 53 % à l'aide de brochures et 52 % en personne. L'existence des avocats de service et du service au comptoir a été mentionnée dans les commentaires.

4. LA COORDINATION DU SERVICE

Les réponses ont indiqué un faible taux de perception de coordination entre les prestataires. 38 % des répondants ont dit qu'ils ignoraient s'il existait quelque coordination. Seulement 33 % ont répondu que les fournisseurs de services ont pris connaissance de leur coexistence et seulement 26 % ont répondu que les fournisseurs de services étaient bien renseignés sur les autres fournisseurs.

[TRADUCTION]

La plupart des fournisseurs de services sont surchargés et débordés. Nous faisons de notre mieux pour connaître les autres fournisseurs et les programmes qu'ils offrent. C'est souvent difficile en raison de coupures (et des changements de programme qui en découlent) et du roulement élevé de personnel.

[TRADUCTION]

Je travaille à la bibliothèque et nous essayons de nous tenir au courant des services offerts et de leurs changements, mais pour la majeure partie nous devons le faire de notre propre initiative. Nous ne voyons pas de véritable coordination entre la plupart des fournisseurs de services, même entre les services offerts au palais de justice.

[TRADUCTION]

Je dirais qu'il y a beaucoup de place à l'amélioration en ce qui concerne la coordination des services offerts aux PNRA. On a fait des efforts et l'on continue d'en faire pour se rencontrer régulièrement concernant les programmes et leurs changements, pour éviter que les services se chevauchent.

Interrogés à savoir s'il y a un centre de services où orienter les PNRA (par exemple un centre libre-service, un kiosque d'informations, une ligne d'assistance ou un portail électronique), 56 % des répondants ont dit oui et 44 %, non. Les exemples fournis comprennent les centres d'information, les sites Internet du ministère de la Justice et du Procureur général et les services d'orientation vers les avocats.

Quand des gens désirent se trouver un avocat ou obtenir des conseils juridiques, nous les orientons vers le service de référence du Barreau ou vers des cliniques juridiques offertes par des universités ou des organismes. Si un renseignement ou une information juridique est demandé, un avocat de la Cour peut y répondre soit par téléphone ou en personne. Ces parties peuvent également consulter notre site Web.

41 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient une liste ou une base de données des services pour les PNRA, 47 % ont dit qu'ils n'en avaient pas et 12 % ont indiqué qu'ils orientaient les PNRA vers un centre de services, de sorte que la liste n'était pas nécessaire. Plusieurs commentaires ont indiqué qu'on tenait des listes internes « ad hoc ».

5. LE CARACTÈRE ADÉQUAT DES SERVICES DESTINÉS AUX PNRA

Plus des deux tiers (68 %) des répondants ne croyaient pas que les services destinés aux PNRA dans leurs juridictions avaient un caractère adéquat, alors que 32 % qui croyaient que c'était le cas.

[TRADUCTION]

Les services que nous avons sont certainement bien meilleurs qu'ils l'étaient il y a dix ans, mais il n'y a pas de financement suffisant pour les personnes à revenu limité et à capacité mentale limitée.

[TRADUCTION]

Il y a trop de PNRA dans notre juridiction et les services fournis sont rapidement épuisés. Je crois que les prestataires de services sont surchargés, ce qui entraîne des erreurs dans l'assistance accordée aux PNRA. En outre, les services ne sont pas fournis de manière à ce que les PNRA obtiennent facilement l'aide dont elles ont

besoin. Bien que ma juridiction compte moins de 500 000 personnes, l'accès au bureau de la cour et au centre d'information est difficile. Le transport en commun est très limité, de sorte que les gens ne peuvent pas facilement se présenter à notre bureau. Les services en ligne et les services téléphoniques sont limités ou inexistantes.

[TRADUCTION]

Il y a un fossé entre ceux qui peuvent bénéficier de l'aide juridique et ceux qui peuvent se payer les services d'un avocat.

[TRADUCTION]

On trouve peu d'indications et d'aide sur le remplissage de formulaires, les procédures judiciaires et les renseignements juridiques au-delà des documents temporaires. On leur fournit surtout une liste de formulaires possibles qui pourraient être utilisés dans leur situation et ils sont laissés à eux-mêmes pour découvrir ce dont ils ont vraiment besoin.

[TRADUCTION]

Il n'y en a pas!

Interrogés sur les suggestions à savoir comment les services pour les PNRA pourraient être améliorés, de nombreux répondants ont indiqué la nécessité que les conseils juridiques soient plus faciles à obtenir :

[TRADUCTION]

Augmenter le montant du financement par l'aide juridique pour offrir des avocats en matière civile. Mettre en place un ou des programmes dans lesquels il est obligatoire pour l'avocat de fournir un certain nombre d'heures de travail pro bono chaque année.

[TRADUCTION]

Fournir plus d'avocats de service et être plus disponibles pour le public. De plus, les avocats de service doivent bien connaître leur domaine.

D'autres ont mis l'accent sur la nécessité d'une plus grande information juridique et d'aide supplémentaire pour remplir les formulaires, ainsi que sur le manque de ressources pour les services existants :

[TRADUCTION]

Une place doit être accordée aux services quasi juridiques. Il faut permettre aux non-avocats de fournir de l'aide pour le remplissage de formulaires sans qu'ils aient à craindre de pratiquer le droit sans diplôme.

[TRADUCTION]

Le Procureur général devrait s'engager activement au soutien des PNRA, car elles sont les parties prenantes les plus vulnérables du système de justice.

[TRADUCTION]

Même avoir sur place un seul fournisseur de services pour l'information et l'assistance pour les formalités concernant les PNRA serait une amélioration majeure.

[TRADUCTION]

Quelqu'un pourrait fournir en personne de l'information générale pour que le personnel de la réception puisse se concentrer sur le traitement de documents. Les PNRA préfèrent toujours que ce soit une personne qui les informe plutôt que d'avoir à chercher elles-mêmes de l'information.

[TRADUCTION]

L'embauche de plus de personnel permettrait par la suite de poursuivre la formation éducative et procédurale du personnel.

Un répondant a proposé des modifications au processus judiciaire en tant que tel :

[TRADUCTION]

[Le tribunal de la famille] devrait étudier des façons de rationaliser les formulaires et de rendre plus strict l'accès à la cour. Beaucoup trop de motions désordonnées et de documents incomplets engorgent le système.

6. LES LIGNES DIRECTRICES

53 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient des lignes directrices pour s'occuper des PNRA, alors que 47 % n'en avaient pas. Les commentaires indiquent que cette question a été interprétée par beaucoup de répondants comme référant à des lignes directrices destinées aux PNRA, plutôt qu'à des lignes directrices destinées au personnel lorsqu'il s'occupe des PNRA. Au cours des discussions à propos des lignes directrices pour le personnel, plusieurs ont indiqué que leurs lignes directrices étaient verbales et consistaient presque entièrement en des directives selon lesquelles il ne fallait pas fournir des conseils juridiques. Quelques-uns ont indiqué la présence de manuels et de directives pour le personnel.

7. LES DÉFIS

88 % des répondants ont indiqué que s'occuper de PNRA très émotives était un défi, 87 % ont indiqué que des PNRA très stressées présentaient un défi, 78 % — les troubles d'apprentissage ou la faible compréhension, 72 % — les barrières de la langue, 70 % — les problèmes de santé mentale et 62 % — les PNRA vexatoires.

[TRADUCTION]

Certaines PNRA disent des choses comme « je vais juste attendre puis aller dire au juge ce que je veux ». Il est difficile d'expliquer que si elles ne remplissent pas des

documents et ne les fournissent pas à l'autre partie, il se peut que le juge ne tienne pas compte de ce qu'elles disent.

[TRADUCTION]

Bien que nous essayions de nous assurer que des traducteurs soient disponibles pour les tribunaux, nous n'avons pas ce service lors de séances d'information et nous ne sommes pas formés pour aider les gens souffrant de perte d'audition ou d'autres handicaps physiques.

[TRADUCTION]

De nombreux répondants ont mentionné les conseils juridiques, les questions sur le processus et les besoins concernant le remplissage de formulaires comme posant les plus grandes difficultés lorsqu'il s'agit de s'occuper des PNRA.

[TRADUCTION]

Nous essayons d'expliquer l'information de base de façon non juridique, ce qui parfois peut être très difficile. La plupart des PNRA ne cherchent pas à poser des difficultés, mais elles ont besoin d'aide et nous ne pouvons pas leur en donner. C'est une situation sans issue.

[TRADUCTION]

Comment dois-je procéder? (Les directeurs nous interdisent de donner quelque information aux PNRA. Elles doivent consulter un avocat.)

Différents points de vue ont été exprimés sur le niveau d'aide approprié en ce qui concerne les formulaires :

[TRADUCTION]

Nous sommes le bureau de dépôt et sommes également en position de conflit. Nous ne pouvons pas demander, archiver et remplir vos documents.

[TRADUCTION]

Généralement, nous ne pouvons pas fournir des conseils juridiques, mais nous pouvons essayer de les aider en ce qui concerne les processus judiciaires et certaines formalités si le temps nous le permet.

[TRADUCTION]

Nous consultons les lois, les règles, les formulaires et les pratiques concernant les tribunaux. Nous fournissons des copies de documents remplis lorsque la PNRA se présente en personne.

[TRADUCTION]

Les questions passent facilement de « comment dois-je remplir le formulaire? » à « que dois-je écrire sur le formulaire? » et à ce moment, il n'y a personne vers qui les orienter (sans renvoyer la balle à quelqu'un d'autre). Ils tentent d'obtenir le plus

d'information possible des employés au comptoir ce qui force ces employés à fournir de l'assistance dans des domaines où normalement ils n'auraient pas à le faire.

8. LA FORMATION

55 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient reçu de la formation pour s'occuper des PNRA et 18 %, qu'ils avaient assisté à des conférences éducatives ou suivi des cours. 36 % n'ont reçu aucune formation. Seulement 21 % ont indiqué que leur formation pour s'occuper des PNRA était adéquate.

[TRADUCTION]

Je pense que le terme « adéquat » est le meilleur pour décrire leur capacité de s'occuper des PNRA. Personnellement, j'ai appris quelque chose de nouveau ou trouvé une meilleure façon de m'occuper des PNRA pratiquement tous les jours.

[TRADUCTION]

Une formation sur la manière de s'occuper des PNRA est nécessaire. Sans formation adéquate, le personnel des tribunaux est laissé à lui-même pour s'occuper des PNRA ayant des troubles mentaux, émotionnels ou de compréhension.

[TRADUCTION]

Si vous avez une formation adéquate et savez quelles informations vous pouvez donner aux PNRA, il ne devrait pas y avoir de problème. Si le personnel de la réception n'est pas certain de la réponse à une question, il sait où trouver cette réponse.

59 % aimeraient recevoir de la formation supplémentaire, tandis que 41 % ne le désirent pas. Les domaines suggérés par plusieurs répondants concernant la formation incluent faire face aux problèmes de santé mentale et les compétences en matière de résolution de conflits.

[TRADUCTION]

Le processus actuel pour s'occuper des PNRA semble se faire au cas par cas. Je ne suis pas toujours certain de l'information à fournir, car ce n'est pas utile de bombarder les PNRA avec toutes les informations en même temps.

[TRADUCTION]

Notre personnel s'occupe bien des PNRA. Les PNRA désirent souvent des conseils juridiques, ce que nous ne pouvons pas fournir. Elles veulent aussi que nous remplissions les formulaires, ce que nous ne pouvons pas faire.

[TRADUCTION]

Je ne pense pas avoir besoin de formation. Ce qui serait utile serait d'avoir une liste exhaustive des prestataires de services, indiquant l'aide qu'ils fournissent aux PNRA, de manière à ce que le personnel sache à quoi s'attendre de chacun d'eux.

[TRADUCTION]

La seule raison pour laquelle je n'ai pas de problèmes à m'occuper des PNRA, c'est la limite ou la portée des informations que nous pouvons fournir. Nous ne pouvons pas remplir les formulaires à la place des gens et nous ne pouvons pas leur dire quoi écrire. Ils arrivent ici avec leurs formulaires vides, ne sachant pas trop comment procéder en voulant simplement que nous les aidions à les remplir en leur fournissant des conseils juridiques.

[TRADUCTION]

Il faut qu'on détermine le rôle du personnel du greffe et des greffiers du tribunal en ce qui a trait aux PNRA. Parce qu'on travaille dans un palais de justice, on attend de nous que nous fournissions des conseils juridiques.

ANNEXE IV

BIBLIOGRAPHIE ANNOTÉE DE LA DOCUMENTATION SUR LES PNRA

MARTHA E. SIMMONS^{133*}

2011

La présente bibliographie annotée identifie un grand nombre des principaux documents en matière de PNRA et d'administration judiciaire. La recherche s'appuie sur le centre d'information du Forum canadien sur la justice civile, disponible en ligne au : <<http://cfcj-fcjc.org/clearinghouse>>. Des documents supplémentaires qui ne se retrouvent pas dans le centre d'information sont inclus ici. La présente bibliographie annotée est divisée en six sections, soit :

- Qui sont les PNRA?
- Les besoins des PNRA
- Répondre aux besoins des PNRA
- Écarts de service
- Les difficultés qu'ont les administrateurs judiciaires à répondre aux besoins des PNRA
- Lignes directrices modèles

Au besoin, et par souci de commodité, certains documents se retrouvent dans plus d'une section.

1. QUI SONT LES PNRA?

« An Administrator's Perspective: The Impact of Self-Represented Litigants on Trial Courts – Testing our Stereotypes Against Real Data » par John M. Greacen, (2002) 41 Judges J. 32.

Cet article étudie les données empiriques disponibles sur la question de l'importance du fardeau que représentent les PNRA pour le système de justice. Greacen note qu'un grand nombre de PNRA apparaissent en matière de droit familial. Toutefois, il n'est pas clairement établi si le pourcentage des cas dans lesquels elles apparaissent continue de croître. Greacen note que les études empiriques suggèrent que les audiences et les procès en matière familiale prennent beaucoup *moins* de temps au tribunal lorsque des PNRA sont concernées et que ces cas sont beaucoup moins susceptibles d'exiger une audience ou un procès. De plus, des études menées dans plusieurs États américains ont conclu que les cas concernant des PNRA sont traités beaucoup plus rapidement devant les tribunaux que les cas impliquant deux avocats. Cependant, Greacen note que la recherche effectuée à ce jour est insuffisante pour confirmer avec certitude ces conclusions.

Les diagrammes qui suivent, tirés de l'article, servent à visualiser les tendances :

* L'auteur tient à remercier Diana Lowe, Trevor Farrow et Bradley Albrecht de pour leur aide et leur appui dans la préparation de la présente bibliographie annotée.

