



Action Committee on Access to  
Justice in Civil and Family Matters

Comité d'action sur l'accès à la  
justice en matière civile et familiale

# Rapport du Groupe de travail sur l'accès aux services juridiques

Préparé par Alison MacPhail

pour

le groupe de travail sur l'accès aux services juridiques

du Comité d'action sur l'accès à

la justice en matière civile et familiale

Mai 2012

*Le rapport du groupe de travail a été approuvé pour fins de consultation par le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, le 13 juin 2012.*



Présenté par :

Mark Benton (président du Groupe de travail)

Melina Buckley

Jeannette Fedorak

Malcolm Heins

Jeff Hirsch

Mary Ellen Hodgins

Daphne Keevil Harrold

Julie Mathews

Shirley Riopelle-Ouellet

Gaylene Schellenberg

David Scott

Beth Symes

Frederica Wilson

Bonny Wong-Fortin



# Table des matières

Remerciements .....	1
1. Introduction.....	1
A. Contexte .....	2
B. Les éléments de l'accès à la justice .....	5
2. Information .....	6
3. Réponse et renvoi sur le Web et par téléphone .....	9
A. Conseils sur le Web.....	9
B. Conseils par téléphone .....	10
C. Renvois en ligne ou par téléphone.....	10
4. Changements à la prestation actuelle des services juridiques .....	11
A. Augmentation du nombre de fournisseurs de services juridiques .....	12
B. Dégrouper des services juridiques .....	12
C. Assurance de frais juridiques.....	13
D. Modes de paiement de rechange / Courtage juridique.....	15
5. Approches émergentes .....	16
A. Façons novatrices de fournir des services juridiques .....	16
B. Règlement de différends en ligne.....	16
6. Services bénévoles/à coût réduit .....	17
7. Services juridiques financés par l'État .....	19
A. Accent sur le client et recherche empirique pour apporter des changements.....	20
8. Accès à l'assistance judiciaire dans les collectivités rurales et éloignées .....	21
9. Recherche .....	22

10.	Formation en droit.....	23
11.	Conclusion.....	23
	Sommaire des recommandations .....	25

## Remerciements

Le Groupe de travail désire remercier Dr Melina Buckley pour son rapport qui fait le sommaire de la documentation considérable abordant l'ampleur des besoins juridiques non satisfaits, ainsi que les stratégies qui semblent les plus prometteuses pour répondre à ces besoins. Son document nous a donné un cadre utile dans lequel nous avons pu trouver certaines approches pour améliorer l'accès à la justice et a aidé à concrétiser les discussions et l'orientation du Groupe de travail.

Nous voulons également remercier Alberta Justice de son soutien financier qui nous a permis d'effectuer la recherche et faire les comptes rendus nécessaires au Comité d'action national.

Le Groupe de travail sur l'accès aux services juridiques se compose de hauts représentants du barreau et des deux ordres de gouvernement, ainsi que d'un membre qui représente le grand public. Il a pour objectif d'encourager l'innovation et l'action dans la prestation de services juridiques afin d'améliorer l'accès à la justice dans l'intérêt du public canadien. Le présent rapport constitue une première étape visant à encourager de plus amples discussions, interventions et mesures, mais ne représente pas forcément un consensus entre les membres du Groupe de travail ni une position officielle des différents organismes qui sont représentés.

## 1. Introduction

« À tout point de vue, notre situation actuelle est bien loin d'assurer l'accès aux connaissances, aux ressources et aux services qui permettent aux gens de régler efficacement une affaire en matière civile ou familiale, et la preuve à l'appui de cette affirmation abonde. »<sup>1</sup> [TRADUCTION]

Le Comité d'action national sur l'accès à la justice en matière civile et familiale (Comité d'action) a été établi dans le but d'accroître l'accès du public au système juridique en matière civile. La vision du Comité d'action quant à l'accès à la justice est :

*Une société où le public a les connaissances, les ressources et les services nécessaires pour régler efficacement une affaire en matière civile ou familiale :*

- *par la prévention de conflits et la gestion précoce des questions de droit;*
- *par des processus de négociation et de règlement non officiel de différends; et*

---

<sup>1</sup> L'honorable Thomas A. Cromwell, conférence commémorative du vicomte Bennett, 27 octobre 2011.



- *lorsqu'il y a lieu, par le règlement officiel d'un différend par le tribunal ou la cour.*

*Dans cette société :*

- *les services juridiques sont accessibles, à l'écoute et axés sur le citoyen;*
- *les services sont intégrés dans les secteurs de la justice, de la santé, des services sociaux et de l'éducation;*
- *le système juridique appuie la santé et le bien-être économique et social de tous les participants;*
- *le public est actif et contribue au système juridique, le comprend et lui fait confiance et a les connaissances et l'attitude nécessaires pour prévenir et régler ses conflits juridiques de manière proactive; et*
- *on respecte la justice et la primauté du droit. [TRADUCTION]*

Le Comité d'action a établi des groupes de travail dans quatre domaines clés : la simplification des processus judiciaires, l'accès aux services juridiques, le droit de la famille et la prévention, le triage et le renvoi. Les groupes de travail ont été chargés de trouver dans chaque domaine : 1) les moyens d'arriver à respecter la vision; 2) les outils qui peuvent aider les citoyens à répondre efficacement et rapidement à leurs besoins juridiques en matière civile; et 3) les changements à apporter au système afin que le public ait davantage accès à la justice.

Le présent rapport donne un aperçu des conclusions et des recommandations du Groupe de travail sur l'accès aux services juridiques (GTASJ). Aux fins de ce rapport, le GTASJ a défini les services juridiques comme étant « *des services pour aider les gens à régler leurs problèmes de nature juridique* ».

## **A. Contexte**

La justice est un attribut fondamental d'une société qui fonctionne. Elle structure les relations, prévoit l'impartialité, règle des problèmes et prévient le désordre.<sup>2</sup> Le groupe de travail australien sur l'accès à la justice considère que :

*« Un bon système juridique devrait frayer la voie à des résultats justes et équitables. Lorsque possible, le système juridique devrait se concentrer sur le règlement de différends sans faire appel aux tribunaux. Lorsque l'intervention d'un tribunal est nécessaire, la structure peut faire en sorte que les tribunaux*

---

<sup>2</sup> HiiL, rapport sur les tendances – partie 1 2012 (ébauche) p. 13.



*soient accessibles, justes, abordables et simples. Le système adversatif traditionnel n'est plus pertinent ou viable pour la plupart des conflits. »<sup>3</sup>*  
 [TRADUCTION]

Les sociétés partout à travers le monde sont aux prises avec le fait que les gens ont des défis considérables à relever pour régler leurs problèmes juridiques de manière équitable. Des besoins juridiques en matière civile surviennent fréquemment dans la vie des citoyens et causent des difficultés allant du petit désagrément aux dures épreuves personnelles et financières. Pourtant, seulement un très petit pourcentage des problèmes de nature juridique est soumis à la justice. La plupart des problèmes sont réglés par entente non officielle entre les parties. Toutefois, dans bien des cas, les gens ne savent pas qu'ils ont un problème pour lequel il existe un recours, ils croient qu'ils ne peuvent rien y faire, ils ne savent pas comment s'y prendre pour le régler et où aller pour obtenir de l'aide, ils n'ont pas les moyens ou ne croient pas avoir les moyens d'engager un juriste ou ils ne croient pas que le système juridique les aidera à régler leur conflit.

