

# L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE

---

## UNE FEUILLE DE ROUTE POUR LE CHANGEMENT

Octobre 2013



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

Le présent rapport est publié par le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Ottawa, Canada, octobre 2013.

---

On peut faire parvenir des commentaires sur le présent rapport au Comité d'action par l'intermédiaire du Forum canadien sur la justice civile, à l'adresse électronique suivante : <[communications@cfcj-fcjc.org](mailto:communications@cfcj-fcjc.org)>.



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

## **C'est pour moi un grand honneur et un immense plaisir**

de reconnaître le dévouement inlassable des membres du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, en écrivant un avant-propos pour le présent rapport final. Comme le rapport marque la conclusion de la première phase des travaux du Comité d'action, permettez-moi de réfléchir à la façon dont nous sommes arrivés jusqu'ici.

Je commencerai en disant que le problème de l'accès à la justice n'est pas nouveau. Depuis que la justice existe, il y a toujours eu des gens ayant dû lutter pour y accéder. Mais, lors des célébrations du nouveau millénaire par les Canadiens, il est devenu manifeste que nous échouions de plus en plus dans notre devoir de fournir un système de justice accessible qui réponde aux attentes des citoyens et qui soit axé sur ceux-ci. Des rapports faisaient état des coûts, des retards, des longs procès, des procédures complexes et des autres obstacles qui rendaient impossible à un nombre de plus en plus grand de Canadiens d'exercer leurs droits légaux.

Heureusement, des gouvernements, des organisations et de nombreuses personnes ont répondu à l'appel pour le changement et, d'un bout à l'autre du pays, ont lancé des projets pour améliorer l'accès à la justice. Cependant, trop souvent, ces projets s'ignoraient les uns les autres. Malgré le dur travail accompli, il est devenu de plus en plus évident que ce dont nous avons besoin était d'un débat national et d'une stratégie d'action concertée pour l'accès à la justice. Et donc, en 2008, le Comité d'action a été appelé à se rassembler.

Le Comité d'action est composé de divers leaders du milieu de la justice civile et familiale et d'un représentant du public, chacun représentant une partie différente du système de justice. Le Comité vise à aider les parties intéressées dans le système de justice à établir des objectifs prioritaires consensuels pour la réforme du système de justice en matière civile et familiale et à les encourager à travailler ensemble dans un esprit de coopération et de collaboration pour améliorer l'accès à la justice.

Le Comité d'action a cerné quatre domaines prioritaires : l'accès aux services juridiques, la simplification des processus judiciaires, le droit familial et la prévention, le triage et l'orientation. Pour chacun de ces domaines, un groupe de travail a été formé et chargé d'étudier des façons précises d'améliorer l'accès à la justice. Chaque groupe de travail a maintenant livré son rapport final, dans lequel il a déterminé la façon de rendre la justice accessible, ainsi que les outils susceptibles d'aider les gens à répondre à leurs besoins juridiques de manière efficace et rapide et les modifications à apporter au système pour améliorer l'accès à la justice.

Sous la direction de l'honorable Thomas A. Cromwell et du président de chaque groupe de travail, les groupes de travail ont rédigé des rapports qui font ressortir les défis concrets et présentent une vision rationnelle, cohérente et imaginative pour relever ces défis. Les rapports sont axés non seulement sur les bonnes idées, mais aussi sur des actions concrètes pour changer le statu quo. Le rapport final du Comité d'action fait le pont entre les travaux des quatre groupes de travail et établit une feuille de route nationale pour améliorer la capacité de tous les Canadiens à accéder au système de justice.

Notre tâche est loin d'être achevée. La prochaine étape est la mise en œuvre : traduire en actions la vision du Comité d'action. Cependant, nous n'avons pas tort de célébrer ce que nous avons accompli jusqu'ici : un plan d'actions pratiques et réalisables, qui améliorera l'accès à la justice en matière familiale et civile dans tout le Canada. Cela n'aurait pu être accompli sans la contribution de tous les individus et de toutes les organisations qui ont participé au Comité d'action. Je vous remercie tous pour le travail que vous avez accompli pour nous faire avancer vers un système de justice accessible à tous les Canadiens.

**Beverley McLachlin, C.P.**  
**Juge en chef du Canada**

# TABLE DES MATIÈRES

---

Avant-Propos ... i

Sommaire ... iii

Introduction ... vi

---

## PARTIE 1

### **L'accès à la justice en matière civile et familiale : un besoin urgent de changement ... 01**

Vue d'ensemble ... 01

Objet ... 01

L'accès à la justice : une vision plus large ... 02

Les lacunes actuelles de l'accès à la justice —  
le problème... 03

1. Les problèmes juridiques de la vie  
quotidienne ... 03
2. L'importance de l'accessibilité à la justice... 03
3. Le système actuel présente de sérieuses lacunes  
en ce qui a trait à l'accès ... 04
4. Des besoins juridiques insatisfaits ... 05
5. De quoi avons-nous besoin? ... 06

## PARTIE 2

### **Six principes directeurs du changement ... 07**

Un changement de culture ... 07

Six principes directeurs du changement ... 07

1. Donner la priorité au public ... 08
2. Collaborer et coordonner ... 08
3. Prévenir et éduquer ... 09
4. Simplifier, rendre cohérent, proportionnel  
et soutenable ... 09
5. Passer à l'action ... 10
6. Viser à obtenir des résultats ... 10

## PARTIE 3

### **Comblant les lacunes de la mise en œuvre au moyen d'objectifs de développement de la justice : *une feuille de route d'accès à la justice en neuf points* ... 11**

A. Objectifs d'innovation ... 12

1. Recentrer le système de justice sur un axe qui  
reflète les problèmes juridiques de la vie de tous les  
jours et permette d'y remédier ... 12
2. Rendre disponibles à tous des services juridiques  
essentiels ... 15
3. Transformer les cours et les tribunaux en centres  
multiservices pleinement accessibles pour le  
règlement des différends publics ... 16
4. Rendre facilement accessibles des services  
multidisciplinaires à la famille coordonnés et  
appropriés ... 19

B. Objectifs institutionnels et structurels ... 23

5. Créer des mécanismes de mise en œuvre de  
l'accès à la justice aux niveaux local et national ... 23
6. Promouvoir un programme de justice intégrée,  
accessible et soutenable au moyen de l'éducation  
juridique ... 25
7. Accroître la capacité d'innovation du système de  
justice en matière civile et familiale ... 26

C. Objectifs ayant trait à la recherche et au  
financement ... 26

8. Soutenir la recherche relative à l'accès à la justice  
afin de promouvoir la prise de politiques fondées sur  
des preuves ... 26
9. Promouvoir des stratégies de financement  
cohérentes, intégrées et soutenues ... 26

**Conclusion ... 28**

---

Remerciements ... 29

Notes ... 31

Il existe un problème sérieux d'accès à la justice au Canada. Le système de justice en matière civile et familiale est trop complexe, trop lent et trop cher. Il se révèle souvent incapable d'aboutir à des résultats justes, qui soient proportionnés aux problèmes qui lui sont soumis ou qui reflètent les besoins des gens qu'il est censé desservir. Malgré les durs efforts de nombreuses personnes qui se dévouent pour le faire fonctionner et malgré les nombreuses tentatives de réforme qui ont eu lieu, le système manque encore d'un leadership cohérent, de structures institutionnelles qui permettraient de concevoir et de mettre en œuvre des changements, ainsi que d'une coordination adéquate pour assurer une réforme cohérente et d'un bon rapport coût-efficacité. Des changements majeurs sont nécessaires.

Le présent rapport a un triple objet :

- favoriser une compréhension large de ce que nous voulons dire par accès à la justice et du problème d'accès à la justice auquel notre système de justice en matière civile et familiale fait face;
- cerner et promouvoir une nouvelle façon de penser – un changement de culture – pour orienter notre approche de la réforme;
- fournir une feuille de route en matière d'accès à la justice en vue d'une amélioration véritable.

Le rapport ne vise pas à constituer un guide détaillé sur la façon d'améliorer tous les aspects du système de justice en matière civile et familiale dans les dix provinces et les trois territoires du Canada. C'est dans une grande mesure de la base au sommet, au moyen de mécanismes et d'institutions solides conçus au niveau local, que l'on doit parvenir à une telle amélioration. Les fournisseurs de services locaux, les parties intéressées dans le système de justice et les leaders doivent être les artisans du changement. Le présent rapport peut, cependant, aider à combler le besoin d'une voix nationale concertée — un agent de changement —

en fournissant une vision du système de justice, qui procède de plusieurs parties, et une feuille de route pour le changement, fondée sur un but d'ensemble. La façon dont les choses se faisaient dans le passé – souvent en travaillant en vase clos et en réinventant la roue – ne peut pas être maintenue. Un effort national de réforme coordonné, mais non centralisé, est nécessaire. Pour réussir, il est d'importance cruciale, à tous les niveaux, que nous parvenions à une façon novatrice de penser.

Lorsque nous réfléchissons à l'accès à la justice, le point de départ du Comité d'action, auquel il est constamment revenu, est l'éventail large des problèmes juridiques que rencontre le public – et non seulement ceux à l'égard desquels les tribunaux rendent des décisions. Comme nous le décrivons dans la première partie du présent rapport, il est clair que l'accès à la justice au Canada présente d'importantes lacunes. Par exemple :

- Près de 12 millions de Canadiens connaîtront au moins un problème juridique dans une période donnée de trois ans. Peu d'entre eux disposeront des ressources nécessaires pour le régler.
- Les membres des groupes pauvres et vulnérables sont particulièrement susceptibles de connaître des problèmes juridiques. Ils connaissent davantage de problèmes juridiques que les gens qui disposent de revenus plus élevés et que les membres de groupes en meilleure situation.
- Les problèmes des gens se multiplient; c'est-à-dire que le fait d'avoir une catégorie de problèmes juridiques peut souvent mener à d'autres problèmes juridiques, sociaux et liés à la santé.
- Finalement, les problèmes juridiques entraînent des coûts sociaux et économiques. Les problèmes juridiques non résolus affectent négativement la vie des gens et les deniers publics.

Le système actuel, qui est inaccessible à tellement de gens et qui est incapable de remédier comme il faudrait au problème, est insoutenable.

Dans la seconde partie du présent rapport, nous présentons six principes directeurs du changement, qui représentent un changement de culture :

1. Donner la priorité au public
2. Collaborer et coordonner
3. Prévenir et éduquer
4. Simplifier, rendre cohérent, proportionnel et soutenable
5. Passer à l'action
6. Viser à obtenir des résultats

Considérés ensemble, ces principes énoncent les éléments d'une culture de réforme d'ensemble qui est une condition préalable à l'élaboration de mesures précises de changement et de mise en œuvre.

La troisième partie du présent rapport établit une feuille de route d'accès à la justice en neuf points conçue pour jeter un pont entre des idées et des mesures. La feuille de route fait état de trois domaines principaux visés par la réforme : (A) des innovations particulières dans le domaine de la justice civile et familiale, (B) les institutions et les structures, et (C) la recherche et le financement :

### **A. Objectifs d'innovation**

1. Recentrer le système de justice sur un axe qui reflète les problèmes juridiques de la vie quotidienne et permette d'y remédier
2. Rendre les services juridiques essentiels disponibles à toute personne appropriée
3. Transformer les cours et les tribunaux en centres multiservices pleinement accessibles pour le règlement des différends publics
4. Rendre disponibles des services multidisciplinaires appropriés à la famille, qui reposent sur la coordination

### **B. Objectifs institutionnels et structurels**

5. Créer des mécanismes de mise en œuvre de l'accès à la justice aux niveaux local et national
6. Promouvoir un programme de justice soutenable, accessible et intégrée par l'entremise de l'éducation juridique
7. Accroître la capacité d'innovation du système de justice en matière civile et familiale

### **C. Objectifs ayant trait à la recherche et au financement**

8. Soutenir la recherche relative à l'accès à la justice afin de promouvoir la prise de politiques fondées sur des preuves
9. Promouvoir des stratégies de financement cohérentes, intégrées et soutenues

L'accès à la justice en est à un stade crucial au Canada. Ce dont nous avons besoin est d'un changement majeur, soutenu et reposant sur la collaboration, dans tout le système – sous la forme d'innovations culturelles et institutionnelles, de travaux de recherche et de réformes axées sur le financement. Le présent rapport offre un plan national multisectoriel de réforme. L'approche consiste à indiquer la voie à suivre grâce à la promotion d'objectifs de développement concrets. Il s'agit de recommandations d'objectifs, non de dictats. Des conditions ou des problèmes locaux précis appellent des approches et des solutions conçues sur mesure localement.

Quoique nous fassions face à des défis sérieux en matière d'accès à la justice, il y a de nombreuses raisons d'être optimiste quant à notre capacité de combler les lacunes actuelles de la mise en œuvre en poursuivant des réformes concrètes de l'accès à la justice. Les gens au sein du système de justice civile et familiale, et en dehors de ce système, sont de plus en plus intéressés à relever les défis de l'accès à la justice et, déjà, de nombreuses personnes travaillent fort pour apporter des changements. Nous espérons que le travail du Comité d'action et en particulier le présent rapport conduira à :

- une augmentation mesurable et importante de l'accès à la justice dans les cinq prochaines années;

- un cadre stratégique national pour l'accès à la justice, qui est largement accepté et adopté;
- la mise en place par les provinces et les territoires de stratégies et de mécanismes visant à atteindre des changements importants et soutenables;
- la création d'une organisation nationale permanente pour promouvoir, guider et surveiller les initiatives importantes d'accès à la justice aux niveaux local et national;
- la conversion de l'accès à la justice civile et familiale en un sujet de discussion et de mobilisation civique générale – une question de la vie quotidienne intéressant les individus et les collectivités et leur bien-être;
- la mise du public tout à fait au centre de tous les efforts importants qui sont consacrés à l'éducation en matière de justice civile et familiale et qui visent à apporter des réformes.

