

# Idées et actualités

## SUR LA RÉFORME DE LA JUSTICE CIVILE

Numéro 12 • Printemps 2009

Canadian  
Forum  
on  
**Civil**  
**JUSTICE**  
Forum  
canadien  
sur la  
**civile**

## Dans ce numéro

### Accès aux services juridiques

Est-ce la fin des avocats ? extraits du chapitre 7

“Accès à la justice” ..... 3

Richard Susskind, OBE

Ce n'est pas la fin des avocats...mais.....6

Jordan Furlong, Law21.ca

Comité d'action national sur l'accès à la justice civile et familiale .....7

Nouveau modèle d'accès à la justice .....9

### Spectre des services juridiques au Canada

La VIJ, composante de la gamme des services

juridiques d'un monde en évolution .....9

Rick Craig, Law Courts Education Society of BC

L'accès à la justice et les lignes téléphoniques juridiques .....11

John Simpson, Legal Services Society of BC

Parajuriste, une option avantageuse.....13

Geneviève Forget, Association canadienne des parajuristes

Le dégroupement des services juridiques : l'heure est arrivé ?.....14

Jeanette Fedorak, Secrétariat aux communautés sécuritaires d'Alberta Justice

Améliorer la visibilité de l'aide juridique .....15

Mark Benton, cr, Directeur exécutif, Legal Services Society of BC

Des ressources pour l'accès à la justice : l'assurance juridique.....16

Kenning Marchant, JSD

Pro Bono Publico – Pour le bien du public.....18

Lynn Burns, Pro Bono Law Ontario; Noah Aiken-Klar, Réseau national d'étudiants pro bono

Communiquer en ligne – Deux exemples .....20

– Le programme *Affordable Justice* (la justice abordable) Heidi Mottahedin, Lawyers Aid

– Une meilleure souricière ? Michael Carabash, Dynamic Lawyers™

Trouver de l'aide .....21

Projet sur le coût de la justice .....23

Aperçu transcanadien – Réactions du système juridique..... 24

Nous serions heureux de recevoir des articles (ou des sujets qui vous intéressent) pour publication dans *Idées et actualités sur la réforme de la justice civile*. Parlez-nous d'une expérience en ce qui concerne la réforme de la justice civile dans votre ressort. Faites-nous une analyse comparative. Dites-nous ce qui est nouveau en langage clair. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser aux rédactrices en chef : Kim Taylor et Diana Lowe, cr.

*Idées et actualités* est une source de renseignements sur les initiatives de réforme de la justice civile pour les avocats, les juges, les professeurs de droit, les administrateurs judiciaires et le grand public.

Adresse : 110 Law Centre, University of Alberta  
Edmonton (Alberta) Canada T6G 2H5  
Téléphone : (780) 492-2513  
Télécopieur : (780) 492-6181  
Courriel : [cjforum@law.ualberta.ca](mailto:cjforum@law.ualberta.ca)  
Site Web : <http://www.cfcj-fcjc.org>

Le Forum canadien sur la justice civile est un organisme indépendant sans but lucratif créé en mai 1998 dans le but d'aider à relever les défis que présente la modernisation des systèmes de justice civile au Canada. Le Forum travaille main dans la main avec les secteurs et les ressorts de la communauté juridique au Canada et est, de plus en plus, présent sur la scène internationale. Agissant comme centre d'information, coordinateur et facilitateur pour partager les connaissances parmi les ressorts au pays et à l'étranger, le Forum crée de nouvelles connaissances pour aborder les écarts de connaissances et de compréhension sur le système de justice civile; il agit aussi en tant que catalyseur pour transformer ces connaissances en réformes et encourage l'évaluation de nouvelles initiatives pour que nous puissions apprendre des réformes entreprises. Les services sont offerts en français et en anglais.

#### Le financement

Le Forum est très reconnaissant envers la Alberta Law Foundation, la Law Foundation of British Columbia et les organismes suivants pour leur soutien financier :

- Alberta Justice
- Ministère de la Justice et consommation du Nouveau-Brunswick
- Department of Justice de Terre-Neuve-et-Labrador
- Territoires du Nord-Ouest Justice
- Nova Scotia Justice
- Ministère du Procureur général de l'Ontario
- Saskatchewan Justice
- Ministère de la Justice du Yukon

Nous reconnaissons aussi le généreux soutien financier de l'University of Alberta qui nous prête des bureaux ainsi que d'autres services.

#### Financement de recherches

Le Forum conduit des projets de recherche indépendants sur des sujets de justice civile.

Nous reconnaissons aussi avoir reçu du financement pour les projets de :

- Alberta Justice
- Alberta Law Foundation
- Conseil canadien de la magistrature
- Law Foundation of Nova Scotia
- Law Foundation of Saskatchewan
- Le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSHC)
- Le Fonds du Barreau canadien pour le Droit de demain
- L'University of Alberta, Humanities, Fine Arts and Social Science Research (HFASSR) subvention
- Ministère de la Justice Canada
- Ressources humaines et Développement Social - Placement Carrière-Été
- STEP - Alberta Employment and Immigration
- The Law Foundation of British Columbia

Pour voir tout le détail sur le financement du Forum, allez à notre site Web ([www.cfcj-fcjc.org](http://www.cfcj-fcjc.org)). Cliquez sur « Donateurs » à la rubrique « Au sujet du Forum ».

*Idées et actualités* contient des renseignements juridiques de nature générale et le lecteur doit se garder de les interpréter comme des avis juridiques. Les opinions et les positions exprimées dans le présent bulletin sont celles de leurs auteurs et ne correspondent pas nécessairement à l'opinion du Forum canadien sur la justice civile.

#### Design et production

Gate Communications, Edmonton (AB)

#### Traduction

Cormier Professional Translation; Pakatra Inc.

©2009 Forum canadien sur la justice civile

La permission de reproduire *Idées et actualités* peut être accordé sur demande.

### Conseil d'administration

Trevor C.W. Farrow  
(président) Toronto (ON)

M. Jerry McHale, cr  
(vice-président) Victoria (C-B)

Mary Ellen Hodgins  
(présidente sortante) Vancouver (C-B)

Barbara Billingsley  
Edmonton (AB)

Russell Brown  
Edmonton (AB)

Christiane Coulombe  
Montréal (QC)

Ann Merritt  
Toronto (ON)

Darrel Pink  
Halifax (N-É)

Barbara Ritzen, cr  
Edmonton (AB)

Diana Lowe, cr  
Edmonton (AB)

### Conseil Consultatif

Carl Baar  
Toronto (ON)

Brian A. Crane, cr  
Ottawa (ON)

L'honorable Eleanor Cronk  
Toronto (ON)

Simon Potter  
Montréal (QC)

Seymour Trachimovsky  
Oakville (ON)

### Rédactrices en chef

Kim Taylor et Diana Lowe, cr

# Est-ce la fin des avocats ?

## Repenser la nature des services juridiques

Richard Susskind, OBE

Extraits du chapitre 7- « Accès à la justice », section 7.1 et 7.2 de « The End of Lawyers? » (la fin des avocats ?) de Richard Susskind (2008) Reproduit avec l'autorisation de la Oxford University Press et traduit avec l'autorisation de la Oxford University Press, distribution publicitaire. [www.oup.com](http://www.oup.com)

### 7.1 La redéfinition de l'accès à la justice

Depuis quelque temps, c'est la mode chez les décideurs ainsi que chez les réformateurs et les commentateurs du droit de parler de « l'accès à la justice ». Bien que tout le monde semble être d'accord que l'accès à la justice soit une chose excellente, l'unanimité entourant ce que cela implique dans les faits est moins parfaite. En tant que terme technique, la popularité de « l'accès à la justice » a peut-être culminé au milieu des années 90, lorsque la phrase faisait partie du titre des rapports déterminants de Lord Woolf.<sup>3</sup> Son emphase était en accord avec beaucoup de théories qui ont été élaborées et de politiques qui ont suivis portant sur un meilleur accès à des moyens améliorés, plus abordables et plus justes de régler les différends. Bien que j'accueille énergiquement toute initiative qui améliore l'accessibilité et l'efficacité des tribunaux et des autres méthodes de régler les différends, et que je demeure un partisan acharné du travail de Lord Woolf, je ne crois pas que nous devrions être satisfaits que le fait d'améliorer le règlement des différends suffira à obtenir la justice selon la législation. Le fait de se concentrer entièrement ou même en grande partie sur les différends dans notre recherche de la justice revient, selon moi, à passer à côté de ce à quoi nous devrions nous attendre de la part de nos systèmes de droit.

Une analyse plus poussée est nécessaire. Je pourrais adopter, comme je l'ai fait par le passé, une approche assez philosophique à la justice et me pencher, à tour de rôle, sur des catégories comme la justice formelle, la justice substantielle et la justice distributive.<sup>4</sup> Cependant, je ne crois pas que ces outils feront l'affaire. Bien que j'aime la théorie juridique, la discussion risquerait d'être trop abstraite. J'aime mieux faire une analogie simple avec l'univers des soins de santé. En droit, comme en médecine, je pense que la prévention vaut mieux que les remèdes. La plupart des gens aimeraient sûrement mieux éviter complètement des problèmes juridiques que de les avoir bien réglés. Comme je le dis, par rapport aux clients, dans la section 6.7, la plupart des gens aimeraient certainement mieux avoir une clôture au sommet de l'escarpement qu'une ambulance en bas (peut importe qu'elle soit rapide ou bien équipée). Si cela est vrai, alors l'accès à la justice a autant à voir avec la *prévention des différends* qu'avec le règlement des différends. De la même façon que les avocats sont capables, en raison de leur formation et de leur expérience, de reconnaître et d'éviter les embûches juridiques, dans une société juste (dans laquelle la perspicacité juridique est une ressource répartie de façon uniforme) nous devrions souhaiter que les non juristes soient également avertis. Cela impliquera, en grande partie, de présenter des façons originales de mettre la perspicacité juridique à portée de main de tout le monde; et dans une mesure qui n'était pas possible par le passé.

Cet accès à un encadrement juridique plus direct et répandu, moins cher, devrait donner lieu à une société plus juste de la même façon que

l'immunisation entraîne une collectivité plus saine. Un autre effet est également probable : une compréhension plus répandue du droit et un meilleur accès aux recours judiciaires dissuaderont peut-être les gens sans scrupules (tels que certains locateurs) de se livrer à des lignes de conduites illégales ou abusives. Par le passé, ils pouvaient se comporter à leur guise sans tenir compte de la loi, car ils avaient la certitude que ceux qu'ils faisaient souffrir étaient dissuadés d'agir précisément en raison de la complexité ou l'inaccessibilité de la loi et des tribunaux.

L'analogie de la médecine facilite également l'identification d'un troisième sens de l'accès à la justice. Je fais allusion aux efforts assez récents dans le domaine de la promotion de la santé. On nous conseille de faire de l'aérobic pendant un minimum de 20 minutes, trois fois par semaine, non seulement parce que cela réduira les chances, par exemple, de souffrir de coronaropathie mais parce qu'on se sent mieux quand on s'y adonne. L'idée n'est pas uniquement de prévenir un mauvais état de santé mais d'améliorer le bien-être mental et physique. De la même façon, le droit peut nous offrir des façons d'améliorer notre bien-être en général, non seulement en facilitant la résolution et la prévention de problèmes. Au contraire, il y a de nombreux bénéfices, améliorations et avantages que le droit peut conférer, même dans l'absence de difficultés ou de problèmes perçus comme tels. Néanmoins, de nombreuses personnes sont parfaitement ignorantes de l'éventail complet des services qui sont maintenant disponibles : prestations d'aide sociale, planification fiscale, rédaction du testament. En revanche, j'attends avec impatience le jour où nous nous engagerons à la *promotion de la santé juridique* étayée par des services juridiques communautaires s'apparentant peut-être aux programmes de médecine communautaire. Améliorer l'accès à la justice, dans ce troisième sens, signifiera qu'on offrira l'accès aux occasions créées par le droit. Cela sous-tend un des thèmes de *The Future of Law*, qu'avec les systèmes de droit de l'avenir, on aura l'impression que le droit puisse habiliter les gens, qu'il n'est pas uniquement restrictif.<sup>5</sup>

Pour résumer le raisonnement présenté ci-dessus, lorsque je parle de l'amélioration de l'accès à la justice, j'entends bien plus que l'accès à des mécanismes plus rapides, moins chers et moins combattifs de régler les différends. J'évoque aussi l'introduction de techniques permettant à tous les membres de la collectivité d'éviter complètement les différends puis, en outre, d'avoir de meilleures perspectives des avantages conférés par le droit.

Afin de traduire cette aspiration en réalité cependant, nous devons faire plus que redéfinir le terme « accès à la justice ». Nous devons évaluer, plus méthodiquement que nous l'avons fait par le passé, les services et les techniques qui contribueront à entraîner cet accès à la justice élargi. Mon point de départ est un modèle que j'ai créé il y a quelques années : *la Client Service Chain* (la chaîne du service à la clientèle).<sup>6</sup> Une variante simple de celle-ci est présentée dans la figure 7.1.

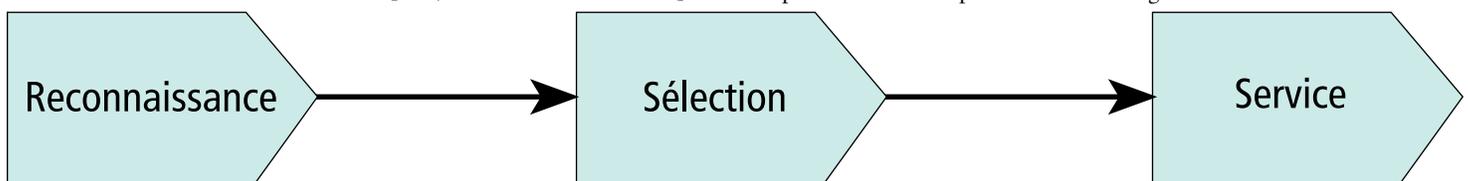


Fig. 7.1: la chaîne du service à la clientèle

D'après ce modèle, l'activité que représente l'obtention d'un encadrement juridique peut être représentée à l'intérieur d'un cycle de vie simple, composé de trois processus simples. Le premier est la *reconnaissance*, le processus par lequel les citoyens ou les clients reconnaissent, relativement à leurs circonstances individuelles, qu'ils profiteraient d'un encadrement juridique. Le deuxième est la *sélection*, le processus par lequel les citoyens ou les clients choisissent la source précise d'encadrement juridique pour leur venir en aide étant donnée leurs circonstances. Troisièmement, il y a le *service*, le processus par lequel l'encadrement juridique est reçu.

Chacune de ces composantes soulèvent des questions liées à l'accès à la justice. La première, le processus de reconnaissance, se caractérise actuellement par ce que j'appelle la « gâchette flagrante ». J'entends par cela que le client est poussé à demander un encadrement juridique en raison d'un événement ou de circonstances qui, manifestement, nécessitent une participation juridique professionnelle. C'est donc à l'instigation du client que la machine juridique se met en marche. C'est dans ce contexte, dans *The Future of Law*, que je dépeins le service juridique traditionnel comme étant « réactionnel » de nature.<sup>7</sup> La gâchette flagrante (p. ex. recevoir une réclamation, le décès d'un parent, entamer des négociations pour une affaire importante, ou une occurrence similaire qui exige clairement une aide juridique convenable) apporte le client contemporain à retenir les services de son avocat. Autrement dit, l'avocat réagit à l'appel à l'aide du client. Trop souvent, et de manière peu coopérative, l'avocat réagit d'abord (en prenant une inspiration agaçante) en disant qu'il aurait mieux valu que le client se présente plus tôt. Il s'agit de la base de ce que j'appelle le « paradoxe du service juridique réactionnel traditionnel ». Il faut en connaître long sur le droit pour reconnaître non seulement qu'il vous faut une aide juridique mais aussi, le meilleur moment de chercher ces conseils. Le résultat net est que les clients sont souvent désavantagés, soit parce qu'ils cherchent un encadrement juridique lorsqu'il est déjà trop tard, soit parce qu'ils laissent passer une occasion de revendiquer leurs droits. Dans une société où l'accès à la justice est réel, des services devraient être en place pour aider les non juristes à reconnaître, au moment opportun, que le droit a un impact sur eux (que ce soit pour les habiliter ou pour les inhiber).

Quant au processus de sélection, actuellement, il demeure plutôt approximatif. Traditionnellement, une série de facteurs ont attiré l'attention de clients éventuels sur la capacité d'un avocat, y compris la publicité, la présence physique locale, les recommandations et la réputation en général. Parfois des non juristes ont affaire à un cabinet d'avocats non pas parce qu'à leur connaissance ces avocats possèdent des compétences pertinentes, mais simplement parce qu'ils trouvent rassurant d'avoir affaire avec le même cabinet d'avocats qui s'est chargé, par le passé, de leurs questions juridiques de manière satisfaisante. Même pour les utilisateurs de services juridiques les plus avertis, comme l'avocat général à la tête d'un service du contentieux interne important, le grand choix de cabinets d'avocats donne lieu à un processus de sélection déconcertant, en raison de la diversité, de la complexité et du volume même des fournisseurs de services juridiques apparemment qualifiés. Si nous voulons raisonnablement affirmer que notre système judiciaire offre l'accès à la justice, nous devons évidemment avoir des processus en place qui permettent aux clients dépourvus de connaissances juridiques de trouver un avocat ayant les qualités nécessaires et qui offre des services juridiques à des prix concurrentiels. Une assistance semblable sera également bientôt nécessaire pour aider les citoyens à donner un sens à la gamme (déconcertante pour certains) d'outils juridiques en ligne.

Qu'en est-il de la troisième composante de la chaîne du service à la clientèle contemporaine ? Il s'agit du service. Aujourd'hui, les conseils donnés par les avocats sont le moyen le plus courant de transmettre l'encadrement juridique. Ces conseils sont invariablement réduits à un

moment donné à l'écriture, habituellement suivant une consultation individuelle et facturé selon un taux horaire. De plus, les conseils donnés sont destinés à la consommation directe d'un client en particulier; rarement est-il voulu que les conseils soient réutilisés par d'autres (même par les clients eux-mêmes). Si nous voulons améliorer l'accès à la justice, je suggère que nous devons sans cesse étudier et présenter des méthodes de service juridique qui sont moins coûteuses, vorace en temps, épuisant sur le plan affectif, et intimidant que l'approche consultative consacrée. En grande partie, ce qui a été dit dans la section 2.5 par rapport au sourçage des services juridiques peut donc s'appliquer dans le contexte du citoyen.

Pour améliorer l'accès à la justice, il sera donc nécessaire d'avoir de bien meilleurs services en place pour appuyer les clients : pour reconnaître qu'ils ont besoin (ou qu'ils profiteraient) d'un encadrement sur le règlement des différends, pour éviter les différends, et pour la promotion de la santé juridique; pour les aider à identifier et à choisir la source d'encadrement la mieux adaptée (sous les trois titres); et pour s'assurer qu'il y a en fait un grand éventail de sources.