Même lorsqu'un problème est porté à l'attention du système juridique, il ne se rend pas souvent devant les tribunaux – sauf s'il s'agit d'un problème relevant du droit de la famille. Plutôt, l'affaire se règle souvent par processus d'arbitrage mené par divers tribunaux administratifs qui sont chargés des dossiers relatifs aux conflits locatifs, aux services sociaux, à l'emploi, à l'indemnisation des accidents du travail, aux droits de la personne, etc. Ces cours ou ces tribunaux spécialisés peuvent être plus sensibles aux situations que vivent réellement les gens et semblent davantage en mesure d'innover.

Des changements ont toutefois été apportés récemment à ces tribunaux, ainsi qu'aux cours qui étaient conçues de façon à permettre la représentation sans avocat, telles que la cour des petites créances. Les citoyens se présentent de plus en plus sans avocat devant les tribunaux. Et, selon une tendance diamétralement opposée, les cours qui étaient conçues pour entendre des parties représentées par un avocat voient maintenant une augmentation énorme du nombre de gens qui se représentent eux-mêmes.

Un important obstacle à l'accès du public au système juridique est le coût des services juridiques qui peut être prohibitif non seulement pour les pauvres, mais aussi pour la classe moyenne. De plus, plusieurs sont d'avis que le système juridique n'a pas évolué au fil

---

<sup>3</sup> *A Strategic Framework for Access to Justice in the Federal Civil Justice System, A guide for future action* (un cadre stratégique pour l'accès à la justice dans le système juridique fédéral en matière civile – un guide de futures mesures à prendre) - Groupe de travail sur l'accès à la justice du ministère du procureur général, Commonwealth d'Australie, septembre 2009.



du temps et que les lois et le système lui-même sont conçus pour les juges et les avocats et non pour ceux que le système devrait servir – les membres du public.

Alors que les innovations technologiques transforment bien des aspects de la vie moderne, elles semblent avoir oublié le système juridique. Une réforme de la justice donne toutefois l'occasion de tirer profit de ces innovations. Par exemple, grâce à l'accès très répandu à Internet, même dans les régions éloignées (à quelques exceptions de moins en moins nombreuses) les gens peuvent avoir accès à exactement la même information que s'ils étaient dans une grande ville.

Pour trouver des solutions, on doit pouvoir comprendre l'accès à la justice du point de vue des personnes qui ont des problèmes de nature juridique. On constate un large éventail de problèmes liés à la vie de tous les jours – une dispute avec un voisin ou le propriétaire de son logement, un problème lié à l'achat d'un produit ou à une dette, un conflit familial incluant une séparation, un divorce, la garde des enfants et le partage d'une succession. D'autres problèmes peuvent être liés à des conflits avec le gouvernement, incluant l'accès aux indemnités ou l'arrêt des indemnités, ou au statut tel que celui d'immigrant ou de réfugié. Comme première étape, il faut comprendre comment les problèmes sont le plus souvent réglés. Par la suite, on peut chercher des moyens de rendre les gens plus aptes à trouver une solution équitable et raisonnable.

Les recherches démontrent que la plupart des conflits se règlent par négociation directe entre les parties<sup>4</sup> et c'est pourquoi il est essentiel d'améliorer ces interactions. Le rapport HiiL sur les tendances laisse entendre que dans la grande majorité des cas, l'amélioration de l'accès à la justice est une question d'augmentation des occasions où les parties pourront dialoguer, écouter l'autre et chercher de bonnes solutions, où elles pourront aussi s'adresser à une tierce partie pour trancher l'affaire si nécessaire et respecter la décision. L'arbitrage par une tierce partie est une étape exceptionnelle, mais très importante, du processus puisque l'arbitrage, simplement parce qu'il existe, encourage les parties en cause à négocier pour régler leur différend et à être justes et réalistes.<sup>5</sup>

Les problèmes ne se règlent pas tous sans aide, surtout dans les situations où les pouvoirs ne sont peut-être pas égaux ou les parties en cause sont marginalisées sur le plan social et économique. Il est crucial pour les gens d'avoir accès à un éventail de ressources peu coûteuses qui pourront les aider à résoudre leur problème ou à exercer un recours auprès du système juridique officiel.

---

<sup>4</sup> HiiL, rapport sur les tendances – partie 1 (ébauche) 2012.

<sup>5</sup> HiiL, rapport sur les tendances, partie 1 (ébauche) 2012, p. 5.



## B. Les éléments de l'accès à la justice

Le GTASJ a trouvé quatre éléments de base de l'accès à la justice.

1. Conscience des droits, des obligations et des responsabilités.
2. Conscience des façons d'éviter ou de prévenir les problèmes de nature juridique.
3. Aptitude à participer efficacement à des négociations pour en arriver à une solution équitable.
4. Aptitude à utiliser efficacement les systèmes et les procédures de règlement de différends hors cour et devant la cour.

Dans ce rapport, des stratégies clés sont établies pour améliorer la conscientisation du public et l'aptitude à participer efficacement au règlement d'un problème de nature juridique.

En étant conscients de leurs droits, les gens peuvent davantage comprendre qu'ils pourraient avoir droit à une solution favorable à leur problème. En sachant quelles sont les obligations et les responsabilités, ainsi que les règles de droit, on pourra établir un cadre clair et transparent à suivre pour négocier plus facilement une solution équitable.

Le financement public de l'aide juridique en matière civile est limité au Canada. Le présent rapport inclut des recommandations pour accroître l'accès à l'information et aux services visant à aider les gens à régler efficacement leur problème de nature juridique en élargissant la base de l'information, des fournisseurs de services et des processus de règlement de différends offerts au public. Il propose une série de modèles de prestation de services à faible coût et souligne l'importance de collaborer avec d'autres organismes de services sociaux offrant des services dans les domaines de la santé, du logement et de l'éducation afin de porter au maximum les chances d'en arriver à une issue favorable pour les clients. Ces stratégies ne peuvent, à elles seules, régler tous les défis, mais ce rapport n'aborde pas l'importante question du financement additionnel pour l'aide juridique en matière civile.

Les recommandations décrivent diverses options qui semblent prometteuses bien qu'une analyse plus approfondie soit requise. Chaque initiative est recommandée parce que le GTASJ était d'avis qu'elle :

- contribue à un plus grand accès à la justice pour au moins un segment de la population mal desservie; et



- est faisable sur le plan financier et politique et apporte un avantage considérable à peu de frais, sinon aucuns.

Nous n'avons pas identifié quels organismes ou organisations pourraient mener la mise en œuvre des recommandations. La prochaine étape consistera à déterminer laquelle de ces options devrait être adoptée, puis à élaborer des plans de mise en œuvre et identifier les organismes qui les mèneront. Pour réussir, les organismes devront assumer leurs responsabilités du point de vue du client et travailler en étroite collaboration avec les partenaires traditionnels du système juridique, mais aussi avec les partenaires non traditionnels des secteurs des services communautaires, sociaux et de santé.

## 2. Information

Les quatre éléments fondamentaux de l'accès à la justice établis ci-dessus exigent des citoyens qu'ils possèdent de l'information exacte et détaillée au sujet du droit et des moyens de régler des problèmes de nature juridique. L'information est essentielle pour que les gens puissent comprendre leurs droits en vertu de la loi et décider s'ils veulent se prévaloir de ces droits. L'information concernant les obligations et les responsabilités peut aider à prévenir les différends qui résultent d'un malentendu, tandis que l'information concernant les dispositions de la loi et les normes juridiques applicables, telles que les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants ou sur l'indemnisation pour cessation d'emploi, aide les parties à déterminer ce qui est équitable.

L'information peut et devrait expliquer davantage les mesures qui peuvent être prises pour résoudre un problème. Elle doit être compréhensible, axée sur les problèmes courants et facile à mettre en pratique.