# INTRODUCTION

---

**Aujourd'hui, nous franchissons un pas important sur le chemin menant à l'amélioration de l'accès à la justice** en matière civile et familiale au Canada. Dans le présent rapport, le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale montre qu'il est urgent de procéder à des changements, que nous devons adopter une approche systématique de collaboration et de coopération et, surtout, que nous devons agir avec constance et de manière ciblée. Nous construisons sur des bases solides, mais la structure a besoin de manière urgente d'attention. Notre but ne devrait être rien de moins que de faire de notre système de justice en matière civile et familiale le système le plus juste et le plus accessible au monde. Comme un intervenant l'a dit récemment, nous devons concevoir de grands projets ensemble.

Le Comité d'action est un groupe représentant tous les secteurs du système de justice en matière civile et familiale ainsi que le public. Son rapport, qui est le résultat d'un processus initié par les parties intéressées, est présenté à celles-ci ainsi qu'au public, pour qu'ils l'étudient et s'en servent pour agir. Quoique sa publication soit l'aboutissement du travail du Comité d'action, le rapport n'est que le commencement du processus de réforme. Nous devons mettre sur pied des mécanismes capables de provoquer, gérer et évaluer les changements, d'une manière qui soit appropriée aux besoins et priorités très variés des provinces, des territoires et des régions. Nous devons définir des problèmes précis, imaginer des solutions et les mettre en œuvre et surveiller leurs succès ou échecs. Nous devons apprendre comment travailler ensemble plus efficacement dans l'intérêt public.

J'espère que le présent rapport donnera lieu à des changements importants, à des modèles efficaces pour faciliter la sorte de travail de collaboration et de coopération qui, je le crois, est essentiel, ainsi qu'à un menu d'idées novatrices et de possibilités pour tous ceux qui travaillent aux niveaux provinciaux, territoriaux et locaux. Le vrai travail commence maintenant.

Les membres du Comité d'action, de son comité directeur et de ses quatre groupes de travail ont tous œuvré infatigablement et bénévolement pour rendre possible le travail du Comité. Travailler avec ces personnes accomplies et engagées a été un moment fort de ma vie professionnelle. Nous avons été aidés grandement par le soutien logistique du Forum canadien pour la justice civile, du Conseil judiciaire canadien, de la Justice Education Society de la Colombie Britannique et du ministère de la Justice du Canada, dont un groupe de personnes dévouées a composé notre secrétariat, très efficient et efficace, sans lequel nous n'aurions pas pu venir à bout de notre travail.

Nous avons aussi reçu un financement du ministère de la Justice et du Solliciteur général de l'Alberta, de la Law Foundation of British Columbia et de la Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada. Owen Rees, adjoint exécutif juridique de la juge en chef du Canada, ainsi que mon assistante judiciaire, Me Michelle Fournier, ont contribué bien au-delà de ce qu'exigeait leur devoir. Diana Lowe, c.r., directrice exécutive fondatrice du Forum, a aidé au lancement du Comité d'action. Le professeur Trevor Farrow de l'école de droit Osgoode Hall, qui est également président du conseil du Forum, a joué un rôle inestimable, non seulement à titre de membre actif du Comité d'action, mais aussi au titre de la personne à qui la plume a été remise pour la rédaction du présent rapport.

Enfin, je voudrais exprimer ma gratitude envers la juge en chef McLachlin pour avoir conçu le projet de créer le Comité d'action et pour m'avoir donné la possibilité d'en faire partie.

**Thomas A. Cromwell**

# PARTIE 1

## L'accès à la justice en matière civile et familiale: *un besoin urgent de changement*

« [L]’accès à la justice constitue le problème le plus important auquel fait face le système juridique ».<sup>1</sup>

### VUE D'ENSEMBLE

**Il existe un problème sérieux d'accès à la justice au Canada.** Le système de justice en matière civile et familiale est trop complexe, trop lent et trop cher. Il se révèle souvent incapable d'aboutir à des résultats justes, qui soient proportionnés aux problèmes qui lui sont soumis ou qui reflètent les besoins des gens qu'il est censé desservir<sup>2</sup>. Malgré les durs efforts de nombreuses personnes qui se dévouent pour le faire fonctionner et malgré les nombreuses tentatives de réforme qui ont eu lieu, le système manque encore d'un leadership cohérent, de structures institutionnelles qui permettraient de concevoir et de mettre en œuvre des changements, ainsi que d'une coordination adéquate pour assurer une réforme cohérente et d'un bon rapport coût-efficacité. Des changements majeurs sont nécessaires.

### OBJET

#### Le présent rapport a un triple objet:

(dans la première partie) favoriser une compréhension large de ce que nous voulons dire par accès à la justice et du problème d'accès à la justice auquel notre système de justice en matière civile et familiale fait face; (dans la seconde partie) cerner et promouvoir une nouvelle façon de penser — un changement de culture — pour orienter notre approche de la réforme; enfin (dans la troisième partie), fournir une feuille de route en matière d'accès à la justice en vue d'une amélioration véritable. Le rapport ne vise pas à constituer un guide très détaillé sur la façon d'améliorer tous les aspects du système de justice en matière civile et familiale dans les dix provinces et les trois territoires du Canada. C'est dans une grande mesure de la base au sommet, au moyen de mécanismes et d'institutions solides conçus au niveau local, que l'on doit parvenir à une telle amélioration. Les fournisseurs de services locaux, les parties intéressées dans le système de justice et les leaders doivent être les artisans du changement. Le présent rapport peut, cependant, aider à combler le besoin d'une voix nationale concertée — un agent de changement — en fournissant une vision du système de justice, qui procède de plusieurs parties, et une feuille de route pour le

---

Bien entendu, ce système officiel est important.

**Mais une vision plus large, et qui soit basée sur les utilisateurs, d'un système de justice en matière civile et familiale accessible est nécessaire**

---

changement, fondée sur un but d'ensemble. La façon dont les choses se faisaient dans le passé – souvent en travaillant en vase clos et en réinventant la roue – ne peut pas être maintenue. Un effort national de réforme coordonné, mais non centralisé, est nécessaire. En mots simples, nous devons [Traduction] « penser de manière systématique et agir localement »<sup>3</sup>. Pour réussir, il est d'importance cruciale, à tous les niveaux, que nous parvenions à une façon novatrice de penser.

## **L'ACCÈS À LA JUSTICE: UNE VISION PLUS LARGE**

Lorsque nous réfléchissons à l'accès à la justice, le point de départ du Comité d'action, auquel il est constamment revenu, est l'éventail large des problèmes juridiques que rencontre le public – et non seulement ceux à l'égard desquels les tribunaux rendent des décisions<sup>4</sup>. Pour atteindre une telle compréhension du système de justice, il est essentiel que nous examinions les problèmes juridiques de la vie quotidienne du point de vue des gens qui les éprouvent. D'un point de vue historique, l'accès à la justice est un concept axé sur le système de justice officiel (les cours, les tribunaux, les avocats et les juges) et sur ses procédures<sup>5</sup>. Bien entendu, ce système officiel est important. Mais une vision plus large, et qui soit basée sur les utilisateurs, d'un système de justice en matière civile et familiale accessible est nécessaire. Nous avons besoin d'un système comportant les institutions, les connaissances, les ressources et les services nécessaires pour éviter, gérer et résoudre les problèmes et les différends juridiques en matière civile et familiale. Ce système doit pouvoir faire cela, autant que possible en temps opportun et de manière efficace, efficace, proportionnelle et juste :

- grâce à la prévention des différends et à la gestion dès les premiers stades des questions juridiques;
- grâce à la négociation et aux services officieux de règlement de différends;
- lorsque cela est nécessaire, grâce au règlement officiel des différends par les tribunaux et les cours.

Cette vision comporte notamment les éléments importants suivants :

- la sensibilisation du public en matière de droits, titres, obligations et responsabilités;
- la sensibilisation du public quant aux manières d'éviter ou de prévenir les problèmes juridiques;
- la capacité de participer efficacement aux négociations afin de parvenir à un résultat juste;
- la capacité d'utiliser efficacement les procédures de règlement de différends judiciaires et non judiciaires;
- des institutions et des mécanismes conçus pour mettre en œuvre des réformes d'accessibilité à la justice en matière civile et familiale.

---

**Nous devons mettre en place un système de justice en matière civile et familiale plus fort et plus efficace qui soit perçu et considéré comme tel par le public**

---

## LES LACUNES ACTUELLES DE L'ACCÈS À LA JUSTICE — LE PROBLÈME

### 1. Les problèmes juridiques de la vie quotidienne

Les problèmes de la justice en matière civile sont « omniprésents dans la vie des Canadiens » et ont fréquemment des impacts négatifs sur eux<sup>6</sup>.

- **De nombreuses personnes éprouvent dans leur vie quotidienne des problèmes juridiques.** Près de 12 millions de Canadiens connaîtront au moins un problème juridique dans une période donnée de trois ans<sup>7</sup>. Dans le seul domaine du droit familial, il ressort des moyennes annuelles qu'environ 40 % des mariages se terminent par des divorces. Ce sont là les problèmes des gens de tous les jours dans leurs vies quotidiennes<sup>8</sup>.
- **Les personnes pauvres et vulnérables sont particulièrement susceptibles de connaître des problèmes juridiques.** Les individus disposant de bas revenus et les membres des groupes vulnérables connaissent davantage de problèmes juridiques que les gens qui disposent de revenus plus élevés et que les membres de groupes en meilleure situation<sup>10</sup>. Par exemple, les personnes qui se déclarent handicapées sont plus de quatre fois plus susceptibles de connaître des problèmes d'aide sociale et trois fois plus susceptibles de connaître des problèmes ayant trait au logement; les personnes qui se déclarent autochtones sont près de quatre fois plus susceptibles de connaître des problèmes d'aide sociale<sup>11</sup>.
- **Les problèmes se multiplient.** Une catégorie de problèmes juridiques (par exemple, la violence familiale) mène souvent à d'autres ou est aggravée par d'autres (par exemple, la rupture d'une relation, les problèmes d'éducation des enfants, etc.)<sup>12</sup>. Les problèmes juridiques présentent aussi leur force d'impulsion : plus une personne éprouve de problèmes juridiques, plus elle est susceptible d'en éprouver d'autres<sup>13</sup>. Les problèmes juridiques tendent également à donner lieu à d'autres problèmes d'autres types. Par exemple, près de 40 % des personnes ayant un problème juridique ou plus déclarent connaître d'autres problèmes de caractère social ou de santé qu'elles attribuent directement à un problème justiciable<sup>14</sup>.
- **Les problèmes juridiques entraînent des coûts sociaux et économiques.** Les problèmes juridiques non résolus affectent négativement la vie des gens, leurs finances et les deniers publics. Ils tendent évidemment à rendre la vie des gens difficile<sup>15</sup>. Les problèmes non réglés ayant trait (par exemple) aux dettes, au logement et aux services sociaux donnent lieu à l'exclusion sociale, laquelle peut à son tour conduire à la dépendance relativement à l'aide sociale<sup>16</sup>. Selon une étude récente du R.-U., les problèmes juridiques non réglés coûtent aux individus et au public 13 milliards de livres sur une période de 3,5 années<sup>17</sup>.

### 2. L'importance de l'accessibilité à la justice

Pour remédier à ces problèmes, nous devons mettre en place un système de justice en matière civile et familiale plus fort et plus efficace qui soit perçu et considéré comme tel par le public. Ceci est d'importance cruciale dans la vie quotidienne des gens

et en ce qui a trait au bien-être social, politique et économique de la société. Pour qu'un système soit fort et efficace, les gens doivent pouvoir y accéder de manière significative<sup>18</sup>.

### 3. Le système actuel présente de sérieuses lacunes en ce qui a trait à l'accès

Selon ce qu'il ressort d'un large éventail de données sur le système de justice et selon les parties intéressées dans le système, le Canada fait face à des défis majeurs en ce qui a trait à l'accès à la justice. Par exemple, dans le domaine de l'accès à la justice civile, le Canada se situe au 13<sup>e</sup> rang de 29 pays à revenu élevé, en 2012-2013, et au 16<sup>e</sup> rang de 23 pays à revenu élevé, en 2011<sup>19</sup>. Selon l'étude de 2011, le rang du Canada [Traduction] « s'expliquait en partie par les lacunes ayant trait à la capacité de payer les conseils juridiques et la représentation juridique ainsi que par la longue durée des causes civiles »<sup>20</sup>.

Ces données internationales nous indiquent deux choses. Premièrement, le Canada est doté d'un système de justice qui fonctionne et qui est bien perçu par de nombreux pays dans le monde. Deuxièmement, des améliorations sont nécessaires de manière urgente. Il existe un fossé important entre le coût des services juridiques et ce que la grande majorité des Canadiens peuvent se permettre. Voici quelques données sur les coûts.