Améliorer l'accès à la justice, sur cette échelle plus ambitieuse, devrait également faciliter la libération de ce que j'appelle « le marché juridique latent ».<sup>8</sup> Je fais allusion aux situations innombrables, de la vie familiale et de la vie professionnelle des non juristes, dans lesquelles ils ont besoin ou profiteraient d'un encadrement juridique (ou d'une compréhension habilitante, plus opportune, et qui arrive plus tôt) mais obtenir des conseils juridiques de nos jours semble trop coûteux, excessivement coûteux en temps, trop lourd et alambiqué ou simplement angoissant. Je crois que ce marché sera libéré par des systèmes d'encadrement juridique en ligne qui sont simples et directs et par d'autres méthodes d'approvisionnement de services juridiques. Ils ne remplaceront pas toujours les services juridiques conventionnels mais ils permettront un accès simple et abordable à l'encadrement juridique là où cet encadrement était peut-être autrefois inabordable ou peu réalisable. On m'a souvent demandé si mon marché juridique latent était simplement un terme recherché pour désigner le concept un peu plus truculent des « besoins juridiques non satisfaits ». Il l'est dans un certain sens, puisqu'ils constituent les deux côtés d'une même pièce de monnaie. Le fait sous-jacent est que la demande pour l'aide juridique de la part d'un spécialiste est aujourd'hui bien plus importante que l'offre et ce qui peut être accepté. Du point de vue de la société en général, cela ce traduit par un besoin juridique non satisfait alors que du point de vue des avocats, je vois cela comme un énorme marché inexploité. Non pas, heureusement, une occasion pour l'exploitation ou le monopole mais plutôt une occasion de contribuer, à un bon taux de rendement, au grave problème du manque d'accès à la justice. En droit, comme ailleurs, il semblerait que la demande comporte une « longue traîne » qui n'a pas été satisfaite par les pratiques de travail du passé.<sup>9</sup>

## 7.2 Les composantes de l'accès à la justice

Armés de cette analyse de l'accès à la justice, nous pouvons définir précisément le défi social fondamental. L'interprétation standard du problème est la suivante : dans la mesure où les avocats et (parfois) les tribunaux sont concernés, la résolution de problèmes juridiques et des différends est abordable, en pratique, uniquement pour les gens bien nantis et ceux qui ont droit à un appui de l'État. La question courante qui suit cette péroraison sombre est la suivante : comment faire pour élargir l'accès aux services juridiques de manière à ce qu'ils ne soient pas limités aux pôles de l'échiquier financier ?

Si ma thèse de la section précédente est acceptée, cette analyse courante minimise le dilemme. La réalité plus large est que ce n'est pas uniquement la résolution de problèmes juridiques et le règlement des différends qui nécessitent une expérience et des connaissances juridiques dont la plupart des citoyens n'ont pas et ne peuvent pas se payer. Ce qui est également au-delà de leur entendement et de leur

portefeuille sont l'identification de problèmes, le choix d'un conseiller, comment éviter les différends et la promotion de la santé juridique. Comment pouvons-nous donc, à un prix abordable, offrir cet éventail d'outils et de services juridiques et, à son tour, l'accès à la justice ?

Les options sont limitées. Une possibilité serait d'augmenter le financement des services juridiques par l'État. Dans la plupart des ressorts que je connais, il semble très peu probable que cela aura lieu, entre autres parce que la justice (notamment la justice civile) a tendance à mal rivaliser les autres exigences sur les fonds publics : la santé, la défense, l'éducation et les transports en particulier. Nous pouvons soutenir avec conviction, à l'instar du lord Neuberger, le lord du Droit, que la justice civile et la préservation de la société civile (à travers les contrats exécutoires et les droits de propriété, par exemple) constituent les fondements sur lesquels sont construits les États nation donc elles devraient être les premières en ligne pour obtenir le financement public.<sup>10</sup> Cependant, je crains, pour des raisons trop nombreuses à énumérer, que ce raisonnement n'est pas en accord avec les décideurs et les hommes et femmes politique d'aujourd'hui. Je connais suffisamment bien les rouages des gouvernements pour avancer qu'il y aura en effet moins, et non pas davantage, de fonds disponibles pour améliorer l'accès à la justice dans un avenir prévisible.

Cette situation est, à bien des égards, semblable à celle des avocats-conseils à l'interne qui sont à court de ressources. Tout comme l'avocat général, les citoyens qui rêvent d'un meilleur accès à la justice en veulent davantage pour moins cher. Si c'est le cas, ils devraient poursuivre les deux stratégies de base que j'avance dans la section 5.7, la stratégie portant sur l'efficacité et la stratégie de collaboration. La première nous permet de *réduire les coûts* de l'accès à la justice. Par exemple, les cabinets d'avocats peuvent faire des économies d'efficacité et des économies de coûts radicales grâce à la standardisation et à l'informatisation, alors que d'autres sources de conseils juridiques peuvent également être mis en jeu, en utilisant différentes voies pour la prestation, comme les centres d'appels et les appels vidéo notamment. Ou encore, avec la dernière stratégie, nous pouvons *partager les coûts* de l'accès à la justice parmi les concernés, c'est-à-dire grâce à l'approvisionnement juridique libre ou des communautés juridiques fermées qui facilitent le partage du fardeau à l'intérieur de grandes communautés ayant ces besoins juridiques (voir les sections 4.6 et 4.7).

Dans notre quête pour relever l'important défi d'ordre social et économique d'un meilleur accès à la justice à un moindre coût pour les fonds publics et les citoyens, j'espère donc que nous pourrions nous inspirer du raisonnement et des suggestions pratiques présentés dans ce livre à l'égard des clients du secteur privé. Même si les problèmes juridiques des citoyens ne ressemblent pas à ceux des avocats-conseils à l'interne, le thème général, c'est-à-dire celui d'offrir davantage pour moins cher, est remarquablement semblable. Donc, dans les pages suivantes je souligne encore une fois la grande gamme de technologies juridiques perturbatrices, décrites au chapitre 4 et dans la section 6.6. Comme toujours, alors que ces systèmes peuvent être menaçants et peu attrayants pour les entreprises juridiques conventionnelles, les changements qu'ils apporteront seront souvent accompagnés d'avantages directs (notamment des économies de coûts et des améliorations de la qualité) pour le client. Puis, encore une fois, ces entreprises juridiques qui choisissent d'adopter les technologies perturbatrices avant les autres, pourront de cette façon obtenir un avantage sur le marché. D'une manière plus générale cependant, le défi de l'accès à la justice peut être relevé, en partie au moins, à l'aide de deux techniques : la décomposition et le sourçage, présentées dans la section 2.5. Si nous avons réellement l'intention de réduire les coûts des services juridiques, nous devrions décomposer le travail juridique qui a été entrepris, ou qui devrait l'être, pour les citoyens, en tâches constitutives et les assigner aux sources de services les moins chers, du moment que ce sourçage et ce sur-mesure de masse (section 2.5) continuent

d'offrir la qualité d'encadrement requise pour les non juristes.

Nous pouvons envisager l'avenir d'une autre manière, c'est-à-dire sur le plan de la voie évolutionniste que je présente dans la section 2.1. Dans ce modèle, je prévois une évolution du contexte arbitraire où peu de citoyens reçoivent des conseils juridiques personnalisés traditionnels vers un contexte où beaucoup plus de membres de la société tirent profit de l'efficacité et des économies qui peuvent être réalisées dans le système judiciaire, sur ma voie évolutionniste, grâce à la standardisation et à l'informatisation. Dans un système de droit plus efficace, lorsqu'il y a du sur-mesure de masse, le coût à l'unité des composantes des services juridiques réduira et, à son tour, il devrait y avoir un meilleur accès aux services juridiques et à la justice. Nous en aurons plus pour notre argent.

En pratique, et supposant que le niveau de financement public alloué aux services juridiques ne subira aucune modification (à la hausse ou à la baisse), et en parallèle avec les améliorations au système judiciaire que je recommande dans les sections 6.4 et 6.5, je propose qu'un meilleur accès à la justice peut être obtenu à l'avenir par la combinaison de six composantes de base, comme suit. Premièrement, les citoyens doivent eux-mêmes être convenablement habilités pour qu'ils puissent s'occuper de certaines questions juridiques eux-mêmes et travailler de façon plus profitable avec ceux qui les conseillent, si un encadrement est nécessaire. La deuxième composante s'agit d'une profession d'avocat rationalisée avec des cabinets d'avocats qui pratiquent le sourçage, qui ont adopté des technologies, qui vont vers la banalisation et qui offrent des services bénévoles qui concordent de façon judicieuse avec d'autres sources d'encadrement juridique. La troisième est un tiers secteur sain. Il faut reconnaître que plusieurs citoyens nécessitant l'aide d'un procureur veulent avoir affaire à une personne sympathique, compréhensive et dotée de compétences juridiques de base. Quatrièmement, une nouvelle vague de prestataires alternatifs de services juridiques imaginatifs, entreprenants et axés sur le marché sont indispensables au mélange, apportant des nouvelles façons de faire en sorte que le financement public aille plus loin, forçant les cabinets d'avocats à rester alertes et offrant des services de telle manière que les consommateurs sont à l'aise. L'avant dernière composante est un appui à tous ceux qui doivent se frayer un chemin à travers le système judiciaire, des données initiales obligatoires et une jurisprudence qui est facile d'accès et assimilable grâce à des systèmes d'information juridique à titre gratuit (pour les utilisateurs). À son tour et finalement, il doit y avoir en place et en pratique, un ensemble de politiques gouvernementales éclairées par rapport à la disponibilité d'informations dans le secteur public. Dans la dernière partie de ce chapitre j'examine chacune des six composantes à tour de rôle.

Richard se spécialise dans l'utilisation de la TI par les avocats et autres professionnels et l'impact de la technologie auprès du gouvernement.  
Courriel : [richard@suskind.com](mailto:richard@suskind.com)  
Site Web : [www.suskind.com](http://www.suskind.com)

## Notes de fin de chapitre

...

3 Voir la Section 6.1 et les notes 4 et 5 du chap. 6.

4 R Suskind, *Transforming the Law* (Oxford : Oxford University Press, 2000; livre de poche. 2003) ix-x.

5 R Suskind, *The Future of Law* (Oxford : Oxford University Press, 1996; livre de poche, 1998) p. 288.

6 Suskind (no 4 ci-dessus) ch. 2.

7 Suskind (no 5 ci-dessus) 23-6.

8 Suskind (no 5 ci-dessus) p. 27.

9 Voir C Anderson, *The Long Tail* (London : Random House, 2006).

10 Lord Neuberger, discours non publié prononcé lors de la soirée de la Property Litigation Association, le 2 octobre 2007.

...

# Ce n'est pas la fin des avocats ... C'est la fin du modèle d'entreprise juridique traditionnel

Jordan Furlong, avocat et journaliste juridique, Law21.ca

Jeter un coup d'œil aux gros titres des services de presse juridiques des États-Unis et du Royaume-Uni suffit à rendre inquiet les avocats du Canada. Des milliers et des milliers d'avocats et leur personnel sont licenciés, le salaire des collaborateurs ainsi que les prélèvements des associés sont réduits, certains cabinets d'avocats sont même dissous ou font faillite. Il est difficile de croire qu'il s'agit de la même profession qui jouissait de profits à la hausse tout récemment. Pourtant, il semble certain que les temps continueront d'être durs pendant plusieurs mois encore, et il n'est pas improbable qu'ils risquent de s'empirer. Les cabinets d'avocats canadiens n'ont pas été autant touchés, mais personne s'attend vraiment à ce que la profession juridique canadienne sortira indemne de cette tempête.

La faute de ce carnage, évidemment, revient à la récession mais bien que le ralentissement économique soit une cause immédiate des difficultés des cabinets d'avocats, ce n'en est pas le seul. Au contraire, il a simplement accéléré une tendance qui était déjà bien entamée. Les cabinets souffrent parce que leurs modèles d'entreprise traditionnels s'effondrent devant toute une foule d'événements sans précédents.

Qu'entend-on par « un modèle traditionnel de cabinet d'avocats » ? Les exemples concrets varient, mais le modèle ressemble un peu à ceci : effectuer des tâches juridiques traditionnelles plus ou moins comme elles ont toujours été effectuées, systématiquement facturer de l'heure les clients pour ces tâches, compenser et promouvoir les avocats d'après ces heures facturées, et se fier aux connaissances et à l'avantage du pouvoir de longue date des avocats sur leurs clients pour maintenir ce qui revient à un marché captif.

Dans un avenir proche, chacun de ces éléments de l'exercice traditionnelle va diminuer d'importance devant les changements massifs. Ces changements comprennent la concurrence provenant de l'extérieur de la profession d'avocat (souvent de l'étranger), les avancées technologiques qui rendent les activités autrefois rentables entièrement automatisées, les fortes pressions exercées par les entreprises clientes pour régler les honoraires dans le marché mondial, la hausse des communautés de collaboration diffusant des connaissances juridiques qui étaient autrefois inaccessibles et enfin, les changements générationnels qui surchargent la culture financière des cabinets. La récession n'est pas responsable de ces tendances mais elle a amplifié l'effet de celles-ci.

Une excellente présentation de ces tendances et du coup formidable qu'elles s'apprentent à donner au marché des services juridiques se trouve dans le nouveau livre de Richard Susskind, professeur de droit anglais et juriste futuriste. Avec un titre qui fait réfléchir : *The End of Lawyers?* (la fin des avocats ?), ce livre offre une appréciation générale (et parfois, une mise en accusation) du paysage actuel des services juridiques et décrit l'architecture des systèmes qui le remplaceront. On y trouve une description détaillée d'une profession qui subit une transformation massive. En outre, l'auteur explique comment la technologie (Internet, notamment), la collaboration, la mondialisation et d'autres forces sont en train de changer les règles fondamentales qui déterminent la façon dont les services juridiques sont achetés et vendus.

Voici trois exemples de nouvelles tendances qui, selon le professeur Susskind, révolutionneront le marché juridique :

- L'identification d'une gamme changeante et fluide de catégories de services juridiques : personnalisés (unique, sur mesure ou adapté), normalisés (mettant à contribution les précédents, la procédure ou

le travail antérieurs), systématisés (réduits et s'appliquant aux systèmes automatisés), préfabriqués (des services systématisés exportés aux clients) et banalisés (des services intégrés si communs qu'ils ont peu ou pas de valeur marchande).

- La décomposition des tâches juridiques en composantes pouvant être déléguées à différentes sources, rarement à de véritables cabinets d'avocats. Douze types de destinations pour ce sourcing à plusieurs niveaux (qui font penser au dégroupement des services) sont identifiés : le sourcing, les non-juristes, la réinstallation, la délocalisation, l'externalisation, la sous-traitance, le cosourcing, la location, l'approvisionnement à domicile, l'approvisionnement libre, l'informatisation et le non approvisionnement. Ces destinations sont expliquées en détails plus éclairants dans le livre.
- Dans le contexte des avancées technologiques incroyablement grandes et rapides, l'apparition de dix technologies juridiques perturbatrices : le rassemblement automatisé de documents, la connectivité inexorable, le marché juridique électronique, l'apprentissage en ligne, l'encadrement juridiques en ligne, l'approvisionnement juridique libre, les collectives juridiques fermées, la gestion du flux des travaux et des projets, le savoir juridique intégré, et le règlement des différends en ligne. Ces développements constituent des menaces importantes pour diverses dimensions du modèle d'entreprise traditionnelle des cabinets d'avocats.

La myriade de tendances identifiées dans ce livre ont toutes une chose en commun : elles arrachent aux avocats le contrôle et l'influence qu'ils ont l'habitude d'exercer dans le marché des services juridiques. Le message le plus clair qui ressort de *The End of Lawyers?* est que désormais, et de plus en plus au fur et à mesure que le temps passe, ce seront les clients qui mèneront la barque. Ils tireront des leçons des expériences de gens ayant vécu des situations semblables, ils obtiendront des services de sources sûres en dehors de la profession juridique, ils profiteront des avancées technologiques qui font baisser les prix et les obstacles à l'accès. Ce sera le marché, et non pas les avocats, qui dicteront le prix des services juridiques et la façon dont ils sont offerts.

Pour les avocats, cela revient à une prédiction paralysante. La majorité des avocats qui apprennent les pronostics de Richard Susskind réagissent soit par la colère, soit par le déni, et comme nous le savons tous, il s'agit là des deux premières étapes dans le processus de l'acceptation des malheurs. Cependant, ce n'est pas nécessaire qu'il en soit ainsi. Je crois que les avocats s'en porteraient beaucoup mieux s'ils adoptaient une attitude positive par rapport à ces développements et reconnaissaient ce qu'ils représentent : une occasion de transformer l'exercice du droit ainsi que la vie des avocats et des clients.

Du côté des affaires, pour prendre un exemple, la croissance rapide de fournisseurs concurrents de services juridiques (comprenant des programmes d'ordinateur perfectionnés, des avocats offrant leurs services à partir de l'Inde, etc.) fera en sorte qu'il sera très difficile pour les avocats de continuer à prélever des honoraires élevés en échange de connaissances et de tâches que d'autres peuvent fournir à des prix beaucoup plus bas. Cela nuira aux cabinets d'avocats fondés sur d'innombrables heures facturées pour le travail non spécialisé mais offrira des occasions inouïes pour les avocats de se concentrer sur le travail spécialisé qui demande du jugement, de l'analyse, de sages conseils, enfin, des choses qu'aucune machine ne peut reproduire et qu'en fait, la plupart des avocats aiment faire.

Prenons un autre exemple. La demande croissante pour régler les honoraires – et plus particulièrement, le fait de rendre ces honoraires plus prévisibles – fera en sorte que « la facturation à l'heure » deviendra de plus en plus inacceptable pour tous sauf les acheteurs de services juridiques les moins raffinés. Les avocats ne pourront plus simplement surveiller les heures passées à effectuer les tâches, multiplier ce nombre par le taux courant puis envoyer une facture. Ils ne pourront plus accumuler les coûts qu'ils veulent, ayant la certitude que ces coûts peuvent être refilés directement au client. Le résultat de ce développement est clair : dans une ère d'honoraires prévisibles ou fixes, les avocats devront se concentrer davantage sur la façon dont ils règlent les coûts. Cela les mènera dans un monde passionnant où ils pourront essentiellement faire concurrence à leurs propres honoraires, s'efforçant sans relâche d'apporter autant d'efficacité que possible dans leurs systèmes, afin d'entraîner autant de profits que possible.

Ce n'est pas une contradiction, et cela ne devrait surprendre personne, que les changements au modèle de prestation de services juridiques qui sont avantageux pour les clients peuvent, et devraient aussi, être avantageux pour les avocats. Ce qui s'applique au-delà des considérations pécuniaires. Bien que les avocats aient profité sur le plan financier de la structure du marché juridique, il serait difficile de soutenir avec succès que l'organisation actuelle permet aux avocats d'être heureux et comblés. Ce ne sont sûrement pas les clients qui se plaindraient de voir leurs questions juridiques réglées plus rapidement, de manière plus efficace au niveau des coûts, et avec une plus grande contribution de leur part dans le processus.

À cet égard, les avocats devraient encourager la finesse et le savoir grandissants de leurs clients et faire leur possible pour permettre à ceux-ci de s'assumer. Un véritable partenariat entre les avocats et les clients – une rencontre d'égaux, plutôt que des rapports à sens unique – pourrait former la base d'une nouvelle approche à l'exercice du droit, moins antagoniste, moins semblable à un jeu à somme nulle. Les avocats ne devraient pas avoir l'impression de devoir contrôler les questions juridiques de leurs clients ainsi que la vie juridique de ces derniers. Ils devraient se voir comme les facilitateurs de meilleurs résultats et de vies plus heureuses.