Type de cas	Tendance des dépôts entre 1995 et 2001
Dissolution sans enfant	Augmentation annuelle de 1,3 % (de 55,8 % à 62,3 %)
Dissolution avec enfants	Augmentation annuelle de 0,8 % (de 42,7 % à 46,7 %)
Paternité	Nulle, autour de 80 %
Violence familiale	Nulle, autour de 95 %
Délits civils et commerciaux	Nulle, autour de 2-3 %
Droits de propriété	Nulle, autour de 19-20 %

« Étude nationale sur les adultes non représentés accusés devant les cours criminelles provinciales », **Partie 1 (vue d'ensemble) et Partie 2 (rapports des études sur le terrain)** par **Robert G. Hann, Colin Meredith, Joan Nuffield et Mira Svoboda**, (Ottawa : ministère de la Justice du Canada, 2002), en ligne : <http://www.justice.gc.ca/fra/pi/rs/rap-rep/2003/rr03_a2-rr03_la2/p0.html>.

Cette étude examine la représentation des accusés au sein de neuf cours provinciales à travers le Canada. L'étude a recueilli des données en extrayant les données empiriques provenant des dossiers de la cour, des observations directes de la cour et d'entrevues structurées.

Elle note que de nombreux accusés sont pauvres, ont reçu une éducation limitée, mènent une vie relativement désordonnée et ont une capacité de lecture limitée. L'étude a révélé que beaucoup d'entre eux viennent d'une minorité raciale ou culturelle, alors que certains d'entre eux sont des immigrants aux prises avec des barrières linguistiques et culturelles. De plus, l'étude a également noté la présence de nombreux accusés atteints de troubles mentaux dans certains de ces sites.

Cette étude sert à énoncer le pourcentage de PNRA pendant les différentes étapes du processus pénal. Les niveaux enregistrés sont les suivants :

- Lors de la première comparution — 5-61 % (supérieure à 36 % dans 4 tribunaux)
- Lors de la deuxième comparution — 2-38 % (supérieure à 30 % dans 4 tribunaux)
- Lors de la troisième comparution — 1-32 % (supérieure à 19 % dans 4 tribunaux)
- Lors du cautionnement — 3-72 % (supérieure à 12 % dans 4 tribunaux)
- Lors du plaidoyer — 6-41 % (supérieure à 18 % dans 4 tribunaux)
- Lors de la dernière comparution — 6-46 % (supérieure à 23 % dans 4 tribunaux)

L'article observe une distinction entre les PNRA et *l'accusé sous-représenté*. Ce dernier est défini par l'étude comme un cas où la qualité et le montant de l'aide juridique disponibles sont limités.

. « Se représenter seul » par **Claude Duchesnay**, (2002) 34(13) **Barreau**, en ligne : <<http://www.barreau.qc.ca/publications/journal/vol34/no13/seul.html>>.

Cet article, rédigé en français, décrit la question des PNRA au Québec. Il souligne les changements à venir des niveaux d'autoreprésentation au Québec. L'auteur aborde ces questions avec un groupe de discussion animé par Me Jean Saint-Onge et composé de la juge en chef de la Cour supérieure, Lyse Lemieux, de Me Yves-Marie Morissette (maintenant juge à la Cour

d'appel), Me Marie Gaudreau et Me Hélène Morin (maintenant juge à la Cour du Québec), ainsi que du Dr Gilbert Pinard. L'article conclut en suggérant que les juges doivent aider les PNRA à comprendre la procédure, et cette tâche n'est pas toujours facile.

L'article cite les raisons favorisant l'autoreprésentation. On compte parmi celles-ci le coût du système de justice, une perte de confiance envers les avocats, une volonté d'avoir accès à la justice et un manque d'aide juridique.

Devant les tribunaux de la famille, le pourcentage de PNRA a augmenté de 30,3 à 43 % entre 1994 et 1999. Toutefois, au civil, le pourcentage a diminué de 16,2 à 14,2 % au cours de la même période.

« Dealing with the Unrepresented Litigant » par Lee Stuesser, (document présenté à la conférence annuelle de l'Association canadienne des juges de cours provinciales qui s'est tenue à Charlottetown, sur l'Île-du-Prince-Édouard en 2002).

Dans cette allocution, le professeur Stuesser résume trois études (une australienne et deux américaines) concernant les caractéristiques des plaideurs non représentés.

L'étude australienne a constaté que les PNRA étaient plus susceptibles que l'ensemble de la population d'avoir une scolarité et des revenus limités, peu de biens et de ne pas avoir d'emploi rémunéré. Selon Stuesser, les études américaines démontrent que les PNRA ne partagent pas toutes le même profil.

Stuesser note que l'argent est la raison principale pour laquelle les parties optent pour l'autoreprésentation. Le coût des litiges et les suppressions budgétaires correspondantes de l'aide juridique ont été notés comme raisons autant dans l'étude australienne que dans les deux études américaines. Pour d'autres, une « minorité importante », l'argent n'était pas le facteur déterminant; un sentiment de pouvoir réussir sans aide (une approche que l'on nomme l'approche « Home Depot ») l'était plutôt. Ces plaideurs entretiennent des sentiments très négatifs envers les avocats.

Stuesser utilise délibérément le terme « plaideurs non représentés » plutôt que PNRA pour insister sur le fait que ces plaideurs manquent de représentation. Il note que d'autres préfèrent utiliser PNRA afin de dénoter un sens de choix de la part des plaideurs, ce qui représente une manière plus positive pour ces derniers de montrer qu'ils ont le contrôle. Il ajoute que, que ce soit par choix ou non, se représenter soi-même est un inconvénient. Il cite comme exemple l'étude australienne, où le terme « plaideur en personne » est utilisé.

« Coming to Grips with Self-Represented Litigants » par Jim Woodward, (2003) 18(1) Court Manager 14.

Woodward a trouvé plusieurs études antérieures établissant une tendance à la hausse du nombre de PNRA.

L'auteur note que, parmi les raisons menant à l'autoreprésentation, on retrouve : le manque de ressources financières, la disponibilité de trousse « faites-le vous-même », la perception que les procédures sont une chose simple, la tendance populaire vers la « désintermédiation », la méfiance à l'égard des avocats et l'incapacité de choisir un avocat autrement que par hasard.

L'article note les obstacles auxquels font face les PNRA, notamment : une assistance limitée de la part des juges et des greffiers du tribunal (à cause d'une obligation d'impartialité et d'une incapacité à fournir des conseils juridiques), des institutions qui ont été conçues pour les initiés, des attentes irréalistes face aux résultats probables et le temps nécessaire pour les atteindre, et le manque de renseignements à propos de ce qu'exigent les tribunaux de la part des PNRA.

Woodward note que l'*American Judicature Society* a recommandé des mécanismes novateurs afin de remédier à ces problèmes. Parmi ces mécanismes novateurs, on retrouve : des stratégies d'aide et des programmes, des collaborations entre les tribunaux et les barreaux, la modification des lois concernant l'exercice illégal de la profession juridique, une meilleure formation du personnel d'accueil, le soutien aux services juridiques dégroupés et l'accroissement du recours aux modes alternatifs de résolution des litiges.

« Vers le futur : Réforme de la justice civile du Canada 1996 à 2006 et au-delà » par Margaret Shone, (décembre 2006), en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2006/shone-final-fr.pdf>>.

Ce rapport confirme la hausse des PNRA entre 1996 et 2006, lorsque le Rapport sur les systèmes de justice civile de l'ABC fut publié (ce rapport est disponible à l'adresse : http://www.cba.org/cba/pubs/pdf/systemscivil_tfreport.pdf). Le rapport note également que les données du rapport de l'ABC contenaient de nombreuses lacunes et par conséquent, ce rapport n'est pas une indication fiable que le nombre de PNRA n'avait pas augmenté dans cette province.

Dans ce rapport, des déclarations ont été proposées et les répondants ont indiqué leur niveau d'accord. La déclaration « Le nombre de parties non représentées par avocat dans le système civil de justice a augmenté considérablement depuis 1996 » a reçu un accord considérable. Des 44 réponses reçues, 52 % étaient fortement d'accord et 23 % plutôt d'accord (à la p. 156).

Les PNRA ont été considérées comme un groupe diversifié avec des degrés variables de capacité et de raisons menant à l'autoreprésentation. Les raisons invoquées pour l'autoreprésentation allaient dans le même sens que celles trouvées dans l'*Alberta SRL Mapping Project* (projet de mappage des PNRA de l'Alberta). Entre autres, l'étude note les raisons suivantes : l'augmentation du coût des litiges, le coût élevé de l'aide juridique, les seuils statiques d'admissibilité à l'aide juridique, le manque de services disponibles, l'expérience négative face à

la profession juridique, des cas simplistes ou la croyance que les plaideurs peuvent faire tout aussi bien par eux-mêmes.

L'étude n'a pas fourni de données importantes à ce sujet. Toutefois, elle a noté que l'augmentation du niveau d'autoreprésentation était moins manifeste devant les cours provinciales des petites créances, puisque la plupart des décisions rendues dans ces cas ont toujours été rendues sans avocat. Un autre fait intéressant a été relevé notamment dans certaines juridictions, plus précisément en Colombie-Britannique et à Terre-Neuve-et-Labrador, le nombre de causes devant la cour des petites créances est demeuré stable malgré des augmentations des coûts dans ces juridictions.

« Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens » par Ab Currie, (Ottawa : Justice Canada, 2007), en ligne : <http://www.justice.gc.ca/fra/pi/rs/rap-rep/2007/rr07_aj1-rr07_la1/rr07_aj1.pdf>.

Cette recherche découle d'un examen approfondi des besoins juridiques à travers le Canada. Elle est utile, car elle décrit les domaines du droit dans lesquels les Canadiens ont de la difficulté. Bien que le but de la recherche ne soit pas d'aborder directement le problème des PNRA, l'information tirée de la recherche est applicable et utile à l'étude des PNRA.

Cette étude a été menée par sondage téléphonique et par échantillons aléatoires afin de déterminer la prévalence de toute une gamme de problèmes juridiques à l'échelle nationale.

Currie a constaté que 44 % des personnes confrontées à un problème juridique tentent de résoudre ce problème sans avoir recours à quelque forme d'assistance, alors que 22 % ont sollicité de l'assistance non juridique et 12 % ont reçu une assistance juridique.

Le diagramme qui suit présente la prévalence des problèmes juridiques comme l'indique l'étude. Les participants ont tendance à faire état de plus d'un problème juridique (en moyenne, chaque participant a déclaré avoir trois problèmes).

Type de problème juridique	Répondants canadiens avec un problème (% , n= 8873)
Consommation	22
Endettement	20,4
Emploi	17,8
Testaments et mandats	5,2
Questions familiales : éclatement d'une relation	3,6
Blessures corporelles	2,9
Intervention de la police	2
Discrimination	1,9
Logement	1,7
Hospitalisation et congé	1,6
Autres problèmes familiaux	1,4

Menace de poursuites judiciaires	1,2
Aide sociale	1,2
Prestations d'invalidité	1,0
Immigration	0,6

« **Alberta Self-Represented Litigants Mapping Project : Final Report** » par Mary Stratton, (Forum canadien sur la justice civile, 2007), en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2007/mapping-en.pdf>> [Alberta SRL Mapping Project] (ce rapport est également examiné plus en détail ci-dessous — voir la section 2 de la présente bibliographie annotée).

Le projet de mappage des PNRA de l'Alberta est une ressource très utile, qui résume les résultats d'une étude sur les PNRA et des services mis à leur disposition en Alberta. Le projet de mappage des PNRA de l'Alberta avait comme objectif de documenter la gamme de services gouvernementaux et non gouvernementaux disponibles aux PNRA dans trois régions de l'Alberta : à Edmonton, dans la région de Grande Prairie et dans la région de Red Deer.

Le projet de mappage des PNRA de l'Alberta a utilisé plusieurs méthodes pour recueillir des informations sur la nature et les besoins des PNRA. Le projet s'est basé sur les entrevues effectuées auprès des PNRA, des membres de la magistrature et des représentants des organismes qui offrent des services aux PNRA, ainsi que sur les observations fournies par le chercheur et l'identification des services actuels aux PNRA.

Sept grands groupes de PNRA ayant des besoins différents ont été identifiés : (1) PNRA avec un manque général de ressources sociales (faible revenu, faible niveau de scolarité, faible niveau d'alphabétisation); (2) PNRA avec un faible revenu et certaines ressources sociales (ne possèdent pas les moyens de se permettre un avocat, mais possèdent suffisamment de ressources sociales et de scolarité pour chercher les services disponibles); (3) PNRA vivant avec des barrières sociales qui nuisent à leur accès à la justice, par exemple une incapacité physique ou mentale, des obstacles linguistiques et culturels, ou qui vivent dans des régions éloignées; (4) PNRA incapables de trouver un avocat disponible. Ce groupe de PNRA vit généralement dans de petites villes ou des régions éloignées; (5) PNRA auparavant représentées (habituellement lors de longues causes sans solution permanente); (6) PNRA dans les cas où la représentation n'est pas censée être nécessaire (c'est-à-dire la cour des petites créances ou lors de procédures relatives à la circulation routière); (7) PNRA qui pourraient faire appel aux services d'un avocat, mais qui préfèrent se représenter seules (des personnes généralement instruites, mais qui sont méfiantes envers la profession d'avocat).

De plus, le projet de mappage des PNRA de l'Alberta énonce les résultats de questionnaires sur la prévalence des PNRA dans différents tribunaux et différentes affaires. Par souci de

commodité, le tableau qui suit résume certains de ces résultats en se fondant sur deux des trois régions étudiées lors du projet de mappage.

Services	PNRA à Edmonton (%)	Red Deer (%)
Cour du Banc de la Reine, droit civil	50 %	10 %
Cour du Banc de la Reine, droit de la famille	50 %	30-40 %
Cour du Banc de la Reine, droit criminel	Inconnu	5 %
Provincial, droit civil	70-80 %	75 %
Provincial, droit de la famille	70 %	97 %
Provincial, droit criminel	Inconnu	5 %
Aide juridique	90-100 %	99-100 %

Grande Prairie a fait part de services plus limités, mais a révélé des pourcentages élevés de PNRA selon les bureaux régionaux d'aide juridique (98 %) et avocats de service (98 %) ainsi que les conseillers parajuridiques autochtones (85-95 %).

Dans ce rapport, les PNRA y sont définies comme toute personne ayant recours aux tribunaux sans représentation juridique. Le projet de mappage des PNRA de l'Alberta a examiné les individus se représentant devant les tribunaux sans avocat en matière civile, familiale et pénale. Le rapport note également que des distinctions sont parfois faites entre ceux qui ne sont pas représentés dans une cause civile, parce qu'ils ne peuvent retenir les services d'un avocat, ceux qui choisissent de se représenter eux-mêmes et les accusés non représentés dans un procès criminel. Toutefois, le projet de mappage des PNRA de l'Alberta n'a pas fait ces distinctions.