- **Absence de financement et de couverture des services d'aide juridique pour la plupart des problèmes juridiques et la plupart des gens.** Le financement de l'aide juridique n'existe que pour ceux dont les moyens sont extrêmement modestes. Par exemple en Ontario, le financement de l'aide juridique est généralement disponible seulement pour les individus disposant d'un salaire annuel brut de moins de 18 000 \$ ou pour les familles de quatre personnes disposant d'un salaire annuel total de 37 000 \$<sup>21</sup>. En Alberta, le financement de l'aide juridique n'est généralement disponible que pour les seules personnes ayant un revenu annuel net d'environ 16 000 \$ ou pour les familles de quatre ayant un salaire annuel total net d'environ 30 000 \$<sup>22</sup>. Au Manitoba<sup>23</sup> et en Saskatchewan<sup>24</sup>, les niveaux d'admissibilité pour les individus et pour les familles de quatre personnes sont, respectivement, des salaires annuels bruts de 14 000 \$ et de 27 000 \$ et des salaires annuels nets de 11 800 \$ et de 22 800 \$. Même à ces niveaux financiers d'admissibilité très étroits, l'aide juridique ne concerne qu'un nombre réduit de domaines de services juridiques<sup>25</sup>. Par exemple, en Ontario, sauf pour certaines questions en matière civile couvertes par des cliniques communautaires, de spécialité et étudiantes, les questions juridiques en matière civile ne sont pas couvertes par l'aide juridique<sup>26</sup>.
- **Augmentation des coûts juridiques et de la durée des procédures.** Les frais juridiques au Canada varient de façon importante; un rapport récent, toutefois, donne une moyenne approximative des taux horaires nationaux allant de 195 \$ (pour les avocats admis au Barreau en 2012) à 380 \$ (pour les avocats admis au Barreau en 1992 et auparavant)<sup>27</sup>. Les taux peuvent s'écarter de cette moyenne de manière importante selon le ressort, le type de cause, l'ancienneté et l'expérience. Le coût des affaires civiles et familiales varie également de manière importante. Par exemple, les moyennes nationales des frais juridiques récemment déclarés sont de 13 561 \$ à 37 229 \$ pour une action civile donnant lieu à un procès (de 2 jours), de 23 083 \$ à 79 750 \$ pour une action civile donnant lieu à un procès (de

---

[Traduction]

## Le langage de la justice tend à être [...] étranger à la plupart des gens

---

- participant à l'enquête sur l'accès à la justice

5 jours), de 38 296 \$ à 124 574 \$ pour une action civile donnant lieu à un procès (de 7 jours) et de 12 333 \$ à 36 750 \$ pour une action civile en appel<sup>28</sup>. La durée et le coût des questions juridiques continuent d'augmenter<sup>29</sup>.

### 4. Des besoins juridiques insatisfaits

La plupart des gens gagnent trop d'argent pour être admissibles à l'aide juridique, mais trop peu pour pouvoir bénéficier des services juridiques nécessaires pour résoudre véritablement tout problème juridique important. Le système est essentiellement inaccessible pour tous ces gens<sup>30</sup>. Voici quelques données là-dessus.

- **Les besoins juridiques non satisfaits.** Selon une étude américaine récente, de 70 à 90 % des besoins juridiques dans la société ne sont pas satisfaits<sup>31</sup>. Ce chiffre est particulièrement troublant étant donné ce que nous connaissons des effets négatifs des problèmes justiciables, particulièrement de ceux qui ne sont pas résolus<sup>32</sup>. Au Canada, plus de 20 % de la population ne prennent aucune mesure concrète relativement à leurs problèmes juridiques et plus de 65 % de la population pensent que rien ne peut être fait, sont incertains quant à leurs droits, ne savent pas quoi faire, pensent que cela prendra trop de temps, coûtera trop cher ou ont simplement peur<sup>33</sup>.
- **Les coûts constituent un facteur majeur.** Selon des rapports récents, entre 42 % et 90 % des personnes qui ne cherchent pas à obtenir une aide juridique ont souligné les coûts — ou au moins les coûts anticipés — comme étant la raison pour ne pas en chercher<sup>34</sup>. Une conséquence importante de l'inaccessibilité des services juridiques et du fait que de nombreuses personnes ne font rien pour remédier à leurs problèmes juridiques est qu'une proportion de problèmes juridiques qui pourraient être résolus de manière relativement facile à un stade précoce s'enveniment et se transforment en des problèmes qui requièrent des services juridiques dispendieux et du temps à la cour<sup>35</sup>.
- **Autoreprésentation.** En conséquence de l'inaccessibilité à une aide rapide, à des services juridiques et à une aide pour parvenir au règlement d'un différend, ainsi que de la complexité et de la durée des procédures officielles, environ 50 % des personnes essaient de régler leurs problèmes elles-mêmes sans aucune aide juridique, ou avec une aide juridique minimale, et sans aucune aide non juridique faisant autorité<sup>36</sup>. De nombreuses personnes — souvent plus de 50 % (selon la cour et la province ou le territoire) — se représentent elles-mêmes dans les procédures judiciaires (habituellement non par choix)<sup>37</sup>. Le nombre est également — et souvent plus — important et troublant dans les procédures judiciaires en matière familiale<sup>38</sup>. Et les données statistiques indiquent que les individus qui reçoivent une aide juridique sont entre 17 % et 1380 % plus susceptibles d'obtenir de meilleurs résultats que ceux qui ne bénéficient pas d'une telle aide<sup>39</sup>.

On ne s'en étonnera pas, les attitudes des gens envers le système reflètent cette réalité. Selon une étude récente des plaideurs non représentés par un avocat dans le système judiciaire canadien, divers assistants parajudiciaires étaient d'avis que « le système civil est ... très vulnérable à des abus de la part de ceux qui ont plus d'argent à leur disposition » et « le public ne connaît rien des procédures de la cour, des exigences, du langage, des personnes à consulter et des endroits où aller pour obtenir de l'aide »<sup>40</sup>.

---

**Ce dont nous avons besoin est d'un changement majeur, soutenu et reposant sur la collaboration, dans tout le système —**

sous la forme d'innovations culturelles et institutionnelles, de travaux de recherche et de réformes axées sur le financement.

---

De plus, selon une étude récente, les gens expriment des préoccupations semblables sur l'accès à la justice, notamment les préoccupations suivantes :

- [Traduction] « Je n'ai guère confiance dans les avocats et le système ».
- [Traduction] Le « langage de la justice tend à être [...] étranger à la plupart des gens ».
- [Traduction] « [L]es gens qui ont de l'argent ont accès à plus de justice que les gens sans argent ».
- [Traduction] « Je pense qu'il y a de nombreuses personnes qui ne [...] comprennent pas ce que le système de justice est ou la façon de l'utiliser – qui luttent pour gagner leur vie, qui ont des problèmes de toxicomanie [...] ».
- [Traduction] Le système de justice « devrait avoir la même importance que notre système de soins de santé [...] »<sup>41</sup>.

### **5. De quoi avons-nous besoin?**

Il est clair que l'accès à la justice au Canada présente d'importantes lacunes<sup>42</sup>. Le système actuel, qui est inaccessible à tellement de gens et qui est incapable de remédier comme il le faudrait au problème, est insoutenable<sup>43</sup>. Deux choses sont requises de manière urgente.

- En premier lieu, une nouvelle manière de penser — un changement de culture — est nécessaire pour nous éloigner des vieux schémas et des anciennes approches. Dans la seconde partie du rapport, nous avons formulé six principes directeurs en vue du changement, qui reflètent ce changement de culture.
- En deuxième lieu, un plan d'action précis est requis d'urgence – une feuille de route, fondée sur des buts, pour l'accès à la justice. Cette feuille de route, qui est exposée dans la troisième partie du présent rapport, propose des buts ayant trait aux innovations, aux institutions et aux structures ainsi qu'à la recherche et au financement.

Dans l'ensemble, ce dont nous avons besoin est d'un changement majeur, soutenu et reposant sur la collaboration, dans tout le système – sous la forme d'innovations culturelles et institutionnelles, de travaux de recherche et de réformes axées sur le financement.

# PARTIE 2

## Six principes directeurs du changement

---

**Nous avons besoin d'une nouvelle approche et d'une nouvelle façon de penser**

---

### UN CHANGEMENT DE CULTURE

Nombreuses sont les personnes dévouées dans notre système de justice en matière civile et familiale qui font tout ce qu'elles peuvent pour faire fonctionner le système et nombreux sont les projets de réforme qui ont été proposés dans le passé. Cependant, il est désormais clair que, loin de donner lieu à des succès, l'approche antérieure relative aux problèmes d'accès à la justice et à leurs solutions a mené à la situation actuelle, laquelle est insoutenable.

Nous avons besoin d'une nouvelle approche et d'une nouvelle façon de penser. Bref, nous avons besoin d'un changement de culture important pour parvenir à une amélioration significative de l'accès à la justice au Canada – une nouvelle culture de réforme. Comme Lawrence M. Friedman l'a observé [Traduction] « la réforme du droit est vouée à l'échec si elle ne prend pas en compte la culture juridique »<sup>44</sup>.

Cette nouvelle culture de réforme devrait reposer sur six principes directeurs. Considérés ensemble, ces principes énoncent les éléments d'une culture de réforme d'ensemble. Une nouvelle façon de penser, bien qu'importante, ne suffit pas. Nous avons aussi besoin d'idées novatrices, de solutions créatives et de buts précis, comme nous l'établissons dans la troisième partie. L'adoption intégrale d'une nouvelle culture de réforme est une condition préalable à l'élaboration de ces mesures plus précises<sup>45</sup>.

### SIX PRINCIPES DIRECTEURS DU CHANGEMENT

Voici les six principes directeurs de cette nouvelle culture.

#### Les principes directeurs du changement

1. Donner la priorité au public
2. Collaborer et coordonner
3. Prévenir et éduquer
4. Simplifier, rendre cohérent, proportionnel et soutenable
5. Passer à l'action
6. Viser à obtenir des résultats

---

## Nous devons axer nos efforts sur les personnes qui utilisent le système

---

### 1. Donner la priorité au public

Nous devons modifier la cible principale de nos efforts. Trop souvent, nous concentrons nos efforts vers l'intérieur du système sur la façon dont il fonctionne du point de vue de ceux qui y travaillent. Par exemple, les processus judiciaires — le langage, le lieu, les durées, les systèmes administratifs, les exigences relatives aux documents et aux dépositions, etc. — généralement sont sensés et fonctionnent pour les avocats, les juges et le personnel judiciaire. Pour les plaideurs, il arrive souvent qu'ils n'aient pas de sens ou ne fonctionnent pas.

Nous devons axer nos efforts sur les personnes qui utilisent le système. Cela doit comprendre toutes les personnes, en particulier les immigrants, les autochtones, les populations rurales et les autres groupes vulnérables. Les plaideurs, et en particulier ceux qui ne sont pas représentés par un avocat, ne sont pas, comme on les perçoit trop souvent, un inconvénient; ils sont la raison pour laquelle le système existe<sup>46</sup>.

Tant que nous n'aurons pas fait participer au processus de réforme les personnes qui utilisent le système, le système ne fonctionnera pas réellement pour ceux qui l'utilisent. Comme un administrateur judiciaire l'a fait remarquer récemment, nous devons « changer la façon de faire dans le contexte des tribunaux »<sup>47</sup>. Ceux d'entre nous qui travaillent à l'intérieur du système doivent se rappeler que le système existe pour desservir le public. C'est sur cela que nous devons axer tous nos efforts de réforme.

### 2. Collaborer et coordonner

Nous devons aussi faire porter nos efforts sur la collaboration et la coordination. L'administration de la justice au Canada est fragmentée. En fait, il est difficile de dire qu'il existe un système — il s'agit plutôt de multiples systèmes et parties de systèmes. Les services de justice sont donnés à divers niveaux dans notre pays — national, provincial et territorial, et souvent local et sectoriel également<sup>48</sup>.

Dans les cadres constitutionnels, administratifs et sectoriels actuels, non seulement avons nous besoin de beaucoup plus de collaboration et de coordination, mais nous pouvons y parvenir. Nous pouvons et devons améliorer la collaboration et la coordination non seulement entre et dans les provinces et territoires, mais aussi entre et dans les secteurs et les éléments du système de justice (la justice civile, la justice familiale, le règlement rapide des différends, les cours, les tribunaux, le Barreau, la magistrature, l'administration des tribunaux, l'enseignement, le public, etc.). Nous pouvons et devons améliorer la collaboration et la coordination et l'intégration des services avec d'autres secteurs et fournisseurs de services sociaux également.

Le temps pour réinventer la roue est depuis longtemps révolu. Nous ne pouvons plus nous permettre d'ignorer ce qui se passe dans de multiples régions et secteurs et ne pas saisir les occasions de mettre en commun nos efforts et de collaborer<sup>49</sup>. L'ouverture, la proactivité, la collaboration et la coordination doivent animer la façon dont nous approchons l'amélioration de l'accès à la justice à tous les niveaux et dans tous les secteurs du système<sup>50</sup>. Pour résumer, nous tous — ceux qui utilisent le système de justice et ceux qui travaillent au sein de la communauté juridique — sommes ensemble dans ce projet. Nous avons tout intérêt à assurer une société juste.

### 3. Prévenir et éduquer

Nous devons faire porter nos efforts non seulement sur le règlement des différends, mais aussi sur leur prévention. On pense souvent que l'accès à la justice se réduit à l'accès aux tribunaux et aux avocats<sup>51</sup>. Cependant, nous savons que les problèmes juridiques de la vie quotidienne se produisent surtout hors des structures de justice officielles<sup>52</sup>. Ce fait devrait nous amener à repenser profondément la façon dont nous approchons les problèmes juridiques, dans l'optique de les prévenir lorsque cela est possible, et, lorsqu'ils se produisent, dans l'optique de fournir à ceux qui les éprouvent les informations et les ressources adéquates pour les traiter de manière efficace et efficace<sup>53</sup>. Comme le groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage l'écrit: [Traduction] « L'évitement des problèmes, ou de l'escalade des problèmes, et/ou la résolution précoce des problèmes, est généralement moins cher et entraîne moins de conséquences néfastes que la résolution au moyen des tribunaux. Pour emprunter la remarque de Richard Susskind "il est beaucoup moins cher de bâtir une clôture au sommet d'une falaise que d'avoir besoin d'une ambulance dispendieuse au pied de la falaise" »<sup>54</sup>.

### 4. Simplifier, rendre cohérent, proportionnel et soutenable

Nous devons travailler pour rendre les choses simples, cohérentes, proportionnelles et soutenables.