Ceci à son tour présente un autre élément important des changements en cours : ils offrent des occasions inédites d'améliorer l'accès à la justice. L'auteur de *The End of Lawyers?* montre bien cette question, c'est-à-dire les besoins juridiques non satisfaits de littéralement des millions de personnes ainsi que le coût social tiré par ces besoins non satisfaits. Il ne s'agit pas simplement du fait que tant de gens n'ont pas les moyens d'aller devant les tribunaux, c'est que tant de gens ignorent qu'ils méritent d'aller devant les tribunaux en raison de leurs situations malheureuses, qu'ils ont des droits et qu'il existe des voies par lesquels ils peuvent exercer ces droits. Le droit offre ce que le professeur Susskind appelle une surabondance d'ambulances au pied de l'escalier et des

grilles insuffisantes au sommet. Mais cela va peut-être bientôt changer.

À l'ère qui s'annonce, le prix de nombreux services juridiques, notamment ceux des consommateurs individuels, baissera, alors que les informations disponibles aux clients augmentera. En conséquence, nous nous apprêtons à amorcer une époque où l'accès au savoir des gens sur le droit, et notamment sur les droits et les remèdes qui leurs sont disponibles, monteront en flèche. Internet rendra la capacité de rassembler et de partager des connaissances juridiques ainsi que la collaboration à l'égard de ce savoir si aisé que son coût sera presque inexistant. Ceci à son tour promet d'ouvrir enfin le domaine négligé depuis longtemps du droit préventif.

Les services juridiques préventifs – des visites de routine et des régimes de santé juridique personnalisés qui anticipent et réduisent les problèmes juridiques et les répercussions de ceux-ci – sont la voie de l'avenir pour de nombreux avocats. Qu'ils soient en ligne ou en personne, destinés à des sociétés ou des particuliers, personnalisés ou différant légèrement d'un modèle standardisé, ces types de services promettent d'être doublement avantageux en mettant à contribution les connaissances les plus précieuses des avocats et en favorisant le bien collectif d'une population mieux informée et préparée sur le plan juridique. Un problème juridique peut être résolu en quelques mois, voire quelques semaines; une bonne santé juridique est l'œuvre d'une vie remplie de sages conseils juridiques. Des besoins juridiques non reconnus et non satisfaits (ou satisfaits lorsqu'il est trop tard) sont une plaie de la société, mais l'avènement du droit préventif – rendu possible, sinon nécessaire, par l'effondrement du modèle d'exercice du droit traditionnel – est un moyen prometteur de s'assurer que tous sont informés quant à leurs droits juridiques.

Des changements s'annoncent – des changements importants – en ce qui a trait aux façons dont les cabinets d'avocats sont dirigés, la prestation de services juridiques, ainsi que la diffusion et le contrôle du savoir et du pouvoir juridiques. Ces changements seront navrants et auront des effets perturbateurs sur l'exercice de nombreux avocats toutefois, ils ne doivent pas inspirer la crainte. Si nous nous y prenons correctement, nous qui faisons partie de la profession d'avocat aurons une occasion inédite de refaire la prestation des services juridiques selon de nouvelles normes et attentes quant à l'efficacité et la justice. Cela ne représente pas la fin des avocats. D'une certaine façon, il se peut que ce soit notre renouveau.

Jordan Furlong est un avocat et un journaliste juridique vivant à Ottawa. Il est l'auteur du blogue Law21, un centre d'informations sur les changements extraordinaires en cours au sein de la profession d'avocat. Il est également rédacteur en chef du magazine *National* de l'Association du Barreau canadien et président des prix InnovAction Awards du College of Law Practice Management.  
Courriel : [jordan@law21.ca](mailto:jordan@law21.ca)  
Site Web : <http://law21.ca>

## Création d'un comité d'action national sur l'accès à la justice civile et familiale

Parmi les participants les plus importants des systèmes de justice civile et familiale, plusieurs regroupent leur effort pour trouver des moyens de rendre l'accès à la justice plus efficace et abordable.

En septembre dernier, un groupe de représentants de la magistrature, du Barreau et des gouvernements provinciaux, entre autres, se sont réunis à Edmonton à l'occasion de la première réunion du comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale.

La très honorable juge en chef Beverley McLachlin, CP, qui a fait de l'accès à la justice un des thèmes de son mandat, a parlé au comité de l'importance de réunir les représentants des divers ressorts et des divers rôles au sein du système afin de trouver des solutions aux problèmes existants et émergents à cet égard. Mme McLachlin a utilisé les termes de Margaret Mead pour dire qu'elle avait pleine confiance au comité d'action, notamment *Never doubt that a small group of thoughtful, committed citizens can change the world. Indeed it is the only*

## Participants actuels du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale :

Conseil canadien de la magistrature  
Conseil canadien des juges en chef  
Association canadienne des juges des cours supérieures  
Association Canadienne des Juges des Cours Provinciales  
Association du Barreau canadien  
Fédération des ordres professionnels de juristes  
Association des régimes d'aide juridique  
Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridiques  
Forum canadien sur la justice civile  
Des sous-ministres de la Justice / Procureurs généraux  
Organismes pro bono  
Représentants du public

*thing that ever has* (Il ne faut jamais douter de la capacité d'un petit groupe de citoyens sérieux et engagés pour changer le monde. C'est en fait toujours ainsi.)

Nos systèmes de justice civile et familiale, comme beaucoup d'autres aspects de gouvernance canadienne, varient de façon nette d'un ressort à un autre. Or, contrairement aux systèmes d'éducation ou de santé, nous comprenons relativement mal les différentes approches au sein des systèmes de justice civile et familiale. Le Forum canadien sur la justice civile a commencé à développer une base de données consultable des initiatives de réforme appelée Répertoire des réformes. (voir Aperçu transcanadien en page 24 pour plus d'information sur le répertoire). Tous les ressorts du pays y ont accès et peuvent y contribuer. D'ailleurs le comité encourage l'expansion continue de cette précieuse ressource. Toutefois, il reste encore beaucoup à faire.

Lors de la réunion inaugurale, les membres du comité d'action ont proposé l'étude de sujets importants, dont la formulation d'une « vision nationale » d'accès à la justice civile et familiale pouvant servir de base au développement de modèles, de cibles, de seuils et même de normes nationales. À l'heure actuelle, il n'existe pas de paramètres communs pour mesurer les coûts, la vitesse ou l'accessibilité de la justice civile ou familiale dans ce pays, et encore moins de repères ou de normes qui faciliteraient la comparaison entre les divers ressorts et encourageraient une réforme efficace. Le comité encourage à l'unanimité la recherche en vue d'établir une base et des outils de preuve permettant de comparer de manière utile les pratiques existantes des divers ressorts.

Ce n'est qu'un début. Comme l'ont constaté tous ceux qui étaient présents à la première réunion, le comité devrait viser les objectifs suivants à court terme :

- tirer parti des connaissances et du savoir-faire des diverses forces du système, incluant les juges, les avocats, les administrateurs du gouvernement et les membres du public;
- combler les écarts des connaissances et éviter le doublement de l'effort;
- stimuler le débat au sein des ressorts et des diverses collectivités professionnelles pouvant alimenter une discussion nationale sur la question de l'accès à la justice;

- créer une voix nationale crédible et faisant autorité pour rehausser la sensibilisation aux problèmes d'accès à la justice auprès du public, de la communauté juridique et des gouvernements.

Le comité a mis une emphase spéciale sur la question du coût de la justice. Les divers membres du comité ont proposé des initiatives d'action dans des domaines tels que :

- le partage d'information;
- l'amélioration de la disponibilité de services juridiques abordables;
- la proportionnalité des poursuites relatives aux questions en jeu;
- la reconsidération de la règle qui veut que « le perdant paie ».

En ce qui concerne l'engagement du public dans le système de justice, le comité a discuté de :

- ressources pour aider le public à avoir accès aux services juridiques;
- éducation juridique;
- aide pour les plaideurs qui se représentent eux-mêmes.

De la première réunion du comité, il est clairement ressorti que tous les participants désirent améliorer l'accès à la justice civile et familiale. Certes, chacun a un point de vue unique. Aussi le comité a l'intention de tirer parti des opinions, des connaissances spécialisées et des ressources de chacun des secteurs représentés et de poursuivre les buts communs en vue d'un consensus. Le but consiste à trouver un terrain commun et de le renforcer pour obtenir des résultats.

Le comité d'action cherche à renforcer le volet public en le rendant plus diversifié et représentatif des Canadiens desservis par nos systèmes de justice. Le comité a créé un groupe de travail, qui l'hiver dernier, a commencé à développer un autre plan d'action. Le groupe de travail aidera à la conception d'un cadre de consultation, à une recherche sur le coût de la justice et autres questions et à une stratégie de communication avec à la fois des professionnels du monde juridique et des membres du grand public; toutes ces questions ont été identifiées par le comité. Ce groupe de travail est actif depuis septembre et prévoit se réunir une deuxième fois au cours des prochains mois.

Le Forum canadien sur la justice civile est heureux de jouer un rôle spécial au sein de ce comité. En plus de contribuer en tant que membre, le Forum agira aussi d'animateur pour le comité d'action et son groupe de travail. Le Forum coordonnera les réunions et préparera le matériel requis pour les délibérations et assemblera le matériel des membres et des parties externes qui est nécessaire aux travaux du comité.

### Définition de collaboration :

La définition suivante est proposée comme point de départ de la définition du rôle des membres du comité et de leurs organisations et secteurs respectifs :

*Travailler ensemble dans une relation coopérative, équitable et dynamique où les connaissances et les ressources sont partagées afin de réaliser les objectifs et de prendre des mesures éducatives, utiles et bénéfiques pour tous.*

*Il est entendu par cette définition que tous les collaborateurs ont des connaissances et des ressources différentes, mais toutes aussi importantes les unes que les autres et qu'ils doivent les partager et apprendre les uns des autres.*

# Nouveau modèle d'accès à la justice

Ce numéro débute par les vives observations, la perspicacité et les conseils de Richard Susskind et de Jordan Furlong sur les modèles de pratique et la réponse aux besoins juridiques non satisfaits. Ces observations sont les plus récentes d'une longue liste de rapports et de recommandations qui visent à améliorer l'accès au système de justice.

Nous sommes frappés par les parallèles avec le *rapport du Groupe de travail sur le système de justice civile* de l'ABC de 1996<sup>1</sup>, qui a souligné le besoin croissant d'un système juridique plus axé sur l'utilisateur. Il comprend des recommandations spécifiques, à savoir que :

- chaque tribunal devrait fournir des conseils au point d'entrée aux membres du public (Recommandation 27);
- chaque tribunal devrait prendre des initiatives pour aider les plaideurs qui se représentent eux-mêmes (Recommandation 28);
- les avocats devraient utiliser plusieurs méthodes de facturation en mettant l'emphase sur la valeur et l'opportunité au lieu du temps passé (Recommandation 45);
- l'ABC devrait faire preuve de leadership en diffusant l'information sur l'intégration de nouvelles technologies dans la pratique du droit (Recommandation 47);
- le fait de reconnaître que les services juridiques font partie intégrante de la justice et que la profession juridique a une responsabilité importante pour aider l'effort fait pour améliorer l'accès aux services juridiques. Le groupe de travail s'est concentré sur les initiatives pro bono, bien que comme on peut le constater à partir de ces articles, il y a plusieurs moyens d'améliorer l'accès aux services juridiques (Recommandation 48);
- les possibilités d'éducation et de formation devraient refléter les attentes et responsabilités changeantes pour les avocats, les étudiants en droit ainsi que toute la gamme des fournisseurs de services (Recommandation 49).

Ce qui a changé depuis la diffusion du rapport de ce groupe de travail est le fait que la recherche au Canada et à l'étranger fournit maintenant de solides témoignages sur la mesure dans laquelle les besoins juridiques ne sont pas satisfaits, ce qui fait vraiment prendre conscience du besoin d'agir. Comme l'illustre le diagramme en page 10, ~90 % des problèmes juridiques justiciables demeurent en dehors du système juridique officiel. Alors que certains problèmes se règlent, d'autres ne se règlent pas. De plus, le coût des conflits juridiques non réglés est inquiétant autant pour le particulier que pour la société.

Un modèle d'accès à la justice plus complet, qui reconnaît que les procédures officielles règlent uniquement une petite portion des problèmes juridiques est en train d'apparaître. Pour améliorer l'accès à la justice, il faut nécessairement viser à régler la grande partie des problèmes juridiques qui demeurent en dehors du système proprement dit. De nouvelles approches à la pratique du droit et une gamme toujours plus large de services juridiques est en train de surgir dont d'ailleurs certaines sont soulignées dans les articles suivants. Nous vous invitons à partager vos exemples et vos idées que nous afficherons sur notre site Web. Écrivez-nous à : [cjforum@law.ualberta.ca](mailto:cjforum@law.ualberta.ca).

## Notes de fin de chapitre

1 Disponible en ligne à : [www.cba.org/cba/pubs/pdf/systemscivil\\_tfreport.pdf](http://www.cba.org/cba/pubs/pdf/systemscivil_tfreport.pdf)

## Spectre des services juridiques au Canada

# La VIJ, composante de la gamme des services juridiques d'un monde en évolution

Rick Craig, Directeur exécutif, Law Courts Education Society of BC

L'extrait du texte « *The End of Lawyers?* » (la fin des avocats ?) de Richard Susskind reflète la quête actuelle pour déterminer si notre système de droit actuel est pertinent, crédible et accessible à la majorité des Canadiens.

Les problèmes que représentent les coûts excessifs, la complexité et les délais existent dans l'ensemble du monde de la common law et de nombreuses initiatives de réformes sont en cours au Canada, en Grande-Bretagne, aux États-Unis ainsi que dans d'autres pays qui ont ce système de droit. Selon les auteurs du Green Paper on Civil Justice Reform (un document de travail sur la réforme de la justice civile) publié par le British Columbia Civil Justice Working Group en septembre 2004 :

*Nous devons commencer à envisager le fonctionnement de notre système de justice civile de façon radicalement différente. Nous devons être ouverts au réexamen des attitudes et des suppositions traditionnelles et peut-être même à la refonte des éléments essentiels du système. (page 9)*

Actuellement, de nombreuses personnes soutiendraient que ce défi n'est pas propre à la justice civile au Canada, mais qu'il s'applique plutôt à tous les domaines du système de droit du pays. Étant donné ce défi, où se cadre

la vulgarisation et information juridiques (VIJ) ? Si des changements sont nécessaires dans le système de justice civile, quel sera le rôle de la VIJ ?

La VIJ fait partie de la gamme des services juridiques depuis plus de quatre décennies. À l'origine, il s'agissait d'une des composantes de l'activisme des années 1960. Les connaissances en droit étaient perçues comme un moyen important de promouvoir la justice sociale et dans les premiers temps, les activistes de la VIJ étaient étroitement liés au mouvement de la lutte contre la pauvreté.

Au cours des quarante dernières années, il y a eu plusieurs définitions de la VIJ dont celle-ci, une des plus simples : « toute activité permettant aux individus ou aux groupes de comprendre le droit et de s'en servir ». Les objectifs de la VIJ ont toujours eu de multiples facettes : promouvoir la citoyenneté, aider les gens à éviter les problèmes juridiques et offrir des ressources aux personnes ayant des besoins et des problèmes juridiques différents afin qu'elles comprennent comment aborder ces questions.

Lorsque les programmes d'aide juridique ont été mis en place au

Canada dans les années 1970, la VIJ est devenue une partie intégrante de la prestation de services juridiques dans plusieurs provinces canadiennes. Actuellement, au moins un organisme a le mandat d'offrir des services de VIJ dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. Les membres de ces organismes ont l'impression de faire partie d'une communauté nationale avec une voix commune, l'Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridiques.

La VIJ offre des ressources et des programmes dans tous les domaines du droit aux écoles ainsi que des cours, des brochures d'informations et des ressources publicitaires gratuits au public. La gamme des programmes et des produits offerts au public est impressionnante. Elle a augmenté considérablement au fur et à mesure que les organismes de VIJ ont cherché de plus en plus à venir en aide à davantage de groupes divers ayant des besoins et des capacités différentes. Tout récemment, des ressources dans les sites Web multimédias et des ressources d'auto-assistance visant les plaideurs non représentés ont été créées.

Au cours de la trentaine d'années que j'ai travaillé dans la VIJ, j'ai collaboré à des centaines de projets visant à créer des ressources dans chacun de ces domaines. J'ai siégé sur le conseil de la Legal Services Society of BC pendant six ans et j'occupe le poste de directeur exécutif de la Law Courts Education Society of BC depuis près de vingt ans. Je suis convaincu que pendant cette période, la vision première de la VIJ a continuée d'être liée à l'aide juridique. C'est pour cette raison qu'un des principaux objectifs a été de se concentrer sur les besoins des Canadiens à faible revenu et des personnes handicapées. Bien que ce soit un objectif important, je me demande maintenant comment cette vision de la VIJ se cadre dans le débat sur la réforme systémique fondamentale.

En 2006, les auteurs du rapport du groupe de travail Civil Justice Reform Working Group intitulé « *Effective and Affordable Civil Justice* » (la justice civile efficace et abordable) ont schématisé le système de droit de la façon suivante :

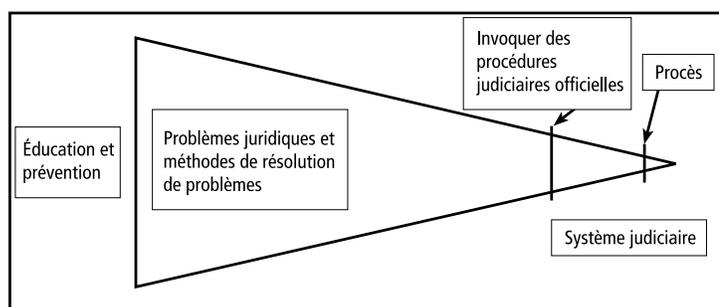


Fig. 1: Le système de droit en tant que triangle

Ce concept du triangle est très utile car il illustre le lien entre les procédures judiciaires officielles et les autres méthodes de résolution de problèmes juridiques. Les auteurs du rapport soutiennent que depuis trop longtemps, les ressources ont été concentrées à la pointe du triangle et qu'elles doivent désormais être concentrées sur un plus large éventail de méthodes de résolution de problèmes.

Pour une raison ou une autre, on ne semble pas penser que les domaines de l'éducation et de la prévention font partie du triangle du système de droit. Le triangle commence uniquement à partir des problèmes juridiques existants des gens et la VIJ n'occupe pas une place définie à l'intérieur de ce triangle. Cette vision est comparable à une vision du système de santé qui n'inclurait pas l'éducation sanitaire. Les liens entre l'éducation préventive et le fonctionnement efficace du système de soins de santé sont bien documentés et compris. Une vie saine réduit les dépenses en services médicaux. Malheureusement, des liens semblables dans le monde du droit sont moins bien documentés et moins bien compris. S'ils étaient mieux documentés et mieux compris, nous dépenserions peut-être davantage sur la VIJ préventive et moins

pour la résolution de problèmes juridiques, dont certains pourraient être évités grâce à l'éducation.

Une des étapes importantes de ce processus est notre besoin d'examiner les ressources que nous créons en VIJ. L'expérience nous a montré que l'éducation portant sur le droit, les procédures judiciaires ainsi que sur les garanties juridiques n'est pas suffisante. La VIJ doit aborder à la fois les questions d'ordre juridique et les contextes personnel et social correspondants. Des exemples de cela sont les programmes intitulés *Le rôle parental après la séparation* qui sont maintenant offerts à l'échelle du Canada et les nouveaux formats de VIJ en ligne pour montrer aux plaideurs sans avocat ce qu'ils doivent faire et aussi ce qu'ils ne devraient pas faire.