« **Voices from the Field : Needs Mapping Self-Help Service in Rural and Remote Communities, Final Report** » par Gayle Reed et John Malcolmson, (2008), en ligne : <<http://www.justiceeducation.ca/themes/framework/documents/Voices from the Field Final August 2008.pdf>>.

Cette étude, menée en Colombie-Britannique, a tenté d'examiner les besoins de la justice civile et de la justice familiale dans les régions rurales et les régions éloignées de la Colombie-Britannique. L'étude a également tenté de fournir des options possibles pour avoir accès à de meilleurs services d'auto-assistance.

Cette recherche s'est servie du mappage pour évaluer ses besoins, de la même manière que le projet de mappage des PNRA de l'Alberta. Des entrevues ont été tenues avec les divers prestataires de services dans différentes régions de la Colombie-Britannique. Une attention particulière a été portée aux besoins des Autochtones.

L'emplacement géographique représentait un défi de taille pour la prestation de services juridiques en Colombie-Britannique. La distance et les conditions climatiques constituent des

obstacles à l'accès à la justice. Ce défi a également été souligné dans le projet de mappage des PNRA de l'Alberta. De plus, un nombre insuffisant d'avocats dans le nord et les milieux ruraux de la Colombie-Britannique rend difficile la représentation par avocat.

Des défis précis ont été constatés dans le cas des Autochtones. Ces défis sont assez importants puisqu'ils ne sont pas traités en détail par d'autres sources. Parmi ces défis se trouvent l'absence de services abordables et de qualité qui reflètent les besoins culturels des Autochtones, l'absence de tout genre de financement, une prise de conscience de l'absence de services juridiques pour les peuples autochtones; l'incapacité pour de nombreux Autochtones à accéder à des ressources informatiques; les frais de transport afin d'avoir accès aux services et une préférence à recevoir des services juridiques dispensés par d'autres Autochtones.

Bien que cette étude ne fournisse pas de détails sur les mesures quantitatives des degrés d'autoreprésentation, elle précise toutefois les domaines dans lesquels sont apparus des besoins particuliers durant les entrevues. De nombreux participants ont fait part de la difficulté à trouver des services juridiques dans les régions rurales et éloignées. Il en est ressorti un sentiment omniprésent d'aliénation et de frustration. Toutes les régions géographiques étudiées ont révélé les mêmes obstacles à l'accès. Selon l'étude, le droit de la famille est le domaine avec le plus grand besoin, alors que le droit des pauvres et le droit civil se trouvent dans le haut de la liste des besoins.

« A Study of Self-Represented Litigants in the Supreme Court of Prince Edward Island » par Ann Sherman, (2008), en ligne : [http://www.cliapei.ca/sitefiles/File/Project %20Files/PSA %20Report.pdf](http://www.cliapei.ca/sitefiles/File/Project%20Files/PSA%20Report.pdf).

Ce projet a été conçu afin de déterminer quels services pourraient réellement être mis au point à l'Île-du-Prince-Édouard pour venir en aide aux PNRA.

Les sondages ont été effectués auprès de la magistrature (n= 5), du personnel (n= 9), des avocats (n= 13) et des PNRA (n= 10) de la Cour suprême de l'Île-du-Prince-Édouard. Des entrevues ont également été menées auprès de six participants.

Les PNRA qui ont pris part à cette étude étaient relativement bien instruites. Deux des participants avaient fait des études postsecondaires, quatre étaient diplômés de collèges communautaires et quatre étaient diplômés universitaires. Un répondant gagnait moins de 15 000 \$, trois d'entre eux gagnaient entre 15 000 \$ et 29 000 \$, quatre gagnaient entre 30 000 \$ et 49 000 \$ et deux répondants gagnaient entre 50 000 \$ et 79 000 \$.

L'étude a noté que les PNRA se sont autoreprésentées, car : l'aide juridique leur a été refusée (dans quatre cas), elles ne pouvaient pas se permettre les services d'un avocat (dans sept cas) ou elles ont estimé qu'elles n'avaient pas besoin d'avocat (dans quatre cas).

« Reaching out with Research : Engaging Community in Mapping Legal Service Accessibility, Effectiveness and Unmet Needs, Canadian Forum on Civil Justice » par Mary Stratton, (2008), en ligne : <http://cfcj-fcjc.org/publications/mapping-en.php>.

Ce document de recherche, tout en ne fournissant pas de recherche additionnelle à la question des PNRA, atteste la pertinence et l'importance des deux études détaillées ci-dessus, soit le projet de mappage des PNRA de l'Alberta et l'étude de la Colombie-Britannique. Cet article, présenté pour la première fois à la Seventh LSRC International Conference, *Reaching Further: New Approaches to the Delivery of Legal Services*, décrit et analyse la nature et l'utilisation de la recherche pour le mappage.

« Connecting Self-Representation to Civil Gideon: What Existing Data Reveal about when Counsel is Most Needed » par Russell Engler, (2010) 37 Fordham Urban L.J.

Cette étude évalue les rapports antérieurs afin de déterminer ce que nous savons à propos des PNRA. La première partie de l'étude s'intéresse à l'historique des rapports précédents, y compris les besoins non satisfaits de nature juridique, les plaideurs non représentés et le droit à l'avocat dans le cadre des affaires civiles, du genre *Gideon*. La partie suivante examine ce que les rapports antérieurs disent sur la corrélation entre la représentation et les chances de réussite devant les tribunaux. Ensuite, des variables clés, autres que la représentation, pouvant avoir des répercussions sur l'issue de la cause sont proposées. Il s'agit d'un article important, car il est récent, en plus de jeter un regard pénétrant sur les ouvrages dans ce domaine. L'étude évalue et confirme les articles de Greacen, Zorza et Hough.

Cet article se base sur des rapports antérieurs afin d'étudier les PNRA, et cite les autorités ayant examiné des cas portant sur les logements, sur le droit de la famille, et sur les cours des petites créances comme les cas les plus courants en matière de PNRA.

L'étude cite plusieurs autorités ayant constaté que le taux des besoins juridiques non abordés chez les pauvres atteint entre 70 et 90 %. Un plus grand nombre de statistiques ont été fournies dans la recherche, certaines ont déjà été signalées dans cette bibliographie, alors que d'autres sont désuètes et ne peuvent être incluses.

2. LES BESOINS DES PNRA

« **Access to Justice: Meeting the Needs of Self-Represented Litigants** » par Chares L. Owen et d'autres, (Chicago : Chicago-Kent College of Law, 2001), en ligne : <http://www.kentlaw.edu/cajt/AccessToJusticeMeetingTheNeeds.pdf>.

Cette étude sur les PNRA a cherché à identifier les principaux obstacles à l'accès à la justice pour les plaideurs sans avocat et à l'utilisation des derniers développements du système afin de restructurer pour répondre à leurs besoins. Les résultats de l'étude ont mené à la création d'un outil d'autoassistance, *A2J Author*®, qui offre aux PNRA un meilleur accès à la justice. Le programme permet aux rédacteurs non techniques des tribunaux, aux greffiers, aux programmes de services juridiques et aux directeurs de sites Web de créer et de mettre en œuvre de manière rapide des interfaces Web conviviales pour l'assemblage des documents. Voir : <http://www.kentlaw.edu/cajt/A2JAuthor.html>.

L'étude note que les PNRA ont besoin d'aide pour naviguer à travers les procédures complexes et inconnues du système judiciaire, avec sa terminologie complexe et obscure, et ses procédures hautement techniques.

Le programme informatique conçu et décrit dans le présent rapport répond aux besoins des PNRA dans cinq secteurs de solution : (a) identification du problème (pour aider les PNRA dans la définition de leurs problèmes juridiques), (b) logistique (pour clarifier les objectifs, organiser le dossier et commencer à agir auprès du système de la justice), (c) stratégie (pour aider les PNRA dans l'apprentissage de solutions tactiques, à monter un dossier cohérent et persuasif, et dans la préparation à la négociation durant le procès ou pendant la médiation), (d) résolution du problème (fournir de l'aide aux PNRA afin d'aboutir à une solution équitable), et (e) collaboration (pour créer des partenariats entre le système judiciaire et les organismes externes afin d'aider les PNRA).

« **Public Satisfaction Analysis, PEI Supreme Court – Final Report** » par Norman J. Carruthers, (Forum canadien sur la justice civile, 2002).

Cette étude s'intéresse à la situation des PNRA en matière de besoins et aux problèmes des plaideurs. Cette étude énonce les problèmes suivants face à l'autoreprésentation, qui se rapportent aux besoins des PNRA : (1) coûts élevés; (2) inégalités de ressources entre les plaideurs et assistance juridique inadéquate; (3) complexité des procédures; (4) langage complexe et technique des lois; (5) manque de compréhension populaire du système de la justice, de son rôle et de ses fonctions; et (6) inquiétudes et peurs face au processus judiciaire.

« **Access to Justice for the Self-Represented Litigant: An Interdisciplinary Investigation by Designers and Lawyers** » par Ronald Staudt et Paula L. Hannaford, (2002) Syracuse L. Rev. 1017.

Cette étude expose et décrit deux tâches définies par le National Center for State Courts en partenariat avec l'Illinois Institute of Technology's Institute of Design et le Chicago-Kent College of Law. Ces tâches étaient les suivantes, à savoir : (1) identifier les principaux obstacles

à l'accès à la justice auxquels peuvent se buter les PNRA en raison des procédures de la cour et des exigences administratives, et (2) employer la méthodologie de l'architecture des systèmes afin de reconfigurer les procédures judiciaires pour supprimer ces obstacles. L'étude propose des systèmes informatisés pour tenter de traiter les besoins des PNRA qui ont été identifiés.

L'étude a identifié les besoins suivant : (a) le service à la clientèle (l'éclairage des immeubles était mauvais, les panneaux mal conçus, l'aménagement de l'immeuble portait à confusion et les processus administratifs et habitudes de fréquentation étaient inefficaces et répétitifs); (b) l'aide pour identifier et évaluer les problèmes; (c) le manque d'accès à des renseignements précis pour déterminer ce à quoi doivent s'attendre les PNRA en matière de temps, d'argent et de ressources nécessaires pour poursuivre un dossier; (d) l'aide pour rédiger et déposer les bons documents juridiques (les PNRA ont sous-estimé combien il est important d'utiliser la bonne terminologie et de fournir des détails précis); (e) l'aide pour monter le dossier; (f) l'aide pour avoir accès aux modes alternatifs de règlement des différends; (g) explication sur l'exécution des jugements.

« A Practicing Lawyer's Field Guide to the Self-Represented » par Rollie D. A. Thomson et Lynn Reiersen, (2002) 19(3) C.F.L.Q. 529.

Cette note de consultation soulève des questions sur la façon dont les règles de procédure s'appliquent aux PNRA. Les auteurs laissent entendre que le Code de déontologie professionnel de l'ABC fournit un minimum de directives sur les situations concernant les PNRA en dehors des palais de justice. L'article suggère aux avocats confrontés aux PNRA de les ignorer, d'exiger qu'elles se conforment aux règles, de se préparer à des luttes de contrôle et de genre et d'être prêts à informer les tribunaux de toute question de sécurité. Cet article se concentre sur les avocats et n'aborde nullement la question du personnel des tribunaux.

« Developing Models for Coordinated Services for Self-Representing Litigants: Mapping Services, Gaps, Issues and Needs » par Gayla Reid, Donna Senniw et John Malcolmson, (Vancouver : BC Law Courts Education Society, 2004), en ligne : <http://justiceeducation.ca/themes/framework/documents/srl_mapping_repo.pdf>.

Ce rapport fournit une application d'« accès à la justice » du réseau de services disponibles à deux endroits en Colombie-Britannique. Cette application identifie les services offerts aux PNRA, ainsi que les lacunes en matière des questions, défis et besoins des PNRA, à savoir : (a) la continuité des services et une collaboration accrue entre les fournisseurs (savoir où aller) – l'étude a démontré que les différentes parties du système travaillent dans l'isolement et manquent de coordination; (b) le contact direct et personnel — les PNRA ont besoin d'aide afin de remplir des formulaires, poser des questions, ainsi que de quelqu'un avec qui parler lorsqu'elles ont besoin de se confier en toute confidentialité; (c) l'aide en matière de procédure — les PNRA comprennent difficilement les formulaires et les règlements; (d) les conseils et l'aide juridiques à des endroits stratégiques — il faut tenir compte de multiples points d'entrée; et (e) les renseignements de base sur les procédures judiciaires et la conduite — aborder la perplexité et la formalité de la procédure judiciaire.

« Self-Represented Litigants: Learning from Ten Years of Experience in Family Courts » par John M. Greacen, (2005) 44 Judges J. 24.

Dans cet article, Greacen revient sur les progrès accomplis depuis 1995, lorsque l'accent était mis sur la création de programmes, bureaux ou unités judiciaires spéciaux à l'intérieur du palais de justice pour fournir de l'aide aux PNRA. Il note qu'en 2005, il y a eu une prise de conscience du fait que ces programmes, bien que nécessaires, ne suffisaient pas pour fournir aux PNRA un véritable accès à la justice.

Il est intéressant de noter l'analyse des besoins des PNRA en fonction du type des cas en l'espèce. Ici, Greacen se penche uniquement sur les causes en matière de droit familial. Il compare les causes de base non contestées, qui peuvent habituellement être facilement traitées par des PNRA une fois qu'on fournit à ces dernières les formulaires, directives et renseignements de base, à des causes de complexité moyenne qui peuvent être traitées par des PNRA averties, mais pas par des parties non averties ayant besoin d'être représentées par avocat. Greacen note également que lorsqu'une partie est atteinte d'une déficience mentale, ou dans les causes qui concernent la violence conjugale, l'assistance d'un procureur est généralement nécessaire.

« Civil Hub Research Project: Needs Mapping » par Gayla Reid et John Malcolmson, (2007) Legal Services Society, en ligne : <<http://www.ag.gov.bc.ca/justice-reform-initiatives/publications/pdf/CivilJusticeHub.pdf>>.

Cette initiative sur l'évaluation des besoins a nécessité la consultation de plus de 60 répondants clés à Kelowna, Nanaimo, Vancouver et Victoria.

L'étude de mappage a identifié les besoins suivants : (a) un grand nombre de personnes aux prises avec des problèmes en matière civile ne savent peut-être pas que leurs problèmes possèdent un aspect juridique, ignorent peut-être où chercher de l'aide, et n'ont peut-être pas les compétences ou les moyens de solliciter de l'aide même lorsqu'elles connaissent l'existence du problème; (b) les problèmes civils sont couramment liés aux consommateurs, à l'argent et à l'endettement, à l'emploi et au logement; (c) les problèmes liés aux testaments, aux dossiers de successions, et aux lésions corporelles retiennent également beaucoup d'attention; (d) les PNRA à faible revenu ont des besoins particuliers et aigus qui sont généralement liés au revenu et à la sécurité du logement; (e) les problèmes juridiques peuvent se multiplier lorsqu'ils ne sont pas réglés, et lorsqu'ils sont combinés à des épreuves de la vie comme l'éclatement de la famille ou la manifestation d'une maladie physique ou mentale. Ils peuvent provoquer une « spirale à la baisse » de problèmes d'ordre financier ou de tout autre problème d'ordre juridique ou personnel; (f) l'aide offerte en personne est importante pour venir en aide à ceux qui sont aux prises avec un problème juridique; et (g) le problème consiste à fournir des services appropriés et à trouver des moyens efficaces pour surmonter les obstacles qui empêchent l'accès.