On trouve une multitude de sources d'information juridique à travers le Canada. Les ordres professionnels de juristes, les fournisseurs de régimes d'aide juridique, les organismes de vulgarisation et d'information juridique, les fondations du droit, les gouvernements, les organismes communautaires et autres produisent une grande variété d'information utile qui concerne la justice dans différents formats.

Toutefois, il y a très peu de coordination, et parfois même aucune, quant au contenu ou au moyen d'accès à cette information. Il y a beaucoup de répétition inutile, une quantité énorme d'information et aucun moyen de savoir si on consulte la meilleure source d'information pour résoudre un problème. Il est essentiel de coordonner l'information à partir du point où on commence à la chercher pour savoir comment régler un problème de nature juridique. Les gens ont besoin d'information qui concerne leur problème particulier, ainsi que les questions qui s'y rattachent et qu'il faut souvent aborder en même temps.



Notre stratégie devrait être la suivante : Peu importe le point d'entrée, il n'y a pas de mauvais numéro, pas de mauvaise adresse.

Un seul portail servant de guide ou de répertoire lié aux sites Web de base dans chaque province ou territoire pourrait être utilisé par ceux qui ont des préoccupations d'ordre juridique, ainsi que par les membres de leur famille et leurs amis, les défenseurs, les bénévoles, les organismes communautaires, les parajuristes et les juristes. Pour ceux qui ont besoin d'information juridique et qui ne sont pas déjà en contact avec un organisme pouvant les aider, un point d'accès central leur permettrait de trouver cette information rapidement.

Les portails d'information sur Internet, tels que *Foolkit* en Australie, offrent un point d'accès unique pour la recherche d'information juridique. Un portail canadien conçu de façon similaire pourrait mettre à profit les excellentes sources d'information déjà disponibles, aurait un nom et un point d'accès communs, mais permettrait à chacune des provinces et chacun des territoires de fournir son information juridique et judiciaire de façon différente. Il serait nécessaire de mieux coordonner l'information juridique existante et de déterminer quelles sont les lacunes dans chaque province et chaque territoire. Cette coordination pourrait être assurée par des intervenants tels que les gouvernements, les fondations du droit, les ordres professionnels de juristes et les régimes d'aide juridique. Un tel site coordonné s'inspirerait des excellents modèles qui existent à plusieurs endroits au Canada.

L'éventail de renseignements offerts par l'entremise d'un tel site serait complet et inclurait non seulement de l'information sur la loi, mais également sur la façon de l'appliquer dans diverses situations courantes. Le site donnerait de l'information sur les moyens de régler un différend et sur les ressources offertes pour aider à régler le différend.

Pour aider les clients qui utilisent l'information, divers outils interactifs doivent être offerts. Plusieurs outils le sont déjà pour aider les gens tout au long du processus d'instance. Ils incluent des formulaires interactifs qui aident les gens à recueillir les renseignements nécessaires pour intenter une action, la production de documents en ligne pour permettre à ceux qui veulent porter une affaire en justice de déposer les documents de procédure nécessaires, ainsi que des programmes d'auto-assistance qui donnent toutes les étapes à suivre pour porter une affaire en justice et la plaider. Une approche similaire pourrait être adoptée pour appuyer ces personnes et leur indiquer, étape par étape, comment régler l'affaire à l'amiable.

Il est important de reconnaître que certains pourraient ne pas être en mesure de tirer profit de l'information sur le Web. Certains peuvent avoir de faibles capacités de lecture et d'écriture, des problèmes de santé mentale ou un mauvais fonctionnement cognitif, tel qu'un problème lié à l'ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale. D'autres



peuvent être incapables de parler ou de lire l'anglais ou le français ou habitent peut-être dans des régions éloignées sans accès continu à Internet ou même au service téléphonique. Des initiatives novatrices ont toutefois été prises pour réduire les obstacles, telles que des vidéos qui aident les gens à faibles capacités de lecture et d'écriture et l'accès à l'information dans plusieurs langues et dans des formats adaptés aux besoins des personnes handicapées. Même si ces stratégies ne seront pas efficaces dans tous les cas, la recherche sur les besoins juridiques nous montre que les gens obtiennent de l'aide en faisant appel à des amis, des voisins et d'autres qui, eux, se servent d'un tel site d'information. Différentes solutions seraient requises selon la nature du défi et il serait plus difficile et coûteux de s'attaquer à certains de ces défis qu'à d'autres. Par exemple, supprimer les obstacles auxquels font face les collectivités rurales et isolées pourrait être particulièrement difficile. Toutefois, cette situation change rapidement. Aujourd'hui, 93 % des ménages comptant 3 personnes ou plus ont accès à Internet.

***Recommandation 1 :***

***Créer un portail national sur Internet pour simplifier et coordonner l'accès à l'information juridique.***

Les principaux intervenants, soit le gouvernement, les régimes d'aide juridique, les ordres professionnels de juristes, les fondations du droit et les organismes de vulgarisation et d'information juridique, seraient responsables du site Web national sur la justice, mais un organisme indépendant de tous ces intervenants devraient se charger de son entretien et sa gestion. Cette façon de faire serait suffisamment souple pour permettre à chaque province ou territoire de déterminer quel serait le bon organisme pour mener cette initiative. Pour être efficace, le site devra :

- être facile à utiliser (consulter);
- inclure des outils interactifs pour aider les utilisateurs à remplir des formulaires et documents et pour répondre à leurs questions;
- disposer des ressources adéquates, particulièrement pour demeurer à jour;
- contenir de l'information pertinente;
- présenter des niveaux d'information coordonnés;
- pouvoir compter sur une collaboration entre tous les fournisseurs de services;
- être accepté par tous les intervenants;
- être accompagné d'une formation pour ceux qui l'utiliseront.



Afin qu'on puisse se servir de programmes de vulgarisation et d'information juridique (PVIJ), ceux-ci doivent être offerts à l'endroit et au moment où on en a besoin. Bien que certains régimes d'aide juridique soient novateurs et servent à offrir des PVIJ, il faut en faire plus pour entrer en contact avec le public cible. Les régimes d'aide juridique, les organismes de vulgarisation et d'information juridique et autres fournisseurs de services juridiques doivent être davantage en mesure de suivre le rythme des technologies les plus récentes et de bâtir et maintenir leur réseau de liens communautaires. Plus particulièrement, ils doivent être en mesure de s'adresser directement aux collectivités faisant face à des obstacles précis à l'accès au système juridique, telles que les collectivités autochtones et immigrantes.

### **Recommandation 2 :**

*Les services juridiques financés par l'État, incluant les services de vulgarisation et d'information juridique, devraient être intégrés afin de mieux répondre aux besoins juridiques du public et particulièrement des personnes à faible revenu.*

## **3. Réponse et renvoi sur le Web et par téléphone**

Un des moyens les plus efficaces de compléter l'information juridique de base qui est donnée au public est en y ajoutant des services par téléphone et sur Internet. Les régimes d'aide juridique en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario ont tous une solide expérience en gestion de services d'information et de conseils téléphoniques à laquelle s'ajoute la diffusion d'information sur le Web. Les services d'information par téléphone et Internet sont surtout efficaces lorsqu'ils sont liés à des intermédiaires formés qui peuvent aider les utilisateurs et établir des liens avec les collectivités difficiles à joindre (telles que les collectivités autochtones). Ces programmes sont souvent utilisés pour aider à fournir des services juridiques aux pauvres. Ils constituent également un moyen économique d'aider les gens qui n'ont pas droit à l'aide juridique, mais qui n'ont pas les moyens d'engager un juriste pour résoudre leur problème de nature juridique. Les régimes d'aide juridique, avec leur financement de base, leurs liens étroits avec les clients et leurs réseaux nationaux, sont bien placés pour assurer cette coordination.