Par exemple, la création et la mise sur pied du Self-help Information Centre (le centre d'initiative personnelle de la Cour suprême de la Colombie-Britannique) à Vancouver a demandé le travail et l'engagement de nombreuses personnes au cours de plusieurs années. Il y a eu neuf avant-projets distincts ainsi qu'un va-et-vient important de communications entre les intervenants qui établissaient le cadre. En fin de compte, nous avons décidé qu'une gamme de services d'appui était nécessaire pour aborder les besoins des plaideurs sans avocat, dont :

- La VIJ : un service de première ligne permettant aux plaideurs sans avocat d'identifier leurs problèmes et leurs options juridiques et d'obtenir de l'aide
- Les conseils juridiques : pour aider les plaideurs sans avocat à comprendre les questions liées à leurs problèmes juridiques et comment procéder
- Une aide pour remplir les formulaires : permet aux plaideurs sans avocat de remplir correctement les formulaires nécessaires pour amorcer et conclure des procédures judiciaires
- La recherche juridique : pour aider les plaideurs sans avocat à entreprendre la recherche juridique nécessaire
- Des ressources : pour aider les plaideurs sans avocat à exposer de façon efficace devant les tribunaux ou les cours

Depuis la création du centre et depuis que je travaille dans le domaine des ressources éducatives, je me suis rendu compte que cette caractérisation de quoi est nécessaire est erronée. La définition de la VIJ est bien trop restreinte. La VIJ ne constitue pas la première étape de la voie judiciaire; il s'agit plutôt du commun dénominateur qui lie toutes les parties du processus.

Dans son rôle de commun dénominateur, la VIJ peut aider les plaideurs sans avocat à savoir comment effectuer de la recherche juridique et présenter leur affaire pendant l'audience. Bien que tout le monde, y compris les plaideurs sans avocat, doivent comprendre leurs options juridiques, la VIJ leur est également utile pour bien saisir la préparation nécessaire avant de rencontrer un avocat pour obtenir des conseils juridiques. Cette préparation leur permettra d'employer ce temps de manière efficace au niveau des coûts et de manière efficace tout court.

Nous ne devons pas nous limiter à donner aux gens des formulaires à remplir ou une assistance pour remplir ces formulaires. Nous devons créer des formulaires « intelligents », des ressources de VIJ pour enseigner aux gens comment se servir de ces formulaires et ensuite nous devons travailler avec les tribunaux pour nous assurer que la VIJ soit liée à ces formulaires simplifiés. Afin d'être efficace, nous devons examiner la façon dont notre notion de la VIJ se cadre à la fois avec notre système de droit en évolution et les nouvelles technologies.

Ci-dessus, j'ai commenté le fait que traditionnellement la VIJ a été étroitement liée à l'aide juridique. Cela a peut-être contribué à formuler notre conception de ce que devrait être la VIJ. De nos jours, la grande part de l'aide juridique se trouve dans le droit pénal et, alors que le format de notre système de justice pénale n'a pas changé de façons spectaculaires ces trente dernières années, nos procédures en justice

familiale et en justice civile se sont développées considérablement.

Pour être en mesure de définir le rôle de la VIJ à l'intérieur de la gamme des services juridiques, nous devons d'abord définir le rôle de la VIJ telle qu'elle se rattache à chacun des domaines distincts des services juridiques. Dans le domaine de la justice familiale, par exemple, la VIJ a beaucoup évolué. Un éventail de nouvelles ressources – des sites Web pratiques et les programmes intitulés *Le rôle parental après la séparation*, entre autres – prouvent que la VIJ joue un rôle essentiel dans tous les aspects de notre système de justice familiale. La VIJ joue également un rôle de premier plan pour éduquer les Canadiens au niveau des avantages liés à la recherche de choix autres que les processus de règlement des tribunaux et l'importance de développer de bonnes aptitudes à communiquer et des compétences parentales qui peuvent servir dans nos rapports avec les ex-conjoints ou les enfants.

La VIJ joue un rôle essentiel dans la façon dont les gens accèdent aux services de la justice civile. Cela comprend les innombrables tribunaux administratifs; il y en a plus d'une centaine en Colombie-Britannique. La VIJ doit également faire partie des procédures liées aux petites créances : remplir les formulaires et la représentation sans avocat, entre autres. Cela est aussi vrai pour les affaires de plaideurs sans avocat allant devant la Cour suprême et ayant des audiences en cabinet ou des instructions complètes.

L'approche de ce travail doit être coordonnée et dotée d'une perspective commune et non pas une collection de composantes indépendantes et sans rapport entre elles. Ce qui veut dire que nous devrions adopter une approche de collaboration mieux coordonnée pour éduquer les citoyens sur le système judiciaire et la façon d'interagir avec.

À certains égards, le système de justice pénale est le domaine où il peut être plus difficile de définir l'envergure d'un rôle en évolution pour la VIJ. Depuis toujours, la VIJ joue un rôle important dans l'éducation des Canadiens en ce qui a trait à leurs garanties juridiques et leurs responsabilités légales en vertu du droit pénal. Au fil des ans, le monde de VIJ a créé de précieuses ressources éducatives préventives pour les jeunes à risque afin de les informer des dangers liés à l'implication dans les histoires de gangs et de drogues et les comportements criminels. Dernièrement, encore en utilisant Internet comme outil, la VIJ a créé des nouvelles ressources éducatives destinées aux contrevenants qui devraient se révéler extrêmement précieuses lorsqu'elles sont utilisées dans le cadre de programmes novateurs tels que la Downtown Community Court à Vancouver.

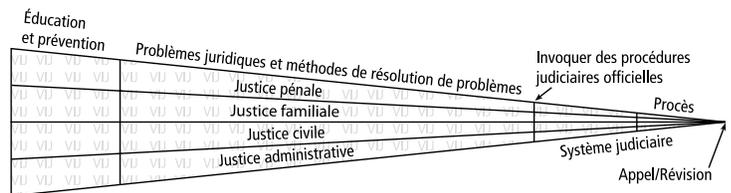
## L'accès à la justice et les lignes téléphoniques juridiques

John Simpson, Directeur, services communautaires,  
Legal Services Society of BC

Au cours des dix dernières années, les avancées technologiques, le coût à la hausse des conseils et de la représentation juridiques ainsi que la demande grandissante pour les services d'entraide ont favorisé un intérêt pour les lignes téléphoniques juridiques en matière de droit civil (les « lignes juridiques »).

Des évaluations ont montré que ces services répondent à un besoin important pour de nombreuses personnes qui, autrement, n'obtiendraient

Étant donné les informations ci-dessus, un triangle plus juste pour schématiser notre système de droit pourrait ressembler à ceci :



Dans cette vision, l'éducation et la prévention font partie du système et la VIJ joue un rôle à toutes les étapes du processus. En outre, ce concept du rôle de la VIJ telle qu'elle se rattache à nos divers systèmes de droit est très clair. La VIJ est un fil tissé à travers les processus qui font partie de nos systèmes judiciaires toutefois, il ne faut pas oublier que la manière dont cela se produit n'est pas la même selon la nature de l'affaire : criminelle, familiale, civile ou administrative.

En conclusion, je suggère que nous devons réexaminer le rôle envisagé pour la VIJ dans la gamme des services juridiques actuelle. Le système de droit évolue afin de répondre à des défis importants et le rôle de la VIJ évolue également. Elle ne peut plus être uniquement envisagée comme la « partie initiale », isolée du reste du système. Il s'agit plutôt d'un des fils tissés à travers le système de droit qui aide les Canadiens à mieux comprendre leurs responsabilités sociales et à aborder leurs besoins juridiques.

Avec cette intégration, nous devons envisager le rôle de la VIJ de façon plus holistique et aller vers la création de services de VIJ qui sont complets, cohésifs, coopératifs et mieux intégrés. La conception de ces services doit tenir compte du fait que les cadres de VIJ de nos systèmes de justice criminelle, familiale, civile et administrative seront différents. Ces cadres, quoique dissemblables de nature, seront centrés sur un but en commun : aider les Canadiens à mieux comprendre le droit et mieux s'en servir.

Rick Craig  
directeur exécutif  
Law Courts Education Society of BC  
260-800 rue Hornby  
Vancouver (C-B) V6Z 2C5  
Tél.: (604) 660-9870  
Télec. : (604) 775-3476  
Courriel : info@lawcourtsed.ca  
Site Web : www.lawcourtsed.ca



pas d'aide. Au fur et à mesure que nous acquérons de l'expérience et que des nouvelles technologies sont introduites, ces services sont continuellement affinés et améliorés.

Cet article traite essentiellement de l'expérience de la Colombie-Britannique et la création de la LawLINE pour aborder les besoins des gens et les circonstances changeantes.

## Les lignes juridiques en C.-B.

Les lignes juridiques se sont développées à partir des services d'informations juridiques et remontent à plus d'un quart de siècle. Au début des années 1980, la Legal Services Society (LSS) était doté d'un système de bureaux dans les communautés mais les gens appelaient souvent le bureau administratif à Vancouver pour obtenir de l'aide avec leurs problèmes juridiques. La LSS a donc mis en place un service téléphonique dans sa bibliothèque de droit publique, le Legal Resource Centre, afin d'aborder ce besoin.

À l'origine, le personnel de LawLINE était constitué de bibliothécaires de droit qui fournissaient des informations juridiques et indiquaient aux gens les autres informations et ressources juridiques nécessaires pour les aider à résoudre leurs problèmes d'ordre juridique. Les conseils juridiques ne faisaient pas partie du service qui se limitait à la grande région de Vancouver. Néanmoins, la LawLINE satisfaisait la demande pour des informations juridiques qui n'était pas satisfaite par d'autres moyens. En 2002, le nombre d'appels reçu chaque année à la LawLINE avait atteint 17 000. De nombreuses personnes ont obtenu de l'aide pour trouver les ressources et les services nécessaires pour répondre à leurs questions juridiques.<sup>1</sup>

En septembre 2002, les activités de la LawLINE ont été étendues à l'échelle de la province grâce à son service téléphonique sans frais. Les informations juridiques et le service d'aiguillage étaient encore offerts mais pas les conseils juridiques.

Pendant ce temps, les coupes claires qui ont été faites au financement de l'aide juridique aux États-Unis après 1995 ont forcé la direction de nombreux régimes d'aide juridique à faire des mises à pied, fermer des bureaux et annuler des programmes de base. Les lignes téléphoniques juridiques ont été perçues comme un moyen de continuer à offrir un accès aux conseils juridiques. Dans plusieurs régimes d'aide juridique, les services ont été intégrés au système du réseau téléphonique grâce à un appui de la part de la Legal Services Corporation (LSC), un des principaux bailleurs de fonds des programmes d'aide juridiques en matière de droit civil aux États-Unis.

## Le projet de la LawLINE améliorée

En septembre 2003, la LSS adapta les leçons tirées de cette expérience et ajouta les conseils juridiques à la liste des services offerts à travers la LawLINE. La première ligne juridique canadienne pour personnes à faible revenu, dont le personnel se composait d'avocats et de techniciens juridiques, était financée par la Law Foundation de la Colombie-Britannique.

La LawLINE offrait une gamme de services définie à l'intérieur d'une série de critères d'admissibilité et de couverture. Une des innovations introduite avec la LawLINE fut l'utilisation d'interprètes au téléphone dans les conférences à trois.

Des évaluations ont montré que la LawLINE comblait un vide important dans les services existants pour de nombreuses personnes. La grande majorité des gens (85 %) ont dit que pour eux, la LawLINE a été très importante. Des personnes aux prises avec des problèmes liés à la famille, la santé, les transports ou les horaires ont affirmé que cette ligne a été plus utile qu'un service au comptoir.

## Lignes téléphoniques : triage et refonte

En 2007, la LSS a entrepris un examen des services de la LawLINE afin d'en améliorer l'efficacité, réduire les temps d'attente et profiter au maximum des ressources limitées. De nombreux changements ont été mis en œuvre en 2007 et 2008 dans le cadre du projet Telephone Triage Project dont la révision des textes des messages pour mieux aiguiller les gens vers des services en personne au besoin et mieux intégrer l'évaluation initiale de la LawLINE avec l'évaluation initiale du centre

d'appels de la LSS (où les gens peuvent demander un avocat pour les représenter).

Le Telephone Triage Project offre aux gens un point d'entrée unique pour de nombreux services d'aide juridique. Afin d'améliorer l'évaluation initiale, des assistants juridiques chargés de l'accueil filtrent les appels et des travailleurs d'approche juridiques répondent aux demandes d'informations juridiques. Des nouvelles mesures ont été introduites pour accélérer l'escalade des appels aux techniciens juridiques et aux avocats et des textes plus simples ont été écrits pour les messages automatisés.

En 2009, la LSS a fait d'autres changements au niveau du personnel et des opérations à plusieurs programmes car les revenus gouvernementaux et non gouvernementaux étaient insuffisants pour couvrir la demande actuelle de l'aide juridique. Les services de conseil de la LawLINE seront encore financés pendant un an et continueront au moins jusqu'au 31 mars 2010. Cependant, en raison de la compression du personnel de la LawLINE, la portée de la couverture a été redéfinie afin d'adapter le service pour qu'il réponde essentiellement aux questions émanant de l'économie actuelle; les domaines de droit couverts sont maintenant moins nombreux. Ces changements à la LawLINE entrent en vigueur le 6 avril 2009.

## Changer les choses pour le mieux

L'objet des lignes juridiques est de venir en aide à ceux qui n'ont pas accès à d'autres services et qui ont droit à une assistance. Entre autres, les lignes juridiques améliorent l'accès à la justice en offrant :

- Un accès commode aux conseils et aux informations juridiques là où les gens ont accès à un téléphone
- La prestation efficace de services dégroupés grâce au téléphone. (Les conseils donnés dans le cadre d'une conversation téléphonique ou d'une communication de suivi représentent par définition un service dégroupé ou une « tâche discrète ». Les services dégroupés peuvent aider beaucoup de personnes à prendre les mesures pour régler leurs problèmes juridiques. Les services d'aide juridique fournissent des services dégroupés depuis de nombreuses années sous forme de courtes cliniques de conseils et des services de l'avocat de garde)
- Des services pour les collectivités éloignées ou rurales qui, autrement, n'auraient pas accès à des conseils juridiques
- Des services pour les personnes qui nécessitent une aide immédiate ou qui ne peuvent pas se rendre dans un bureau
- Des conseils dans des domaines de droit qui touchent les personnes à faible revenu
- Le référencement avec d'autres organismes qui peuvent faciliter la résolution des problèmes juridiques et des problèmes liés.

En dépit de ces avantages, de nombreuses personnes sont moins satisfaites d'un service téléphonique que d'un service au comptoir. Voici quelques-uns des défis continuels des lignes juridiques :

- Des informations précieuses peuvent se perdre lorsqu'on ne voit pas l'autre personne. Le personnel qualifié peut compenser jusqu'à un certain point à l'aide de d'autres techniques pour s'assurer que la communication est claire et que les informations sont comprises.
- Les obstacles à l'accès comprennent un faible alphabétisme, une scolarité limitée, des différences et des attentes culturelles, les langues et les incapacités personnelles. Une conscience des obstacles et des méthodes qui peuvent servir à y répondre est essentielle pour offrir un service d'écoute téléphonique efficace.
- L'expérience courante qui consiste à naviguer à travers les messages automatisés ou d'avoir à attendre qu'un préposé se libère pour nous répondre peut être frustrant. Cependant, ces facteurs doivent être pesés contre la possibilité d'appeler de la maison (ou d'ailleurs) comparé aux déplacements nécessaires pour aller dans un bureau et attendre pour voir un préposé, sans oublier les dépenses et les inconvénients que ces déplacements comportent.

- Au fur et à mesure que les téléphones cellulaires deviennent le moyen de communication téléphonique préféré, des nouvelles inquiétudes sont soulevées par rapport aux temps d'attente. Avec les téléphones cellulaires, il y a des questions liées aux piles, à la couverture et au coût. Des mises en garde sur les temps d'attente, des suggestions de rappeler à partir d'une ligne terrestre ainsi que des rappels automatiques automatisés ou manuels peuvent être des solutions possibles.
- Certains genres de problèmes juridiques se prêtent mieux que d'autres à l'aide offerte par les préposés des services d'écoute téléphonique.

Les lignes juridiques doivent aussi être adaptées aux avancées technologiques rapides et l'intensification croissante du sentiment d'aise qu'éprouvent les gens à utiliser la technologie. De nombreuses personnes n'ont pas accès à la technologie (ou bien ils ont un accès différé), mais l'utilisation des téléphones cellulaires, des ordinateurs et des services Internet haute vitesse est de plus en plus répandue. En 2006, afin de répondre à ce besoin, la LawLINE a introduit un blogue pour partager des informations portant sur des problèmes juridiques courants.

Il faut donc continuellement améliorer les lignes juridiques, tout en s'assurant que leurs services demeurent accessibles à une large variété de personnes ayant des besoins et des capacités différentes.

## L'accès à la justice : le rôle des lignes juridiques

Les lignes juridiques font partie d'un continuum de services pour les personnes à faible revenu qui n'ont pas les moyens de retenir les services d'un avocat ainsi qu'un moyen important d'offrir des services dégroupés. L'éventail complet des services d'aide juridiques comprend les informations et les conseils juridiques ainsi que la représentation. Chacun joue un rôle pour répondre aux besoins des personnes à faible revenu.

En plus d'offrir des informations et des conseils juridiques, le personnel des lignes juridiques a la responsabilité de s'assurer que les gens qui appellent sont aiguillés vers d'autres services juridiques ainsi qu'à d'autres organismes offrant des services qui pourraient mieux répondre à leurs besoins.

## Parajuriste, une option avantageuse

Geneviève Forget, Association canadienne des parajuristes

Quotidiennement, le parajuriste effectue, sous la supervision d'un juriste, diverses tâches juridiques dont la rédaction de documents légaux que ce soit, des résolutions, mises en demeure, requêtes, contrats, déclarations solennelles, documents de règlements, plans et résumés d'interrogatoires. Il effectue des recherches spécifiques et précises, des vérifications corporatives de livres de minutes, prend le procès-verbal d'assemblée et en rédige les minutes, etc.

Les avantages de faire affaires avec un parajuriste œuvrant sous la supervision d'un juriste sont très nombreux dont notamment :

- Disposer d'une marge financière plus accessible aux particuliers et aux petites et moyennes entreprises de s'offrir des services juridiques de qualité;
- Lien de confiance avec un professionnel autre qu'un juriste et amélioration des relations d'affaires;
- Disposer des connaissances d'un professionnel qui connaît bien votre situation et qui connaît toutes les technicalités qui entourent votre dossier;
- Bénéficier de services professionnels d'un parajuriste qui protégé par une assurance juridique, etc.

Bien que les gens soient de plus en plus au courant des avantages reliés à l'utilisation de services parajuridiques, cette profession demeure encore bien peu connue du public. Les associations professionnelles et maisons

Les lignes juridiques ne conviennent pas à tous et ils ne doivent pas remplacer les conseils et la représentation en personne lorsqu'ils sont nécessaires. La capacité pour filtrer les appels téléphoniques et aiguiller les gens ainsi que d'offrir des conseils et des informations sont des attributs essentiels d'une ligne juridique couronnée de succès.