« Projet de réforme du système de justice civile : Parties litigantes non représentées par un avocat » par Coulter A. Osborne, (ministère du Procureur général de l'Ontario, 2007), en ligne : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/cjrp/080_unrepresented.asp>.

Ce projet, également connu sous le nom de Rapport Coulter Osborne, comprend un chapitre sur « les parties litigantes non représentées » dans lequel sont énumérés les besoins des PNRA.

Le rapport indique qu'une évaluation globale des besoins devrait être menée en Ontario. Il indique également que les parties litigantes ont besoin de conseils concernant le bien-fondé d'une demande ou d'une défense, au tout début du processus, afin de permettre de décider en toute connaissance de cause d'intenter ou de contester une action. Toujours selon le rapport, d'autres personnes n'ont besoin que d'un minimum d'orientation et de conseils relativement aux ressources appropriées. Certaines parties sont en mesure de se représenter devant la Cour des petites créances, alors que d'autres nécessitent les services d'un avocat.

Le rapport décrit ensuite l'aide limitée qui est offerte aux personnes aux prises avec des problèmes juridiques n'ayant pas les moyens de retenir les services d'un avocat. Il note quelques services qui sont présentement disponibles, mais dont le personnel ne déploie pas tous les efforts possibles pour venir en aide aux PNRA : la disponibilité limitée de l'aide juridique, les ententes sur des honoraires conditionnels, et le Barreau du Haut-Canada qui, par l'entremise du service Assistance-avocats, fournira au demandeur le nom d'un avocat qui offrira jusqu'à une demi-heure de consultation gratuite relativement à un domaine précis du droit.

Le rapport énonce ensuite les recommandations suivantes : entreprendre une évaluation des besoins; coordonner l'offre de ressources et de renseignements juridiques améliorés; déterminer les médias les plus efficaces et les plus accessibles en ce qui a trait à la diffusion de ces renseignements auprès du public; continuer d'offrir des services bénévoles au public; encourager les avocats à envisager de nouvelles méthodes de facturation innovatrices favorisant l'accès à la justice; revoir les recommandations formulées en 1997 par le professeur John McCamus concernant l'aide juridique en matière civile; continuer à soutenir et obtenir un soutien supplémentaire pour les efforts de PBLO visant à élaborer un projet pilote de centre d'entraide en matière de droit civil à Toronto.

« **Alberta Self-Represented Litigants Mapping Project: Final Report** » par Mary Stratton, (Forum canadien sur la justice civile, 2007), en ligne : FCJC <<http://cfjc-fcjc.org/docs/2007/mapping-en.pdf>> [Alberta SRL Mapping Project] (ce rapport est également examiné plus en détail ci-dessus — voir la section 1 de la présente bibliographie annotée).

Ce projet se penche sur divers besoins des PNRA (voir pages 40-52).

Il discute en premier lieu de la nécessité d'une meilleure connaissance des services disponibles aux PNRA. Dans le cadre de cette discussion, le rapport souligne l'importance que les prestataires de services soient eux-mêmes bien informés afin de maximiser l'aide qu'ils peuvent fournir aux PNRA.

Les besoins suivants sont également notés : services juridiques et représentation abordables, aide conviviale offerte en personne pour comprendre et utiliser les procédures judiciaires, assistance dans la réalisation de formulaires juridiques, plus d'options afin de résoudre de manière rapide et efficace les problèmes juridiques, accès amélioré aux services juridiques et services de la cour pour les résidents de communautés rurales, sensibilisation accrue pour faciliter l'accès aux services juridiques pour les personnes ayant des besoins particuliers (langue, déficience

physique, troubles cognitifs et psychiatriques, faible niveau d'alphabétisation), accès à la représentation pour les accusés défavorisés en matière d'affaires criminelles sommaires, une augmentation des services aux PNRA en matière civile, assistance, conseils juridiques et représentation accrue pour les locataires faisant l'objet d'une poursuite devant la Cour du Banc de la Reine, et un accès amélioré aux conseils juridiques et à la représentation en matière de droit de la famille, particulièrement en matière de bien-être des enfants.

« Public Legal Education and Information: The Challenging Mission to Create what the Public Needs » par Mary Stratton, (Forum canadien sur la justice civile, 2010).

Cette présentation PowerPoint souligne l'importance d'un accès facile à des renseignements bien conçus et efficaces afin de sensibiliser aux droits et procédures légales assurant l'accès à la justice. Elle se penche plus particulièrement sur : (a) un service clair, précis, facile à suivre et facilement accessible d'éducation et de renseignements juridiques au public; (b) un service d'éducation juridique au public qui est accessible rapidement, à maintes reprises et de plusieurs façons; (c) des notions de base et des détails sur les droits et les procédures; (d) l'accès aux conseils juridiques; (e) la préférence de retenir les services d'un avocat plutôt que d'opter pour l'autoreprésentation; et (f) la compréhension des conseils juridiques. Cette présentation résume également les principales conclusions tirées de la recherche sur le Système de la justice civile et le public, qui s'est servi des descriptions qu'ont données les participants du public de leurs besoins et de leurs expériences, ainsi que des réflexions fournies par les fournisseurs de services de première ligne.

« Projet de mappage des services juridiques de l'Alberta » du Forum canadien sur la justice civile. (pour les divers rapports et articles, voir en ligne : <<http://cfci-fcjc.org/publications/mapping-fr.php>>).

Ce projet de recherche pluriannuel innovateur porte un regard général sur les besoins et services juridiques en Alberta, y compris ceux offerts aux PNRA. Bien que ce projet se concentre sur les besoins juridiques de manière générale, il soutient également la plupart des constatations énoncées dans le projet de mappage des PNRA de l'Alberta (examiné plus en détail ci-dessus — voir les sections 1 et 2 de la présente bibliographie annotée).

« Self-Represented Litigants in Nova Scotia: Needs Assessment Survey » par Anna Patton, Yetta Withrow et le ministère de la Justice de la Nouvelle-Écosse (Halifax : ministère de la Justice de la Nouvelle-Écosse, 2004).

Ce projet établit les besoins des PNRA en Nouvelle-Écosse à l'aide d'entrevues, de questionnaires et de groupes de discussion. Les PNRA qui ont participé à l'étude ont choisi de s'autoreprésenter pour les raisons suivantes : 40 % n'avaient pas besoin ou ne voulaient pas d'avocat, 34 % n'avaient pas les moyens d'engager un avocat, et 26 % n'ont pas eu accès à l'aide juridique.

Les besoins suivants ont été déterminés en fonction de l'étude : les besoins d'aide les plus pressants des PNRA se manifestent avant le dépôt des procédures; les PNRA ne font généralement pas de distinction entre les « renseignements juridiques », qui peuvent être fournis

par le personnel, et les « conseils juridiques » qui eux peuvent être fournis par un avocat. L'autre partie à un litige contre une PNRA peut être désavantagée par le fait que cette dernière ne soit pas représentée; les PNRA bénéficieraient de ressources supplémentaires comme des dépliants ou des trousseaux « à faire soi-même ».

« Pratiques exemplaires aux points d'entrée du système de justice familiale : besoins des utilisateurs et réponses des travailleurs du système de justice » de la Commission du droit de l'Ontario, (2010), en ligne : <<http://www.lco-cdo.org/fr/content/family-law-reform>>.

Cette étude a donné lieu à des consultations avec 49 individus et groupes d'un bout à l'autre de l'Ontario, dont les besoins et les expériences sont souvent oubliés. L'étude cherchait à préciser les besoins des utilisateurs du système du droit de la famille, qu'ils soient représentés ou non.

L'étude a constaté que la plupart des PNRA ont eu recours à l'autoreprésentation par nécessité plutôt que par choix, et ce, généralement en raison d'un manque de moyens pour retenir les services d'un avocat. Les participants ont également noté la nécessité pour les différents types de professionnels de travailler en réseau et en collaboration. Cela les oblige à tisser des relations de confiance, à partager leurs connaissances et à se référer des clients lorsque les problèmes qui surviennent sont en dehors de leur domaine d'expertise.

Le Comité directeur du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario « 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), en ligne : LSUC <http://www.lsuc.on.ca/fr/media/may3110_pblo_oclnreport_french_final.pdf> (pour consulter le document d'accompagnement, voir Jamie Baxter et Albert Yoon. *La géographie des services juridiques civils en Ontario*, Rapport de la phase de cartographie du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario (Toronto : Le Comité directeur du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario, 2011), en ligne : <<http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147486238>>.

L'étude intitulée *À l'écoute de l'Ontario* met en évidence la nécessité de démystifier le système de justice. L'étude note que parfois les gens ne sollicitent pas de services juridiques parce qu'ils ne savent pas comment les trouver ou qu'ils supposent qu'ils ne pourront se les permettre. Toutefois, l'étude révèle que la moitié des Ontariens à revenu faible ou moyen qui ont eu besoin de services juridiques ont pu les obtenir gratuitement ou ont résolu leurs problèmes légaux en payant des frais de moins de 1 000 \$.

L'étude expose les divers besoins énoncés par les personnes à revenu faible ou moyen. Premièrement, les deux groupes n'ont souvent pas les mêmes problèmes juridiques. Ensuite, plus d'Ontariennes et d'Ontariens du groupe au revenu le plus faible se tournent vers des sources d'aide non juridiques pour régler leur dossier, surtout vers des amis et des parents. Selon les Ontariennes et les Ontariens de tout niveau de revenus, il importe de régler les problèmes de relations familiales. D'autres besoins juridiques civils peuvent cependant bouleverser leur quotidien et entraîner des conséquences à long terme, comme les dossiers d'emploi et de préjudices corporels. Ces conclusions impliquent que les points d'accès à l'appareil judiciaire et les réponses en services doivent être multiples, adaptés et intégrés.

3. RÉPONDRE AUX BESOINS DES PNRA (RESPONSABILITÉS, SERVICES ACTUELS, ÉVALUATION DES SERVICES)

« **Unrepresented Litigants: What are we Doing to Meet the Challenge?** » par Diana Lowe, (2004) (disponible sur le Forum canadien sur la justice civile).

Cet article, préparé pour la FJP intitulée « L'art de plaider gagnant » tenue à Winnipeg en août 2004, aborde les PNRA, les répercussions qu'elles ont sur le système judiciaire, leurs besoins et les nombreuses réponses prises en considération au Canada.

L'article précise le besoin du public en ce qui concerne les renseignements sur les procédures d'une instance, sur la façon de se comporter en cour et sur la jurisprudence. Lowe parle des différentes réponses qui ont été proposées et mises en place pour s'occuper des PNRA. Les réponses suivantes ont particulièrement été énoncées : (a) assistance de première ligne, par exemple des documents d'informations juridiques, l'assistance du personnel de première ligne, des formulaires en langage simple, des sites Web et des centres d'informations juridiques; (b) rôle accru des parajuristes; (c) dégroupage des services juridiques; (d) lignes d'infoconseils juridiques donnant accès à des avocats; (e) centre de conseils juridiques; (f) avocat de service; (g) permission d'avoir recours à un « McKenzie friend » et les processus du procès sommaire; (h) financement accru à l'aide juridique; (i) modifications aux règles de procédure ou changements à l'échelle du système, par exemple : simplification des règles de procédure, règles particulières s'appliquant aux PNRA, catégories de gestion des cas, utilisation de MARD ou passage à un système inquisitoire. Plusieurs de ces réponses sont détaillées dans les sections suivantes de la présente bibliographie.

(a) Énoncé de principes concernant les PNRA

« **Énoncé de principes concernant les plaideurs et les accusés non représentés par un avocat** » du Conseil canadien de la magistrature, (2006), en ligne : [http://www.cjc-cm.gc.ca/cmslib/general/news_pub_other PrinciplesStatement 2006 fr.pdf](http://www.cjc-cm.gc.ca/cmslib/general/news_pub_other_PrinciplesStatement_2006_fr.pdf).

Cet énoncé de principes, adopté par le Conseil canadien de la magistrature en septembre 2006 expose les principes applicables aux divers intervenants s'efforçant de donner accès à la justice aux PNRA. Il souligne l'importance de répondre aux besoins des PNRA et d'élaborer des formulaires et des procédures qui sont compréhensibles et accessibles aux PNRA. De plus, il prévoit spécifiquement que les juges et les administrateurs judiciaires ne sont pas du tout obligés d'aider une personne non représentée qui est irrespectueuse, frivole, déraisonnable, vexatoire, méprisante, ou qui ne fait aucun effort raisonnable pour préparer sa propre cause. Tous les principes sont énoncés avec la présomption que les tribunaux individuels adopteront ces principes en fonction de données statistiques sur leurs instances dans chaque juridiction.

Des principes spécifiquement conçus pour les administrateurs judiciaires sont énumérés comme suit (p. 8 du rapport) :

1. Les administrateurs judiciaires devraient s'efforcer de fournir aux personnes non

représentées l'assistance nécessaire pour introduire une instance ou plaider une cause et pour s'y retrouver dans le système judiciaire.

2. En particulier, les administrateurs judiciaires devraient obtenir des ressources suffisantes pour pouvoir :

(a) dispenser, sur demande, toute l'information publique contenue dans les bordereaux ou les rôles, les dossiers judiciaires, les répertoires et les rapports existants;

(b) donner, sur demande, accès aux règles pertinentes couramment employées, à la procédure judiciaire et aux frais, ou fournir un énoncé de ceux-ci;

(c) fournir, sur demande, de l'information pour savoir où trouver les lois et les règles applicables;

(d) trouver et fournir, sur demande, les formulaires pertinents et les instructions écrites;

(e) répondre aux questions sur la manière de remplir les formulaires, mais non pas sur la façon dont les réponses devraient être formulées;

(f) définir, sur demande, les termes employés couramment dans les processus judiciaires;

(g) fournir, sur demande, les numéros de téléphone des organismes d'aide juridique, des services de référence aux avocats, des groupes locaux ou d'autres services d'aide, comme les ressources Internet, qui sont connus du personnel judiciaire;

et

(h) fournir, dans la mesure du possible et en conformité avec les lois applicables, les aides et les services appropriés pour les personnes handicapées.

3. Les administrateurs judiciaires ne doivent pas donner de conseils juridiques.

4. Les administrateurs judiciaires devraient faire comprendre au personnel judiciaire l'importance de l'accès aux tribunaux par le public et ils devraient offrir au personnel judiciaire une formation sur la façon d'aider les personnes non représentées.