### **A. Conseils sur le Web**

Les programmes d'aide sur le Web donnent aux gens l'occasion de poser une question en ligne au sujet de leur problème juridique particulier.<sup>6</sup> Le service peut être fourni en temps

---

<sup>6</sup> Par exemple, LegalLine est un organisme fédéral à but non lucratif qui offre des conseils par téléphone et par Internet donnés par des juristes bénévoles. [www.legalline.ca](http://www.legalline.ca).



réel, alors que des juristes ou autres intervenants sont en ligne et prêts à donner tout de suite des conseils. D'autres programmes répondent dans un délai raisonnable, ce qui donne plus de flexibilité à la personne fournissant le service. L'aide peut varier de l'information se rapportant directement au problème de nature juridique, et une stratégie adéquate pour le régler, aux conseils qui conviennent expressément à la circonstance particulière et au renvoi à une autre personne pour obtenir de l'aide face à face.

Lorsque les conseils sont donnés en ligne, des formulaires peuvent être conçus pour obtenir les renseignements clés qui permettraient d'avoir des conseils sur divers problèmes plus courants. En faisant en sorte que le demandeur prépare son information à l'avance et sur un formulaire, non seulement les conseils sont plus précis, mais la procédure devient très efficace pour le demandeur et celui qui donne les conseils. De plus, les demandeurs peuvent demander conseil par courriel 24 par jours, 7 jours par semaine. Les conseils peuvent être donnés durant les heures prévues au budget ou durant les heures où un bénévole est en place.

Un avis juridique par écrit présente certains avantages importants. Ceux qui demandent conseil sont souvent stressés. Ils n'écouteront peut-être pas les conseils ou les entendront mal. Un avis par écrit peut être lu et relu. Si le langage pose un problème, l'avis par écrit peut être expliqué par un ami, un voisin, un défenseur ou autre.

## **B. Conseils par téléphone**

Le personnel d'un service d'information et de renvoi téléphonique devrait se composer de gens qui comprendront le problème qu'on leur décrit, qui, idéalement, donnent des conseils pratiques et sommaires au sujet des prochaines étapes, qui renvoient le dossier à un service non juridique s'il y a lieu (incluant un service d'auto-assistance) et qui renvoient le dossier à un juriste pour une première consultation lorsqu'il y a lieu.

## **C. Renvois en ligne ou par téléphone**

Il est essentiel de renvoyer un dossier au bon service, mais on craint que le manque de services juridiques offerts ne limite l'accès. Parallèlement, la majorité des problèmes de nature juridique auxquels les gens font face sont des problèmes courants qui demandent des solutions accessibles et abordables. Il est possible d'améliorer l'accès aux services juridiques, entre autres en élargissant la base d'information, de fournisseurs de services et de processus de règlement de différends qui sont offerts. Des intervenants provenant de nombreux milieux autres que celui des juristes ou des parajuristes peuvent aussi donner des conseils judicieux.

Bien qu'on trouve un choix étonnant de services traditionnels et novateurs dans les collectivités à travers le pays, ils sont peut-être mal coordonnés ou se répètent inutilement



et les personnes qui pourraient en profiter le plus, ou les personnes qui sont chargés de renvoyer les dossiers au bon endroit, ne savent peut-être pas qu'ils existent et n'y ont donc pas accès. Pour que les services de renvoi puissent être efficaces, il faut être bien renseigné sur les services qui sont effectivement offerts aux collectivités.

Chaque province ou territoire au Canada offre un ou plusieurs types de conseils sommaires gratuits ou peu coûteux et, dans certains cas, des services de représentation. Ceux-ci varient des programmes judiciaires d'avocats de service et de renvoi à un avocat, aux programmes dans les hôpitaux, aux services d'assistance téléphonique et aux cliniques juridiques indépendantes.

Toutefois, le Barreau du Haut-Canada (BHC) a constaté que même des honoraires peu élevés ont un effet très dissuasif et n'encouragent pas les gens à consulter un juriste. L'ordre professionnel de juristes a récemment éliminé des frais très peu élevés qui étaient demandés à ceux qui téléphonaient à son service de renvoi, ce qui a fait augmenter le nombre d'appels considérablement. Parmi les stratégies qui méritent d'être examinées, on note l'élimination des frais à payer aux services de renvoi et la prolongation de la durée habituelle de consultation, soit de 30 à 60 minutes – deux stratégies qui pourraient grandement aider à accroître l'accès.

***Recommandation 3 :***

***L'information juridique sur le Web devrait être appuyée et complétée par divers services interactifs afin de donner plus d'information, plus de services de renvoi et plus d'aide.***

***Recommandation 4 :***

***Accroître la disponibilité des systèmes d'information et de conseils juridiques par téléphone et Internet devrait être une priorité.***

## **4. Changements à la prestation actuelle des services juridiques**

On reconnaît de plus en plus qu'il est nécessaire de réexaminer les formes traditionnelles d'exercice du droit selon lesquelles un seul juriste fournit tous les services ou la plupart des services au client et aborde son travail un client à la fois. Comme dans tout autre domaine, les clients cherchent des services plus économiques. Pour répondre à cette demande, les juristes ont trouvé différentes façons de rendre les services juridiques plus abordables.



### **A. Augmentation du nombre de fournisseurs de services juridiques**

L'aide requise pour régler un problème de nature juridique peut provenir de diverses sources. Les parajuristes, les étudiants en droit, les stagiaires et les non-juristes, surtout ceux qui ont des compétences particulières, peuvent offrir une aide efficace pour régler divers types de problèmes juridiques. Il existe un large éventail d'organismes et de personnes qui donnent de l'aide et des conseils en droit même s'ils ne sont pas agréés ou réglementés par un ordre professionnel de juristes.

Certains ordres professionnels de juristes exemptent de la réglementation plusieurs organismes et personnes non juristes qui donnent des conseils juridiques. Par exemple, en Ontario, la Loi sur le Barreau exempté plusieurs fournisseurs de services juridiques incluant ceux exerçant une autre profession réglementée, ainsi que les employés ou les bénévoles syndicaux qui représentent un membre devant un tribunal. Les règlements administratifs de l'ordre professionnel de juristes exemptent aussi d'autres groupes, notamment les travailleurs sociaux auprès des tribunaux autochtones, les employés et bénévoles des cliniques juridiques et des cliniques juridiques d'étudiants, les employés d'organismes à but non lucratif et les personnes qui agissent pour le compte d'amis ou de membres de leur famille. L'ordre professionnel de juristes a également étendu le rôle des parajuristes et des étudiants en droit, surtout celui des stagiaires.

Les activités et les initiatives du BHC démontrent à quel point les ordres professionnels de juristes reconnaissent de plus en plus le rôle que les non-juristes peuvent jouer pour aider les gens à régler leur problème de nature juridique.

### **B. Dégrouper des services juridiques**

Le dégroupage des services juridiques, ou la représentation restreinte, reconnaît que les services d'un juriste ne sont peut-être pas nécessaires pour tous les aspects d'une affaire de nature juridique et permet aux clients d'engager un juriste uniquement pour effectuer la partie de la tâche qui demande une formation spécialisée en droit. Cette approche a toujours existé de façon non officielle parmi les juristes du secteur privé et, bien que le GTASJ considère que les règlements actuels n'empêchent pas cette pratique, des modifications aux règlements pourraient la préciser davantage.