L'un des éléments de cette tâche, qui repose sur le principe énoncé plus haut selon lequel il faut donner au public la première place, est la compréhension du système par le public. L'Association du Barreau canadien a reconnu la complexité du système dans son rapport *Vers le futur: Réforme de la justice civile du Canada de 1996 à 2006* :

« Bon nombre d'aspects du système de justice civile sont difficiles à comprendre pour les profanes. Ces obstacles comprennent :

- la non-disponibilité et l'inaccessibilité d'information juridique;
- la complexité du droit, du vocabulaire, des procédures et des institutions;
- les obstacles linguistiques, culturels et de communication »<sup>55</sup>.

En dépit d'efforts récents, le système de justice civile et familiale est encore trop compliqué et, dans une grande mesure, incompréhensible pour tous, sauf ceux qui ont eu une formation juridique. Comme un répondant à un sondage récent auprès du public sur l'accès à la justice l'exprimait, nous devons [Traduction] « rendre la chose dans son ensemble bien moins complexe »<sup>56</sup>. De même, de nombreux répondants à un sondage récent auprès des plaideurs non représentés par un avocat déclaraient se sentir dépassés par la complexité du système. L'un des répondants a indiqué que [Traduction] « la procédure telle que je l'avais lue semblait facile [...] mais elle était tout, mais facile »<sup>57</sup>. Un autre répondant a déclaré que, en raison des nombreuses étapes procédurales du système, [Traduction] « j'ai été dévoré vivant »<sup>58</sup>.

Nos procédures officielles actuelles semblent devenir sans cesse plus compliquées et disproportionnées par rapport aux besoins des plaideurs et des questions en cause. Les problèmes juridiques de la vie quotidienne nécessitent des solutions en temps opportun, justes et d'un bon rapport qualité-prix. Les procédures doivent être simples

---

Pour faire une différence réelle dans la vie des gens qui dépendent du système de justice, **nous devons aller au-delà des « paroles sages » et combler la « lacune dans la mise en œuvre »**

---

et proportionnelles afin que le système dans son ensemble soit soutenable. Pour améliorer le système, nous avons besoin d'une nouvelle façon de penser qui soit axée sur la simplicité, la cohérence, la proportionnalité et la soutenabilité à tous les stades du processus.

#### **5. Passer à l'action**

Nous avons besoin d'effectuer des travaux de recherche, de réfléchir et de délibérer. Mais, pour que des changements significatifs aient lieu, cela ne suffit pas. Nous avons aussi besoin d'actions. Nous ne pouvons pas remettre à un autre jour les tâches de formuler et de mettre en œuvre un plan d'action précis et efficace. Il y a eu de nombreux rapports et projets de réforme, mais les résultats concrets sont très modestes. Comme le groupe de travail sur la justice familiale l'a indiqué, pour faire une différence réelle dans la vie des gens qui dépendent du système de justice, nous devons aller au-delà des « paroles sages » et combler la « lacune dans la mise en œuvre »<sup>59</sup>.

#### **6. Viser à obtenir des résultats**

Selon notre dernier principe directeur, il est nécessaire de mettre l'accent moins sur le processus et davantage sur les résultats. Nous devons être sûrs que le processus est juste. Mais nous ne devons pas nous concentrer uniquement sur le processus. Nous ne devrions pas nous préoccuper des processus équitables pour eux-mêmes, mais dans l'optique d'obtenir des résultats justes et équitables pour ceux qui utilisent le système. Certes, il est important que le processus soit équitable. Mais, au bout du compte, ce que les gens veulent le plus est de vivre une vie productive, en santé et dans la sécurité, eux mêmes ainsi que leurs enfants et les personnes qu'ils aiment. Dans une étude récente sur les points de vue du public sur la justice, un répondant a défini la justice comme [Traduction] « l'accès à la société »<sup>60</sup>. Selon un autre répondant, [Traduction] « On ne parle même pas de l'accès à la justice [...] nous parlons de l'accès à la nourriture, au toit, à la sécurité, aux opportunités pour nous-mêmes et nos enfants et, tant que nous n'avons pas réglé cela, le reste n'a pas de sens »<sup>61</sup>.

Pour rendre la justice plus accessible, nous ne devons pas perdre de vue que nous tentons d'améliorer le droit et le processus non pour eux-mêmes, mais afin de rendre la justice et d'améliorer la justice dans la vie des Canadiens. Notre première préoccupation doit être de rendre la justice – non seulement sous la forme d'un processus juste et équitable, mais aussi sous la forme de résultats justes et équitables.

# PARTIE 3

## **Comblent les lacunes de la mise en œuvre au moyen d'objectifs de développement de la justice : une feuille de route d'accès à la justice en neuf points**

La troisième partie du présent rapport établit une feuille de route pour atteindre l'accès à la justice, conçue pour jeter un pont entre les idées de réforme et la réforme réelle. La feuille de route fait état de trois domaines principaux visés par la réforme : (A) des innovations particulières, (B) les institutions et les structures, et (C) la recherche et le financement. Dans chacun de ces domaines, nous proposons des objectifs de développement de la justice précis<sup>62</sup>. La formulation de chacun de ces objectifs a été influencée de manière importante par les rapports des groupes de travail du Comité d'action<sup>63</sup>. La présente partie du rapport établit une approche d'ensemble pour remédier aux problèmes sérieux d'accès à la justice auxquels le public fait face dans notre système de justice en matière civile et familiale.

### **Feuille de route d'accès à la justice**

#### **A. OBJECTIFS D'INNOVATION**

1. Recentrer le système de justice sur un axe qui reflète les problèmes juridiques de la vie quotidienne et permette d'y remédier
2. Rendre les services juridiques essentiels disponibles à toute personne appropriée
3. Transformer les cours et les tribunaux en centres multiservices pleinement accessibles pour le règlement des différends publics
4. Rendre disponibles des services multidisciplinaires appropriés à la famille, qui reposent sur la coordination

#### **B. OBJECTIFS INSTITUTIONNELS ET STRUCTURELS**

5. Créer des mécanismes de mise en œuvre de l'accès à la justice aux niveaux local et national
6. Promouvoir un programme de justice soutenable, accessible et intégrée par l'entremise de l'éducation juridique
7. Accroître la capacité d'innovation du système de justice en matière civile et familiale

#### **C. OBJECTIFS AYANT TRAIT À LA RECHERCHE ET AU FINANCEMENT**

8. Soutenir la recherche relative à l'accès à la justice afin de promouvoir la prise de politiques fondées sur des preuves
9. Promouvoir des stratégies de financement cohérentes, intégrées et soutenues

## A. OBJECTIFS D'INNOVATION <sup>64</sup>

### 1. Recentrer le système de justice sur un axe qui reflète les problèmes juridiques de la vie de tous les jours et permette d'y remédier – d'ici 2018<sup>65</sup>

#### 1.1 Faire porter nos efforts non pas sur le seul règlement de différends, mais aussi sur l'éducation et la prévention

Comme nous l'avons déjà vu dans la première partie<sup>66</sup>, les gens éprouvent la plupart des problèmes juridiques de la vie de tous les jours et leur trouvent des solutions hors du système de justice officiel traditionnel; en d'autres mots, seule une petite partie des problèmes juridiques — environ 6,5 %<sup>67</sup> — se rendent jusqu'au niveau du système de justice officiel<sup>68</sup>.

Le système de justice doit reconnaître cette réalité en élargissant son champ, de son orientation actuelle fondée sur les tribunaux, vu comme des « salles d'urgence », de manière à y inclure l'éducation et la prévention des différends. Comme une personne du public le faisait récemment remarquer, cela serait utile si [Traduction] « un peu plus d'argent pouvait être dépensé pour l'éducation [...] pour empêcher que les choses se rendent jusqu'à l'incarcération ou à la cour, pour empêcher les choses avant qu'elles ne commencent [...] »<sup>69</sup>. Cet élargissement du champ vise à aider la plupart des gens de la manière la plus efficace, efficace et juste, le plus tôt possible dans le processus.

Pour atteindre un tel changement, il faudra améliorer le système de justice de manière importante afin qu'il fournisse un continuum souple de services de justice, qui comprennent bien entendu les services des tribunaux, mais sans que ces services plus dispendieux y prédominent (voir les figures 1 et 2)<sup>70</sup>. Le mot d'ordre pourrait être : [Traduction] « la cour si nécessaire, mais pas nécessairement la cour ».

#### 1.2 Construire des services de « première ligne » solides : le Secteur des services de règlement rapide

Un élément clé de ce continuum plus large de services est une « première ligne » solide, cohérente et coordonnée (avant les services plus officiels des cours et des tribunaux), que le Comité d'action désigne comme le Secteur des services de règlement rapide (SSRR)<sup>71</sup>. C'est le SSRR qui fournira des services accessibles au moment et à l'endroit où la plupart des problèmes juridiques de la vie quotidienne se produisent (voir la figure 1).

Le SSRR est composé de services tels que :

- l'éducation juridique du public et des communautés;
- le triage (c.-à-d., l'aiguillage des gens vers les services appropriés);
- les services bénévoles;
- les autres services en personne, par téléphone et d'aiguillage par moyen électronique;
- l'aide intermédiaire à l'orientation (une aide visant à déterminer les problèmes juridiques et à les relier avec d'autres services, notamment juridiques);
- les services d'information juridique par moyen électronique et par téléphone<sup>72</sup>;

- les programmes de publications juridiques et les services fournis en personne et au moyen de bibliothèques de droit virtuelles<sup>73</sup>;
- les programmes de règlement des différends (par exemple, la médiation et les services de réconciliation pour la famille, la médiation relative aux petites créances, la médiation relative aux affaires civiles de moindres coûts, etc.);
- divers services d'aide juridique, dont les cliniques juridiques, les programmes de certificat, les avocats de service, etc.;
- les centres de justice communautaires<sup>74</sup>;
- le regroupement des services<sup>75</sup>;
- les services de soutien aux étudiants, dont les services cliniques, les initiatives de médiation étudiantes, les programmes d'intérêt public, etc.; et
- autres<sup>76</sup>.

Dans l'ensemble, le SSRR est conçu pour fournir des ressources qui :

- aident les gens à clarifier la nature du droit et des problèmes qui ont une composante juridique;
- aident les gens à renforcer leur capacité juridique, à gérer les conflits, à régler plus tôt les problèmes par eux-mêmes et/ou à obtenir rapidement une aide appropriée;
- favorisent la compréhension rapide et le règlement extrajudiciaire des problèmes au moyen de mécanismes de règlement des différends et/ou par les parties elles-mêmes;
- aident les gens à s'y retrouver dans le système judiciaire de manière efficiente et efficace;
- fournissent des aiguillages efficaces.

Étant donné l'étendue des services disponibles dans le cadre du SSRR, il est crucial que :

- le SSRR soit développé d'une manière coordonnée, délibérée et collaborative (dans le contexte de tous les services de justice) afin d'éviter les sortes de chevauchement, de lacunes et d'inefficacités qui existent actuellement;
- des moyens soient établis par toutes les personnes actives dans ce secteur et par ceux qui le financent pour procéder à une consultation orientée vers l'action visant à définir et à rationaliser ce secteur;
- une formation adéquate soit donnée au personnel du SSRR, dont une formation sur la façon de coordonner ces services dans tout le SSRR;
- le SSRR soit intégré dans le système de justice officiel dans le cadre d'un continuum plus large du système de justice, de manière concertée dans la mesure du possible avec la fourniture d'autres services, dont les services sociaux, les services de santé<sup>77</sup>, l'éducation, etc. afin, dans tous les cas, de satisfaire aux besoins juridiques complexes et souvent interreliés de la vie de tous les jours<sup>78</sup>. La coordination et la communication seront cruciales pour réaliser cette intégration plus poussée. Des exemples de cette sorte de coordination sont les centres communautaires, les centres de services communautaires coordonnés, etc.<sup>79</sup>.