Que réserve l'avenir pour les lignes juridiques ? La demande pour les conseils juridiques au téléphone va sûrement continuer et augmenter. Ces lignes pourront diriger les appels à des avocats à d'autres personnes éloignés, la vidéoconférence améliorera la communication; certaines lignes se servent déjà de ces technologies. Les services téléphoniques seront intégrés avec Internet. Deux développements récents illustrent bien cette tendance : l'utilisation des services d'échange en temps réel et des services téléphoniques pour aider les visiteurs à naviguer dans les sites Web juridiques ainsi que les sites Web pouvant être consultés à partir de dispositifs mobiles.

John Simpson,  
Directeur, services communautaires  
Legal Services Society of BC  
1500 -1140 rue West Pender  
Vancouver (C-B) V6E 4G1  
Tél. : (604) 601-6099  
Télé. : (604) 682-0985  
Courriel : john.simpson@lss.bc.ca  
Site Web : www.lss.bc.ca

## Notes de fin de chapitre

- 1 Cet article est forcément une brève description de la LawLINE. De plus amples renseignements se trouvent à <http://www.lss.bc.ca/general/LawLINE.asp>. La LawLINE s'occupe désormais uniquement des questions suivantes : l'aide aux débiteurs, les questions juridiques liées à l'emploi, les questions du droit de la famille, les questions liées à la santé, le droit successoral et les aînés, les questions liées au droit d'habitation, les questions liées à la sécurité du revenu.



d'enseignement tentent de développer la profession en y augmentant la visibilité, l'accessibilité et la qualité des formations offertes.

Dans la situation de crise économique actuelle, il est fort à parier que la profession de parajuriste connaîtra un développement certain. Les clients sont plus sensibles à la facturation, demandent un taux horaire plus avantageux et un détail plus rigoureux des heures travaillées. Les frais juridiques devant être réduits, la combinaison parajuriste-juriste s'avère donc une solution intelligente et gagnante pour tous.

Les parajuristes à travers le Canada ont avantage à se regrouper et à s'investir dans le développement de la profession pour mieux en composer les tâches, les responsabilités ainsi que son développement et accessibilité pour tous.

Geneviève Forget  
Parajuriste – Stikeman Elliott s.e.n.c.r.l.  
Présidente de l'Association canadienne des parajuristes (CAP)  
Site web : www.caplegal.ca

# Le dégroupement des services juridiques : l'heure est arrivée ?

Jeanette Fedorak, conseillère principale de la politique, Secrétariat aux communautés sécuritaires, Alberta Justice

Pour les Canadiens qui sont aux prises avec des problèmes liés à la dette de consommation, à l'éclatement de la famille et autres problèmes d'ordre juridique, la crise économique récente n'a fait qu'empirer les choses. L'article récent intitulé « *When lawyers are only for the rich* » (quand seuls les riches ont accès aux avocats), dans le numéro du 19 janvier 2009 du magazine *Macleans*, nous rappelle que l'accès aux services juridiques constitue toujours un besoin pressant du public qui doit se débrouiller avec ces questions d'ordre juridique et autres.

En Alberta, par exemple, le revenu familial moyen (2006) était de 78 400 \$.<sup>1</sup> Selon l'Institut Vanier de la famille, la dette totale des ménages canadiens s'élève maintenant à 131 % des revenus<sup>2</sup> (ratio d'endettement) et les dépenses engloutissent la grande part du revenu familial. Ce qui laisse très peu d'argent pour les services juridiques nécessaires. Une enquête récente menée par le magazine *Canadian Lawyer* a montré que le coût moyen, en Alberta, d'un procès au civil qui dure deux jours est de 23 750 \$<sup>3</sup>. Il est donc facile à comprendre pourquoi les services juridiques sont hors de la portée de nombreux ménages à revenu moyen.

## Services juridiques traditionnels

Avec le modèle traditionnel de la représentation complète, l'avocat se charge de tous les aspects de la question du client. Celui-ci paie le mandat de représentation en justice et accepte de continuer de payer les services de l'avocat et de son personnel, au taux horaire généralement, jusqu'à la conclusion de l'affaire ou jusqu'à ce qu'il soit incapable de payer les services.

Au fur et à mesure que les travailleurs à faible et à moyen revenu se trouvent incapables de se payer des services de représentation complète, des plaideurs se présentent seuls au tribunal ou cherchent l'aide de non-juristes. Les centres d'initiative personnelle où on aide les gens qui se présentent seuls aux palais de justice ont proliférés. Ces efforts varient quant à l'efficacité.

Les gens aux prises avec des problèmes juridiques ont encore besoin d'aide : des conseils juridiques pour comprendre comment le droit s'applique à leur situation, l'explication de leurs options juridiques, la représentation en cour. L'aide d'un avocat, même pour répondre à une partie de la question, peut s'avérer inestimable car elle pourrait éviter au client davantage de problèmes. Certains ont les moyens de se payer une représentation partielle mais pas une représentation complète.

## Services dégroupés ou la représentation limitée

Les avocats à la recherche de moyens novateurs de répondre à la demande de services abordables des clients pourraient offrir des services dégroupés ou la représentation limitée. L'ère de l'information a apporté un changement culturel au niveau des attentes des clients; de nombreuses personnes accèdent aux informations (juridiques et autres) par l'intermédiaire d'Internet. Ils sont prêts à se charger d'une partie du travail, sont capables de le faire et l'ayant fait, ils sont heureux d'obtenir l'assistance d'un avocat pour les autres parties. Les clients qui, autrement, seraient peut-être obligés de se charger eux-mêmes de leurs problèmes juridiques ou d'aller devant les tribunaux seuls pourraient maintenant se prévaloir de cette aide pour différents aspects du processus.

## L'expérience des États-Unis

On examine les mandats de représentation en justice de portée limitée (aussi appelés la représentation limitée ou les services juridiques dégroupés) aux États-Unis depuis les années 1990 comme une des solutions possibles à ce manque d'accès à la justice. Un mandat de représenta-

tion en justice de portée limitée permet au plaideur et à l'avocat de consentir à ce que l'avocat se charge uniquement d'une partie (ou de parties) précise de l'affaire et le plaideur se charge du reste. Les mandats de représentation en justice de portée limitée peuvent prendre diverses formes : la recherche, l'accompagnement, la rédaction de questions, prévoir une stratégie, de l'aide pour rédiger des documents ou comparaître en cour pour assister le client à faire une demande.

La tendance des services juridiques dégroupés a pris de l'élan aux États-Unis et aux cours des dix à quinze dernières années ils ont radicalement changé la façon dont les avocats exercent leur profession. Des avocats qui avaient d'abord peur, qui étaient inquiets d'être poursuivis ou de voir les tribunaux élargir la portée du mandat, ont plutôt eu affaire à des clients satisfaits et à des tribunaux reconnaissants.

La représentation limitée, employée d'abord en droit de la famille, est maintenant utilisée dans d'autres affaires civiles comme le droit du logement, les actions successorales et les petites créances. On l'emploie dans les grandes villes comme New York mais également dans les régions rurales en réponse à la pénurie d'avocats et les clients moins bien nantis. Il existe même un cours sur le « dégroupement des services juridiques », offert par la nouvelle Solo Practice University en ligne destiné aux juristes états-uniens.<sup>4</sup>

## L'expérience du Canada

Les avocats, notamment les juristes conseil, offrent déjà de nombreux services dégroupés tels que la revue de contrat ou une assistance au niveau de la négociation. L'exercice des petits cabinets est souvent limité à un domaine particulier du droit, par exemple, les affaires touchant aux impôts. Les cliniques offrant des services juridiques bénévoles et les avocats de service de l'aide juridique offrent également une assistance limitée. Il existe aussi des programmes d'assurance juridique prépayé qui comprennent des services dégroupés pour les clients.

## Les paramètres du succès

L'utilisation de la représentation limitée exige la collaboration entre les tribunaux et le Barreau pour assurer le succès. Elle constitue une approche novatrice à la prestation de services juridiques. Cependant, afin de recevoir l'approbation générale du Barreau et des tribunaux, il est nécessaire de supprimer les obstacles réels (ou les obstacles perçus comme tels) à son utilisation. De nombreux états américains<sup>5</sup> ont apporté des modifications à leurs règles de procédure et à leur code de conduite pour donner des lignes directrices aux avocats ainsi qu'une formation leur permettant d'offrir des services limités à leurs clients de façon efficace. Les provinces canadiennes devront peut-être en faire autant pour encourager le dégroupement des services.

Bien que le débat continue, l'expérience des États-Unis a montré, de façon générale, que les clients veulent avoir des choix quant aux services juridiques et qu'ils sont satisfaits des services juridiques dégroupés qu'ils reçoivent. Cela démontre que ces services améliorent l'accès à la justice des clients. Ce qui explique sans doute pourquoi les auteurs du récent *Task Force Report of the British Columbia Law Society*<sup>6</sup> ont donné leur aval au modèle du mandat de représentation en justice limitée pour la prestation de services juridiques. Alberta Justice, ainsi que la Law Society of Alberta et l'Association du Barreau canadien, envisagent la possibilité d'encourager les mandats de représentation en justice limitée en Alberta. Espérons que cette approche novatrice sera adoptée par d'autres ressorts canadiens afin d'améliorer l'accès à la justice de nombreux clients à faible et à moyen revenu.

La représentation limitée représente une des maintes parties possibles du continuum de la prestation de services juridiques. Lorsque la représentation limitée est encouragée par les tribunaux et le Barreau, appuyée par une formation et une documentation sur la gestion des risques ainsi que des règles et des formulaires de la cour, elle peut s'avérer un outil supplémentaire, améliorant la capacité des avocats à offrir des services juridiques à davantage de clients. Adaptée aux besoins de chaque client, elle ne convient toutefois pas à tous les clients et à toutes les affaires. Néanmoins, il peut s'agir d'une voie sécuritaire et gérable pour accéder à la justice pour ceux qui en ont besoin et qui ne l'auraient pas autrement. La représentation limitée est également utile pour les tribunaux ayant du mal à s'adapter aux plaideurs non représentés.

Un changement a eu lieu dans la profession d'avocat. À nous de choisir si nous voulons saisir cette occasion et examiner des nouvelles pratiques pour venir en aide à nos clients ou continuer dans la même voie et rester impassibles alors que les clients plaident seuls ou choisissent l'aide de non-juristes.

Jeanette Fedorak  
Conseillère principale de la politique,  
Secrétariat aux communautés sécuritaires  
Alberta Justice and Attorney General  
4<sup>e</sup> étage, édifice Bowker

## Améliorer la visibilité de l'aide juridique

Mark Benton, cr, Directeur exécutif, Legal Services Society of BC

Un sondage mené à l'échelle de la Colombie-Britannique par le prestataire de l'aide juridique de cette province démontre que les personnes à faible et à moyen revenu considèrent que les services d'aide juridique offerts vont bien au-delà des frontières traditionnelles du système de droit.

Le sondage, adapté à partir d'un sondage mené à l'échelle du Canada en 2006 par Ab Currie du ministère de la Justice, semble indiquer que les responsables de programmes d'aide juridique auraient intérêt à chercher des moyens novateurs d'améliorer la visibilité de leurs services pour les clients éventuels.

Plus de 80 pourcent des gens sondés ont affirmé avoir eu un problème juridique sérieux et difficile à régler au cours de trois dernières années. Ce chiffre est sensiblement plus grand que celui du sondage mené par le ministère de la Justice dans lequel 45 pourcent seulement des répondants ont signalé un problème juridique dans une période semblable. Cependant, des répondants aux deux sondages ont classé les problèmes liés à la consommation, aux dettes, à l'habitation et à l'emploi parmi les six questions d'ordre juridique les plus communes.

Parmi les personnes qui ont eu un problème juridique, la grande majorité a agi pour le régler. Bien que cela puisse d'abord sembler prometteur, en apprenant là où les gens sont allés chercher de l'aide, la nouvelle devient moins intéressante.

Le sondage révèle que la plupart des gens ont agi seuls sans bénéficier d'aucune aide. Dans la plupart des cas, ceux qui ont cherché une assistance extrajudiciaire se sont tournés vers la famille et les amis pour obtenir des conseils et bien que ceux qui ont cherché des conseils juridiques ont eu affaire à un avocat, presque exclusivement, un nombre significatif de ceux-ci supposaient qu'ils pouvaient obtenir des conseils juridiques valables à partir d'un éventail de non-juristes comprenant les « avocats populaires » et les bureaux de l'État, ainsi que des sources plus douteuses comme Internet.

Ceux qui connaissent bien le système judiciaire jugeront ces réponses inquiétantes. Bien sûr, dans certains cas de différends d'ordre juridique, agir pour son propre compte est normal, mais est-ce la meilleure façon de procéder dans les affaires de droit familial ou les différends liés aux prestations d'aide sociale ? Il se peut très bien que la raison fondamentale des deux soit l'incapacité de la personne à régler les conflits ou de s'occuper de situations complexes et stressantes. La famille et les amis sont de bonnes sources de

9833 - 109<sup>e</sup> rue  
Edmonton (AB) T5K 2E8  
Tél. : (780) 422-9760  
Télec. : (780) 422-9639  
Courriel : [jeanette.fedorak@gov.ab.ca](mailto:jeanette.fedorak@gov.ab.ca)  
Site Web : [www.justice.gov.ab.ca/home/](http://www.justice.gov.ab.ca/home/)

### Notes de fin de chapitre

- 1 Statistique Canada, Tableaux sommaires, « Revenu total médian selon le type de famille, par province et territoire (Toutes les familles de recensement) » [www40.statcan.gc.ca/102/cst01/famil108a-fra.htm](http://www40.statcan.gc.ca/102/cst01/famil108a-fra.htm) du 19 mars, 2009.
- 2 L'état du budget de la famille – Rapport 2007, Roger Sauvé, l'Institut Vanier de la famille, le 11 février 2008, p. 6.
- 3 « *The Going Rate* » (le taux courant) de Kirsten McMahon, Canadian Lawyer, juillet 2008, p. 42 à 46. [www.canadianlawyermag.com/images/stories/pdfs/Surveys/2008/03CL\\_legal%20fees%20survey.pdf](http://www.canadianlawyermag.com/images/stories/pdfs/Surveys/2008/03CL_legal%20fees%20survey.pdf)
- 4 Voir <http://solopracticeuniversity.com/2009/02/23/faculty-announcement-richard-gran/>
- 5 Voir [www.unbundledlaw.org/default.htm](http://www.unbundledlaw.org/default.htm) pour obtenir les résultats de l'enquête et la FAQ sur les services juridiques dégroupés du National Centre for State Courts à : [www.ncsconline.org/wc/courttopics/FAQs.asp?topic=ProBon&mode=pf#FAQ746](http://www.ncsconline.org/wc/courttopics/FAQs.asp?topic=ProBon&mode=pf#FAQ746)
- 6 « *Report of the Unbundling of Legal Services Task Force - Limited Retainers: Professionalism and Practice* » (rapport du groupe de travail sur le dégroupement des services juridiques : les mandats de représentation en justice de portée limitée : la qualité et l'exercice), de la Law Society of British Columbia, le 4 avril 2008. [www.lawsociety.bc.ca/publications\\_forms/report-committees/docs/LimitedRetainers\\_2008.pdf](http://www.lawsociety.bc.ca/publications_forms/report-committees/docs/LimitedRetainers_2008.pdf) obtenu le 20 mars 2009.

soutien, mais connaissent-ils le droit ? Sont-ils en mesure de donner des opinions impartiales ? Bien qu'il y ait des non-juristes et des organismes qui peuvent légitimement offrir des conseils juridiques, Internet devrait-il se classer parmi ceux-ci ?

Quoiqu'il puisse s'agir de questions importantes pour les personnes engagées dans le système judiciaire, le sondage semble indiquer qu'elles ne signifient pas grand chose pour les personnes à faible et à moyen revenu. En fait, 59 pourcent des personnes qui ont cherché une assistance juridique ou une assistance extrajudiciaire étaient satisfaites de l'aide qu'elles ont obtenue, quel que soit la source d'assistance.

Cela semble indiquer que les consommateurs de services juridiques n'envisagent pas la gamme de services d'aide juridique de la même façon que les spécialistes juridiques. Ils ne la voient pas comme un continuum « avocat-centrique » qui couvre la relation avocat-client traditionnelle, les mandats de représentation en justice d'une portée limitée (les services dégroupés), ainsi que d'autres services alternatifs. Ils voient plutôt une pléthore de points de contact dont plusieurs se trouvent au-delà des prestataires de services juridiques traditionnels.

Le sondage confirme également les conclusions de l'étude menée par le ministère de la Justice, c'est-à-dire que les problèmes juridiques entraînent des problèmes extrajudiciaires. Plus de la moitié des personnes qui ont signalé un problème juridique ont également signalé des problèmes liés à la santé émotionnelle ou physique qui résultaient du problème juridique, alors que plus du tiers ont affirmé que leurs problèmes juridiques ont provoqué des problèmes liés aux drogues ou à l'alcool. Cela semblerait indiquer que l'allocation de sommes à l'intervention précoce constitue une bonne politique publique car elle engendrerait des économies encore plus importantes à l'avenir en éliminant les problèmes avant qu'ils deviennent un fardeau de plus pour le système judiciaire et les autres services sociaux.

Cela signifie aussi que les programmes d'aide juridique – ou toute autre personne qui offre des services juridiques aux personnes à faible et à moyen revenu – doivent s'assurer que leurs services ne soient pas uniquement accessibles, mais qu'ils jouissent d'une bonne visibilité par rapport aux clients éventuels. Si l'aide juridique ou les autres services liés au droit des pauvres ne sont pas rapidement et facilement utilisables, il est probable que les consommateurs à faible revenu s'adresseront plutôt aux prestataires de services

extrajudiciaires, dont certains ne sont pas qualifiés pour offrir des informations juridiques, des conseils juridiques ou la représentation juridique. Bien que les taux de satisfaction peuvent être élevés, il n'y a aucun moyen de savoir si ces sources de conseils alternatives ont fourni de véritables solutions, si elles ont simplement abordé une petite partie du problème ou si elles ont empiré les choses. En outre, si elles n'ont pas fourni de véritables solutions, qu'ont-elles fait ? Voilà peut-être une question pour le prochain sondage.

Mark Benton, cr  
Directeur exécutif  
Legal Services Society of BC  
400, 510 rue Burrard  
Vancouver, (C-B) V6C 3A8  
Tél. : (604) 601-6000  
Télec. : (604) 681-2719

# Des ressources pour l'accès à la justice : l'assurance juridique<sup>1</sup>

Kenning Marchant, J.S.D.

Si vous ne pouvez pas vous permettre entre 50,000 \$ et 100,000 \$ pour aller devant les tribunaux, quelles sont vos options ? Vous pourriez laisser tomber votre créance; ou, si on intente un procès contre vous, vous pourriez accepter le meilleur accord qu'on vous offre sans aller devant les tribunaux. Ou encore, vous pouvez agir en votre propre nom sans un avocat ou avec l'aide partielle d'un procureur dont vous avez les moyens de vous payer. Dans de nombreux pays européens, vous avez une troisième option : de vous rapporter à votre prestataire d'assurance juridique afin d'obtenir des conseils juridiques. Au Canada, la plupart des gens n'ont pas cette option. Comment se fait-il que l'assurance litige est offerte dans quelques pays mais qu'elle ne soit pas offerte de façon générale au Canada ? Dans cet article, nous examinerons plusieurs facteurs et les changements qui s'annoncent.