Les régimes d'aide juridique offrent des services juridiques dégroupés depuis un certain temps en faisant appel à des avocats de service. Les évaluations démontrent que non seulement les services fournis par les avocats de service sont économiques, mais ils mènent à d'excellents résultats pour les clients.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> <http://www.lss.bc.ca/assets/aboutUs/reports/familyServices/evaluationofFamilyServicesReport.pdf>.



Le GTASJ reconnaît les pièges possibles que présente le dégroupage des services juridiques, en particulier la possibilité de malentendus avec le client concernant la portée du mandat et les répercussions d'un mandat limité. Les particularités de l'entente et du travail à effectuer doivent être communiquées clairement au client par écrit.

La situation pourrait se compliquer si le mandat du juriste inclut la représentation devant un tribunal et que le juge n'est pas conscient des limites du mandat ou ne se considère pas lié par ces limites. Le juriste pourrait ainsi avoir à étendre son rôle au-delà du mandat convenu avec le client.

**Recommandation 5 :**

***Les règles de déontologie et les règles de procédure civile des provinces et territoires, ainsi que les pratiques qui s'y rattachent, devraient être réexaminées afin de s'assurer qu'elles favorisent la disponibilité des services juridiques pour les personnes à revenu modeste lorsqu'il y a lieu; qu'elles favorisent le dégroupage des services juridiques comme solution acceptable et appropriée qui fait partie du travail du juriste; et qu'elles veillent à ce que le processus judiciaire appuie cette forme de représentation restreinte et que les juristes ne soient pas tenus d'agir au-delà de la portée de leur mandat.***

La Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada examine des modifications qui pourraient être apportées à son Code de déontologie professionnelle de façon à tenir compte du dégroupage, et au moins deux ordres professionnels de juristes ont déjà apporté des changements aux règlements pertinents dans leur province ou territoire. Chaque province ou territoire devra déterminer la portée des modifications à apporter à leurs règles de procédure civile. Le Comité d'action voudra peut-être se pencher sur la meilleure façon de sensibiliser la magistrature au troisième élément de la recommandation.

**C. Assurance de frais juridiques**

L'assurance de frais juridiques peut s'avérer très avantageuse pour les clients, non seulement parce qu'elle réduit le risque d'un litige écrasant sur le plan financier, mais surtout parce qu'elle encourage les assurés à consulter suffisamment tôt pour résoudre un problème rapidement et avantageusement plutôt que d'attendre que le problème devienne urgent.

L'assurance de frais juridiques est courante dans bien des pays européens. Aux États-Unis, il existe une variété de régimes relativement peu coûteux qui prévoient une série de services juridiques consultatifs et sommaires, incluant l'examen de documents et la



rédaction de lettres, ainsi qu'une protection pour diverses dépenses liées à un litige. Au Canada toutefois, les Canadiens ne semblent pas considérer l'assurance de frais juridiques comme un investissement qui en vaut la peine. Le Québec fait exception puisque environ 10 % de la population ont une assurance de frais juridiques.

L'accès à l'assurance de frais juridiques est limité à travers le Canada. Plusieurs syndicats et associations professionnelles offrent une assurance de frais juridiques à leurs membres moyennant une légère prime annuelle pour assurer les problèmes résultant de l'exercice de leur profession. D'autres offrent des régimes de services juridiques comportant toute une gamme d'indemnités. Le syndicat des Travailleurs et travailleuses canadien(ne)s de l'automobile, par exemple, gère un régime d'aide juridique pour ses membres. Ce régime s'applique à un éventail de problèmes juridiques courants, tels que les problèmes de nature familiale, les testaments et les opérations immobilières.

De plus, on constate que bien des gens pourraient, sans le savoir, avoir une police d'assurance qui inclut une assurance de frais juridiques et, s'ils le savent, l'utilisent rarement.

Nous savons que plusieurs compagnies d'assurance ont déjà offert un avenant peu coûteux ou gratuit à leur police de base pour garantir les services juridiques. Il s'agissait d'une technique de marketing que les autorités de réglementation considéraient comme une sorte de facturation par défaut et ont rejetée.

Bien que l'assurance de frais juridiques puissent peut-être faire accroître l'accès aux services juridiques, les régimes en vertu desquels l'assuré ne peut choisir son avocat ou qui restreignent les stratégies juridiques ont été critiqués par des membres de la communauté juridique. Certaines préoccupations ont été exprimées au sujet des régimes qui n'incluent pas les domaines où les besoins sont grands tels que le droit de la famille.

Même si l'assurance de frais juridiques est maintenant offerte au Canada au coût de 500 \$ par année, il semble qu'on la considère encore comme étant trop onéreuse pour être utile à plus qu'un petit segment des Canadiens à revenu moyen. Des approches novatrices pourraient peut-être faire accepter cette assurance davantage.

Bien que certains aient recommandé d'établir un régime d'assurance juridique financé par l'État compte tenu du manque d'intérêt du public pour l'assurance de frais juridiques, le GTASJ ne recommande pas un tel régime.



**Recommandation 6 :**

***Les organisations de l'industrie de l'assurance et les autorités de réglementation de l'assurance devraient être encouragées à promouvoir la diffusion et la vente d'assurance de frais juridique avec des produits d'assurance plus courants. Une stratégie de communication devrait être élaborée pour s'assurer que les personnes détenant une assurance de frais juridiques en connaissent les dispositions et en tirent profit.***

**D. Modes de paiement de rechange / Courtage juridique**

L'assistance judiciaire est perçue comme étant inabordable en raison de plusieurs facteurs. Puisque l'aide juridique est limitée, un groupe de gens de plus en plus nombreux ne répond pas aux exigences d'admissibilité financières et n'a pourtant pas les moyens de payer les frais juridiques, surtout s'il s'agit d'un dossier d'envergure. Le problème est plus grave dans le domaine du droit de la famille où les dossiers sont souvent complexes et l'autoreprésentation est souvent un mauvais choix.

Un projet pilote mené par la Law Society of Manitoba (LSM) examine le problème de l'abordabilité en négociant des tarifs plus bas avec le barreau pour certains clients à revenu moyen (ceux qui sont les plus susceptibles de rembourser l'ordre professionnel de juristes) – une entente en vertu de laquelle l'ordre professionnel de juristes assume le risque et paie la facture au nom du client. Le client rembourse ensuite l'ordre professionnel. L'entente est intéressante pour les juristes concernés parce qu'elle leur permet de servir des clients qui ont de graves problèmes de nature juridique, mais qui ne seraient pas en mesure de verser une provision sur honoraires.

**Recommandation 7 :**

***Les organismes intervenant dans la réglementation et la prestation de services juridiques, tels que les régimes d'aide juridique, les ordres professionnels de juristes et les associations juridiques, devraient être encouragés à travailler ensemble et à examiner des approches novatrices et coopératives afin de rendre les services juridiques plus abordables, incluant l'étude de divers modes de paiement.***



## 5. Approches émergentes

### A. Façons novatrices de fournir des services juridiques

On croit de plus en plus qu'une des façons de réduire le coût des services juridiques est de le répartir entre de multiples clients en offrant une aide uniformisée et souvent informatisée. Cette solution est possible puisqu'il a été reconnu que la plupart des problèmes de nature juridique sont relativement communs et que les compétences juridiques nécessaires pour les régler pourraient être mises à la disposition de tous sur le Web.