5. Les administrateurs judiciaires devraient allouer les ressources nécessaires pour permettre au personnel judiciaire de fournir une assistance utile.

Dans le commentaire, l'énoncé de principes précise ensuite qu'il est essentiel que le personnel judiciaire comprenne la différence entre les renseignements juridiques et les conseils juridiques. Il donne des exemples concrets de ce en quoi consiste un avis juridique, notamment, « donner des conseils à une personne pour lui indiquer si elle devrait ou non poursuivre et la meilleure manière de le faire, et expliquer la loi (au lieu d'expliquer le processus judiciaire ou de distribuer les renseignements sur la façon d'accéder à la loi) » (p. 11). Le rapport indique que la formation des membres du personnel à l'aide de « protocoles multiétapes » et de l'utilisation de textes suggérés pour répondre aux questions posées fréquemment aidera celui-ci à fournir une aide utile sans toutefois donner des conseils juridiques.

(b) Ressources d'autoassistance

« Self Represented Litigants and Court and Legal Services Responses to their Needs: What we Know » par John M. Greacen, (2002), en ligne :

http://lri.lsc.gov/pdf/02/020045_selfrep_litigants&whatweknow.pdf.

Dans cet article, Greacen résume les caractéristiques des PNRA telles qu'on les retrouve dans les États de l'Arizona, de la Floride, de l'Idaho, du Maryland, de l'Alaska, de Washington et de la Californie (ces études sont largement détaillées dans la section ci-dessus). Greacen parle ensuite des répercussions, sur le processus judiciaire, des causes impliquant les PNRA. Il note que dans certains types de cas, notamment en matière du droit de la famille, les PNRA accélèrent le processus judiciaire. Cependant, dans de nombreux cas, les PNRA ne diagnostiquent pas comme il se doit leur dossier, ce qui entraîne une perte de temps et de ressources pour les juges et les tribunaux. Ce sont ces cas qui donnent aux PNRA une réputation de perturbatrices.

Greacen précise un modèle logique pour l'efficacité de programmes d'autoassistance conçus pour les PNRA. Il propose des catégories avec une suite logique aux questions afin de déterminer l'efficacité des services judiciaires et juridiques conçus pour aider les PNRA. Il décrit les catégories comme suit (1) l'accès; (2) l'utilisation des services; (3) la satisfaction du client; (4) l'éducation du client; (5) les attentes du client; (6) la satisfaction du tribunal ou de l'organisme; (7) les actions du client; (8) les résultats du client; (9) autres résultats. Ensuite, Greacen fait part d'éléments de preuve qui portent sur chacune de ces catégories. Il conclut son article en déclarant que des mesures et des techniques communes doivent être élaborées afin de déterminer la satisfaction des clients.

« Self-Represented Litigants in the Virginia Court System: Enhancing Access to Justice » du Supreme Court of Virginia Pro Se Litigation Planning Committee, (Virginie : Supreme Court of Virginia, 2002).

Ce rapport de la Virginie établit certaines recommandations en ce qui concerne les PNRA. Ce document pratique décrit les nombreuses options qui ont été examinées par différents États et provinces, mais le fait dans le cadre d'une évaluation exhaustive. Voici ses recommandations : (a) adopter une règle de la cour qui permet précisément au personnel et aux greffiers du tribunal de remplir leurs fonctions en tant qu'agents publics et d'assister les gens qui utilisent le système judiciaire sans faire de pratique du droit non autorisée; (2) élaborer des principes, des lignes directrices, des protocoles et des programmes de formation pour tout le personnel des bureaux du greffier et du magistrat pour clarifier les informations et l'assistance qu'il peut fournir aux PNRA; (3) mettre en place un programme de formation pour les juges; (4) adopter des protocoles appropriés et des textes clairs et les inclure dans les guides du magistrat qui vont être utilisés pour les PNRA; (5) soutenir les efforts à l'obtention de financement pour l'ajout de coordinateurs à la résolution de différends qui vont faire une sélection appropriée des causes de médiation et vont aussi les gérer; (6) promouvoir une augmentation du financement pour l'aide juridique; (7) élargir les programmes de collaboration; (8) créer un comité de la représentation limitée qui examinerait le « dégroupage » ou les tâches distinctes de représentation, mise en œuvre avec les autres recommandations.

« Access to Justice for the Self-Represented Litigant: An Interdisciplinary Investigation By Designers and Lawyers » par Ronald W. Staudt et Paula L. Hannaford, (2002) 52 Syracuse L. Rev. 1017.

Cette étude, mentionnée plus tôt dans la section « Les besoins des PNRA » a choisi cinq tribunaux pour tester le programme informatique développé par Owen et d'autres, décrit plus tôt, à savoir s'il aidait les PNRA. Bien que l'évaluation finale des chercheurs montre que le programme était certainement bénéfique aux PNRA, les processus judiciaires traditionnels sont toujours utiles et ne devraient donc pas être abandonnés en faveur de programmes informatiques. En fin de compte, l'étude indique que le consommateur déterminera si les programmes informatiques sont valables dans le système pour les PNRA.

« Preliminary Reports: Best Practices in the Use of Technology to Facilitate Access to Justice Initiatives » (Boston : Berkman Center for Internet and Society at Harvard University, 2010), en ligne :

http://cyber.law.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/A2J_Report_Final_073010.pdf.

Ce projet a été entrepris par l'université de Harvard au nom des tribunaux de première instance du Massachusetts. Les étudiants du Berkman Center ont examiné la documentation existante y compris les rapports, les guides, les articles, etc., concernant l'amélioration de l'accès à la justice et le rôle de la technologie, à partir de sources comme le National Center for State Courts, le State Justice Institute, le Self-Represented Litigation Network, les sites Internet SelfHelpSupport.org et Internet ProBonoNet et autres. Les chercheurs ont aussi procédé à des expériences avec certains des logiciels d'accès au système de justice (A2J) les plus utilisés comme l'A2J Author. Ils ont interrogé des spécialistes partout aux États-Unis concernant l'utilisation de logiciels A2J et le personnel du système judiciaire de l'État de New York qui participait à la planification et à l'implantation de ces logiciels grandement utilisés. Finalement, ils se sont entretenus avec les représentants de plusieurs cliniques juridiques de la Harvard Law School qui ont plaidé des causes concernant des problèmes liés au logement et au droit de la famille, domaines où l'on retrouve le plus de PNRA, afin de mieux comprendre les besoins insatisfaits les plus importants de ce groupe de clients.

Parmi les ressources nécessaires indiquées par un sondage sur les tribunaux et confirmées par un rapport provisoire à la Commission on Access to Justice, il y a [TRADUCTION] « le matériel didactique et les formulaires rédigés en d'autres langues; la technologie, y compris l'accès Internet sans fil dans les palais de justice, l'accès public à MassCourts et les formulaires qui peuvent être remplis en ligne ». Parmi les résultats obtenus, on retrouve les investissements technologiques qui peuvent engendrer des économies grâce à une plus grande efficacité et une réduction du temps requis par les juges et le personnel des tribunaux pour servir les PNRA.

« The Hotline Outcomes Assessment Study: Final Report, Phase III: Full Scale Telephone Survey » par Jessica Pearson et Lanae Davis, (Denver, Colorado: Center for Policy Research, 2002), en ligne :

<http://www.policyarchive.org/handle/10207/bitstreams/13887.pdf>.

Ce projet, conduit conjointement par le CLASP, la National Legal Aid and Defender Association et le Center for Policy Research, est une évaluation indépendante de l'efficacité des services d'assistance téléphonique pour fournir de brefs conseils juridiques et de l'orientation aux

personnes à faible revenu.

L'objet de la Phase III de l'étude consistait à savoir si les clients comprenaient les conseils qu'ils recevaient de services d'assistance téléphonique, s'ils les suivaient et s'ils étaient satisfaits de la résolution de leurs problèmes. Les résultats pertinents de l'étude sont résumés comme suit :

(a) La satisfaction — le pourcentage de causes dans lesquelles les clients ont reçu les informations dont ils avaient besoin ou obtenu le résultat qu'ils désiraient (48 %) est presque égal au pourcentage de ceux qui ont essuyé un échec (52 %).

(b) La compréhension — lorsque les répondants comprenaient bien les conseils qu'on leur donnait, ils avaient tendance à gagner leur cause. Seulement 6 % ont obtenu de mauvais résultats, ayant essuyé un échec après avoir suivi les conseils reçus de services d'assistance téléphonique. Cependant, on estime que 14 % ont obtenu de mauvais résultats parce qu'ils n'ont pas compris les conseils qu'on leur a donnés et 9 % ont échoué parce qu'ils n'avaient pas le temps, l'initiative ou le courage de tenter ce qu'on leur avait recommandé.

(c) Le type de cause — le succès est basé largement sur le type de problème à régler. Les services brefs ont obtenu le plus haut taux de succès, suivis par les leçons sur la manière de faire face à un propriétaire, un créancier ou une autre partie privée, lesquelles sont suivies par la fourniture d'informations juridiques écrites et les leçons sur la manière de se représenter soi-même en cour. Les bonnes évaluations étaient encore plus rares lorsque la question consistait en comment aborder les organismes gouvernementaux, ou lorsque les clients étaient aiguillés vers un autre programme de services juridiques ou un organisme social.

(d) Les données démographiques — les clients qui ont obtenu les résultats les plus favorables étaient significativement plus susceptibles d'être de race blanche, de parler anglais, de posséder un niveau d'éducation d'au moins une huitième année et d'avoir un état matrimonial autre que séparé. Les clients qui ont reçu les résultats les moins favorables étaient hispaniques, parlaient espagnol, avaient le niveau d'éducation le plus bas, n'avaient aucun revenu et vivaient séparés de leur conjoint. Une mauvaise compréhension des conseils qu'on leur avait donnés était un facteur important ici.

« Effective and Affordable Civil Justice: A Report of the Civil Justice Reform Working Group to the Justice Review Task Force » du BC Justice Review Task Force, (novembre, 2006), en ligne : <http://www.bcjusticereview.org/working_groups/civil_justice/civil_justice.asp>.

Tout comme l'une de ses recommandations, cet examen met l'accent sur le besoin d'un « centre de service d'assistance » qui fournirait de l'information, des conseils, de l'orientation et d'autres services aux gens qui en auraient besoin pour résoudre leurs problèmes juridiques. De tels centres favoriseraient la prévention de différends et la planification en langage clair, l'éducation juridique, le droit préventif et la conception de systèmes. Ils faciliteraient aussi l'accès à la médiation ou autre processus de résolution de différends. Enfin, ils créeraient une plaque tournante suivant une initiative gouvernementale. Elle serait guidée par un conseil consultatif composé des principaux intervenants pour coordonner et promouvoir les services juridiques

existants. Elle fournirait une évaluation ou un triage multidisciplinaire pour diagnostiquer les problèmes, fournirait l'aiguillage vers les services appropriés et fournirait l'accès aux conseils juridiques et à la représentation (au besoin) à l'aide d'un modèle clinique.

Cette recommandation a suivi le modèle établi par le centre d'information et d'aide de la Cour suprême de la Colombie-Britannique et mena au Justice Access Centre de Nanaimo. Les deux organismes fournissent des services d'autoassistance et d'information, de la résolution de différends et des options de médiation, des conseils juridiques et des liens vers des ressources et des services communautaires. D'autres juridictions ont suivi ce modèle, y compris le Law Information Centre (LInCs) en Alberta, la Law Help Ontario et les centres libre-service à l'Î.-P.-É. La recherche pour le mappage faite en Alberta et en Colombie-Britannique (susmentionnée) a été le premier pas vers la création de ces centres.

**« An Assessment of Union's Volunteer Self-Help Centre » d'Elizabeth Domingo, (Institute for Court Management, Union County, 2010) en ligne : < [http :
//contentdm.ncsconline.org/cgi-bin/showfile.exe?CISOROOT=/accessfair&CISOPTR=192](http://contentdm.ncsconline.org/cgi-bin/showfile.exe?CISOROOT=/accessfair&CISOPTR=192)
>.**

Cette étude examine le centre libre-service de l'Union County Superior Court à Elizabeth, au New Jersey. Le personnel du centre comprend un protecteur du citoyen, des bénévoles et des stagiaires qui fournissent des services individualisés sollicités antérieurement au comptoir d'accueil. Du service individualisé à la distribution de trousse d'autoassistance et aux ordinateurs disponibles au public, le centre libre-service du comté d'Union a été conçu pour réduire le volume et la pression qu'exerçaient les plaideurs sur le personnel au comptoir. Il devait compenser un manque de personnel et ne pouvait fournir au volume de plaideurs ayant besoin d'aide.

L'efficacité du centre était mesurée à l'aide de questionnaires d'enquête qui ont révélé des réponses favorables au centre. Les questionnaires montrent que les plaideurs se représentant eux-mêmes étaient satisfaits de leur expérience. Les évaluations ont aussi démontré que le lieu où se trouve le centre sert bien les utilisateurs. Les recommandations suivantes ont été faites à la suite de l'étude :

- (a) L'emplacement où se trouve le centre livre-service devrait atteindre deux objectifs — 1. La facilité d'utilisation pour le public, et 2. Une utilisation efficace pour le personnel;
- (b) Les services doivent être continuellement évalués pour s'assurer que les besoins du public sont satisfaits — un sondage annuel sur le service à la clientèle est recommandé;
- (c) Les PNRA devraient être sondées après leur apparition en cour afin de déterminer si elles ont obtenu le résultat qu'elles désiraient;
- (d) Les juges et le personnel devraient être sondés en lien avec leurs perceptions du centre libre-service;
- (e) Les centres libre-service devraient solliciter les commentaires de non-utilisateurs pour savoir si quelqu'un éprouve un besoin et ne reçoit pas de services.

« Academic Law Libraries and Self-Represented Litigations » par Muriel St. John, (2010) 35(2) Revue canadienne des bibliothèques de droit, 58.

Cet article traite des bibliothèques de droit en général et se concentre sur l'University of Manitoba Law Library en tant qu'aide aux PNRA. St. John explique que le rôle d'un bibliothécaire est de fournir l'accès aux renseignements juridiques et d'enseigner aux gens la façon de les utiliser efficacement. De plusieurs manières, le bibliothécaire agit comme un intermédiaire entre les renseignements juridiques et les PNRA.

(c) Les ressources pour l'éducation juridique

« Judicial Assistance to Self-Represented Litigants: Lessons from the Canadian Experience » par Jona Goldschmidt, (2008-2009) 17 (3) MSU-DCL J. Int'l L. 601.

Ce document soulève des questions concernant l'assistance juridique destinée aux PNRA au Canada et propose trois catégories d'assistance juridique : (a) l'assistance requise, (b) l'assistance permise et (c) l'assistance non autorisée.