Figure 1: **Le rôle du SSRR et du système du justice officiel par rapport à la quantité de problèmes juridiques**

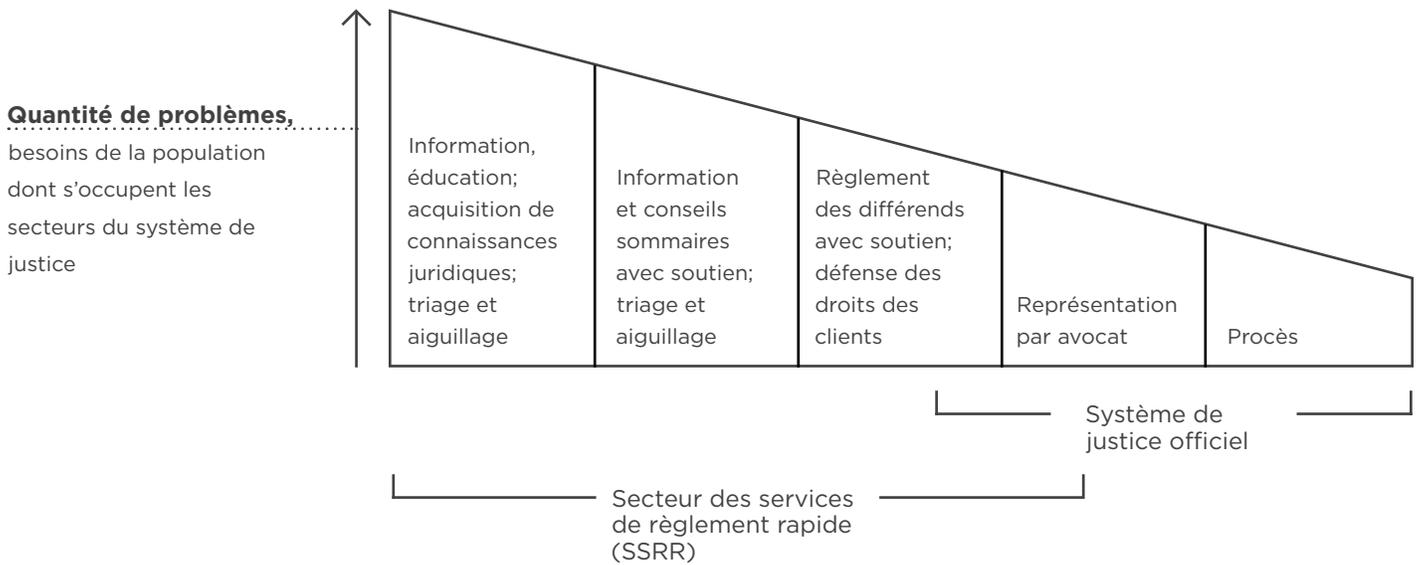
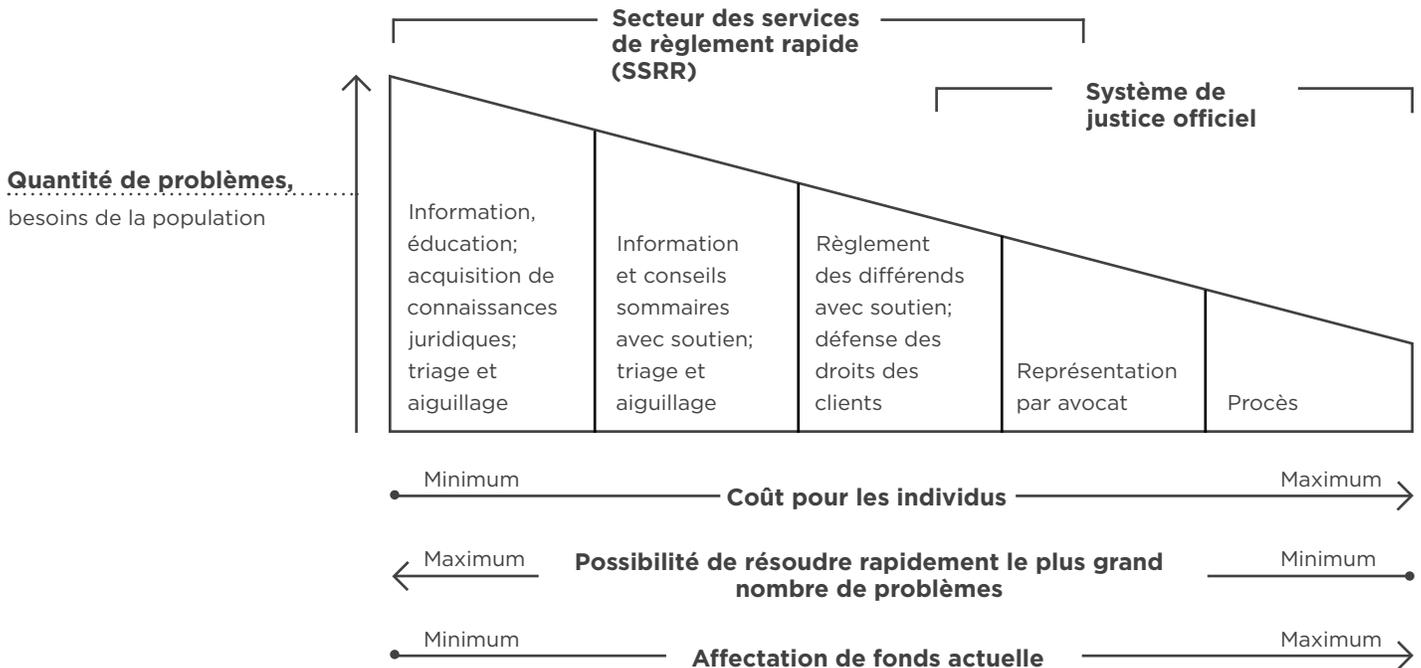


Figure 2: **Le SSRR et le système de justice officiel : La quantité de besoins par rapport au coût et aux affectations des fonds**



### **1.3 Accroître l'accessibilité et la coordination de l'information juridique publique**

Donner accès aux renseignements juridiques est une composante importante du SSRR. La bonne nouvelle est qu'il existe une quantité énorme de renseignements juridiques disponibles au public au Canada, ainsi que des fournisseurs de renseignements actifs et créatifs<sup>80</sup>. Mais des défis importants demeurent. La question n'est pas toujours claire pour l'utilisateur de savoir quelle information fait autorité et est à jour et fiable. Il demeure du travail à faire pour améliorer l'accessibilité et, dans certains cas, la qualité de ces ressources. Le défi le plus grand, toutefois, est le manque d'intégration et de coordination entre les fournisseurs de renseignements. Un degré bien plus grand de coordination et d'intégration est nécessaire pour éviter le dédoublement des efforts et pour fournir au public des chemins clairs vers les renseignements fiables. Cela pourrait être réalisé au moyen d'une coordination et d'une coopération accrues entre les fournisseurs, le développement de portails régional, sectoriel ou national, des centres d'information en ligne faisant autorité<sup>81</sup>, les services d'information d'autoassistance, les protocoles de certification, un processus de plaintes, etc.<sup>82</sup>.

### **1.4 Le continuum de la justice doit refléter la population qu'il dessert**

Les services offerts dans le continuum de la justice doivent refléter la population culturellement et géographiquement diverse du Canada et répondre à cette population<sup>83</sup>. Nous devons faire porter nos efforts sur les besoins des groupes et communautés marginalisés et reconnaître qu'il existe de nombreux obstacles à l'accès aux systèmes officiels et officieux – la langue, le statut financier, la santé mentale, l'éloignement géographique, le sexe, la classe, la religion, l'orientation sexuelle, la culture et le statut autochtone. Nous devons identifier ces obstacles à l'accès à la justice et prendre des mesures pour les éliminer.

## **2. RENDRE DISPONIBLE À TOUS DES SERVICES JURIDIQUES ESSENTIELS – D'ICI 2018<sup>84</sup>**

### **2.1 Moderniser et étendre le secteur des services juridiques**

De nombreux problèmes de la vie de tous les jours requièrent des services juridiques de la part des professionnels du droit. Pour de nombreuses personnes, ces services ne sont pas accessibles. Des innovations sont nécessaires dans la façon dont nous fournissons des services juridiques essentiels afin que chacun puisse avoir accès à ces services. La profession – dont l'Association du Barreau canadien, la Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, les ordres professionnels de juristes, les associations régionales et autres associations d'avocats – assumera un rôle de leadership dans ce processus d'innovation important, de même que les organisations nationales et locales d'accès à la justice dont il est question ci-après (voir la partie 3.B.5)<sup>85</sup>.

Les innovations et les améliorations précises qu'il faut considérer et éventuellement mettre au point comprennent les suivantes<sup>86</sup> :

- les mandats limités de représentation en justice – « répartition »<sup>87</sup>;
- les modèles de prestation et de pratiques hors cours<sup>88</sup>;

---

## L'accès à la justice doit devenir davantage qu'un principe vague et fondé sur des aspirations

---

- l'augmentation des occasions de services parajuridiques<sup>89</sup>;
- l'augmentation des services d'information juridique par des avocats et des personnes qualifiées qui ne sont pas avocats<sup>90</sup>;
- l'impartition appropriée de services juridiques<sup>91</sup>;
- les conseils sommaires et l'aiguillage<sup>92</sup>;
- les modèles de facturation alternatifs<sup>93</sup>;
- l'assurance de frais d'avocats et les services juridiques larges<sup>94</sup>;
- les services bénévoles et presque bénévoles<sup>95</sup>;
- les partenariats et initiatives créatifs conçus pour encourager l'élargissement de l'accès aux services juridiques — particulièrement pour les clients ayant des bas revenus<sup>96</sup>;
- les programmes visant à promouvoir les services de justice dans les communautés rurales et éloignées ainsi que dans les communautés marginalisées et cherchant l'équité<sup>97</sup>;
- les programmes qui mettent en rapport les besoins juridiques non satisfaits et le marché juridique non satisfait<sup>98</sup>.

### 2.2 Accroître les services d'aide juridique et le financement

Les services juridiques fournis par les avocats, les techniciens juridiques et les autres fournisseurs de services juridiques qui ont suivi une formation ont une importance cruciale pour assurer l'accès à la justice dans tous les secteurs, particulièrement pour les communautés ayant des revenus bas et modestes et pour les groupes éloignés et marginalisés dans la société. Pour aider à la fourniture de ces services relativement aux problèmes juridiques en matière civile et familiale, il est essentiel d'accroître la disponibilité des services juridiques relativement aux problèmes juridiques en matière civile et familiale.

### 2.3 Faire de l'accès à la justice un élément central du professionnalisme

L'accès à la justice<sup>99</sup> doit devenir davantage qu'un principe vague et fondé sur des aspirations. Les ordres professionnels de juristes doivent considérer cet accès comme faisant partie intégrante de la notion moderne — [Traduction] « durable »<sup>100</sup> — de professionnalisme juridique<sup>101</sup>. L'accès à la justice devrait être mis en relief dans les programmes des écoles de droit, à l'admission au barreau et dans les programmes d'éducation continue, les codes de déontologie, etc.<sup>102</sup>. Le mentorat sera important afin d'obtenir un succès durable. Desservir le public – sous la forme de résultats concrets et mesurables – devrait constituer un élément de plus en plus central du professionnalisme<sup>103</sup>.

## 3. Transformer les cours et les tribunaux en centres multiservices pleinement accessibles pour le règlement des différends publics – d'ici 2019<sup>104</sup>

### 3.1 Les cours et les tribunaux doivent être accessibles à la société qu'ils desservent et la refléter<sup>105</sup>

Le système de justice canadien est actuellement desservi par des avocats, des juges, des cours et des tribunaux, tous excellents. Le problème n'est pas la qualité de ceux-

---

[Traduction]

**Il se peut bien que nous ayons quelque chose à apprendre du règlement de différends en ligne sur eBay et ailleurs**

---

- Lord Neuberger, président de la Cour suprême du R.U.

ci, mais plutôt leur accessibilité. Quoique de multiples buts et recommandations envisagés ailleurs dans le présent rapport prennent pour cible les parties du système de justice qui sont hors du cadre des processus officiels de règlement des différends (voir par exemple la figure 1), un rôle central demeure pour des sites de règlement des différends solides et accessibles au public. La justice — y compris un système judiciaire robuste — est sans aucun doute une partie centrale de toute discussion ayant trait à l'accès à la justice. Toutefois, les cours et les tribunaux, si nous voulons les rendre plus accessibles à davantage de personnes et à davantage de causes, doivent être réformés de manière importante en ne perdant pas de vue les utilisateurs<sup>106</sup>.

Tout en conservant leur importance constitutionnelle et administrative dans le contexte d'une démocratie soumise à la primauté du droit, les cours et les tribunaux doivent devenir bien plus accessibles à la société qu'ils desservent et répondre davantage à ses besoins. En mots simples, des processus justes, créatifs et proportionnels devraient être disponibles pour tout problème juridique nécessitant une assistance pour atteindre un règlement de différend. Nous reconnaissons que beaucoup de travail a été accompli. Nous reconnaissons également qu'il reste beaucoup à faire. En outre, les ressources et le soutien nécessaires à la réalisation des initiatives dont il est question ailleurs dans le présent rapport ne devraient pas avoir une incidence sur le service au public et le respect d'autres initiatives importantes et continues qui visent à améliorer l'accès à la justice dans les cours et les tribunaux et, au bout du compte, avoir une incidence sur le service au public.

### **3.2 Les cours et les tribunaux devraient devenir des centres multiservices de règlement des différends**

Dans l'esprit de la [Traduction] « salle d'audience à portes multiples »<sup>107</sup>, un ensemble de services de règlement des différends — négociation, conciliation et médiation, règlement de différends judiciaires, mini procès, etc., ainsi que des requêtes, des demandes, des procès complets, des audiences et des appels — devraient être offerts dans la plupart des cours et des tribunaux<sup>108</sup>. Certaines formes de processus de règlement de différends annexées à la cour — la médiation, le règlement judiciaire de différend, etc. — devraient être bien davantage disponibles dans presque tous les cas. Même si des maîtres, des juges et des membres de tribunaux feront une partie de ce travail, une partie du travail pourra également être effectuée par le personnel judiciaire ayant reçu une formation, les avocats de service, les agents de règlement de différends, les médiateurs basés à la cour et d'autres<sup>109</sup>.

Inspirés du modèle actuel en droit administratif, des services judiciaires spécialisés — par exemple des cours de santé mentale, des cours municipales<sup>110</sup>, des listes commerciales, des [cours de petites créances et pour les consommateurs, étendues et accessibles, etc. — devraient être offerts à l'intérieur de la structure de la cour ou du tribunal.

La liste des options de règlement de différends en ligne, notamment des services de règlement de différends judiciaire et extrajudiciaire en ligne, devrait être augmentée lorsque cela est possible et approprié, particulièrement en ce qui concerne les petites créances<sup>111</sup>, les questions ayant trait aux dettes et aux consommateurs<sup>112</sup>, les appels relatifs à l'évaluation de propriétés<sup>113</sup> et d'autres questions. Comme Lord Neuberger, président de la Cour suprême du R. U., l'a déclaré : [Traduction] « Il se peut bien que

nous avons quelque chose à apprendre du règlement de différends en ligne sur eBay et ailleurs »<sup>114</sup>.