On fait actuellement l'essai de diverses façons novatrices de fournir des services juridiques courants de manière efficace au niveau des coûts par le biais de programmes Web. Par exemple, le site Web *FiredWithoutCause*<sup>8</sup> de la Colombie-Britannique donne aux clients de l'information gratuite sur leurs droits fondamentaux relativement à un congédiement, ainsi que de l'information sur les stratégies de négociation fructueuses. Moyennant des frais de 40 \$, les clients peuvent obtenir une calculatrice d'indemnité de départ et moyennant des frais de 20 \$, ils peuvent recevoir une lettre de contre-proposition personnalisée. Des trousseaux d'information similaires pourraient être offertes pour les problèmes courants relatifs au droit civil, notamment de l'information sur la rédaction d'un testament simple ou la résolution d'un problème de dette.

Ce type d'information peut être utile à ceux qui ont les moyens de payer un montant modeste pour obtenir de l'aide juridique. La mise sur pied de ces types de services en ligne pourrait être financée par le gouvernement pour le grand public, sans avoir à tenir compte de critères de revenu.

Les juristes pourraient adopter la même approche en déterminant comment fournir leurs services de façon plus rentable à chacun de leurs clients. Comme moyens de réduire le coût des services juridiques, ils pourraient diminuer les rencontres face à face avec les clients et utiliser davantage les formulaires et les questionnaires interactifs qui aideront à donner les bons conseils et établir les bonnes stratégies.

### B. Règlement de différends en ligne

Bien qu'il soit encore à ses débuts, le règlement d'un différend en ligne peut donner l'occasion d'avoir facilement accès à une façon peu coûteuse de régler un conflit. L'exemple le plus connu est le système de résolution de conflits offert aux utilisateurs d'eBay. Il permet aux utilisateurs insatisfaits du système de commerce en ligne de faire appel à un processus de négociation en ligne pour tenter de régler un différend. S'ils ne sont pas

---

<sup>8</sup> [www.FiredWithoutCause.com](http://www.FiredWithoutCause.com).



satisfaits de l'issue des négociations, la médiation en ligne avec médiateur humain est offerte. Le processus est à la fois rapide et abordable et semble être généralement bien accueilli par les utilisateurs.

Dans d'autres provinces ou territoires, des services novateurs sont offerts, tels que *themediationroom*<sup>9</sup> où des médiateurs sont disponibles en ligne pour tenter de régler les conflits et *Cybersettle*<sup>10</sup> qui est conçu dans le but de régler diverses réclamations rapidement. Des systèmes de règlement de différends de toute sorte sont maintenant mis au point et mis en application dans plusieurs provinces ou territoires et dans divers domaines. Ils semblent très prometteurs pour accroître l'accès au règlement de différends.

La Colombie-Britannique a récemment présenté un projet de loi<sup>11</sup> qui vise à créer un tribunal de règlement de conflits au civil (*Civil Resolution Tribunal*) pour entendre certaines réclamations sur la copropriété où les parties s'entendent, ainsi que certaines affaires relevant de la cour des petites créances. Le tribunal se servira de divers moyens de règlement de différends, incluant Internet, le téléphone et le courrier, et rendra certaines décisions en personne uniquement en dernier recours et dans des circonstances restreintes.

### **Recommandation 8 :**

***Les principaux intervenants dans le système juridique de chaque province et chaque territoire devraient travailler ensemble pour examiner et déterminer quels sont les avantages des services juridiques sur le Web et des modes de règlement de différends en ligne pour l'accès à la justice.***

## **6. Services bénévoles/à coût réduit**

Les juristes qui font du travail bénévole constituent une petite, mais importante, composante de l'accès à la justice. Un grand nombre de tâches bénévoles et à coût réduit sont accomplies sans formalités et il est impossible de déterminer l'ampleur de cette contribution. Un cadre structuré est toutefois nécessaire pour optimiser les services bénévoles fournis aux clients. Ces services varient des conseils immédiats aux procès portant sur des affaires qui feront jurisprudence.

<sup>9</sup> [www.themediationroom.com](http://www.themediationroom.com).

<sup>10</sup> [www.cybersettle.com](http://www.cybersettle.com).

<sup>11</sup> *Home > Documents and Proceedings > 4th Session, 39th Parliament > Bills > Bill 44 — 2012 : Civil Resolution Tribunal Act.*



Bien que le bénévolat ait nettement sa place, le GTASJ est conscient que la profession n'est pas en mesure de répondre à tous les besoins.

Les programmes de bénévolat ne manquent pas de juristes (principalement des jeunes juristes ou des débutants), de parajuristes et d'étudiants qui sont prêts à offrir des services bénévoles (et, dans certains cas, qui tiennent beaucoup à le faire). De même, on ne manque pas de personnes qui ont besoin d'aide bénévole. Un modèle efficace de prestation de services bénévoles permettra à une personne agissant pour son propre compte d'obtenir des conseils sur ce qu'elle doit faire et sur la façon de le faire, ainsi que de communiquer avec un juriste, un parajuriste ou un étudiant bénévole pour obtenir de l'aide s'il y a lieu.

Plusieurs provinces ont organisé des programmes de services bénévoles. Le modèle Law Help en Ontario<sup>12</sup> est un bon exemple de programme efficace qui permet aux gens de trouver de l'aide bénévole tout en permettant aux juristes, parajuristes et étudiants en droit de trouver des possibilités de travail bénévole. Le modèle inclut un processus de triage, donne des conseils pratiques et juridiques aux clients et donne accès à un juriste bénévole qui les représentera selon des conditions acceptées et appropriées (c.-à-d. service complet ou restreint, comme dans le cas du dégroupage).

Le modèle peut être adapté à n'importe quel type de conflit civil. Il peut également être conçu de façon à fournir des services à faible coût au moyen du dégroupage en conservant un registre de juristes prêts à offrir leurs services de cette façon.

Le Legal Help Centre (centre d'aide juridique) au Manitoba<sup>13</sup> est un organisme à but non lucratif établi par des bénévoles de la collectivité qui travaillent avec des professeurs et étudiants en droit. Le centre offre de l'information juridique par l'entremise de son site Web, d'ateliers publics sur l'autoreprésentation et d'une clinique sans rendez-vous où des bénévoles aident les personnes dont le revenu familial est moins de 50 000 \$.

### ***Recommandation 9 :***

***Des services de résolution de conflits à faible coût ou gratuits devraient être mis au point dans chaque province et chaque territoire du Canada.***

---

<sup>12</sup> [www.pblo.org](http://www.pblo.org).

<sup>13</sup> <http://legalhelpcentre.ca>.



## 7. Services juridiques financés par l'État

Dans le cadre de leur financement actuel, les régimes d'aide juridique à travers le pays continuent de mettre l'accent sur l'optimisation des avantages que les clients pourront tirer de cette aide. Toutefois, le financement n'est pas suffisant pour offrir la gamme complète de services d'aide juridique nécessaires. L'aide juridique en matière criminelle a la priorité, ce qui désavantage l'aide juridique en matière civile et familiale.

Comme le signale l'Association du Barreau canadien dans son rapport de juin 2010, *Aide juridique – La voie du progrès*,<sup>14</sup> la plupart des organismes d'aide juridique canadiens offrent un éventail complet de services allant de l'information juridique aux conseils juridiques, à l'assistance et à la représentation.

Les programmes de vulgarisation juridique, l'information sur l'entraide et la collaboration avec des défenseurs de la collectivité sont maintenant aussi essentiels à l'aide juridique que la représentation par un juriste.<sup>15</sup> Les conseils juridiques et la représentation constituent et constitueront toujours la base de tout programme d'aide juridique, mais on reconnaît maintenant que ce ne sont pas les seuls moyens d'aider les clients.