« Models in PSA Innovation: Tested Ideas » de la National Association for Court Management (Minnesota). (2010), en ligne : < [HTTP :](http://www.nacmnet.org/conferences/PastConferences/2010Annual/Models%20dans%20un%20les%20plaideurs%20L'Innovation.pdf)

[//www.nacmnet.org/conferences/PastConferences/2010Annual/Models % 20dans %20 un % 20les plaideurs % 20 L'Innovation.pdf](http://www.nacmnet.org/conferences/PastConferences/2010Annual/Models%20dans%20un%20les%20plaideurs%20L'Innovation.pdf) >.

Cette présentation PowerPoint décrit les besoins en éducation judiciaire concernant les PNRA du Minnesota. Elle fait état de la nécessité de ressources, y compris d'un guide du magistrat contenant de l'information sur l'éthique, les communications, la gestion de salles d'audience, la partialité involontaire et les causes où une partie est représentée et où l'autre ne l'est pas. En outre, le nombre de personnes qui suivent des cours en salle ou en ligne sur les techniques et les règles de droit doit y figurer. La présentation décrit également la nécessité d'une formation complète et d'une nouvelle orientation des juges, ce qui explique le besoin en ressources pour les PNRA. Du matériel de formation de la Harvard SRLN Judicial Training a été utilisé dans les tribunaux du Minnesota.

(d) Les ressources en VIJ

« Procedural Steps for Self-Represented Litigants (SRLs) in Civil, Family and Criminal Cases: A Guide for PLEI Providers » par Diana Lowe, (2007), en ligne : < [HTTP :](http://www.cliapei.ca/sitefiles/fichier/Projet%20Fichiers/PSA%20Rapport.pdf)
[//www.cliapei.ca/sitefiles/fichier/Projet % 20Fichiers/PSA % 20Rapport.pdf](http://www.cliapei.ca/sitefiles/fichier/Projet%20Fichiers/PSA%20Rapport.pdf) >.

Ce guide fournit une orientation aux fournisseurs de VIJ (vulgarisation et information juridique), aux administrateurs judiciaires et autres travailleurs de première ligne, en matière de conseils généraux à donner aux PNRA. Les suggestions fournies vont comme suit :

- (a) Les conseils juridiques — on devrait encourager les PNRA à solliciter des conseils juridiques, mais leur dire qu'ils risquent de ne pas bénéficier des mêmes avantages que leur amènerait une représentation par un avocat. On devrait les aiguiller vers l'aide juridique et les services *pro bono*. On devrait aussi leur indiquer que, si on leur refuse l'aide juridique, elles ont le droit d'interjeter appel de la décision et on devrait leur

fournir l'information à cet effet. En outre, les PNRA devraient être informées qu'il est de leur responsabilité de se familiariser avec le tribunal et le système juridique.

- (b) Les différentes options de modes alternatifs de résolution des différends (MARD) — on devrait présenter aux PNRA les différentes options concernant les MARD.
- (c) Les conséquences liées aux coûts — on devrait informer les PNRA des conséquences liées aux coûts si elles échouent dans leur poursuite ou leur défense.
- (d) Le décorum — on devrait informer les PNRA au sujet du décorum requis et de la façon de se conduire au tribunal, des participants au processus, de l'aménagement de la salle d'audience, des heures de séance, de la conduite à adopter devant le tribunal.
- (e) Les témoins — on devrait informer les PNRA sur la façon d'appeler les témoins et les témoins experts à la barre.
- (f) La différence entre une preuve et un argument.
- (g) La communication — on devrait informer les PNRA qu'elles doivent rédiger clairement leurs demandes au tribunal. Si elles ont besoin d'un interprète, elles devraient savoir qu'on leur en fournira un. Les PNRA doivent savoir qu'elles ne peuvent pas communiquer avec le juge en dehors du tribunal.

(e) Le rôle accru des parajuristes

Pacer Enterprises Ltd. c. Cummings and the Law Society of Alberta [2004] CAAB 28.

Dans cette cause, la cour devait déterminer si un juge de la cour supérieure avait la compétence pour permettre à un non-avocat de représenter une PNRA. Le plaideur dans cette cause ne possédait qu'une troisième année et n'avait pas les moyens de retenir les services d'un avocat. Le juge de première instance a rendu une ordonnance qui permettait une telle représentation sur la base du « droit inhérent à la représentation ». En appel, la cour a limité de telles représentations aux plaidoyers oraux. Ainsi, le plaideur aurait à préparer seul son plaidoyer ou d'autres documents.

La Loi sur le Barreau, LRO 1990, c. L. 8

Cette loi confère au Barreau le pouvoir d'attribuer des permis et de réglementer les avocats et les parajuristes dans l'intérêt public. En Ontario, les parajuristes peuvent désormais représenter une partie dans toute cause (a) à la cour des petites créances; (b) à la Cour de justice de l'Ontario en vertu de la Loi sur les infractions provinciales; (c) en cas d'infraction punissable par voie de déclaration sommaire de culpabilité où la peine maximale ne dépasse pas six mois de prison; ou (d) devant les tribunaux administratifs.

(f) Le dégroupage des services juridiques

« **Helping the Pro Se Litigant: A Changing Landscape** » par Paula L. Hannaford-Agor, (2003) Court Rev., en ligne : < [HTTP://aja.ncsc.dni.us/courtrv/cr39_4/CR39-4Hannaford.pdf](http://aja.ncsc.dni.us/courtrv/cr39_4/CR39-4Hannaford.pdf) >.

Cet article décrit comment l'augmentation des PNRA a forcé de nombreux membres de communautés juridiques à réexaminer certaines des prémisses fondamentales sur lesquelles est basé le système civil de justice et de réagir en employant de nouvelles méthodes. Il examine la nécessité et l'utilité de services juridiques « dégroupés » pour répondre à la rareté de services juridiques abordables.

Hannaford-Agor suggère que les services juridiques dégroupés soient regroupés en domaines basés sur les étapes du processus judiciaire : (1) le diagnostic; (2) la stratégie; et (3) la résolution et l'application de la loi. Elle affirme qu'une grande partie de la prise de décisions durant le diagnostic dépend des renseignements juridiques et pourrait donc être accomplie d'une manière éthique par la cour ou la communauté juridique. Parfois, la collaboration avec la communauté juridique pour fournir des services de consultation à un prix nominal pourrait contribuer à la phase de la prise de décisions. Lorsque les services d'un avocat sont requis, de telles mesures sont essentielles pour s'assurer que les coûts restent faibles.

« Ensuring Access to Justice for Self-Represented Litigants » de l'American Judicature Society (mars-avril 2011) 94(5) Judicature 204.

Ce récent article débute en reformulant le problème de l'accès à la justice pour les PNRA. Puis dans une certaine mesure, il met en relief la solution du dégroupage de services juridiques comme tentative de résolution du problème. Plutôt qu'assister à une brève séance de consultation ou utiliser une ligne d'assistance, un plaideur peut retenir les services d'un avocat pour l'aider avec des éléments précis d'un dossier. Il cite un récent sondage d'opinion publique de l'ABA (American Bar Association) qui a déterminé que les gens ne savaient pas que le dégroupage des services était une option, mais qu'ils seraient intéressés si cela était offert. Puis, l'article ajoute que le dégroupage est non seulement attrayant pour les plaideurs à faibles et à moyens revenus, mais aussi pour les avocats qui ont de la difficulté à mettre sur pied une pratique de droit viable. L'article conclut avec une réserve selon laquelle le fait de limiter la portée du travail des avocats ne supprimerait pas leurs obligations éthiques envers le client et ils auraient encore la même responsabilité concernant les fautes professionnelles qu'avec le système actuel.

**« Resources to Assist Self-Represented Litigants: A Fifty State Review of "State of the Art" » par John M. Greacen, (2011), en ligne : <
[HTTP://www.msbf.org/selfhelp/GreacenReportNationalEdition.pdf](http://www.msbf.org/selfhelp/GreacenReportNationalEdition.pdf)>.**

Dans ce rapport, Greacen note qu'environ quarante États ont adopté des amendements à leur code de déontologie en mettant en place, sous une forme ou une autre, la règle modèle 1,2 (c) de l'ABA qui autorise les procureurs à limiter la portée de leur représentation si la restriction est raisonnable et si le client donne son consentement en connaissance de cause.

Il note que le comité permanent de l'ABA sur la prestation de services juridiques maintient une liste à jour du statut des règles de dégroupage dans chaque État. Voici le lien où on retrouve cette liste :

http://www.americanbar.org/groups/delivery_legal_services/resources/pro_se_unbundling_resource_center/court_rules.html.

« Le Barreau du Haut-Canada fournit des conseils sur le "dégroupage" des services juridiques », le Barreau du Haut-Canada, (22 septembre 2011), en ligne : <<http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147485669>>.

Ce communiqué de presse qui vient d'être publié par le Barreau du Haut-Canada annonce les mises à jour à son code de déontologie, qui permettent de fournir une orientation aux avocats et aux parajuristes fournissant des services juridiques à mandat limité, parfois appelés services juridiques « dégroupés ».

Le Barreau reconnaît que certains avocats et parajuristes fournissent déjà des services juridiques à portée limitée. Les règles modifiées insistent sur la nécessité de fournir des services de qualité et d'établir une communication efficace avec les clients lors de la prestation de services juridiques à portée limitée. Les modifications exigent que l'avocat ou le parajuriste confirme par écrit les services juridiques fournis en vertu d'un mandat à portée limitée. L'objectif est d'aider le client à comprendre le mandat à portée limitée. Certains types de service de consultation sommaire sont exclus de cette exigence.

Dans le cadre d'une prochaine étape, le Barreau va entamer un dialogue avec des organisations et des institutions juridiques, y compris les tribunaux, pour identifier les principales questions de procédure associées au mandat à portée limitée dans un cadre de litige et de changements de règles de la cour qui peuvent être appropriés pour faciliter son application.

(g) Les avocats de service

« Unrepresented Litigants in Family Courts » par Michelle Christopher, (décembre 2003 à janvier 2004) *LawNow* 45.

Dans cet article, l'auteure décrit un programme d'avocats de service élaboré par la Calgary Legal Guidance en collaboration avec les membres de la chambre de droit de la famille de la Cour du Banc de la Reine de Calgary. Chaque jour de procès, un ou plusieurs avocats de la Calgary Legal Guidance sont présents à la chambre de droit de la famille de la Cour du Banc de la Reine de Calgary pour fournir de l'assistance en tant qu'avocats de service pour les PNRA. Les avocats de service sont disponibles d'abord dans une capacité de sélection, pour offrir des conseils procéduraux concernant les requêtes préliminaires, mais pour agir ensuite en qualité de représentants lorsqu'un plaideur a besoin d'un avocat de service pour comparaître en cour.

(h) L'accroissement du financement de l'aide juridique

« Projet de réforme du système de justice civile : Parties litigantes non représentées par un avocat » par Coulter A. Osborne, (ministère du Procureur général de l'Ontario, 2007), en ligne : <

[HTTP://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/cjrp/080_unrepresented.asp](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/cjrp/080_unrepresented.asp)
>.

L'honorable Coulter Osborne (C.R.) recommande dans ce rapport (consultez la section 2 ci-dessus— Les besoins des PNRA) l'augmentation du financement de l'aide juridique. En outre, le rapport recommande la révision des recommandations de McCamus de 1997 à l'égard de l'aide juridique en matière civile.

(i) Les modifications aux règles de procédure et les modifications du système (c.-à-d., la rédaction en langage clair, les règles spéciales pour les PNRA)

« **Alberta Rules of Court Project: Self-Represented Litigants** » (2005), en ligne : <
[HTTP://www.law.ualberta.ca/les_infections_aiguës/docs/cm01218.pdf](http://www.law.ualberta.ca/les_infections_aiguës/docs/cm01218.pdf) >.

Ce mémoire de consultation vise à examiner la façon dont les changements aux règles de procédure pourraient avoir une incidence sur les PNRA et la façon de les aider. Certaines des règles qui sont proposées pour être modifiées vont comme suit :

Règle 5.3 : Les exceptions à l'autoreprésentation

Le rapport précise que les nouvelles règles devraient clarifier la situation en vertu de la jurisprudence. C'est-à-dire, d'une manière générale les sociétés et les personnes agissant pour le compte d'une personne en incapacité juridique ou siégeant en qualité de représentant ne peuvent pas s'autoreprésenter, mais la cour a le pouvoir discrétionnaire de leur permettre de le faire dans des circonstances appropriées.

Règle 5.4 : La représentation par un non-avocat — aucun changement à la règle n'est proposé

Le comité recommande que les règles soient modifiées pour pouvoir obtenir du tribunal la permission d'être représenté par un non-avocat ou un « McKenzie friend » (personne non spécialisée qui aide ou représente une partie). Le but des membres du comité en adoptant cette position est d'éviter la confusion entre les deux rôles. Ils ont estimé que les nuances définissant la démarcation entre la représentation par un agent non avocat et l'assistance par un profane créeraient plus de problèmes qu'une disposition supplémentaire pourrait en résoudre.

Sur la question de savoir si les règles devraient être assouplies pour les PNRA, le comité a déclaré que, pour une question de principe, les règles doivent s'appliquer de façon égale à toutes les parties. Les plaideurs sans avocat doivent comprendre qu'ils doivent assumer les mêmes responsabilités que les avocats professionnels et qu'ils doivent mener leur cause en conséquence. Il serait utile de citer ce principe dans les règles.

« **Best Practices in Court-Based Programs for the Self-Represented: Concepts, Attributes,**

Issues for Exploration, Examples, Contacts, and Resources » du Self-Represented Litigation Network (2008), en ligne : <

http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/legalservices/sclaid/atjresourcecenter/downloads/best_practices_7_08.authcheckda>.

Ce document décrit les pratiques qui ont été identifiées par le Self-Represented Litigation Network (SRLN) comme susceptibles d'être efficaces et en général qui valent la peine d'être largement reproduites. Le rapport comprend les services suivants (ainsi que d'autres qui ne sont pas applicables à cette recherche) :

- (1) Les centres et les services d'autoassistance
- (2) Les formulaires, l'assemblage de documents et le dépôt électronique
- (3) Les pratiques dans la salle d'audience
- (4) La représentation à portée limitée, les programmes *pro bono* et bénévoles
- (5) La gestion de la cour et les pratiques d'évaluation

Dans chaque catégorie, des listes d'adresses et de coordonnées des divers fournisseurs de services sont offertes.

(j) Le système accusatoire c. le système inquisitoire

Minogue v. Human Rights and Equal Opportunity Commission [1999] FCA 85.

Cette cause australienne analyse le devoir d'un juge d'aider les PNRA. L'appelant interjette appel d'une décision, alléguant que le juge du tribunal de première instance n'a pas déployé suffisamment d'efforts pour l'aider en tant que PNRA.