Les aspects économiques de l'industrie juridique sont moins bien compris que l'on pourrait souhaiter.<sup>2</sup> La production et la distribution de nourriture, de voitures, de services bancaires et d'énergie à un coût abordable sur une base individuelle est bien comprise. Les soins de santé sont abordables parce qu'ils sont réglés, subventionnés par les impôts et offerts à tous. La justice – l'utilisation du système de droit pour régler les différends – fait partie d'aucune de ces catégories. Elle est souvent inefficace et inabordable pour tous sauf les riches.

L'analyse économique des litiges a eu tendance à être centrée sur les mesures incitatives qui agissent sur les participants au système de droit : les plaideurs, les avocats qui agissent à titre de représentants des plaideurs, les juges et les tribunaux.<sup>3</sup> Les auteurs de ces études ne cherchent pas à savoir si le système judiciaire dispose de ressources suffisantes, notamment là où les ressources dépendent des moyens des plaideurs. Le discours politique sur les ressources allouées au système judiciaire a tendance à porter sur les installations judiciaires et le nombre de juges et sur l'aide juridique en particulier. Cependant, aucun gouvernement canadien a fait preuve d'un intérêt pour élargir l'accès à l'aide juridique à la classe moyenne. En effet, on considère généralement que l'aide juridique est sous-financée, même pour les pauvres.<sup>4</sup>

En règle générale, les inquiétudes portant sur l'efficacité sont centrées sur les modifications aux règles de procédure : la communication préalable, les experts, la gestion des dossiers et l'emploi du règlement extrajudiciaire des différends, y compris la médiation obligatoire, notamment dans les affaires de droit successoral et de droit familiale. Des améliorations ont également été apportées au niveau de l'administration des tribunaux et pour élargir les possibilités d'emploi de techniciens juridiques.<sup>5</sup> Il semblerait que l'efficacité des systèmes de droit est examinée plus couramment en Europe, avec le travail de la Commission européenne pour l'efficacité de la justice en particulier.<sup>6</sup>

Les litiges comportent des aspects classiques des assurances. Tous les ans, une petite fraction de la population a recours à des services de gestion des litiges. Nous ne savons pas à l'avance qui subira un congédiement injustifié, le partage des biens familiaux, l'achat d'une copropriété ayant des vices de construction, ou qui aura un enfant adolescent qui sera accusé d'une infraction exigeant la représentation par avocat.

Bien que la recherche sera nécessaire, en principe, les assureurs pourraient développer les statistiques requises sur la fréquence des différents types de créances, leur coût, ainsi que sur le règlement de celles-ci. La recherche pouvant aider à répondre à ces questions est actuellement envisagée par le Forum canadien sur la justice civile. (Note de la rédaction : Voir la description du projet de recherche en page 23.)

Les polices d'assurance juridique sont offertes au public dans de nombreux pays européens, souvent en tant qu'avantages sociaux ou par avenant dans les polices d'assurance habitation. L'Allemagne et le Royaume-Uni en sont deux exemples et en Suède, ce genre d'assurance est universel.<sup>7</sup>

L'assurance juridique pourrait améliorer les aspects économiques du système judiciaire d'au moins deux façons. Premièrement, elle pourrait apporter des ressources supplémentaires bien ciblées, rendant les litiges légitimes abordables dans les cas où une partie ou l'autre se serait vu refusé l'accès à la justice autrement, faute de moyens. Deuxièmement, elle pourrait favoriser une meilleure prévisibilité des coûts et une meilleure efficacité, des conditions nécessaires aux programmes d'assurance valables. Inversement, une prévisibilité et une efficacité accrues dans les systèmes judiciaires canadiens sont peut-être également des conditions préalables à l'assurance. Les systèmes de droit qui sont imprévisibles au niveau des coûts et qui comportent des coûts excessifs ne sont peut-être pas assurables.

Des mesures ont été prises. Le principe de la proportionnalité des coûts – c'est-à-dire que le temps et les frais consacrés à un litige devraient être proportionnés à ce qui est en jeu<sup>8</sup>, ou à une fraction raisonnable de la valeur du différend – se développe dans de nombreux ressorts. Cela est souvent associé au triage ou autre répartition afin d'établir la meilleure utilisation des ressources, p. ex. choisir entre les petites créances, la procédure simplifiée en cour supérieure, l'utilisation d'une cour spécialisée ou de toute la panoplie des ressources pour régler les affaires importantes et complexes. Ces réformes devraient retenir l'intérêt des assureurs qui pourraient offrir un produit d'assurance juridique.

L'assurance juridique est offerte au Canada en tant qu'accessoire dans un petit nombre de conventions collectives et pour certains groupes professionnels, tels que les administrateurs et les membres du comité directeur de sociétés, les avocats et autres professions liées à la responsabilité professionnelle. Elle est également implicite dans les composantes de la responsabilité civile de l'assurance automobile et l'assurance habitation en raison du devoir de l'assureur de défendre ses assurés.<sup>9</sup> Il y a aussi des régimes de services juridiques qui comprennent un accès limité aux juristes, comme les programmes soutenus par le Barreau du Québec.<sup>10</sup> Le magazine *Maclean's* a récemment rapporté que DAS, une importante compagnie d'assurance juridique allemande offrira cette assurance au Canada dès cette année.

Il y a des obstacles à l'introduction réussie de l'assurance juridique pour un public plus large. L'expérience du Royaume-Uni et de l'Australie laisse entendre que l'assurance juridique est difficile à commercialiser en tant que produit autonome. Les régimes d'assurance nécessitent un grand réservoir d'assurés. L'expérience de l'Europe continentale laisse

entendre qu'une grande couverture est possible lorsque l'assurance juridique fait partie d'un régime de prestations aux employés comme c'est le cas en Allemagne ou encore de l'assurance habitation ou l'assurance de responsabilité locative comme c'est le cas au Royaume-Uni.

Les défis sur le plan de la commercialisation reflètent peut-être des barrières psychologiques connues. Les gens ont tendance à surestimer la probabilité d'événements qui leur sont plus familiers comme le taux de crimes (cambriolages ou fusillades de gangs) en raison des reportages dans les médias, ou d'événements souhaitables comme leurs chances de gagner à la loterie et ils ont tendance à sous-estimer la probabilité d'événements qui sont méconnus ou fâcheux, comme d'aller devant les tribunaux, les congédiements injustifiés, les séparations, les divorces ou les blessures. Les décisions des gens sont également influencées par la manière dont les choix leur sont présentés, ou « formulés ».<sup>11</sup>

En ayant ces facteurs à l'esprit, quelles mesures peuvent être prises pour encourager les gens à obtenir la couverture d'une assurance juridique ?

Premièrement, l'industrie des assurances doit être prête à offrir ce produit. Cela pourrait être encouragé en mettant en œuvre davantage de façons de rationaliser les litiges et de les rendre rentables et prévisibles, tout en maintenant l'équité. Le gouvernement et l'industrie pourraient travailler de concert afin de trouver des moyens d'élargir l'accessibilité de l'assurance juridique.

Deuxièmement, il serait possible de créer rapidement un grand réservoir d'assurés en offrant l'assurance juridique comme un des avantages sociaux des fonctionnaires. Un moyen de la rendre rentable pour les employeurs du secteur public serait de procéder à un appel d'offres auprès des entreprises voulant percer ce marché. Cela pourrait promouvoir un secteur de l'assurance juridique élargi.

Les gouvernements pourraient également considérer le traitement fiscal favorable pour l'assurance juridique en tant qu'un des avantages sociaux du secteur privé. Ils pourraient encourager les sociétés d'assurance habitation et celles des risques divers d'ajouter une couverture élargie des frais juridiques aux polices d'assurance habitation et automobile que les gens achètent déjà. Les sociétés d'assurance-dépôts pourraient offrir l'assurance juridique et l'assistance juridique avec le règlement des différends des consommateurs.

Au fur et à mesure que l'assurance juridique devient plus accessible, les gouvernements pourraient songer à subventionner l'assurance pour les groupes à faible revenu en tant que solution de rechange (une qui est peut-être plus juste) à l'aide juridique. Par exemple, en Finlande, l'aide juridique est coordonnée avec l'assurance juridique, et comprend un soutien financier pour les gens assurés qui n'ont pas les moyens de payer la franchise lorsque des services juridiques sont nécessaires.<sup>12</sup>

La liste des initiatives possibles n'est pas fermée.

Le gros problème dont personne n'ose parler dans les discussions sur l'accès à la justice est la nécessité des ressources financières plus importantes. Il y a toutefois peu de chances que les gouvernements augmentent l'aide juridique ou qu'ils financent une couverture juridique comme c'est le cas avec les soins de santé. S'il y a une tendance, il s'agit de celle du modèle des plaideurs non représentés. Cela dit, sauf pour les petites affaires, nos systèmes de règlement des différends n'ont pas été conçus pour les amateurs.

Les avocats plaidants ne servent pas uniquement pour aller devant les tribunaux. De nombreuses questions relevant de la compétence des tribunaux restent méconnues et des questions qui sont connues, il y en a beaucoup qui ne se rendent jamais jusqu'au système judiciaire. Une fois rendue dans le système judiciaire, la plupart des affaires ne se rendent jamais à l'étape du procès devant un magistrat. À toutes les étapes, les avocats peuvent donner des conseils et se servir de techniques de

négociation pour arriver (avec un peu de chance) à un règlement dont les deux parties ont convenu.

Lorsque ces affaires qui se rendent bel et bien à l'étape du procès arrivent devant le juge, il est important pour tout le monde – les parties et le système judiciaire – que les affaires soient préparées correctement. Lorsque les plaideurs ne sont pas représentés, de nouvelles responsabilités tombent sur les épaules des juges pour compenser le manque d'expertise juridique du plaideur. Cela augmente les coûts à la fois du système judiciaire et des plaideurs représentés de l'autre côté ainsi que les risques qu'une injustice soit commise.

Pourtant, il semblerait que nous nous dirigeons vers un modèle de plaideurs non représentés en expansion, essentiellement en raison d'un manque de ressources financières. L'assurance juridique est une des plus importantes options, et peut-être la seule qui présente une véritable alternative. Elle mérite un intérêt public et un débat public accru.

Kenning Marchant, JSD

Mississauga (ON)

Membre de l'Association du Barreau de l'Ontario

Comité d'accès à la justice

Courriel : [conmar@attglobal.net](mailto:conmar@attglobal.net)

## Notes de fin de chapitre

- 1 Définition d'assurance défense de l'assurance défense Carlo Isola : origines et développement : de la protection d'automobilistes à l'accès au droit « [le] risque couvert par l'assurance défense représente le besoin d'assistance dans le cas d'un conflit. Les contrats étoffent cette définition générale et précisent la nature de l'assistance (information, conseils, assistance au sens strict, judiciaire et extrajudiciaire) ainsi que le genre de conflits auxquels la couverture s'applique dans les circonstances précises. » Association des assureurs pour la protection juridique [www.riad-online.net/3.0.html?&L=0](http://www.riad-online.net/3.0.html?&L=0). Aujourd'hui, on peut souscrire une assurance « avant l'événement » et « après l'événement ». Il existe aussi des régimes de protection juridique prépayés et des prêts pour litiges, tout cela pour aider à régler les frais juridiques.
- 2 Voir, par exemple, Francisco Cabrillo et Sean Fitzpatrick (2008), *The Economics of Courts and Litigation*. Northampton, MA : Edward Elgar.
- 3 Robert G. Bone (2003), *The Economics of Civil Procedure*. New York : Foundation Press; Thomas J. Miceli (1997), *Economics of the Law: Torts, Contracts, Property, Litigation*. New York : Oxford University Press.
- 4 Pour un exemple récent, voir Michael Trebilcock, *Rapport 2008 sur l'examen du régime d'aide juridique*, le ministère du Procureur général de l'Ontario. Les recommandations de Trebilcock comprennent la prise en considération de l'assurance juridique, tout comme le rapport du colloque sur l'accès à la justice de l'Association du Barreau de l'Ontario, *Getting It Right* (2008).
- 5 Voir, comme exemple, Margaret Shone, « Réforme de la justice civile du Canada, 1996 à 2006 et au-delà », <http://cfjc-fcjc.org/docs/2006/shone-final-fr.pdf>.
- 6 P. ex. La Commission européenne pour l'efficacité de la justice, *Systèmes judiciaires européens – Édition 2008* (données 2006) *Efficacité et qualité de la justice* (2008). Paris, Conseil de l'Europe.
- 7 Des articles portant sur les modèles allemands, suédois et autres se trouvent dans *After Universalism: Reengineering Access to Justice*, sous la direction de Richard Moorhead & Pascoe Pleasence (2003). West Sussex : Wiley-Blackwell. (Journal of Law and Society édition spéciale, mai 2003). Une étude de l'accès à la justice dans 12 pays européens commandée par l'Association Internationale de l'Assurance de Protection Juridique, « Réglementation de la profession juridique et accès au droit, un point de vue économique », [www.riad-online.net/fileadmin/documents/homepage/publications/press\\_releases/Executive\\_Summary\\_fr.pdf](http://www.riad-online.net/fileadmin/documents/homepage/publications/press_releases/Executive_Summary_fr.pdf).
- 8 L'honorable Coulter A. Osborne, cr, « Proportionnalité et coûts des litiges » dans *Le Projet de réforme du système de justice civile : Résumé des conclusions et des recommandations* [www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/cjrp/CJRP-Report\\_FR.pdf](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/cjrp/CJRP-Report_FR.pdf) (Toronto : ministère du Procureur général, 2007) p. 161.
- 9 Voir par exemple *Nichols c. American Home Assurance Co.*, 1990 CanLII 144 (C.S.C.).
- 10 La Cour suprême du Canada a attiré l'attention sur l'importance de l'assurance juridique dans *R. c. Delaronde*, 1997 CanLII 404 (C.S.C.), une cause fondée sur la Charte. Le tribunal avait noté que le fait de ne pas recevoir l'avis en temps opportun d'un chef d'accusation pourrait amener une personne à laisser son assurance juridique devenir périmée.
- 11 Deux classiques dans le domaine de la psychologie économique sont *Judgment Under Uncertainty: Heuristics and Biases* de Daniel Kahneman et Amos Tversky (1982); et *Choices, Values and Frames* de Daniel Kahneman, Paul Slovic et Amos Tversky (2000). Cambridge : Cambridge University Press. Kahneman a été récompensé du prix Nobel d'économie en 2002.
- 12 [www.oikeus.fi/20616.htm](http://www.oikeus.fi/20616.htm)

# Pro Bono Publico – Pour le bien du public

## Pro Bono Law Ontario

Lynn Burns, Directrice exécutive, Pro Bono Law Ontario

Depuis 2002, Pro Bono Law Ontario (PBLO) joue un rôle de premier plan dans l'amélioration de l'accès à la justice des Ontariens. Avec nos partenaires, nous avons réussi à servir des milliers d'individus à faible revenu qui n'ont pas les moyens de se payer des services juridiques et qui n'ont pas droit à l'aide juridique. Depuis une période presque aussi longue, une des priorités stratégiques de PBLO est de répondre aux besoins non satisfaits des plaideurs non représentés. Nous avons créé des projets de services bénévoles visant plusieurs niveaux du processus du contentieux des affaires civiles, des cours des petites créances jusqu'à la Cour d'appel fédérale.

Au cours des dernières années, nos projets ont accordé la priorité aux services juridiques liés aux tribunaux car notre objectif est d'offrir ces services au premier point de rencontre des plaideurs non représentés et le système judiciaire. Nos deux projets actuels à Toronto sont le Small Claims Court Duty Counsel Project (projet des avocats de service de la cour des petites créances), au 47 de l'avenue Sheppard, et Law Help Ontario (LHO) à la Cour supérieure de justice, au 393 University Avenue. LHO ouvrira un deuxième centre à Ottawa cette année.

Comme on pouvait s'y attendre, ces projets nous ont donné une idée des défis que doivent surmonter par les plaideurs non représentés lorsqu'ils vont seuls devant les tribunaux. Selon le plaideur et l'affaire, les difficultés

comprennent entre autres l'incompréhension du droit substantiel plaidé et l'inexpérience quant à la façon de mener un contre-interrogatoire efficace. Saisir des procédures simples, par exemple comment concevoir la présentation d'une dernière page ou d'une feuille d'envoi par fax constitue une pierre d'achoppement, pour ne rien dire de la compréhension de règles de procédure plus complexes liées aux formulaires qui doivent être présentés à la cour.

LHO a été conçu expressément pour aborder ces obstacles. Les deux centres de services directs de Toronto offrent une gamme de services distincts que les plaideurs d'affaires civiles qui ne relèvent pas du droit familial peuvent se procurer comme ils en ont besoin. Les services sont éducatifs et axés sur la clientèle et les buts. Ils visent à aider les plaideurs à se retrouver dans le système judiciaire et à franchir les étapes des litiges.

Dans ces centres, un technicien juridique diplômé joue le rôle d'intervenant de première ligne affecté au triage. Cette personne rencontre les demandeurs, évalue les besoins particuliers et désigne les ressources du centre en conséquence. Les ressources comprennent des trousseaux de renseignements sur la procédure rédigés dans un langage clair et simple afin d'aider les plaideurs à saisir l'objet d'un affidavit ou d'une requête, par exemple, ou encore pour souligner l'existence et les conséquences d'une

## Le Réseau national d'étudiants pro bono

Noah Aiken-Klar, Directeur national, Réseau national d'étudiants pro bono

Le Réseau national d'étudiants pro bono (Pro Bono Students Canada ou PBSC) – le seul organisme de services bénévoles national du Canada et l'unique organisme national d'étudiants en droit bénévoles au monde – a été fondé il y a treize ans à la faculté de droit de la University of Toronto. Durant cette période, nous avons témoigné une reconnaissance grandissante du besoin d'avoir des services juridiques bénévoles qui complètent l'aide juridique, l'éducation et l'information juridiques ainsi que les initiatives d'entraide pour ceux qui n'ont pas accès à la justice. Il y a également une prise de conscience accrue du rôle vital que les étudiants et étudiantes en droit peuvent jouer dans la prestation de ces services.

Désormais, les écoles de droit du Canada offrent toutes un programme pour les étudiants en droit bénévoles et plusieurs organisent également des cliniques d'aide juridique et d'autres programmes de bénévolat pour les étudiants. Chaque année, à travers le Réseau national d'étudiants pro bono, 2 000 étudiants et étudiantes en droit du Canada offrent au-delà de 100 000 heures de services juridiques bénévoles à des centaines d'associations communautaires, d'organismes d'intérêt public, de cliniques, d'organismes gouvernementaux, de tribunaux (et tribunaux administratifs), ainsi qu'à des avocats bénévoles. Les étudiants et étudiantes font de la recherche sur des lois imminentes, des questions juridiques et des questions touchant les politiques; ils élaborent des politiques et des manuels; ils assurent la formation juridique du public; ils fournissent des informations et de l'aide juridiques aux clients; et bien plus encore.

Les étudiants et étudiantes en droit ne peuvent pas donner de conseils juridiques, ils ne peuvent non plus supprimer le besoin pour d'autres services. Ils représentent toutefois un appui précieux et indispensable pour les avocats bénévoles et les avocats des cliniques ainsi que pour les avocats travaillant sur des mandats d'aide juridique (dont les services sont offerts quasi gratuitement) qui supervisent leur travail. Les étudiants permettent à ces avocats de servir davantage de clients ayant des affaires plus complexes et à un niveau supérieur. Aussi, l'expérience enrichit la formation juridique des étudiants et cultive leur éthique bénévole, les encourageant ainsi à devenir la relève d'avocats bénévoles et les chefs de file de l'avenir qui continueront d'engager notre profession dans les initiatives d'accès à la justice.