### **3.3 Les cours et les tribunaux doivent fournir des services appropriés aux parties qui ne sont pas représentées par un avocat**

Les plaideurs qui ne sont pas représentés par un avocat, ou qui donnent un mandat de représentation judiciaire limité, doivent pouvoir disposer de processus appropriés et accessibles. Tous ceux qui œuvrent dans le système de règlement de différends officiel doivent recevoir une formation appropriée pour aider les plaideurs, d'une manière qui réponde à leurs besoins de règlement de différends dans la mesure du raisonnable<sup>115</sup>. Pour atteindre ce but, les cours et les tribunaux doivent être coordonnés et intégrés avec les fournisseurs de renseignements du SSRR et les fournisseurs de service (dont certains pourraient être situés dans les édifices des cours et des tribunaux)<sup>116</sup>. Les centres d'information juridique et en droit de la famille devraient être élargis afin d'y intégrer tous les services judiciaires<sup>117</sup>. Les avocats de service en matière civile et familiale, ainsi que les programmes pro bono (incluant les avocats et les étudiants) devraient aussi être élargis<sup>118</sup>.

### **3.4 On devrait encourager la gestion de dossiers et la rendre disponible dans tous les cas appropriés**

La gestion en temps opportun – souvent rapide – des dossiers judiciaires devrait être facilement disponible. De plus, lorsque cela est nécessaire, des agents de gestion de dossiers, pouvant être des avocats, des avocats de service ou d'autres personnes formées de manière appropriée, devraient être facilement disponibles dans toutes les cours et tous les tribunaux pour toutes les causes et disposer du pouvoir d'aider les parties à gérer leurs causes et à régler leurs différends<sup>119</sup>.

On devrait encourager les parties à convenir d'experts communs, à utiliser des avis simplifiés, à plaider oralement lorsque cela est approprié (pour réduire les coûts et le temps nécessaires à la préparation des documents juridiques) et, généralement, à se parler l'une à l'autre de manière à atteindre un règlement des problèmes en temps opportun et selon un bon rapport qualité-prix<sup>120</sup>. Les juges et les membres des tribunaux ne devraient pas hésiter à utiliser leurs pouvoirs pour limiter le nombre de questions devant être jugées ainsi que le nombre de témoins à interroger. Des procédures d'établissement du calendrier devraient aussi être mises en place pour permettre des procès rapides lorsque cela est possible.

Dans l'ensemble, les juges, les membres des tribunaux, les maîtres, les greffiers et tous les autres agents de la cour de ce type devraient exercer un leadership fort pour promouvoir un changement de culture favorable à une grande efficacité, à la proportionnalité et à l'efficacité au moyen de la gestion de dossiers. Bien entendu, une justice conforme au droit doit toujours demeurer le guide ultime pour évaluer l'efficacité et l'efficacité des processus judiciaires et des tribunaux.

### **3.5 Les processus, les procédures judiciaires et les tribunaux doivent devenir plus accessibles et d'usage facile**

Les principes directeurs énoncés dans la seconde partie du rapport – plus particulièrement Donner la priorité au public (partie 2.1), Simplifier, rendre cohérent, proportionnel et soutenable (partie 2.4) et Viser à obtenir des résultats (partie

2.6) – doivent animer les innovations et les réformes des cours et des tribunaux. La technologie, dans toutes les cours et tous les tribunaux, doit être modernisée jusqu'à un niveau qui reflète les besoins électroniques, les capacités et les attentes d'une société moderne. Les formulaires de cour interactifs devraient être largement accessibles. L'établissement du calendrier, la déposition électronique<sup>121</sup> et la gestion de dossier devraient être simplifiés et rendus facilement accessibles et les documents de toutes les cours et de tous les tribunaux devraient être accessibles électroniquement (sur les lieux mêmes et à distance)<sup>122</sup>. Les cours et les tribunaux devraient être encouragés à acquérir la capacité de générer des ordonnances judiciaires en temps réel<sup>123</sup>. Les systèmes électroniques des salles d'audience devraient être intégrés avec les autres services électroniques et d'auto aide du SSRR.

Les téléconférences, les vidéoconférences et les conférences au moyen de l'Internet (par exemple au moyen de Skype) devraient être largement disponibles pour tous les types de comparution, y compris pour la gestion de dossiers, les audiences relatives au statut, les requêtes, les demandes, les procédures de règlement de différends judiciaires, la médiation<sup>124</sup>, les procès et les appels, etc.<sup>125</sup>.

L'amélioration des communications avec le public, y compris grâce à l'utilisation des médias, notamment sociaux, devrait être encouragée pour démystifier les processus de la cour et du tribunal<sup>126</sup>. Dans l'ensemble, et dans tous les cas, les règles et les processus devraient être simplifiés de façon à promouvoir et à mettre en balance la proportionnalité, la simplification, l'efficacité, l'équité et la justice<sup>127</sup>.

### **3.6 L'indépendance judiciaire et les responsabilités déontologiques**

Les innovations proposées dans le présent rapport ne diminuent nullement, et ne doivent nullement diminuer, l'importance de l'indépendance judiciaire ou les règles déontologiques que les juges s'efforcent de satisfaire<sup>128</sup>. Elles doivent plutôt compléter et renforcer ces principes importants.

## **4. Rendre facilement accessibles des services multidisciplinaires à la famille coordonnés et appropriés – d'ici 2018<sup>129</sup>**

Des changements majeurs sont requis de manière urgente dans le système de justice en matière familiale<sup>130</sup>. Le rapport du groupe de travail sur la justice familiale contient une liste exhaustive de suggestions de réformes. Ce rapport est facilement accessible et il ne sera pas nécessaire de reproduire toutes ses recommandations ici. Nous en ferons plutôt ressortir certains des thèmes principaux.

### **4.1 Des valeurs progressives doivent orienter tous les services de justice familiale**

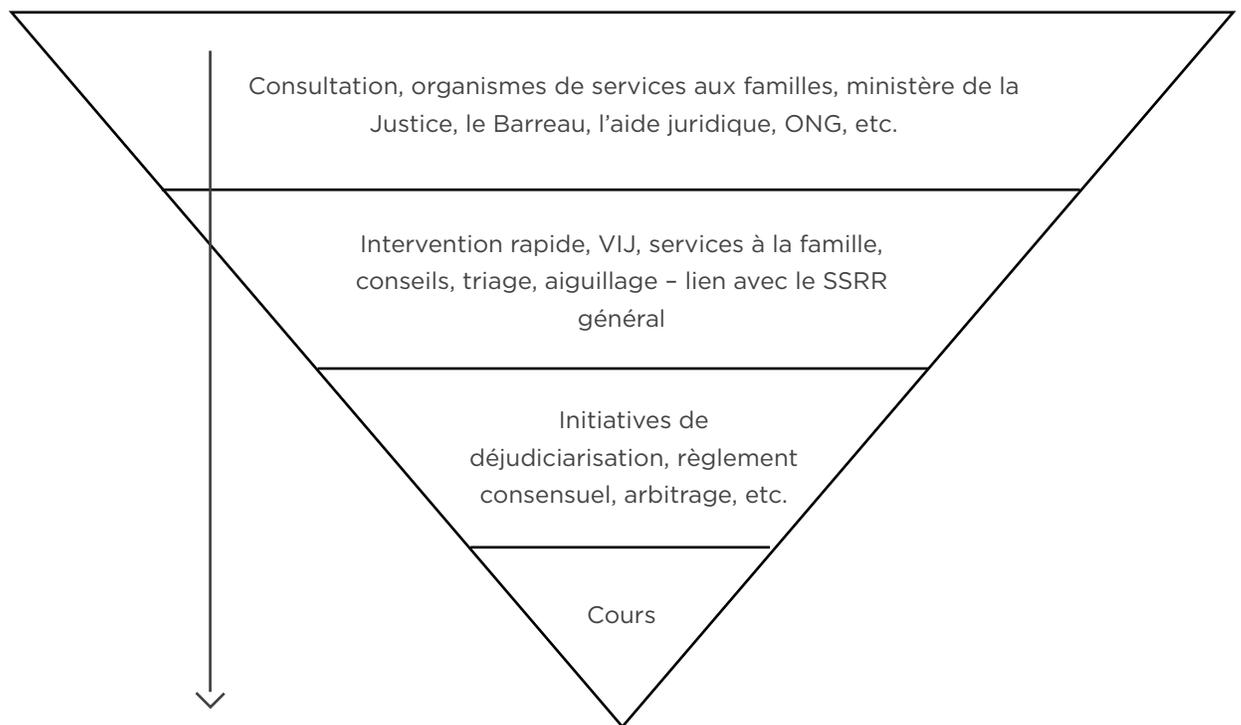
Les valeurs de base, les buts et les principes qui devraient guider toutes les réformes de justice en matière familiale comprennent : la réduction maximale du conflit, la collaboration; la concentration sur le client, l'habilitation des familles, l'intégration de services multidisciplinaires, le règlement en temps opportun, la modicité des frais, la voix, l'équité, la sécurité et la proportionnalité<sup>131</sup>.

#### 4.2 Un éventail de services à la famille doit être fourni

Un éventail de services et d'options accessibles et abordables pour toutes les bourses — sous la forme d'un continuum de services de justice en matière familiale — doit être disponible et abordable relativement à tous les problèmes en droit de la famille (voir la figure 3). Le système des services de justice en matière familiale devrait offrir un éventail d'options de règlement de différends pour aider les familles à régler leurs différends, notamment l'information, la médiation, le droit collaboratif, la coordination parentale et l'arbitrage.

Les services rapides « de première ligne » dans le système des services de justice en matière familiale devraient être étendus<sup>132</sup>. En particulier, cela exige d'allouer les ressources de manière à rendre les services de première ligne très visibles, faciles d'accès et d'utilisation facile, de coordonner et d'intégrer la fourniture de tous les services relatifs à la séparation des familles et de créer des services de triage (soit l'orientation efficace des gens vers les services requis), notamment des services d'évaluation, d'information et d'orientation pour toutes les personnes ayant des problèmes juridiques en matière familiale.

Figure 3: **Le continuum des services de justice familiale**<sup>133</sup>



---

**Des services de RCD gratuits ou subventionnés devraient être disponibles pour ceux qui ne peuvent pas en payer les coûts**

---

**4.3 Les approches consensuelles en matière de règlement de différend devraient être intégrées autant que possible au système de justice familiale**

Nous devons augmenter de manière importante la disponibilité des programmes et des services intégrés destinés aux familles afin de soutenir la gestion proactive des problèmes juridiques en matière familiale et de faciliter le règlement rapide et consensuel des conflits de famille, ainsi que soutenir une intégration plus large et profonde des valeurs consensuelles et des approches de résolution de problème dans la culture du système de justice<sup>134</sup>.

**4.4 L'innovation dans tout le système de justice familiale doit être encouragée<sup>135</sup>**

Diverses innovations précises ayant trait à la justice en matière familiale sont proposées ci dessous.

- La réglementation des ordres professionnels de juristes sur les avocats de la famille devrait traiter des connaissances, habiletés, capacités, caractéristiques et attitudes non traditionnelles que les avocats requièrent pour gérer de manière optimale les dossiers en droit de la famille, et les soutenir<sup>136</sup>.
- Les ministères de la Justice, les associations de barreau, les écoles de droit, les médiateurs, les praticiens qui collaborent, les fournisseurs de VIJ et — dans la mesure appropriée — la magistrature devraient contribuer à l'éducation du public et à sa compréhension de la nature des valeurs de collaboration et de la disponibilité des procédures de règlement consensuel de différends (RCD) dans le système de justice familiale.
- Avant de déposer une demande en matière de droit de la famille (mais après avoir déposé les actes de procédure initiaux), les parties devraient être tenues de participer à une seule session de RCD non judiciaire. Des règles devraient indiquer les types de processus inclus et faire en sorte que ces sessions soient données par des professionnels qualifiés. Des exemptions devraient être accordées lorsque les parties ont déjà participé à une tentative de RCD, dans les cas faisant intervenir la violence familiale, ou lorsqu'il est par ailleurs urgent pour l'une des deux parties de comparaître devant la cour. Des services de RCD gratuits ou subventionnés devraient être disponibles pour ceux qui ne peuvent pas en payer les coûts.
- Sauf dans les cas d'urgence et d'ordonnances sur consentement, des sessions d'information devraient être obligatoires pour les plaideurs qui se représentent eux mêmes et pour tous les parents ayant des enfants à charge. Les sessions devraient avoir lieu dès que possible et avant la comparution des parties en cour. Au minimum, les renseignements suivants devraient être donnés : les façons d'assurer le rôle de parent après la séparation et les effets d'un conflit sur les enfants; une information juridique de base; des renseignements sur la médiation et les autres options procédurales ainsi que des renseignements sur les services non juridiques ayant trait à la famille.
- Les provinces et les territoires devraient s'appuyer davantage sur des techniciens juridiques formés et supervisés de manière appropriée, des stagiaires en droit et des experts non-avocats, pour fournir un éventail de services aux familles ayant des problèmes juridiques.

#### **4.5 Les cours devraient être restructurées afin de mieux traiter les questions de droit de la famille<sup>137</sup>**

Reconnaissant que chaque province ou territoire aura sa propre version du modèle unifié de la cour, les provinces et territoires devraient, pour répondre aux besoins des familles et des enfants, considérer la question de savoir si la mise en œuvre d'une cour unifiée en matière familiale serait souhaitable.

Une cour unifiée en matière familiale devrait conserver les avantages des cours provinciales en matière familiale, notamment leurs procédures distinctives et simplifiées, et devrait avoir ses propres règles simplifiées, ses formulaires et ses processus de règlement de différends qui seraient adaptés aux besoins distinctifs et aux moyens limités des parties dans les questions de droit de la famille. Les juges présidant les procédures à la cour devraient être spécialisés. Ils devraient avoir ou être disposés à acquérir une expertise quant au fond et à la procédure en droit de la famille; la capacité de mettre à profit de fortes habiletés de règlement de différends relativement aux dossiers en droit de la famille; une formation et une sensibilisation en ce qui a trait aux dimensions psychologiques et sociales des dossiers en droit de la famille (en particulier, en ce qui a trait à la violence familiale et à l'impact de la séparation et du divorce sur les enfants) et une sensibilisation à l'éventail des services de justice en matière familiale qui sont disponibles pour les familles qui se présentent à eux.