La cour déclare que le devoir d'un juge d'aider l'accusé non représenté dans le cadre d'une procédure pénale est plus vaste que celui qui a été imposé dans le cadre d'une instance civile. La cour cite des autorités selon lesquelles, dans les causes civiles, les juges doivent fournir des conseils et de l'assistance, mais ne doivent pas intervenir au point où ils ne peuvent pas maintenir une position de neutralité. La cour a statué que le juge n'aurait pas pu faire plus que ce qu'il avait fait sans franchir cette limite.

« Extraits du *Final Report to the Family Court of Australia on the Children's Cases Pilot Project* » par Jennifer E. McIntosh, paru dans *Idées et actualités sur la réforme de la justice civile*, numéro 10 (Automne 2007), en ligne : FCJC <<http://cfcj-fcjc.org/docs/2006/shone-final-fr.pdf>>.

Cet article étudie le passage du système accusatoire vers le système inquisitoire dans ce tribunal australien.

4. LES ÉCARTS DE SERVICE

« **Fighting Fair: How to deal with self-represented litigants** » par Thomas Dannenberg.(2003) en ligne : < www.cba.org>.

Dans cet article, l'auteur explique comment les avocats devraient traiter les PNRA à qui ils font face. Le juge David Cole, de la cour de justice de l'Ontario à Toronto, a observé que souvent les PNRA ne comprennent pas l'enjeu principal ou souhaitent se concentrer sur un enjeu moins important. En outre, les PNRA peuvent être grossières ou insultantes. L'article offre plusieurs suggestions concernant l'assistance d'un avocat, comme avoir un tiers présent et faire preuve de rectitude morale lorsqu'il s'agit d'interagir avec des PNRA. Bien que l'article ne soit pas directement pertinent à la question du personnel des tribunaux et des PNRA, il est utile de noter que l'un des principaux problèmes des PNRA semble être celui de se concentrer sur leur enjeu, une tâche pour laquelle le personnel des tribunaux ou les avocats de service devraient être en mesure de fournir de l'aide.

« **Self-Represented Litigants: Learning from Ten Years of Experience in Family Courts** » par John M. Greacen, (2005) 44 Judges J. 24.

Cet article, qui est également résumé sous la rubrique « Les besoins des PNRA » (section 2 ci-dessus), discute de la distinction entre « renseignements juridiques » et « conseils juridiques ». Il postule que de nombreuses PNRA ont uniquement besoin de renseignements juridiques, tandis que d'autres ont besoin de plus. Greacen affirme qu'il n'est jamais approprié pour le personnel des tribunaux de fournir des conseils juridiques, car ils doivent demeurer neutres et impartiaux.

« **An overview of the Self-Represented Litigation Innovation, Its Impact, and an Approach for the Future: An Invitation to Dialogue** » par Richard Zorza, (2009) 43(3) Family Law Q. 519.

Cet article décrit les innovations des services de la cour mis en œuvre pour aider les PNRA dans le domaine du droit de la famille. En ce qui concerne les lignes directrices et la formation du personnel des tribunaux, Zorza explique que l'effet des travaux novateurs de Greacen a été d'instituer des lignes directrices pratiques, concrètes, faciles à appliquer et sur lesquelles on peut mettre l'accent. Elles décrivent ce que le personnel des tribunaux peut et ne peut pas faire. L'exemple donné provient des lignes directrices de l'Utah et stipule que [TRADUCTION] :« nous pouvons expliquer et répondre aux questions sur le fonctionnement de la cour », mais [TRADUCTION] « nous ne pouvons pas vous dire quels mots utiliser dans les documents destinés à la cour. Toutefois, nous allons vérifier si vos papiers sont exacts ». Zorza explique également qu'il est tout à fait approprié que le personnel des tribunaux suggère aux PNRA de demander l'aide d'un avocat.

« **Guiding Self-Represented Litigants through the Litigation Process** » par Libby Blackwell, (Institute for Court Management: Géorgie, 2010), en ligne : < [HTTP://contentdm.ncsconline.org/cgi-bin/showfile.exe?CISOROOT=/accessfair&CISOPTR=191](http://contentdm.ncsconline.org/cgi-bin/showfile.exe?CISOROOT=/accessfair&CISOPTR=191) >.

Le but de cette étude, menée à la cour supérieure du comté de DeKalb en Géorgie, était de guider les PNRA avec des enfants mineurs lors de causes de divorce. À l'aide d'entrevues et de sondages auprès de la population, l'étude a révélé que les trois quarts des répondants estimaient que les services de la cour étaient opportuns, efficaces et satisfaisants. Cependant, il y a une corrélation inverse entre la perception du personnel judiciaire de l'efficacité et celle des PNRA. Cela a conduit les chercheurs à créer un diagramme illustrant le processus du flux de travail pour fournir de l'information sur l'agence et présenter une analyse étape par étape du processus de règlement de litiges.

« **Resources to Assist Self-Represented Litigants: A Fifty State Review of "State of the Art"** » par John M. Greacen, (2011), en ligne : < [HTTP://www.msbf.org/selfhelp/GreacenReportNationalEdition.pdf](http://www.msbf.org/selfhelp/GreacenReportNationalEdition.pdf) >.

Ce rapport, commandé par la Michigan State Bar Foundation, décrit un continuum de besoins d'information des PNRA et de services offerts, et conclut qu'il existe un écart de service au niveau du système de triage; celui-ci pourrait permettre aux PNRA d'accéder au système de manière plus utile et opportune. Greacen dit que c'est l'aspect le moins développé au sein des programmes d'aide actuels. Le triage exige une évaluation basée sur le bien-fondé d'une cause, une tâche que seuls les avocats peuvent accomplir actuellement.

« **Pratiques exemplaires aux points d'entrée du système de justice familiale : besoins des utilisateurs et réponses des travailleurs du système de justice** » de la Commission du droit de l'Ontario (2009), en ligne : < [HTTP://www.lco-cdo.org/family-law/Family % 20droit % 20Processus % 20Consultation % 20papier % 20- % 20septembre % 202009.pdf](http://www.lco-cdo.org/family-law/Family%20droit%20Processus%20Consultation%20papier%20-%20septembre%202009.pdf) >.

Ce rapport, préparé par la Commission du droit de l'Ontario, est axé sur les besoins des utilisateurs et des travailleurs au sein du système de justice familiale. Le rapport contient diverses recommandations sur la façon de mieux répondre aux besoins de ceux qui évoluent dans le milieu de la justice familiale. Voici quelques recommandations : d'abord, la priorité est de garantir que les centres d'information sur le droit de la famille demeurent le point d'entrée principal dans le système des tribunaux de la famille. Puis, le rapport se concentre sur la médiation pour la rendre une priorité en maximisant tout son potentiel. Ensuite, le système doit s'adapter à la réalité des plaideurs sans avocat. Il doit aussi gérer les causes de violence familiale et celles au niveau de conflit élevé différemment des autres causes. Enfin, il doit partager les pratiques prometteuses partout dans la province et conduire un examen complet et systématique du système d'administration de la justice de l'Ontario. Cette étude approfondie est en cours et devrait se terminer d'ici avril 2012.

5. LES DIFFICULTÉS QUE RENCONTRENT LES ADMINISTRATEURS JURIDIQUES POUR SATISFAIRE LES BESOINS DES PNRA

« **Legal Advice v. Access to the Courts: Do YOU Know the Difference?** » du Michigan Judicial Institute (1997), en ligne : < [HTTP://www.cj.msu.edu/~outreach/mvaa/Handbook % 20 % 20juridique % 20Termes/LegalAdviceBook.pdf](http://www.cj.msu.edu/~outreach/mvaa/Handbook%20juridique%20Termes/LegalAdviceBook.pdf) >.

Dans ce manuel de formation du personnel des tribunaux, le Michigan Judicial Institute tente de présenter l'équilibre entre fournir des conseils juridiques et permettre aux PNRA l'accès aux tribunaux. La formation a été spécifiquement conçue pour le personnel de soutien des tribunaux. Une partie importante du travail de ces personnes est de fournir de l'assistance téléphonique ou au comptoir. Le manuel explique les raisons pour lesquelles les administrateurs judiciaires ne peuvent pas donner de conseils juridiques (neutralité, impartialité, pratique non autorisée du droit). Le manuel poursuit avec l'importance de bien comprendre ce qui consiste ou pas en des conseils juridiques (permettre l'accès, fournir des services et une augmentation de l'autoreprésentation).

Un diagramme, reproduit ci-dessous, décrit ce qui peut et ce qui ne peut pas être fourni en termes d'informations et de conseils :

Peut être fournie	Ne peut être fournie
Définitions juridiques	Interprétations juridiques
Définitions procédurales	Conseils en matière de procédures
Citer des lois, des règles de la cour, des ordonnances	Rechercher des lois, des règles de la cour, des ordonnances
Renseignements sur des causes publiques	Renseignements sur des causes confidentielles
Renseignements généraux sur le fonctionnement du tribunal	Renseignements confidentiels ou à diffusion restreinte sur le fonctionnement du tribunal
Options	Opinions
Accessibilité	Refuser ou décourager l'accès à l'information, ou encourager les litiges
Recommandations générales	Recommandations subjectives ou partiales
Formulaires et des instructions sur la façon de remplir les formulaires	Remplir des formulaires pour une partie

Le manuel illustre ensuite chacun des points avec des exemples, ce qui rend le diagramme plus pratique et utile pour le personnel.

« **Legal Information vs. Legal Advice: Developments During the Last Five Years** » par John M. Greacen, (2001) 84 *Judicature* 198, en ligne :

Cet article présente les grandes lignes du problème auquel fait face le personnel des tribunaux : la crainte de pratiquer le droit sans permis. Greacen est d'avis que les règles empêchant la pratique du droit sans permis ne s'appliquent pas au personnel des tribunaux accomplissant des tâches suivant les ordres de la cour. Selon lui, mettre l'accent sur la pratique non autorisée du

droit par le personnel des tribunaux équivaut à se concentrer sur le mauvais problème et fournit trop ou pas assez de direction aux tribunaux sur l'information qui peut et doit être fournie. Pour illustrer l'autorité du personnel des tribunaux, Greacen utilise la Règle 12.750 du tribunal de la famille de la Cour suprême de la Floride qui se lit comme suit [TRADUCTION] : « Les services répertoriés dans la subdivision (c), lorsqu'ils sont fournis par du personnel non-avocat dans le cadre d'un programme d'autoassistance, ne doivent pas être une pratique non autorisée du droit ». Des règles similaires ont été appliquées dans les États de Washington et du Vermont.

Greacen explique que les tribunaux doivent fournir aux PNRA les renseignements dont elles ont besoin pour présenter leur cause devant le tribunal. En fournissant de telles informations, toutefois, les tribunaux doivent être conscients de leur devoir d'impartialité. Greacen affirme que le personnel des tribunaux est pleinement compétent pour fournir aux plaideurs les formulaires appropriés, un élément essentiel dont une PNRA a besoin pour plaider sa cause devant les tribunaux.

« Challenges of Self-Represented Litigants in the Court System: Panel Discussion » par Anne Roland, (présentation à une conférence de l'AAJC, Winnipeg, Manitoba, 19 avril 2001) (disponible sur le site du Forum canadien sur la justice civile).

Dans cette présentation, Anne Roland, greffière de la Cour suprême du Canada, traite trois enjeux importants du domaine des PNRA. Premièrement, elle aborde la question de la fourniture d'information aux PNRA et de répondre à leurs questions. Elle reparle du problème qui se pose aux agents du greffe qui doivent aider les PNRA sans leur donner de conseils juridiques. Elle affirme que lors de la fourniture d'informations, les agents du greffe doivent se souvenir que l'information qu'ils donnent doit se limiter à la compréhension, par les plaideurs, des procédures de la cour et ils ne doivent pas leur communiquer quoi dire, quels documents remettre ou quels recours intenter.

Un autre problème abordé par Roland est le juste équilibre entre la qualité de gestion de cas contre le droit à l'application régulière de la loi. Elle affirme que les documents remplis par les PNRA sont souvent confus, incorrectement présentés et demandent beaucoup de temps à réviser pour qu'ils soient conformes aux règles. Cela demande beaucoup de temps à la cour et est très contrariant pour les PNRA. Lorsque la documentation requise est manquante, l'agent du greffe va consacrer beaucoup de temps à tenter d'aider les PNRA pour compléter leurs dossiers.

« The Self-Help Friendly Court: Designed from the Ground Up to Work for People Without Lawyers » par Richard Zorza, (2002), en ligne : http://ri.lsc.gov/pdf/03/030111_selfhelpct.pdf.

Ce document exhaustif se penche sur diverses questions relatives aux PNRA. Dans un chapitre intitulé « An Integrated View of Self-Help Court Management », Zorza explique qu'il est important que tous les membres du personnel et des organisations se perçoivent comme fonctionnant en équipe. En outre, les tribunaux doivent avoir de vastes systèmes de rétroaction, d'examen et d'observations et tous les commentaires doivent être considérés comme fournissant une chance d'apprendre et d'améliorer le système.

Dans la monographie, Zorza cite un extrait intéressant concernant la différence entre l'information et les conseils juridiques [TRADUCTION] : « Si vous posez une question à deux avocats et que vous obtenez deux réponses différentes alors qu'aucun des avocats ne commet une faute professionnelle, c'est un conseil juridique. Mais s'il n'y a qu'une seule bonne réponse, c'est un renseignement juridique. »

« The Disconnect Between the Requirements of Judicial Neutrality and those of the Appearance of Neutrality when Parties Appear Pro Se: Causes, Solutions, Recommendations, and Implications » par Richard Zorza, (2004) 17 Geo. J. Legal Ethics 423.

Cet article analyse et suggère une approche permettant aux juges de traiter de manière appropriée et neutre avec les PNRA. Zorza explique que les juges ne devraient pas confondre la neutralité judiciaire avec la passivité judiciaire, car l'apparence de neutralité et la véritable neutralité sont bien différentes. La véritable neutralité implique l'engagement et la transparence, les deux facteurs sont très importants. Cet article n'aborde pas la question des administrateurs judiciaires, mais met plutôt l'accent sur le pouvoir judiciaire. Cependant, les concepts de la neutralité abordés sont applicables.

« Task Force on Legal Information vs. Legal Advice: Final Report and Recommendations » de l'Arizona Judicial Counsel (2007), en ligne : < [HTTP://supreme.state.az.us/courtserv/Legal_A-I/FinalReport.pdf](http://supreme.state.az.us/courtserv/Legal_A-I/FinalReport.pdf) >.

Lors de la création de ce rapport, le groupe de travail a examiné le travail des autorités, les lignes directrices sur les renseignements juridiques et les conseils juridiques de chaque État doté de telles lignes directrices, ainsi que les matériaux de formation et les manuels de ces États. De ces recherches, le groupe de travail a élaboré des lignes directrices et rédigé du matériel destinés à aider le personnel des tribunaux. La conclusion du comité est qu'il est souhaitable de créer des panneaux signalétiques et du matériel pour les tribunaux. En outre, le groupe de travail a déclaré que l'orientation des nouveaux employés doit inclure la formation sur la différence entre les conseils et les renseignements juridiques et la participation des employés actuels à un programme d'examen.