Des partenariats sont nécessaires pour avoir des services juridiques bénévoles. Le Réseau national d'étudiants pro bono n'existerait pas sans les partenariats avec les écoles de droit canadiennes (y compris la University of Toronto, où se trouve le bureau national du Réseau), les fondations de droit provinciales (comme la Fondation du droit de l'Ontario, notre bailleur de fonds principal), la profession juridique (y compris les cabinets d'avocats comme McCarthy Tétrault s.r.l., le cabinet partenaire national), les organismes gouvernementaux ainsi que les organismes communautaires et les organismes d'intérêt public à travers le Canada. Le Réseau a transformé la culture des écoles de droit, les expériences et les aspirations des étudiantes et étudiants en droit ainsi que la vie des gens en marge de la société. Puis, au fur et à mesure que croît le Réseau (et que des vagues d'avocats deviennent diplômés de nos programmes et entrent dans la profession), il en va de même de la reconnaissance que les services juridiques bénévoles ne sont pas uniquement une façon d'améliorer l'accès à la justice, il s'agit d'une responsabilité partagée par tous et chacun.

Noah Aiken-Klar est le directeur national du Réseau national d'étudiants pro bono. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Réseau ou pour faire partie du réseau national bénévole, veuillez prendre contact avec le bureau national du Réseau par téléphone au (416) 978-4048, par courriel à [natl.coordinator@probonostudents.ca](mailto:natl.coordinator@probonostudents.ca), ou dans Internet [www.probonostudents.ca](http://www.probonostudents.ca).

attribution de dépens advenant une décision défavorable. LHO offre une assistance informatisée pour remplir les formulaires de la cour. Chaque centre dispose de deux avocats bénévoles qui sont là tous les jours pour donner des conseils sommaires et travailler comme avocats de service auprès des plaideurs ayant droit. De plus, le personnel dirige les plaideurs vers des services sociaux, d'autres projets de services bénévoles, des programmes d'aide juridique et vers le Lawyer Referral Service (service d'aiguillage juridique) de la Law Society lorsque les besoins sont trop complexes pour pouvoir les aborder adéquatement dans un cadre de services sommaires.

Jusqu'à présent, nos projets judiciaires ont été couronnés de succès. Dans la première année du LHO, le centre a servi 2 914 plaideurs non représentés et créé 3 032 formulaires de la cour à l'aide du programme de fusion de documents. Il y a également eu 64 000 visualisations de page du site Web. Ce dernier chiffre est d'autant plus impressionnant que PBLO n'a fait aucune publicité et n'a mené aucun projet de diffusion externe en dehors de la cour supérieure, au 393 de la University Avenue. Le fait qu'il y ait autant de trafic du site Web est une indication de la soif du public de ces services juridiques de base.

En 2008, le projet des avocats de service de la cour des petites créances, dont les services sont uniquement offerts deux jours par semaine dans un petit bureau mesurant 24 mètres carré, a servi 1 471 plaideurs sur place. PBLO a offert, à travers LHO et la cour des petites créances, des services juridiques sommaires à près de 4 400 plaideurs non représentés à faible revenu. Au cours du premier trimestre de 2009, la demande des services a augmenté de près de 300 %, une indication claire de la demande stupéfiante de services de soutien en matière de litiges.

Il est à noter que PBLO ne serait pas en mesure d'aborder ce besoin sans le soutien inlassable de la profession d'avocat qui, jusqu'à présent, a été considérable. Nous avons reçu une assistance de l'organisation judiciaire et du personnel des tribunaux – qui ont facilité les aiguillages vers le projet – et des avocats du secteur privé, qui arrivent en masse pour se porter bénévoles dans les centres. Lorsque les ressources le permettront, PBLO a l'intention d'offrir les services du projet dans d'autres villes centre comme Windsor, London et Peel et de créer des modèles de prestation de services afin de servir les collectivités éloignées et rurales.

Une des leçons les plus précieuses tirées de ces efforts pour venir en aide aux plaideurs non représentés à faible revenu est que le besoin en services juridiques se situe sur un continuum. Donc, la réponse appropriée devrait être d'offrir un continuum de services.

Pour expliquer le continuum, je me servirai de l'analogie des soins médicaux qui est souvent utilisée par les défenseurs du financement accru de l'aide juridique. Il faut signaler que PBLO prend pleinement et énergiquement parti du financement adéquat de l'aide juridique, qui constitue la pierre angulaire de notre système de droit. Lorsque les défenseurs argumentent que le système d'aide juridique devrait être financé comme le système médical, leur attention est souvent portée sur la nécessité d'obtenir davantage de fonds pour l'aide juridique ou plus d'avocats spécialisés en tarifs pour représenter les gens.

Cependant, le système médical de cette province est un système rationné. En conséquence, les usagers sont encouragés à résoudre leurs problèmes à l'aide de ressources publiques et privées et en proportion de leur problème. On n'encourage pas les gens souffrant d'un mal de tête de voir un neurologue. Ces gens iront plutôt à la pharmacie acheter des Tylenols et se soigner eux-mêmes. Ils consulteront peut-être aussi un pharmacien pour se faire expliquer leurs options ou les sites Web des hôpitaux et des autres fournisseurs de soins de santé afin d'obtenir de plus amples renseignements sur leurs symptômes. Dans le cas où le problème persiste, ils se rendront peut-être dans une clinique sans rendez-vous ou chez leur médecin de famille. Si le problème est plus grave, ils devront peut-être voir un neurologue, et dans ce cas, un aiguillage sera nécessaire. Par comparaison, les principales options dans le système judiciaire sont le neurochirurgien d'un bord et les soins qu'on se prodigue de l'autre, sans rien avoir entre les deux.

Le but de PBLO est de bâtir une infrastructure qui commencerait à combler les lacunes. La meilleure façon serait d'investir dans les programmes de services distincts offrant des informations et une formation en langage clair et simple qui aident les plaideurs à effectuer des tâches simples liés à leur litige et qui offrent des conseils sommaires et l'aide d'avocats de service. Nous devons également investir dans les mécanismes de « triage » offrant une intervention de première ligne pour aider les plaideurs à évaluer leurs problèmes et déterminer le soutien approprié nécessaire.

Ces principes de base sont mis en pratique dans le cadre des projets de services judiciaires bénévoles décrits ci-dessus. Ils sont réitérés à l'intérieur de nombreuses recommandations du Report on Civil Justice Reform (rapport sur la réforme du système de justice civile), présenté par M. Osborne; sous peu nous verrons les fruits des simplifications apportées à la procédure civile. Cependant, tel qu'il a été mentionné ci-dessus, il s'agit d'un problème qui pourra uniquement être abordé si tous les secteurs de la profession collaborent et font leur part.

Une des questions qui n'a pas encore été abordée est l'approche « tout ou rien » aux services juridiques qui est la norme en exercice privé. Évidemment, il sera toujours nécessaire d'avoir des avocats traditionnels pour ceux qui ont les moyens de se payer leurs services (soit à titre personnel, soit grâce à l'aide juridique) et pour ceux qui se trouvent face à des obstacles supplémentaires en justice, qu'il s'agisse de la complexité de l'affaire, de barrières linguistiques ou de violence familiale. Cependant, il nous incombe de reconnaître à quel point le système judiciaire entier est mal équipé pour servir les plaideurs non représentés. Le système n'a pas été conçu pour l'utilisation directe de ces derniers malgré le fait qu'en tant que citoyens, ils paient ce système grâce à leurs impôts et les frais judiciaires. Il a été mis sur pied sans qu'on ait une bonne compréhension de leurs caractéristiques et de leurs besoins, ou encore de leurs attentes envers ce système. Enfin, il est dirigé par une profession qui prend l'incapacité des gens à payer les services juridiques comme une procuration parfaite pour leur incapacité de se représenter eux-mêmes de façon efficace. Ces pratiques – ainsi que des intentions véritablement honorables – ont fait de l'idéal l'ennemi du bien.

Nous devons reconnaître l'existence d'un immense marché inexploité de plaideurs de la classe ouvrière et de la classe moyenne qui peuvent payer certains services sans toutefois pouvoir payer la représentation complète. Aujourd'hui, ce sont les clients de personne et ils ne peuvent pas tous être servi par l'aide juridique ou les programmes de services bénévoles mais à l'avenir, si nous entreprenons une réforme systémique appropriée, leurs besoins pourront fournir du travail rémunéré pour de nombreux avocats et personnel paraprofessionnel.

La réforme comprend les efforts continus pour simplifier les règles et les procédures et pour communiquer efficacement les mécanismes du processus du contentieux au public. Elle comprend la création de bons systèmes de triage et une meilleure collaboration des intervenants. Il faudrait également réformer la présentation et la vente des services juridiques aux plaideurs afin de les permettre de les acheter en fonction de leurs besoins et leurs ressources. L'économie continue sa descente en ville, causant de nombreuses personnes à perdre leur emploi et leur chez-soi; il nous incombe donc à tous de s'assurer que le système judiciaire soit en mesure de répondre aux demandes du 21<sup>e</sup> siècle.

Lynn Burns  
Directrice exécutive  
Pro Bono Law Ontario  
260, rue Adelaide est  
C.P. 102  
Toronto (ON) M5A 1N1  
Tél. : (416) 977-4448 ou (866) 466-PBLO  
Télé. : (416) 977-6688  
Courriel : [info@pblo.org](mailto:info@pblo.org)  
Site Web : [www.pblo.org](http://www.pblo.org)

# Communiquer en ligne ... deux exemples

## Le programme *Affordable Justice* (la justice abordable) de Lawyers Aid Canada<sup>1</sup>

Heidi Mottahedin, C Med, Acc FM, CSFT, Directrice exécutive, Lawyers Aid Canada

Aucune initiative, des secteurs public ou privé, aborde complètement la très large question de l'accès à la justice. Bien que les programmes d'aide juridique procurent une aide juridique nécessaire aux Canadiens les plus nécessiteux qui sont aux prises avec des questions d'ordre juridique précises et limités, étendre leur mandat pour inclure les personnes faisant partie des tranches de revenus supérieurs et un plus large éventail de questions d'ordre juridique risquerait de se faire à un prix prohibitif et ne serait probablement pas viable avec les modèles de financement actuels. En réalité, une part importante de la population canadienne – composée de la classe moyenne – n'a pas accès au système judiciaire. La justice n'est donc pas servie pour les milliers

d'individus qui renoncent à la voie judiciaire car ils se trouvent devant un système devenu trop cher pour eux.

La profession juridique joue un rôle capital dans l'accès à la justice et doit s'engager de façon proactive dans tout effort collectif visant à résoudre le problème. Le programme *Affordable Justice* de Lawyers Aid Canada permet aux avocats d'assurer l'accès à la justice aux particuliers à faible revenu ayant besoin d'aide juridique qui n'ont manifestement pas les moyens de payer les honoraires habituels et qui n'ont toutefois pas accès à l'aide juridique.

## Une meilleure souricière?

Michael Carabash, BA, LLB, MBA, Président, Dynamic Lawyers Ltd, et Principal, Carabash Law

L'avocat torontois Michael Carabash croit avoir trouvé un meilleur moyen de mettre en contact les clients et les avocats, procurant ainsi au public un meilleur accès à la justice. L'an dernier, Carabash a lancé [www.DynamicLawyers.com](http://www.DynamicLawyers.com), un site Web qui permet aux usagers d'afficher gratuitement et anonymement leurs questions d'ordre juridique et d'obtenir gratuitement des renseignements et des devis de la part d'avocats de Toronto.

Inspiré par le livre de Richard Susskind, *The Future of Law*, et le succès de sites Web de petites annonces gratuites populaires comme [www.Craigslist.org](http://www.Craigslist.org) et le site de vente aux enchères [www.eBay.com](http://www.eBay.com) pour lancer son site Web, Carabash désirait créer « une sorte de Craigslist conçue pour le domaine juridique ». Aidé de deux amis de son école de commerce, il a consacré une bonne partie de la dernière année à la conception de [www.DynamicLawyers.com](http://www.DynamicLawyers.com).

Le site Web a pour objet de surmonter les diverses difficultés que rencontrent les gens lorsqu'ils cherchent le bon avocat au bon prix. Ces difficultés comprennent les centaines de dollars déboursés pour une première consultation avec un avocat, se fier (parfois à son détriment) au bouche-à-oreille ou aux pages jaunes pour trouver un avocat, et se tourner vers le Répertoire des spécialistes du Barreau du Haut-Canada (au coût de 6 \$ pour un entretien de 30 minutes avec un avocat).

Contrairement aux méthodes habituelles de chercher l'avocat qu'il faut, [www.DynamicLawyers.com](http://www.DynamicLawyers.com) est offert gratuitement aux utilisateurs, les articles sont affichés de façon anonyme et ils peuvent rester sur le site Web pendant 45 jours. En outre, les usagers peuvent obtenir des renseignements de la part de plusieurs avocats spécialisés dans le domaine de droit précisé. Ce sont les usagers qui décident d'afficher leur article pour que tous les visiteurs du site Web puissent le voir ou de l'afficher de manière à ce que seuls les avocats inscrits au site puissent le voir. Chaque fois qu'un nouvel article est créé, il est affiché dans le site Web sur la page publique ou privée appropriée puis il est automatiquement retransmis par courriel aux avocats spécialisés dans le domaine juridique précisé. Ces avocats peuvent ensuite répondre instantanément aux articles des utilisateurs en fournissant des renseignements et un devis. Cette procédure garantit que les utilisateurs reçoivent des informations et des devis d'avocats spécialisés dans le domaine juridique précis demandé.

Du côté des avocats, l'avantage est de pouvoir présenter leurs services juridiques de façon commode à ceux qui en ont besoin. Les avocats paient une somme modique (30 \$ par mois) pour pouvoir répondre aux articles affichés sur le site Web. Un blogue figure également sur le site, permettant aux avocats inscrits d'exprimer leurs opinions et de promouvoir leurs services. On y trouve aussi des rapports et des statistiques en rapport avec la communauté juridique de Toronto et avec le public. Sous peu, le site Web présentera aussi une base de données de petits guides juridiques pratiques gratuits rédigés par des avocats de Toronto.

Depuis qu'il a été lancé en novembre dernier, [www.DynamicLawyers.com](http://www.DynamicLawyers.com) a été mis en vedette dans diverses médias à Toronto (p. ex. *Globe and Mail*, *Toronto Star*, *Toronto Sun*, *CFRB1010 radio*, etc.) ainsi que dans des publications juridiques (p. ex. *Law Times*, *Lawyers Weekly*, *Canadian Lawyer*). Le site Web plaît à la fois aux usagers, qui adorent l'idée d'avoir des avocats spécialisés rivalisant sur la tarification, et aux avocats, qui peuvent présenter leurs services particuliers à ceux qui en ont besoin de façon pratique et rentable. Étant donné le succès initial, on prévoit développer [www.DynamicLawyers.com](http://www.DynamicLawyers.com) au-delà de ses limites géographiques et fonctionnelles actuelles.

Michael Carabash, B.A., LL.B, M.B.A.

Président, Dynamic Lawyers™

Tél. : (416) 286-3127

Télec. : 1 (888) 882-3736



Les avocats participants s'engagent à consacrer une partie de leur exercice à des tarifs horaires réduits pour les affaires des clients à faible revenu et à revenu moyen. Les honoraires se calculent selon une échelle mobile tenant compte du revenu annuel du client, du nombre de personnes à charge, du domaine de droit et de la province de résidence. Les honoraires sont habituellement supérieurs à ceux des programmes d'aide

juridique, mais inférieurs aux taux horaires habituels. Les clients doivent faire partie de tranches de revenus précises afin d'avoir accès au service. Toutes les affaires de *Affordable Justice* doivent être facturées selon le barème d'honoraires de *Affordable Justice*.

Le programme comprend un répertoire en ligne des avocats participants ainsi qu'un service téléphonique, tous deux accessibles au public. Le répertoire en ligne met en contact les particuliers et des avocats diplômés inscrits au programme. Les utilisateurs peuvent chercher un avocat inscrit à l'aide des pages « Recherche » du site Web. Les recherches peuvent être filtrées selon l'endroit et la proximité, les domaines de droit exercés et les langues parlées. Chaque listage d'avocat comprend une page personnelle avec des renseignements détaillés sur l'avocat et son exercice professionnel.

Pour les particuliers qui n'ont pas accès à Internet, un agent de centre d'appel étudie leurs besoins et leur soumet une petite liste d'avocats qui correspondent à ce qu'ils cherchent et qui exercent le droit près

## Trouver de l'aide Quels services juridiques existe-t-il ? Comment trouve-t-on ceux dont on a besoin ?

Le thème que l'on retrouve dans les articles de ce numéro concerne le besoin d'aide à trouver des services juridiques. C'est le cas des fournisseurs de service de première ligne et du public.

Les membres du public qui ont participé à la recherche sur *Le système de justice et le public* du Forum canadien sur la justice civile nous ont invariablement dit qu'ils savaient très peu du système de justice; ils n'avaient pas senti le besoin d'en apprendre davantage avant de s'investir personnellement dans un litige. Comme le participant suivant l'a expliqué, lorsqu'ils doivent obtenir de l'information juridique, les membres du public ne savent pas où commencer, quoi faire, où aller ou à qui s'adresser :

*Je n'avais aucune idée... J'ai d'abord demandé à mes amis... mon frère... une ligne d'aide juridique... j'ai appelé le palais de justice... Je suis allé au poste de police. ... Si on sait pas où commencer, on ne sait pas quelles questions poser, et si personne ne répond aux questions posées, on n'apprendra rien de neuf. (Public 202)*

La recherche confirme que beaucoup de personnes qui ont des problèmes juridiques ne reconnaissent pas leur besoin d'aide juridique

de chez eux. Le service, y compris le site Web et le centre d'appel, est entièrement bilingue.

Les avocats s'inscrivent auprès de *Affordable Justice* en remplissant une petite formule d'inscription en ligne, ou en télécopiant une copie sur papier ou encore en l'envoyant par la poste. Ils doivent aussi payer des frais de services minimaux annuels. Les avocats sont libres d'accepter ou pas les affaires de *Affordable Justice*. Ils peuvent également choisir d'afficher ou non leurs disponibilités sur la page Web.

*Affordable Justice* se veut le complément des programmes d'accès à la justice existants. Il ne cherche pas à refaire le travail des autres programmes ou de leur faire concurrence. Il a été conçu expressément pour les clients qui n'ont pas droit à l'aide juridique et vise à travailler de concert avec l'aide juridique pour réduire l'écart juridique entre les Canadiens. *Affordable Justice* ajoute une dimension nouvelle, une autre voie et un modèle d'exploitation à travers lesquels l'engagement des avocats au bien commun peut être canalisé. Le programme est une solution viable et durable à un problème d'envergure nationale. Il profite à tous les intervenants du système judiciaire canadien.