Plus important encore, les programmes d'aide juridique ne se penchent plus hors contexte sur le problème juridique d'un client, mais commencent plutôt à travailler étroitement avec d'autres organismes de services sociaux pour aborder la situation sous-jacente, telle que la pauvreté, l'itinérance et la dépendance, qui a un impact sur les problèmes juridiques du client et sur le système juridique. Le programme des cliniques d'Aide juridique Ontario est un exemple de ce type d'approche. Un autre exemple est l'unité des soins combinés Fir Square de l'hôpital pour femmes de la Colombie-Britannique, laquelle compte l'aide juridique parmi ses services. La plupart des régimes d'aide juridique suivent plus ou moins cette approche selon leurs ressources, et d'autres régimes tels que ceux de l'Alberta, l'Ontario et la Colombie-Britannique ont élaboré un plan stratégique qui vise surtout les résultats pour le client.

Ce changement, de l'aide juridique concentrée sur la cour à l'aide juridique concentrée sur le client, est fondamental et réorganise l'accès à la justice pour faire en sorte qu'elle soit

---

<sup>14</sup> Association du Barreau canadien. (2010). *Aide juridique – La voie du progrès*. Extrait de <http://www.cba.org/CBA/Advocacy/legalAid/>.

<sup>15</sup> Pour des renseignements sur l'expérience de la LSS auprès du public jusqu'en 2007, voir : Legal Services Society. (2007). *PLE Review* (examen de la vulgarisation juridique). Extrait de [http://www.lss.bc.ca/assets/aboutUs/reports/PLEI/pleReview\\_en.pdf](http://www.lss.bc.ca/assets/aboutUs/reports/PLEI/pleReview_en.pdf). Pour des renseignements sur la vulgarisation juridique au Royaume-Uni, voir : *Developing Capable Citizens: The Role of Public Legal Education* (éduquer les citoyens : le rôle de la vulgarisation juridique). (2007). <http://www.pleas.org.uk/uploads/PLEAS%20Task%20Force%20Report.pdf>.



axée sur la résolution du problème des clients plutôt que sur les processus officiels de règlement de différends.

### **A. Accent sur le client et recherche empirique pour apporter des changements**

Des années 1970 aux années 1990, la recherche empirique sur les besoins juridiques a commencé à examiner les problèmes de nature juridique du point de vue de ceux qui ont à y faire face. Le rapport *Aide juridique – La voie du progrès* présente un excellent résumé de cette recherche. Au Canada, les résultats des recherches sont compatibles avec ceux aux États-Unis et au Royaume-Uni.<sup>16</sup>

Ces résultats amènent plusieurs entités de financement et administrateurs de l'aide juridique à conclure que celle-ci peut être plus efficace et peut faire meilleur usage de ses ressources financières peu abondantes en mettant l'accent non seulement sur le processus judiciaire, mais également sur les résultats pour les clients.

Beaucoup de problèmes ont un côté à la fois juridique et non juridique qui doit être abordé. Plusieurs services novateurs d'aide juridique sont complets, intégrés, holistiques et multidisciplinaires. Ces approches demandent souvent une collaboration avec les organismes de la santé et des services sociaux, sont issues de plusieurs endroits à la fois et ont tendance à être axées sur les résultats. Plusieurs façons traditionnelles d'aborder l'aide juridique demeurent très prometteuses, telles que l'utilisation d'une approche d'équipe incluant des défenseurs/parajuristes de la collectivité, juristes, travailleurs sociaux et travailleurs du milieu de la santé. Ces modèles sont couramment utilisés dans les milieux de la santé mentale (tels que la CLAS à Vancouver) et dans les cliniques en Ontario.

De même, il faut élaborer des stratégies spéciales pour les populations particulièrement vulnérables et dans le besoin. Par exemple, bon nombre de régimes d'aide juridique au Canada ont des stratégies particulières pour répondre aux besoins juridiques des collectivités autochtones, des sans-abri, des immigrants et réfugiés, ainsi que des femmes et des enfants. Il est nécessaire d'évaluer les résultats de manière cohérente afin de pouvoir établir une base solide pour un service efficace dans ce domaine.

Afin de pouvoir offrir des services intégrés (holistiques), il faudra éliminer les cloisonnements entre les ministères et les organismes gouvernementaux, obtenir du financement additionnel et trouver des moyens de financement novateurs d'un ministère

---

<sup>16</sup> Currie, A. (2009). *Legal problem in Everyday Life* (les problèmes de nature juridique dans la vie de tous les jours). Dans l'ouvrage de Rebecca Sanderfur, (Ed.), *Access to Justice, The Sociology of Crime, Law and Deviance* (l'accès à la justice, la sociologie du crime, la loi et la déviance). Bingley, Royaume-Uni : Emerald Group Publishing.



et d'un organisme à l'autre. Il est particulièrement important pour les gouvernements fédéral et provinciaux de continuer à développer les services intégrés de justice, santé et aide sociale en veillant à ce qu'il y ait un processus budgétaire et un réseau de communication coordonnés qui fourniront suffisamment de ressources à tous les ministères pour soutenir ces innovations. Les conséquences économiques de l'inaction à l'égard des problèmes de santé et des problèmes sociaux sont maintenant solidement documentées.<sup>17</sup>

**Recommandation 10 :**

***Dans les cas opportuns, les services juridiques financés par l'État devraient être coordonnés avec les services sociaux et les soins de santé afin qu'ils puissent mieux répondre aux besoins des Canadiens à faible revenu.***

## **8. Accès à l'assistance judiciaire dans les collectivités rurales et éloignées**

Le manque de juristes dans les régions éloignées est un problème grandissant. L'augmentation prévue du nombre de diplômés en droit canadiens, ainsi que le nombre croissant de juristes agréés au Canada, mais formés à l'étranger pourraient atténuer cette tendance. Toutefois, les nouveaux diplômés et les nouveaux immigrants ont tendance à rester ou à déménager dans les plus grands centres urbains plutôt que dans les collectivités rurales.

La division de la Colombie-Britannique de l'Association du Barreau canadien et la fondation du droit de la Colombie-Britannique dirigent une initiative d'éducation et d'accès aux juristes en milieu rural qui connaît un énorme succès. Cette initiative aide les cabinets et les juristes des petites collectivités et des régions rurales de la province à recruter, engager et conserver des nouveaux juristes. Les éléments clés de l'initiative sont :

- un financement pour le placement d'étudiants de deuxième année dans les régions rurales et les petites collectivités à travers la Colombie-Britannique;
- un soutien promotionnel pour faire connaître les régions aux étudiants en droit et aux juristes;

---

<sup>17</sup> Pleasance, Pascoe, *Causes of Action: Civil Law and Social Justice* (causes d'action : le droit civil et la justice sociale), <http://www.lawforlife.org.uk/data/files/lsrc-causes-of-action-2004-186.pdf>.



- un soutien professionnel de la part du responsable des emplois en droit pour les étudiants qui aimeraient exercer leur profession dans les régions rurales et les petites collectivités;
- un soutien professionnel de la part du responsable des emplois en droit pour aider les cabinets et les juristes à recruter, engager et conserver des étudiants et des nouveaux juristes dans les régions rurales et les petites collectivités.

La Law Society of Manitoba a pris une initiative avec la fondation du droit du Manitoba et l'Université du Manitoba dans le but d'encourager les étudiants des régions insuffisamment desservies à faire des études en droit, ainsi que d'appuyer les étudiants de ces régions aux moyens de programmes d'aide pour les droits de scolarité et de prêts non remboursables s'ils retournent dans leur région pour exercer leur profession. La Manitoba Bar Association est chargée de trouver des emplois d'été convenables pour ces étudiants dans leur collectivité d'origine afin de réduire le risque de voir les cabinets de Winnipeg recruter ces étudiants en leur offrant un emploi d'été et de voir ces mêmes étudiants rester à Winnipeg après leurs études.