Les provinces et territoires qui ne considèrent pas la mise en œuvre d'une cour familiale unifiée comme souhaitable ou faisable devraient prendre en compte les caractéristiques des cours familiales unifiées qui sont mentionnées ci-dessus et s'efforcer de les offrir dans la mesure appropriée et autant que possible.

Les cours familiales devraient adopter des procédures simplifiées pour les différends de moindre importance en droit de la famille. Le même juge devrait statuer sur toutes les requêtes antérieures au procès et présider toutes les conférences et les audiences dans les causes familiales.

#### **4.6 Le droit substantiel de la famille devrait être modernisé pour refléter des approches plus consensuelles et de plus grand soutien au règlement de différends<sup>138</sup>**

Les lois canadiennes en droit de la famille devraient favoriser les processus de RCD, pour qu'ils deviennent la norme en droit de la famille, et le libellé du droit substantiel devrait être révisé de manière à ce qu'il reflète cette orientation. Les lois de fond relatives à la famille devraient davantage favoriser la divulgation rapide et complète et prévoir des obligations positives pour régir tous les stades d'une cause ainsi que des conséquences sérieuses pour le défaut de conformité. Dans l'ensemble, les lois substantielles sur la famille devraient être plus simples et comporter davantage d'orientations au moyen de règles, de lignes directrices et de présomptions.

---

Les CMOAJ doivent être composées de leaders qui **seront des champions du changement et formeront des coalitions directrices** fortement favorables au changement

---

## B. OBJECTIFS INSTITUTIONNELS ET STRUCTURELS

### 5. Créer des mécanismes de mise en œuvre de l'accès à la justice aux niveaux local et national – d'ici 2016

#### 5.1 Créer et soutenir des commissions de mise en œuvre de l'accès à la justice (CMOAJ) locales coordonnées

Au Canada, la responsabilité de rendre la justice n'incombe pas à un seul ministère ou organisme<sup>139</sup>. À notre avis, il s'agit là d'une raison essentielle pour laquelle l'amélioration de l'accès à la justice continue d'être un tel défi. Pour que des changements cohérents et reposant sur la collaboration et la coordination aient lieu, des mécanismes doivent être disponibles dans toutes les provinces et tous les territoires. Lorsque de tels mécanismes de collaboration existent déjà, ils doivent être soutenus et peut-être réformés au besoin. Lorsqu'ils n'existent pas déjà, ils doivent être créés et soutenus. Quoique chaque région doive déterminer et concevoir une structure qui convienne à ses besoins particuliers, une structure ou institution est nécessaire pour promouvoir, concevoir et mettre en œuvre les changements de manière continue et soutenue<sup>140</sup>. Lorsque du nouveau financement ou un autre type d'appui est requis, il ne devrait pas être offert au dépens de services au public et du respect des organismes et fournisseurs de services locaux. Après tout, ce seront ces organismes locaux, avec d'autres, qui auront les idées importantes pour aller de l'avant tous ensemble.

Afin de préciser ce à quoi peuvent ressembler ces mécanismes, en particulier dans les administrations dans lesquelles de tels mécanismes n'existent pas déjà ou ne sont pas adéquatement élaborés et soutenus, voici un exemple du type de mécanisme et d'approche que nous avons en tête. Aux fins du présent rapport, nous appelons ces mécanismes des commissions de mise en œuvre de l'accès à la justice (CMOAJ) locaux permanents.

#### 5.2 Composition large

Les CMOAJ devraient être composées de membres provenant de divers milieux, notamment des juges et des membres de l'administration des tribunaux, et faire appel à la collaboration de diverses parties intéressées, en utilisant des approches allant du bas vers le haut et du haut vers le bas et reposant sur la collaboration et la consultation. Le public – par l'intermédiaire de diverses organisations représentatives – devrait jouer un rôle central. Les catégories d'individus et d'organisations faisant partie de ces commissions devraient comprendre les organisations membres du Comité d'action, ainsi que d'autres groupes de parties intéressées et d'autres individus concernés<sup>141</sup>.

Les membres du secteur de la justice doivent être directement liés au niveau du leadership de leurs organisations et doivent s'engager pour une période minimale de trois ans. Outre les membres individuels bénévoles, les CMOAJ doivent disposer d'un personnel et d'un soutien administratifs. Le modeste soutien dont les CMOAJ auront besoin devrait provenir des parties concernées. Les CMOAJ doivent être composées de leaders qui seront des champions du changement et formeront des coalitions directrices fortement favorables au changement<sup>142</sup>.

Il existe des façons novatrices et efficaces de réunir ces types de mécanismes. Les centres locaux, les réunions en personne, la participation électronique et à distance ainsi que d'autres méthodes accessibles, y compris le recours aux médias sociaux, à la diffusion en flux, au blogage et à d'autres outils à grande échelle et participatifs, devraient être envisagés. Ces outils devraient également permettre une participation et une rétroaction utiles du public.

### **5.3 Mandat orienté vers l'innovation et l'action**

Les CMOAJ devront être innovatrices et orientées vers l'action et n'être pas seulement consultatives. Elles devront inspirer, conduire et soutenir le changement en définissant clairement les problèmes, en élaborant des solutions et en aidant au pilotage, à la mise en œuvre et à l'évaluation des réformes. Dans les premiers stades du processus, les CMOAJ devraient s'inspirer de diverses initiatives récentes de feuilles de route<sup>143</sup> de manière à profiter de l'excellent travail qui a été fait pour cerner les joueurs clés et les initiatives importantes dans les communautés d'accès à la justice.

Des domaines prioritaires clés doivent être ciblés et des initiatives prometteuses doivent être mises au point et poursuivies, probablement au moyen de la formation de groupes de travail sur l'innovation et la mise en œuvre au sein des diverses CMOAJ. Par exemple, les domaines prioritaires pourraient inclure les services juridiques et judiciaires, le droit familial, les services de règlement rapide<sup>144</sup>, l'aide juridique, l'éducation juridique dans les écoles, l'itinérance, la pauvreté, le droit administratif, etc. Le travail et les recommandations du Comité d'action constitueront, nous l'espérons, un bon point de départ.

### **5.4 Autres groupes d'accès à la justice propres à certains secteurs et institutions**

Outre les CMOAJ, on devrait favoriser la mise sur pied d'autres groupes d'accès à la justice lorsque cela est approprié dans le contexte de secteurs et d'organisations individuels. Par exemple, toutes les cours et tous les tribunaux devraient avoir un comité d'accès à la justice conçu pour mener des études sur la cour, partager les pratiques exemplaires, examiner le rendement, mettre au point des innovations, etc. De plus, tous les barreaux<sup>145</sup>, les associations d'avocats<sup>146</sup> et les écoles de droits devraient créer des comités internes permanents d'accès à la justice. Ces groupes devraient être liés aux CMOAJ, pour éviter le dédoublement et faciliter la coordination.

### **5.5 Établir une organisation permanente nationale d'accès à la justice**

Outre les CMOAJ, une organisation nationale devrait être mise sur pied ou créée au sein d'une organisation ou d'organisations existantes afin de promouvoir et de surveiller, à long terme, l'accès à la justice en matière civile et familiale au Canada<sup>147</sup>. En particulier, une telle organisation surveillera et favorisera un cadre national d'accès à la justice et des pratiques et normes exemplaires<sup>148</sup>, cernera et partagera les renseignements, effectuera et soutiendra, potentiellement, des recherches sur les questions pressantes d'accès à la justice, soutiendra des programmes de « formation des formateurs » dans le contexte des CMOAJ, etc. Cette organisation, qui sera cruciale pour la poursuite du programme de réformes continues à la suite du travail du Comité d'action, pourra parler d'une même voix reposant sur la coordination en ce qui a trait au programme d'accès à la justice au Canada.

---

[Traduction]

**[L]a justice incarne notre vie [...] peut-être est-il possible de l'enseigner à l'école comme une habileté nécessaire à la vie** afin que les enfants soient davantage conscients de ce que signifie faire un choix et faire ce qu'il faut pour eux-mêmes et les autres

---

- participant à l'enquête sur l'accès à la justice

## **6. Promouvoir un programme de justice intégrée, accessible et soutenable au moyen de l'éducation juridique – d'ici 2016**

### **6.1 École de droit, admission au barreau et apprentissage continu tout au long de la vie**

Les écoles de droit, les programmes d'admission aux barreaux et les fournisseurs d'éducation juridique continue doivent mettre sur pied un programme moderne d'accès à la justice qui figurerait au tout premier plan de l'éducation juridique au Canada. Ce programme constituera un élément important de la nouvelle culture de réforme juridique. Quoique les facultés de droit doivent mettre au point leurs propres programmes particuliers de recherche et d'enseignement, et considérant que bon nombre d'initiatives novatrices ont déjà débuté, les initiatives suivantes pourraient être mises au point et étendues.

- Des modules, des cours et des programmes de recherche axés spécifiquement sur l'accès à la justice, le professionnalisme, les services publics, la diversité, le pluralisme et la mondialisation<sup>149</sup>. Les besoins de tous les individus, groupes et communautés et, en particulier, des parties non représentées par un avocat, des communautés autochtones et des communautés rurales, devraient être expressément pris en compte.
- Des habiletés accrues fondées sur l'apprentissage qui sont axées sur le règlement consensuel des différends<sup>150</sup>, le règlement extrajudiciaire de différends et les autres habiletés de règlement non contradictoires<sup>151</sup>.
- Des programmes sociaux, communautaires, de droit des personnes défavorisées, de médiation et d'autres programmes intensifs et expérimentaux.
- La théorie et la pratique du droit de la famille devraient être promues à titre d'élément central du programme scolaire de droit.
- La recherche et la promotion de diverses manières de fournir des services juridiques qui sont accessibles au public, notamment financièrement, ainsi qu'une expérience professionnelle significative, y compris un niveau de vie raisonnable<sup>152</sup>.

De même, les fournisseurs de programmes d'admission au barreau et d'éducation juridique devraient considérer l'accès à la justice comme un élément central de tous les programmes d'enseignement de la pratique du droit<sup>153</sup>.

### **6.2 Promouvoir l'éducation sur l'accès à la justice, dans les cours d'enseignement primaire, secondaire et postsecondaire**

L'éducation primaire, secondaire et postsecondaire devrait favoriser l'enseignement et l'apprentissage en ce qui a trait à l'accès à la justice, au droit et à une société juste. Le fait de favoriser une capacité juridique par le moyen de l'éducation aide les gens à gérer leurs vies, leurs biens et leurs relations, de manière à éviter des problèmes, ainsi qu'à les comprendre et y remédier efficacement lorsqu'ils se produisent. Comme l'un des répondants à un sondage récent sur l'accès à la justice, l'a dit : [Traduction] « [L]a justice incarne notre vie [...] peut-être est-il possible de l'enseigner à l'école comme une habileté nécessaire à la vie afin que les enfants soient davantage conscients de ce que signifie faire un choix et faire ce qu'il faut pour eux-mêmes et les autres »<sup>154</sup>.

Un dialogue d'envergure nationale auquel prendraient notamment part les ministères de l'Éducation, les ministères de la Justice, les éducateurs juridiques, les groupes

communautaires concernés et d'autres participants devrait être encouragé afin de mettre de l'avant un cadre commun relativement à l'accès à la justice dans les écoles<sup>155</sup>, les collèges et les universités. Les CMOAJ devraient jouer un rôle important en ce domaine.

### **7. Accroître la capacité d'innovation du système de justice en matière civile et familiale – d'ici 2016**

Nous devons accroître la capacité d'innovation à tous les niveaux et dans tous les secteurs du système de justice. L'organisation nationale d'accès à la justice pourrait être un leader clé dans ce processus de renforcement de la capacité, ainsi notamment que les CMOAJ, d'autres groupes d'accès à la justice et des chercheurs. La recherche sur ce qui existe, ce qui fonctionne et ce qui est nécessaire, ainsi que des évaluations et la mesure du succès, seront tous des éléments importants des efforts pour renforcer la capacité d'innovation<sup>156</sup>.

## **C. OBJECTIFS AYANT TRAIT À LA RECHERCHE ET AU FINANCEMENT**

### **8. Soutenir la recherche relative à l'accès à la justice afin de promouvoir la prise de politiques fondées sur des preuves – d'ici 2015**

#### **8.1 Promouvoir un programme national de recherche et d'innovation pour l'accès à la justice qui soit fondé sur des aspirations et soit pratique**

Cet objectif concerne principalement les chercheurs et les gouvernements, mais aussi tous ceux qui ont à cœur de travailler dans le système et de l'améliorer – notamment les CMOAJ, etc.

Un programme national de recherche et d'innovation devrait à la fois être fondé sur des aspirations et être pratique. Une réflexion novatrice et axée sur l'avenir sera d'importance centrale pour le présent projet<sup>157</sup>. Il sera, toutefois, également important pour ce processus d'examiner ce qui fonctionne<sup>158</sup>. La collaboration entre les chercheurs juridiques, les économistes, les spécialistes en sciences sociales, les chercheurs en soins de santé et d'autres devrait être encouragée.

#### **8.2 Développer des mesures du succès et des systèmes d'évaluation**

Des mesures et des points de référence fiables et utiles devraient être établis à tous les niveaux du système afin d'évaluer les effets des mesures de réforme. Nous avons besoin d'information dans le contexte de la demande croissante, de l'augmentation des coûts et des réalités fiscales difficiles<sup>159</sup>.