Heidi Mottahedin, C Med, Acc FM, CSFT

Directrice exécutive

Aide des avocats Canada

6013 rue Yonge, bureau 312

Toronto (ON) M2M 3W2

Tél.: (416) 995-9010

Télec. : (905) 773-9394

Courriel : [heidi@lawyersaid.ca](mailto:heidi@lawyersaid.ca)

Site Web : [www.lawyersaid.ca](http://www.lawyersaid.ca)

### Notes de fin de chapitre

- 1 Lawyers Aid Canada est un organisme sans but lucratif situé à Toronto qui est responsable du cadre conceptuel et administratif du programme *Affordable Justice*.

ou encore ne savent pas où trouver de l'information, de la représentation ou des conseils juridiques.<sup>1</sup> Par conséquent, lorsqu'ils ont un problème juridique, il leur est souvent difficile d'identifier les éléments et les services du système de justice dont ils ont besoin, d'y avoir accès et de les négocier.

### Fournir des ressources facilement accessibles au public

Le travail des organismes de vulgarisation juridique se trouve au cœur même de ce que la communauté juridique doit faire pour répondre aux besoins d'information juridique du public. L'accès à de l'éducation et l'information juridique est critique pour veiller à ce que le public ait les connaissances requises.

Afin de pleinement intégrer l'accès à l'information juridique dans le système juridique, il est essentiel de fournir au public un point d'accès très visible. Les initiatives actuelles qui présentent le potentiel de créer des systèmes cohérents et efficaces pour la diffusion de l'information et de services juridiques comprennent :

## 1. Centre d'initiative personnelle de la cour suprême de la C.-B.

Si vous n'avez pas d'avocat, le centre d'initiative personnelle de la cour suprême de la C.-B. à Vancouver peut vous aider à obtenir l'information dont vous avez besoin pour vous préparer à une cause familiale ou civile devant la cour suprême. Vous pouvez utiliser le centre pour vous informer sur le système de tribunaux et les instances, pour obtenir de l'information juridique, pour trouver et remplir les formulaires requis, pour trouver des renseignements sur les conseils juridiques gratuits et des solutions de rechange aux tribunaux. Voir [www.supremecourtsselfhelp.bc.ca/](http://www.supremecourtsselfhelp.bc.ca/)

## 2. Centres d'accès à la justice – Nanaimo et Vancouver (Colombie-Britannique)

Les centres d'accès à la justice fournissent de l'aide pour régler les problèmes et difficultés d'ordre juridique de la vie de tous les jours comme la séparation ou le divorce, la sécurité du revenu, l'emploi, le logement ou la dette. Ces centres ont été créés suite à la réforme suggérée par le groupe de travail sur la révision de la justice.

Ce groupe de travail a recommandé que de nouveaux centres d'information et de services soient établis, sur la base suivante :

- si plus de services étaient offerts et si les services existants étaient coordonnés, il serait plus facile pour les gens d'utiliser le système de justice;
- le fait d'offrir de l'information et des services tôt est le meilleur moyen d'aider à prévenir des problèmes juridiques et à régler rapidement ceux qui se présentent.

L'important est de régler les problèmes au moyen d'ententes extrajudiciaires, mais aussi de mieux préparer ceux qui vont en cour. Cette approche plus large permettra au personnel de reconnaître et d'aider à résoudre les problèmes sociaux qui vont souvent de pair avec les problèmes juridiques. Les centres d'accès à la justice sont exploités par la Legal Services Society et le ministère du procureur général de la Colombie-Britannique. Les centres sont financés en partie par des subventions de la fondation juridique de la Colombie-Britannique.

Voir [www.justiceaccesscenter.bc.ca/default.asp](http://www.justiceaccesscenter.bc.ca/default.asp)

## 3. Law Information Centres (LInCs) (Centres d'information juridique) (Alberta)

Ces centres peuvent vous aider à obtenir l'information dont vous avez besoin pour les questions civiles et pénales. Un membre du personnel professionnel vous aidera à apprendre les instances générales, à trouver et à remplir les formulaires, à vous informer sur les possibilités de conseils juridiques, à trouver des solutions de rechange et à obtenir de l'information juridique. Ce centre peut également vous diriger vers des ressources juridiques ou autres ressources dans la communauté.

Voir [www.albertacourts.ab.ca/CourtServices/LInCLawInformation-Centres/tabid/275/Default.aspx](http://www.albertacourts.ab.ca/CourtServices/LInCLawInformation-Centres/tabid/275/Default.aspx)

## 4. Centre d'aide Law Help (Ontario)

Law Help Ontario est un projet de Pro Bono Law Ontario qui fournit des services juridiques gratuits aux personnes qui n'ont pas les moyens de payer un avocat et qui n'ont aucune représentation juridique. Le projet dirige actuellement deux centres d'initiative personnelle pilotes dans les palais de justice de la région de Toronto. À l'avenir, des centres peuvent être ouverts dans d'autres endroits en Ontario.

Voir [www.lawhelpontario.org/](http://www.lawhelpontario.org/)

## 5. Projet pilote des Centres de justice de proximité (Québec)

Trois nouveaux centres de justice de proximité seront ouverts à tous les citoyens, peu importe leur revenu et la nature de leur problème. Les centres offriront des services axés principalement sur le droit civil et le



droit familial, mais les citoyens avec d'autres sortes de problèmes pourront aussi s'y adresser. Le projet pilote qui vient d'être annoncé sera réalisé à Québec, Rimouski et Sherbrooke d'ici la fin de l'année 2009. Voir [www.justice.gouv.qc.ca/francais/commun/centres.htm](http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/commun/centres.htm)

## 6. Clicklaw (Colombie-Britannique)

Le service *Clicklaw* a été lancé en Colombie-Britannique en avril 2009 en tant que portail en ligne pour obtenir de l'information et éducation juridique de 24 organismes contributeurs. Ce service permet aux Colombo-Britanniques de trouver de l'aide pour régler les problèmes juridiques ou quelqu'un à qui ils peuvent s'adresser pour obtenir de l'information et des conseils juridiques. On peut aussi accéder à des ressources qui rehaussent la sensibilisation aux lois et au fonctionnement du système juridique ainsi qu'à des ressources sur la réforme juridique et l'innovation.

*ClickLaw HelpMap*, intégré aux cartes de GoogleMD avant octobre 2009, aidera le public à trouver de l'aide lié au système juridique, incluant les centres pro bono, les cabinets d'aide juridique, les bibliothèques des palais de justice, les centres d'accès à la justice et bien plus.

## Trouver ce qui existe

Afin que ces programmes puissent fournir l'accès aux services juridiques et bien diriger les utilisateurs, nous devons d'abord savoir de quels services juridiques ils ont besoin, si ces services existent et de quelle manière les gens qui en ont besoin peuvent y accéder. Voici quelques exemples de la manière dont cette information est obtenue et de quelle manière on peut l'utiliser.

### A. Mappage :

Le « mappage » est une forme d'évaluation des besoins faite à partir d'une approche de réseau concerté<sup>2</sup> pour créer une image des programmes et services qui existent et de quelle manière on peut les utiliser. Cette méthode permet aussi de révéler les forces des programmes actuels pouvant être renforcés ainsi que les lacunes de services à aborder afin d'améliorer l'administration de la justice.

Le mappage a été utilisé pour supporter le développement du centre d'initiative personnelle de la C.-B., des centres LInCs de l'Alberta et des centres d'accès à la justice de la C.-B. Cette méthode sera aussi utilisée pour créer *HelpMap* de *Clicklaw*.

Le projet de mappage des services juridiques de l'Alberta représente, à ce jour, le mappage le plus complet de services juridiques. Il fournit de l'information aux fournisseurs de services de première ligne et au

public, ainsi qu'aux organismes gouvernementaux et autres organismes afin de développer une politique et des programmes efficaces.<sup>3</sup> Voir <http://cfcj-fcjc.org/research/mapping-fr.php>

## B. Évaluation des besoins :

### 1. Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario

Suite à la recommandation que l'honorable Coulter Osborne a faite sur le projet de réforme de la justice civile au sujet de l'évaluation des besoins juridiques civils, ce projet constitue une recherche globale et une initiative de stratégie de développement. Il améliore l'accès à la justice des Ontariens à revenu faible à moyen en identifiant et bâtissant des solutions novatrices pour aborder les besoins juridiques civils. Les avantages attendus comprennent :

- Un meilleur accès à la justice pour les Ontariens à revenu faible à moyen au moyen de l'identification de stratégies rentables pour améliorer l'efficacité, l'efficience et la prestation des services juridiques et une meilleure disponibilité de l'information juridique au public;
- Une meilleure collaboration entre les fournisseurs de services de première ligne et les services sociaux;
- Une production de données sur les besoins juridiques civils et sociaux du point de vue du public cités en référence par le système de justice et les autres parties intéressées.

### 2. Projet pilote en droit de la famille de la Commission du droit de l'Ontario

« Meilleures pratiques aux points d'entrée du système de justice familiale : besoins des utilisateurs et réponses des intervenants »

[www.lco-cdo.org/en/familylaw.html](http://www.lco-cdo.org/en/familylaw.html)

À partir de l'hypothèse que les questions préjudicielles sont habituellement les plus importantes à « bien » saisir, si l'on peut identifier ses besoins juridiques et autres très tôt, on peut proposer des moyens plus

efficaces et plus réceptifs de régler les conflits. Ce projet explore de quelle manière les Ontariens naviguent le système juridique lorsqu'ils ont des conflits familiaux, le genre d'information et de services reçus à ces points d'entrée et de quelle manière les intervenants peuvent le mieux orienter les utilisateurs et aider à régler rapidement le conflit.

Ces études fournissent l'information dont nous avons besoin pour déterminer quels services juridiques existent, desquels les gens ont besoin et de quelle manière ils les trouvent. En suivant les chemins identifiés par la recherche, il est possible de placer les bons services juridiques là où le public qui en a besoin les cherchera probablement et sera en mesure de les utiliser, c'est-à-dire qu'il faut mettre l'accès à la justice sur la voie de ceux qui le cherche.

## Notes de fin de chapitre

- 1 Voir exemple Ab Currie *The Nature, Extent and Consequences of Justiciable Problems Experienced by Canadians*. (Ottawa : Ministère de la Justice, 2007) Barbara Billingsley, Diana Lowe and Mary Stratton, *Recherche sur le Système de la justice civile et le public : Leçons tirées d'expériences dans le but de trouver des pratiques qui fonctionnent* (Edmonton : Forum canadien sur la justice civile, 2006) en ligne : <http://cfcj-fcjc.org/docs/2006/cjisp-learning-fr.pdf>; Mary Stratton & Travis Anderson, *Social, Economic and Health Problems Associated with a Lack of Access to the Courts*, (Rapport final à Ab Currie, chercheur en chef, Division de la recherche et des statistiques, Ministère de la justice du Canada, Mars 2006) [à l'étude, le rapport non publié est disponible auprès des auteurs].
- 2 Depuis plus de dix ans, les rapports de réforme soulignent le besoin d'inclure un vaste groupe représentatif d'intervenants dans le développement de politiques rendant les systèmes de justice civil et familial plus accessible, plus efficace, plus juste et plus efficace pour les personnes qu'ils servent.
- 3 Le modèle collaboratif du projet de mappage pour l'ensemble de l'Alberta encouragera aussi le réseautage entre les particuliers et les organismes au sein du système de justice civile et la communauté et aboutira à une meilleure intégration des services au sein du système de justice et en définitive à un meilleur accès pour le public.

# Le coût de la justice : Apprécier les coûts liés au règlement juste et efficace des problèmes juridiques

L'opinion selon laquelle nos systèmes de justice civile et familiale sont en état de crise est de plus en plus répandue. Il y a de plus en plus de preuves que, en raison des coûts, le public est incapable de régler ses problèmes juridiques à travers les processus officiels des tribunaux et on ne sait pas s'il accède à d'autres services du système de droit pour arriver à un règlement ou si ses problèmes juridiques demeurent irrésolus. Il s'agit d'une inquiétude vitale non seulement pour ceux qui sont incapables de poursuivre leurs causes d'action mais aussi pour le bien-être économique, personnel et social de tous les Canadiens. Nous sommes de plus en plus conscients du fait que les différends non résolus ont un impact négatif important sur les gens, leurs familles, les entreprises ainsi que la société dans son ensemble. Le Forum cherche à obtenir un financement afin de mettre en œuvre un programme de recherche concerté visant à recueillir les informations cruciales qui sont nécessaires pour comprendre comment les coûts s'accumulent dans le système de justice civile, c'est-à-dire les coûts liés à la fois au

règlement des problèmes juridiques et ceux qui sont encourus lorsque ces problèmes restent irrésolus.

## Recherche : questions et méthodologie

La première étape sera de recueillir la quantité d'information considérable qui est nécessaire pour comprendre la situation actuelle du système de justice civile. Nous demanderons d'abord :

1. Quels sont les coûts liés au règlement en justice civile des problèmes juridiques ?
2. Quels sont les coûts encourus lorsque les règlements ne sont pas obtenus ?
3. Le coût de l'accès à la justice civile est-il justifié sur les plans économique et social ? (les coûts de la question n° 1 sont peser contre les coûts de la question n° 2)
4. Selon les preuves, quels sont les changements recommandés ?

## Nous voulons savoir ce que vous pensez

Nous souhaitons qu'*Idées et actualités* permette de répondre à vos questions et préoccupations et (ou) de diffuser vos articles ou commentaires. Écrivez-nous et participez aux prochains numéros d'*Idées et actualités sur la réforme de la justice civile* : [cjforum@law.ualberta.ca](mailto:cjforum@law.ualberta.ca)

# Aperçu transcanadien – Réactions du système juridique

Chaque ressort au Canada cherche à réagir aux préoccupations soulevées au sujet de l'accès à la justice. Le *Répertoire des réformes* du Forum canadien sur la justice civile à <http://cfcj-fcjc.org/inventory/?lang=fr> est une base de données en ligne sur les réformes en matière de justice civile canadienne. La base de données fut créée comme ressource de partage d'information. Les entrées sont décrites selon un format normalisé qui comprend de l'information sur la raison d'être, le développement, la mise en œuvre et l'évaluation de la réforme.

Le Répertoire comprend les changements mis en place au niveau des instances, de l'aide juridique, de la vulgarisation et informations juridiques ainsi que des réformes proposées par les commissions de réforme du droit, des rapports de groupes de travail et autres. Il ne comprend pas les changements au droit substantiel comme le préjudice personnel et le droit de la famille. Les réformes qui touchent uniquement les systèmes de justice pénale ou administrative n'y figurent également pas.

La première recherche faite pour le Répertoire ciblait des questions précises relatives au coût d'accès de la justice, à savoir la proportionnalité, la preuve d'expert, l'assistance au point d'accès, la divulgation et la gestion des dossiers judiciaires.<sup>1</sup>

Nous cherchons à élargir la collection et avons reçu du financement de *Fonds du Barreau canadien pour le droit de demain* pour nous permettre de mettre à jour l'information contenue dans le Répertoire et de l'augmenter.

Pour ce numéro d'*Idées et actualités*, nous avons choisi de souligner seulement les réformes qui font actuellement partie du Répertoire. Nous vous invitons à prendre connaissance des autres initiatives qui figurent au Répertoire à <http://cfcj-fcjc.org/inventory/?lang=fr>.

À l'heure actuelle, les dossiers du Répertoire ne sont disponibles qu'en anglais. Nous les traduisons au fur et à mesure que nous disposons des fonds nécessaires.

## Notes de fin de chapitre

<sup>1</sup> Le financement original provenait du Conseil canadien de la magistrature dans le cadre d'une collaboration entre le Forum et le sous-comité sur l'accès à la justice (cours de première instance) du Conseil national de l'administration de la justice. Le communiqué de presse du conseil, [www.cjc-ccm.gc.ca/french/news\\_fr.asp?selMenu=news\\_2008\\_0626\\_fr.asp](http://www.cjc-ccm.gc.ca/french/news_fr.asp?selMenu=news_2008_0626_fr.asp) et le rapport sur l'accès à la justice : Rapport sur certaines initiatives de réforme au Canada, [www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/2008\\_CertainesInitiativesReforme\\_Rapport\\_final\\_FR.pdf](http://www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/2008_CertainesInitiativesReforme_Rapport_final_FR.pdf) sont affichés sur le site Web du conseil.



## Ressort national et fédéral

2008	Sedona Canada Principles	National
2006	Canadian Judicial Council Statement of Principles on Self-represented Litigants and Accused Persons	National
2006	2006 Amendments to the Federal Court Rules - Expert Evidence	Fédéral
1998	Federal Case Management and Dispute Resolution Services (Part 9)	Fédéral



## Colombie-Britannique

2007	BC Court Services Online - e-filing	Colombie-Britannique
2007	BC Family Relations Act Review	Colombie-Britannique
2007	BC Justice Review Task Force - Case Plan Orders	Colombie-Britannique
2007	BC Justice Review Task Force - Experts	Colombie-Britannique



## Alberta

2007	Alberta Law Information Centres (LInCs)	Alberta
2007	Alberta Rules of Court Project - Expert Evidence	Alberta
2007	Alberta Rules of Court Project - Managing Litigation	Alberta
2001	Alberta Intake and Caseload Management	Alberta



## Saskatchewan

2007	Summary of Saskatchewan Expert Evidence Rules - Cost of Justice	Saskatchewan
2006	Saskatchewan Small Claims Court - Case Management Conference	Saskatchewan
2002	Saskatchewan Family Law Information Centre and Support Variation Project	Saskatchewan



## Manitoba

1996	Manitoba Case Management of Family Matters (Rule 70)	Manitoba
1996	Manitoba Expedited Actions (Rule 20A)	Manitoba



## Ontario

2007	Law Help Ontario	Ontario
2007	Ontario Civil Justice Reform Project	Ontario
2007	Ontario Courts Webcasting Pilot Project	Ontario
2007	Summary of Ontario Expert Evidence Rules - Cost of Justice	Ontario
2005	Toronto Case Management (Rule 78)	Ontario



## Québec

2003	Québec Civil Procedure Review - Discovery	Québec
2003	Québec Civil Procedure Review - Experts	Québec
2003	Québec Civil Procedure Review - Management of Litigation	Québec



## Nouveau-Brunswick

1972	New Brunswick Court Social Worker Program	Nouveau-Brunswick
------	---	-------------------



## Nouvelle-Écosse

2005	Nova Scotia Civil Rules Revision Project	Nouvelle-Écosse
2005	Nova Scotia Civil Rules Revision Project - Discovery and Disclosure	Nouvelle-Écosse
2005	Nova Scotia Civil Rules Revision Project - Evidence	Nouvelle-Écosse
2005	Nova Scotia Civil Rules Revision Project - Management of Litigation	Nouvelle-Écosse



## Île-du-Prince-Édouard

1998	Prince Edward Island Simplified Procedure (Rule 75.1)	Île-du-Prince-Édouard
1997	Prince Edward Island Case Management	Île-du-Prince-Édouard



## Terre-Neuve-et-Labrador :

2007	Newfoundland Unified Family Court Services - Intake Services	Terre-Neuve-et-Labrador
2005	Newfoundland and Labrador Case Management (Rule 18A)	Terre-Neuve-et-Labrador



## Nunavut

2001	Akitsiraq Law School	Nunavut
2001	Nunavut Pathfinder Project - Inuusirmut Aqqusiuqtiit	Nunavut



## Territoires du Nord-Ouest

1996	Northwest Territories Case Management (Part 19)	Territoires du Nord-Ouest
------	---	---------------------------



## Yukon

2008	Rules of Court for the Supreme Court of Yukon	Yukon
2007	Yukon Family Law Information Centre	Yukon