***Recommandation 11 :***

***Les principaux intervenants du milieu juridique devraient travailler ensemble pour trouver et mettre en œuvre des stratégies visant à encourager les juristes à exercer la profession dans les collectivités rurales ou éloignées.***

## **9. Recherche**

Bien qu'on ait maintenant fait beaucoup de recherche sur les besoins juridiques et les moyens employés pour résoudre les problèmes de nature juridique, il reste encore du travail à faire en ce qui concerne surtout l'évaluation des résultats des clients et l'efficacité des différentes stratégies de prestation de services. Il faut se poser les questions suivantes : Quelle est la meilleure façon d'évaluer et de démontrer le succès des services juridiques? Qui profite de chacune des stratégies? Quels sont les avantages de l'intervention à différentes étapes du processus juridique sur le plan des coûts?

Les entités offrant des régimes d'aide juridique et les gouvernements sont bien placés pour collaborer à des initiatives nationales qui évaluent l'efficacité de la prestation des services juridiques financés par l'État, qui font des recherches sur les pratiques exemplaires et qui documentent les méthodes répondant le mieux aux besoins des clients.



Il faudrait encourager d'autres intervenants du milieu du système juridique à recueillir les données nécessaires pour évaluer l'impact des initiatives d'accès à la justice au Canada.

**Recommandation 12 :**

***Tous les intervenants du milieu juridique et du milieu universitaire devraient contribuer à la recherche fondée sur la preuve qui appuiera l'amélioration de l'accès à la justice au Canada.***

## **10. Formation en droit**

La formation dans les facultés de droit doit tenir compte du nouvel environnement des services juridiques et du fait que les futurs juristes devront peut-être exercer le droit de façons complètement différentes. Une ouverture d'esprit est nécessaire à l'égard des différentes façons d'aborder la justice, reconnaissant les forces des différents systèmes juridiques et mettant l'accent sur le règlement des différends et les façons novatrices de fournir les services juridiques à des groupes de clients plutôt qu'à un client à la fois selon le modèle le plus courant aujourd'hui.

**Recommandation 13 :**

**Les principaux intervenants du milieu juridique devraient collaborer avec les professeurs en droit pour sensibiliser les étudiants aux questions d'accès à la justice et trouver les meilleures formes d'études en droit qui donneront aux étudiants les compétences en droit nécessaires pour répondre aux futurs besoins d'accès à la justice.**

## **11. Conclusion**

Les recommandations dans le présent rapport visent principalement à maximiser l'accès à l'information, aux conseils et à l'aide juridiques surtout en modifiant la façon actuelle de fournir les services. Les recommandations abordent la nécessité d'assouplir les méthodes de prestation de services juridiques. Elles soulignent l'importance de mettre l'accent sur les bons résultats pour les clients, ainsi que sur la coordination et la rationalisation des services et de l'information afin que le public puisse comprendre plus facilement quels services sont offerts. Bien que la première recommandation – la création d'un portail d'information unique – pourrait tirer profit d'un financement additionnel, on peut accomplir beaucoup en coordonnant les ressources déjà existantes.



Dans ce rapport, nous avons trouvé des solutions possibles qui, selon nous, demanderont peu d'investissement financier, sinon aucun, mais qui permettront d'accroître l'accès à la justice pour les gens qui ont un problème de nature juridique à régler. Il n'y a pas de solution unique à l'accès à la justice ni de solution rapide à la crise de l'accès à la justice. Il s'agit, après tout, d'un processus qui se poursuit et au cours duquel il faut déterminer ce qui est efficace. Il n'y a pas de conclusion ou de résolution définitive ou une seule bonne réponse, mais nous croyons qu'en mettant en œuvre les recommandations ci-dessus, nous nous rapprocherons de la vision énoncée au début du présent rapport.



## Sommaire des recommandations

### ***Recommandation 1 :***

Créer un portail national sur Internet pour simplifier et coordonner l'accès à l'information juridique.

### ***Recommandation 2 :***

Les services juridiques financés par l'État, incluant les services de vulgarisation et d'information juridique, devraient être intégrés afin de mieux répondre aux besoins juridiques du public et particulièrement des personnes à faible revenu.

### ***Recommandation 3 :***

L'information juridique sur le Web devrait être appuyée et complétée par divers services interactifs afin de donner plus d'information, plus de services de renvoi et plus d'aide.

### ***Recommandation 4 :***

Accroître la disponibilité des systèmes d'information et de conseils juridiques par téléphone et Internet devrait être une priorité.

### ***Recommandation 5 :***

Les règles de déontologie et les règles de procédure civile des provinces et territoires, ainsi que les pratiques qui s'y rattachent, devraient être réexaminées afin de s'assurer qu'elles favorisent la disponibilité des services juridiques pour les personnes à revenu modeste lorsqu'il y a lieu; qu'elles favorisent le dégroupage des services juridiques comme solution acceptable et appropriée qui fait partie du travail du juriste; et qu'elles veillent à ce que le processus judiciaire appuie cette forme de représentation restreinte et que les juristes ne soient pas tenus d'agir au-delà de la portée de leur mandat.



**Recommandation 6 :**

Les organisations de l'industrie de l'assurance et les autorités de réglementation de l'assurance devraient être encouragées à promouvoir la diffusion et la vente d'assurance de frais juridique avec des produits d'assurance plus courants. Une stratégie de communication devrait être élaborée pour s'assurer que les personnes détenant une assurance de frais juridiques en connaissent les dispositions et en tirent profit.

**Recommandation 7 :**

Les organismes intervenant dans la réglementation et la prestation de services juridiques, tels que les régimes d'aide juridique, les ordres professionnels de juristes et les associations juridiques, devraient être encouragés à travailler ensemble et à examiner des approches novatrices et coopératives afin de rendre les services juridiques plus abordables, incluant l'étude de divers modes de paiement.

**Recommandation 8 :**

Les principaux intervenants dans le système juridique de chaque province et chaque territoire devraient travailler ensemble pour examiner et déterminer quels sont les avantages des services juridiques sur le Web et des modes de règlement de différends en ligne pour l'accès à la justice.

**Recommandation 9 :**

Des services de résolution de conflits à faible coût ou gratuits devraient être mis au point dans chaque province et chaque territoire du Canada.

**Recommandation 10 :**

Dans les cas opportuns, les services juridiques financés par l'État devraient être coordonnés avec les services sociaux et les soins de santé afin qu'ils puissent mieux répondre aux besoins des Canadiens à faible revenu.



***Recommandation 11 :***

Les principaux intervenants du milieu juridique devraient travailler ensemble pour trouver et mettre en œuvre des stratégies visant à encourager les juristes à exercer la profession dans les collectivités rurales ou éloignées.

***Recommandation 12 :***

Tous les intervenants du milieu juridique et du milieu universitaire devraient contribuer à la recherche fondée sur la preuve qui appuiera l'amélioration de l'accès à la justice au Canada.

***Recommandation 13 :***

Les principaux intervenants du milieu juridique devraient collaborer avec les professeurs en droit pour sensibiliser les étudiants aux questions d'accès à la justice et trouver les meilleures formes d'études en droit qui donneront aux étudiants les compétences en droit nécessaires pour répondre aux futurs besoins d'accès à la justice.