« Law That is Pro Se (Not Poetry): Towards a System of Civil Justice that Works for Litigants without Lawyers » par William Fortherby, (2010) 16(1) Auckland University L. Rev. 54.

Cet article provenant de la Nouvelle-Zélande aborde le dilemme qui consiste à essayer de rendre justice aux PNRA tout en évitant du même coup de donner des conseils juridiques.

L'article note qu'en Nouvelle-Zélande, lorsqu'un avocat a connaissance qu'une personne fournit des conseils juridiques non autorisés, il doit immédiatement le signaler au Barreau et le fournisseur de tels services non autorisés peut recevoir une amende pouvant aller jusqu'à 50 000 \$. Fortherby stipule que, pour rendre justice aux PNRA (il utilise les termes « personne qui se représente elle-même » et « plaideur qui se représente lui-même »), ces règles doivent être assouplies. Il dit que le fait d'autoriser une classe spéciale de personnes non spécialisées (le

personnel des tribunaux, les cadres juridiques et les étudiants en droit) à dispenser de façon limitée des conseils juridiques fournirait de l'assistance personnelle rentable.

L'article va même jusqu'à discuter de l'utilisation d'un « McKenzie friend » — une personne qui, avec la permission de la cour, peut accompagner un plaideur et lui offrir un soutien en prenant des notes, en lui faisant subtilement des suggestions et en lui donnant des conseils. L'auteur note que cette procédure est rarement utilisée par les plaideurs, mais elle pourrait être élargie de façon à donner aux plaideurs qui se représentent eux-mêmes un soutien non spécialisé dans la salle d'audience.

« Law and Policy Issues Concerning Adequate Legal Services for the Poor » par Quentin Johnstone, (2011) 20 Cornell J.L. & Pub. Pol'y 571.

Dans ce récent article, Johnstone fournit un résumé et une évaluation des services offerts aux personnes démunies. Johnstone réitère l'interdiction de donner des conseils juridiques, citant les travaux de Greacen de 1995. Il souligne aussi l'importance de l'impartialité des employés et des greffiers et explique la difficulté engendrée par la distinction entre les conseils juridiques et les renseignements juridiques. Le résultat de cette confusion est, malheureusement, une hésitation des greffiers du tribunal de fournir des renseignements juridiques.

Johnstone propose que, dans chaque juridiction des États-Unis, on exige que le tribunal adopte des règles judiciaires pour aider le personnel des tribunaux à décider de la façon d'aider les PNRA (les plaideurs qui se représentent eux-mêmes, mentionnés dans l'article). Il affirme que les règles devraient autoriser les membres du personnel des tribunaux à assister les personnes quel que soit leur revenu ou leur richesse. L'article souligne l'importance de l'exhaustivité de telles règles judiciaires pour couvrir explicitement ce que les différents membres du personnel des tribunaux peuvent faire pour aider les PNRA. C'est en définissant la notion de « conseil juridique » et en modifiant les lois sur la pratique non autorisée que certains types de services juridiques pourront être offerts par des non-avocats. En outre, Johnstone suggère que le personnel des tribunaux assiste à des sessions de formation qui les informeraient sur ce que les règles permettent et ce qu'elles ne permettent pas.

L'article note aussi les contraintes imposées par les parties riches et pesant sur le système lorsque ces personnes utilisent des services conçus pour les PNRA moins bien nanties. L'article souligne que l'aide provenant de centres d'assistance, de cliniques d'aide juridique des facultés de droit ou de l'aide juridique qui est fournie aux personnes riches représente beaucoup de temps et d'argent pour ces organismes. L'option de refuser leur aide aux mieux nantis devrait donc être offerte aux organismes.

6. LES LIGNES DIRECTRICES MODÈLES

Les lignes directrices modèles actuelles viennent principalement des travaux de John M. Greacen, en particulier, de son article de 1995 résumé ci-dessous. Divers États et provinces ont également défini des lignes directrices, qui seront décrites ci-dessous.

« No Legal Advice From Court Personnel, What does that Mean? » par John M. Greacen

(1995) 34 Judges J. 10.

Dans cet article, Greacen fait valoir que l'expression « conseil juridique » n'a aucune signification intrinsèque et que son utilisation par les tribunaux a des conséquences négatives sur la capacité de la cour à fournir un service homogène. L'ambiguïté du terme « conseil juridique » peut mener à une situation où certains conseils juridiques sont considérés en tant que tels, alors que d'autres ne le sont pas. Dans cette situation, Greacen stipule que les greffiers du tribunal agissent selon leur propre jugement pour évaluer ce qu'est un conseil juridique.

Greacen propose cinq principes généraux : (1) Le personnel des tribunaux a l'obligation d'expliquer les procédures et les processus judiciaires aux PNRA, aux médias et aux autres citoyens concernés; (2) Le personnel des tribunaux a l'obligation d'informer les plaideurs et les plaideurs potentiels de la façon de présenter leur cause devant les tribunaux; (3) Le personnel des tribunaux ne peut pas conseiller les plaideurs pour leur indiquer s'ils doivent présenter leur cause devant les tribunaux ou quels recours intenter; (4) Le personnel des tribunaux doit garder en tête son devoir d'impartialité et ne jamais donner des conseils ou des renseignements dans le but de favoriser une partie; et (5) Le personnel des tribunaux doit être conscient du principe que l'avocat ne peut pas communiquer *ex parte* avec un juge et ne doit pas se laisser utiliser pour bafouer ce principe.

« Legal Information vs. Legal Advice: Developments During the Last Five Years » par John M. Greacen, (2001) 84 Judicature 198, en ligne :

Cet article présente les grandes lignes du problème que le personnel des tribunaux doit résoudre, soit l'appréhension de pratiquer le droit sans un permis. Greacen est d'avis que les règles empêchant la pratique du droit sans permis ne s'appliquent pas au personnel des tribunaux accomplissant des tâches sur les ordres de la cour. Greacen utilise, pour illustrer l'autorité du personnel des tribunaux, la Règle 12.750 du tribunal de la famille de la Cour suprême de la Floride qui se lit comme suit [TRADUCTION] : « Les services répertoriés dans la subdivision (c), lorsqu'ils sont fournis par du personnel non-avocat dans le cadre d'un programme d'autoassistance, ne doivent pas être tenus pour une pratique non autorisée du droit ». Des règles similaires ont été appliquées dans les États de Washington et du Vermont.

Greacen explique que les tribunaux doivent fournir aux PNRA les informations dont elles ont besoin pour présenter leur cause devant le tribunal. En fournissant de telles informations, toutefois, les tribunaux doivent être conscients de leur devoir d'impartialité. Greacen affirme que le personnel des tribunaux est pleinement compétent pour fournir aux plaideurs les formulaires appropriés, un élément essentiel dont une PNRA a besoin pour plaider sa cause devant les tribunaux.

« How to Provide Access without Giving Legal Advice: Practical Guidelines for Court Staff » par Donna Beudet, (1999) 14(2) The Court Manager 22.

Ce guide de la District Court du Michigan décrit des lignes directrices pratiques pour le personnel des tribunaux sur la façon de fournir l'accès sans donner de conseils juridiques. L'auteur note que la distinction entre « renseignement juridique » et « conseil juridique » ne touche pas que les greffiers du tribunal. Différents membres du personnel des tribunaux sont en contact avec des gens qui posent des questions au sujet du système judiciaire. Beudet stipule que le personnel des tribunaux a une énorme responsabilité et peut influencer de manière significative sur l'administration de la justice. Ainsi, il est important que le personnel soit correctement formé pour définir ce qu'est un conseil juridique et ce qui ne l'est pas.

Beudet soulève trois problèmes qui ont donné lieu à un manque de formation complète partout dans l'État du Michigan : (1) un manque d'information en ce qui concerne ce qui est et ce qui n'est pas un conseil juridique; (2) une absence de normes à l'échelle de l'État; (3) les informations offertes le sont dans un format difficilement accessible.

Elle aborde ensuite les responsabilités et les rôles suivants du personnel des tribunaux : fournir de l'information et l'accès au système judiciaire, fournir un service à la clientèle et donner des renseignements exacts. Beudet affirme que parfois, les « conseils juridiques » sont utilisés uniquement comme excuse pour ne pas donner aux gens l'aide qu'ils demandent. Au contraire, le personnel devrait être en mesure de déterminer, sur la base de critères définis et d'une solide formation, quels types d'informations il peut donner ou non. Le diagramme fourni reflète ce qui est écrit dans l'article du Michigan Judicial Institute, « Legal Advice v. Access to the Courts: Do YOU Know the Difference? », cité ci-dessus.

Beudet se sert beaucoup de l'approche de Greacen et dans une large mesure elle fait référence à son article de 1995.

« Civil Legal Assistance for All Americans » par Jeanne Charn et Richard Zorza, (2005), en ligne : <<http://www.bellowsacks.org>>.

Ce rapport propose une pyramide de services pour répondre aux besoins de personnes disposant de peu de moyens. Les services à la base de la pyramide suffisent pour un grand nombre de problèmes juridiques et ceux au sommet pour peu. Le contenu de la pyramide, de bas en haut, va comme suit : information en ligne; information téléphonique et outils en ligne; brefs services et conseils obtenus à l'aide d'outils en ligne; conseillers non professionnels et services parajuridiques; étudiants en droits; avocats nouvellement diplômés; avocats intermédiaires; avocats experts.

En plus de proposer cette pyramide comme nouvelle façon de voir les services fournis aux PNRA, le rapport note de cette façon les caractéristiques d'un « modèle de prestation mixte »: de multiples fournisseurs fourniraient les services de la pyramide; les utilisateurs entreraient dans le système par des « passerelles » pour jumeler leurs désirs et leurs besoins aux fournisseurs appropriés; les plaideurs auraient le choix du fournisseur de services; et on se fierait beaucoup aux membres de pratiques privées lors de la fourniture du service.

Les auteurs demandent une « grande entente » entre les principaux acteurs suivant : les tribunaux de l'État, les pratiques privées, les fournisseurs actuels déjà pourvus de personnel, les facultés de droit, les consommateurs de services juridiques et leurs sources de financement.

« A Fresh Look at Our System for Providing Civil Legal Assistance » par John M. Greacen, (2006) 45 Judges J. 31.

Dans cet article, Greacen résume celui de Charn et Zorza ci-dessus et confirme leurs conclusions. En particulier, il est d'accord avec le fait que le rapport reconnaisse qu'une représentation juridique entière pour chaque problème juridique des personnes pauvres ne se produira jamais. Il stipule que [TRADUCTION] : « Ce n'est qu'en mettant en place un système dans lequel les services d'autoassistance répondent aux besoins de nombreuses personnes qu'il est réaliste de s'attendre à ce que les ressources puissent être fournies pour permettre la représentation entière lors de causes où cela est essentiel ». (p. 33).

(a) Les provinces canadiennes qui ont adopté l'approche de Greacen

Les provinces de l'Alberta, de l'Ontario, de Terre-Neuve-et-Labrador et du Nouveau-Brunswick, ainsi que les cours fédérales et la Cour suprême du Canada, possèdent des matériaux de formation destinés au personnel des tribunaux. Ils comprennent des lignes directrices inspirées de la théorie de Greacen qui décrivent la distinction entre « renseignements juridiques » et « conseils juridiques ». Ces lignes directrices ne sont pas accessibles au public, mais ont été obtenues grâce à la correspondance personnelle de l'auteur avec les tribunaux et font partie de son dossier.

(b) Les États américains qui ont adopté l'approche de Greacen

Les États qui ont élaboré des lignes directrices fondées sur les principes de Greacen sont : l'Arizona, la Californie, le Colorado, le Delaware, la Floride, l'Idaho, l'Iowa, le Massachusetts, le Michigan, le Missouri, le Nouveau-Mexique, le New Jersey, l'État de New York, le Dakota du Nord, la Caroline du Nord, la Caroline du Sud, l'Utah, l'État de Washington et le Wisconsin. Les matériaux de formation du Federal Judicial Center englobent également ces lignes directrices. Les lignes directrices des États-Unis sont plus largement diffusées que celles du Canada. Certains sites pertinents sont indiqués ci-dessous.

- L'Arizona Institute for Court Management, *Legal Information vs. Consultation juridique: A Curriculum for Court Employees (Phase III Project)* de l'Arizona Institute for Court Management, (Prescott, Arizona : Institute for Court Management, 2002) en ligne : < [HTTP://www.ncsconline.org/D_Icm/programs/cedp/papers/Research_Papers_2002/ICM_Legal_InfoLegal_Advice.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Icm/programs/cedp/papers/Research_Papers_2002/ICM_Legal_InfoLegal_Advice.pdf) >.
- L'Arizona Judicial Counsel, « Task Force on Legal Information vs. Legal Advice: Final Report and Recommendations » (2007), en ligne : < [HTTP://supreme.state.az.us/courtserv/Legal_A-I/FinalReport.pdf](http://supreme.state.az.us/courtserv/Legal_A-I/FinalReport.pdf) >.

- Le Judicial Counsel de la Californie, « Legal Advice vs. Legal Information: A Resource Guide for Court Clerks » (2003), en ligne : <http://www.texasatj.org/files/file/MayIHelpYou.pdf>.
- Le comité consultatif du service à la clientèle de la magistrature de l'Iowa, « Guidelines and Instructions for Clerks who Assist Pro Se Litigants in Iowa Courts » (2000), en ligne : < HTTP://www.ajs.org/prose/pdfs/Iowa_Guidelines.pdf >.
- La Massachusetts Judicial Branch, *State-wide Conference on Unrepresented Litigants: Responding to the Challenge* (Boston : Administrative Office of the Trial Court, Judicial Institute, 2001).
- Le Michigan Judicial Institute, « Legal Advice v. Access to the Courts: Do YOU Know the Difference? » en ligne : < [HTTP://www.cj.msu.edu/~outreach/mvaa/Handbook % 20 % 20juridique % 20Termes/LegalAdviceBook.pdf](HTTP://www.cj.msu.edu/~outreach/mvaa/Handbook%20juridique%20Termes/LegalAdviceBook.pdf) >.
- « Guidelines for Missouri Court Clerks and Court Staff », en ligne : < [HTTP://www.ajs.org/prose/Midwest % 20portable % 20Contenu/Onglet % 203/directives % 20 % 20MO % 20Cour % 20greffiers % 20& % 20Cour % 20personnel.pdf](HTTP://www.ajs.org/prose/Midwest%20portable%20Contenu/Onglet%203/directives%20MO%20Cour%20greffiers%20&%20Cour%20personnel.pdf) >.
- L'Eleventh Judicial District Court du Nouveau-Mexique, « Legal Information vs. Legal Advice: Information available from the clerk's office », en ligne : <http://www.11thjdc.com/info-vs-advise>.