### **9. Promouvoir des stratégies de financement cohérentes, intégrées et soutenues – d'ici 2016**

Quoique la recherche sur les coûts et sur les avantages de l'accès ou du non accès à la justice soit encore en cours<sup>160</sup>, des éléments significatifs tendent à démontrer que des investissements économiques judicieux dans les domaines civil et familial se traduisent par des bénéfices<sup>161</sup>. L'argent dépensé pour le règlement des problèmes juridiques donne lieu à des bénéfices collectifs sociaux, de santé et économiques<sup>162</sup>.

---

L'argent dépensé pour le règlement des problèmes juridiques

donne lieu à

**des bénéfices collectifs sociaux, de santé et économiques**

---

Sur le fondement de ce corpus croissant de travaux de recherche, un modèle de financement soutenable de la justice — qui reconnaît les réalités des défis fiscaux actuels aussi bien que les bénéfices individuels et collectifs et sociaux de longue durée qui découlent d'un investissement judicieux dans la justice — doit être encouragé et développé. Ce projet de modèle de financement est composé de plusieurs éléments :

- une aide juridique accrue;
- des gouvernements travaillant avec des participants provenant de tous les secteurs du milieu de la justice;
- la réallocation du financement au sein du système de justice et dans les institutions publiques au fur et à mesure que l'amélioration de la coordination, la plus grande efficacité des services de première et de dernière lignes et les progrès de l'éducation se traduisent par une efficacité accrue ;
- des CMOAJ (qui requerront elles-mêmes un financement soutenu) pour cerner des éléments clés de recherche, d'innovation et d'action et pour travailler en collaboration avec l'organisation nationale d'accès à la justice, et d'autres, afin de mettre au point des objectifs et des stratégies réalistes et soutenables.

# CONCLUSION

« L'accès à la justice en est à un stade crucial au Canada... Le temps est maintenant venu d'agir. »

**L'accès à la justice en est à un stade crucial au Canada.** Des changements sont nécessaires de manière urgente<sup>164</sup>. Le présent rapport offre un plan national multisectoriel de réforme. Ce plan constitue une feuille de route, et non un manuel de réparation. L'approche consiste à indiquer la voie à suivre grâce à la promotion d'objectifs de développement concrets. Il s'agit de recommandations d'objectifs, non de dictats. Des conditions ou des problèmes locaux précis appellent des approches et des solutions conçues sur mesure localement. Nous pensons que ceux qui sont responsables de la mise en œuvre des changements — toutes des parties intéressées dans le système de justice aux niveaux national, provincial, territorial et local — trouveront la présente feuille de route utile pour réaliser des réformes importantes dans la manière dont on répond aux besoins de justice des Canadiens dans leur vie de tous les jours. Les horizons temporels indiqués pour chaque objectif de développement sont des suggestions. Ils peuvent changer selon l'étendue de l'objectif ainsi que selon les besoins et les conditions au niveau local.

Quoique nous fassions face à des défis sérieux en matière d'accès à la justice, il y a de nombreuses raisons d'être optimiste quant à notre capacité de combler les lacunes actuelles de la mise en œuvre en poursuivant des réformes concrètes de l'accès à la justice. Les gens au sein du système de justice civile et familiale, et en dehors de ce système, sont de plus en plus intéressés à relever les défis de l'accès à la justice et, déjà, de nombreuses personnes travaillent fort pour apporter des changements.

Nous espérons que le travail du Comité d'action et en particulier le présent rapport conduira à :

- une augmentation mesurable et importante de l'accès à la justice dans les cinq prochaines années;
- un cadre stratégique national pour l'accès à la justice, qui est largement accepté et adopté;
- la mise en place par les provinces et les territoires, par l'intermédiaire des CMOAJ dotées de leaderships multisectoriels forts, de stratégies et de mécanismes visant à atteindre des changements importants et soutenables;
- la création et le maintien d'une organisation nationale permanente pour promouvoir, guider et surveiller les initiatives importantes d'accès à la justice aux niveaux local et national;
- la conversion de l'accès à la justice civile et familiale en un sujet de discussion et de mobilisation civique générale – une question de la vie quotidienne intéressant les individus et les collectivités et leur bien-être;
- la mise du public tout à fait au centre de tous les efforts importants qui sont consacrés à l'éducation en matière de justice civile et familiale et qui visent à apporter des réformes.

Dans le présent rapport, nous avons fait ressortir le besoin, énoncé les principes directeurs et fourni une feuille de route en vue du changement. Le temps est maintenant venu d'agir.

# REMERCIEMENTS

*L'accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement* est le rapport final du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale.

Le Comité d'action est reconnaissant envers le professeur Trevor C.W. Farrow, de l'école de droit Osgoode Hall, président du Forum canadien sur la justice civile, lequel a été celui « qui détenait la plume » pour le présent rapport final.

## LE COMITÉ D'ACTION

Le Comité d'action s'est rassemblé vers la fin de 2008 à l'invitation de la très honorable Beverley McLachlin, C.P., juge en chef du Canada, afin de servir de catalyseur donnant lieu à des actions significatives en vue de la réforme de la justice. Le Comité d'action, qui constitue une initiative collaborative et consultative reposant sur les parties concernées, comprend :

- La très honorable Beverley McLachlin, C.P., juge en chef du Canada (présidente honoraire)
- L'honorable juge Thomas A. Cromwell, Cour suprême du Canada (président)
- Le ministère de la Justice de l'Alberta
- Association of Legal Aid Plans
- L'Association canadienne des juges de cours provinciales
- L'Association du Barreau canadien
- Le Conseil canadien des juges en chef
- Le Forum canadien sur la justice civile
- L'Institut canadien d'administration de la justice
- Le Conseil canadien de la magistrature
- L'Association canadienne des juges des cours supérieures
- Le public canadien (représenté par Mary Ellen Hodgins)
- Le Conseil des doyens et des doyennes des facultés de droit du Canada

- Le ministère de la Justice du Canada
- La Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada
- Les Chefs de l'administration des tribunaux
- Le ministère de la Justice de la Colombie Britannique
- Pro Bono Law Ontario
- L'Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridiques

## LE COMITÉ DIRECTEUR, LES GROUPES DE TRAVAIL ET LE SECRÉTARIAT

Le Comité directeur du Comité d'action est composé des personnes suivantes :

- L'honorable juge Thomas A. Cromwell (président)
- Mark Benton, c.r. (Association of Legal Aid Plans)
- Le sous-ministre de la Justice Raymond Bodnarek, c.r. (ministère de la Justice de l'Alberta)
- Melina Buckley, Ph.D. (Association du Barreau canadien)
- L'honorable juge en chef Élizabeth Corte (Conseil canadien des juges en chef)
- Rick Craig (Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridiques)
- Le professeur Trevor C.W. Farrow, Ph.D. (Forum canadien sur la justice civile)
- Jeff Hirsch (Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada)
- M. Jerry McHale, c.r. (ministère de la Justice de la Colombie Britannique)

Le Comité d'action est extrêmement reconnaissant à tous les membres du Comité directeur pour leur leadership constant et leurs orientations tout au long du travail du Comité d'action. Une grande partie du travail du Comité d'action, qui visait à étudier quatre domaines

prioritaires, a été accomplie par quatre groupes de travail : le groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires, le groupe de travail sur l'accès aux services juridiques, le groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage et le groupe de travail sur la justice familiale. Les rapports de ces groupes de travail (qui comprennent la liste de leurs membres) ont été publiés sous forme d'une collection des rapports finaux des groupes de travail en avril 2013. Le Comité d'action est très reconnaissant envers les membres des groupes de travail pour leurs contributions importantes. Les rapports des groupes de travail peuvent être consultés sur le site Web du Forum canadien sur la justice civile (<http://www.cfcj-fcjc.org/collaborations>).

Le Comité d'action tient également à remercier les membres de son secrétariat, efficace et efficient, au ministère de la Justice du Canada, qui ont tous œuvré de manière infatigable pour soutenir le travail du Comité d'action, du Comité directeur et des groupes de travail.

## FINANCEMENT ET SOUTIEN

Le financement et les autres mesures de soutien pour le travail du Comité d'action ont été généreusement fournis par ses organisations membres. Le Comité d'action souhaite exprimer sa reconnaissance aux organisations membres, ainsi qu'aux individus qui les représentent, lesquels se sont donnés sans compter pour soutenir le travail du Comité d'action. Le Comité d'action tient également à exprimer sa gratitude spéciale pour le financement important et les autres soutiens de :

- Le ministère de la Justice et du Solliciteur de l'Alberta
- Le Forum canadien sur la justice civile
- Le Conseil canadien de la magistrature
- Le ministère de la Justice du Canada
- La Law Foundation of British Columbia
- La Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada
- L'école de droit Osgoode Hall

## AIDE À LA RECHERCHE ET INFORMATIONS RELATIVES À LA PUBLICATION

Ce rapport a été rédigé dans le cadre du processus de collaboration et de consultation d'ensemble du Comité d'action et a bénéficié des orientations directes du Comité directeur et des conseils de Mary Ellen Hodgins (pour le compte de la population canadienne). Le Forum canadien sur l'accès à la justice civile a fourni de l'aide pour la recherche et la publication. Le Comité d'action s'est également appuyé lourdement – et parfois directement – sur les rapports des quatre groupes de travail du Comité d'action.

On peut faire parvenir des commentaires sur le présent rapport au Comité d'action par l'intermédiaire du Forum canadien sur la justice civile, à l'adresse électronique suivante : <[communications@cfcj-fcjc.org](mailto:communications@cfcj-fcjc.org)>.

Le Comité d'action est composé de hauts représentants de diverses organisations du système de justice et d'un représentant du public canadien, lesquels sont résolus à collaborer afin d'améliorer l'accès à la justice pour les Canadiens. Le présent rapport offre un consensus sur les questions abordées, mais il ne reflète pas nécessairement la position officielle de chacune des organisations représentées.

Le présent rapport est publié par le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Ottawa, Canada, octobre 2013.

<sup>1</sup>La très honorable Beverley McLachlin, C.P., « Les défis auxquels nous faisons face », citant l'ancien juge en chef de l'Ontario (allocution prononcée devant l'Empire Club of Canada, à Toronto, le 8 mars 2007); en ligne : la Cour suprême du Canada <<http://www.scc-csc.gc.ca/court-cour/judges-juges/spe-dis/bm-2007-03-08-fra.aspx#fnb1>>.

<sup>2</sup>Comme la juge en chef du Canada l'a récemment reconnu : [traduction] « Malheureusement, l'accès à la justice au Canada est inadéquat ». La très honorable Beverly McLachlin, C.P., citation tirée de « Foreword » dans Michael Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin, éd., *Middle Income Access to Justice* (Toronto : University of Toronto Press, 2012) à la page ix. De même, selon le juge Thomas Cromwell : [traduction] « À en juger par presque tous les critères, nous sommes très loin d'une situation dans laquelle nous fournirions un accès aux connaissances, aux ressources et aux services permettant aux gens de régler de manière appropriée les questions de droit en matière civile et familiale. Il existe une multitude de preuves pour étayer ce point de vue. » L'honorable Thomas A. Cromwell, « Access to Justice : Towards a Collaborative and Strategic Approach », Viscount Bennett Memorial Lecture, (2012) 63 U.N.B.L.J. aux pages 38 et 39.

<sup>3</sup>Melina Buckley, Allocution à l'assemblée plénière (Association du Barreau canadien, « Le Sommet Nouveau regard sur l'égalité devant la justice : Édifier l'égalité devant la justice pour tous », Vancouver, 26 avril 2013). Voir également Association du Barreau canadien, *Projet Nouveau regard sur l'égalité devant la justice, Atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action* (Ottawa : Association du Barreau canadien, août 2013).

<sup>4</sup>Voir, par exemple, les remarques suivantes du juge Thomas Cromwell :

[Traduction] De manière générale, les membres de notre société auraient un accès adéquat à la justice en matière civile et familiale s'ils disposaient des connaissances, des ressources et des services leur permettant de régler efficacement les questions juridiques en matière civile et familiale. Je souligne que je ne privilégie pas une approche « axée sur les tribunaux » pour ce qui est de définir ce que

sont ces connaissances, ces ressources et ces services. Ils comprennent un ensemble de services extrajudiciaires, dont l'accès aux connaissances relatives au droit et au processus juridique ainsi que les services de règlement de différends, aussi bien officiels qu'officieux, notamment ceux disponibles par la voie des tribunaux. Je ne perçois pas l'accès à la justice [...] comme simplement le fait d'avoir accès aux litiges ou même comme simplement le fait d'avoir accès aux avocats, juges et tribunaux, quoique ceux-ci bien entendu, soient des éléments de ce qui est requis par l'accès à la justice.

L'honorable Thomas A. Cromwell, « Access to Justice : Towards a Collaborative and Strategic Approach », *supra* note 2 à la page 39.

<sup>5</sup>Voir par exemple Patricia Hughes, « Law Commissions and Access to Justice : What Justice Should We Be Talking About? » (2008) 46 Osgoode Hall L.J. 773 pages 777 à 779. Voir de manière générale Roderick A. Macdonald, « Access to Justice in Canada Today : Scope, Scale and Ambitions » in Julia Bass, W.A. Bogart, Frederick H. Zemans, éd., *Access to Justice for a New Century: The Way Forward* (Toronto : Barreau du Haut-Canada, 2005) 19.

<sup>6</sup>Ab Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne - La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens* (Ottawa : ministère de la Justice du Canada, 2007) à la page 88.

<sup>7</sup>Voir Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *ibidem* aux pages 2, 10-12.

<sup>8</sup>Mary Bess Kelly, « *Les causes de divorce traitées par les tribunaux civils en 2010-2011* » (Ottawa : Ministère de l'Industrie, 28 mars 2012) aux pages 7 à 9; en ligne : Statistiques Canada <<http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2012001/article/11634-fra.pdf>> (ce chiffre repose sur les mariages s'étant terminés avant le 30<sup>e</sup> anniversaire de mariage des couples). Pour une analyse des coûts publics de l'éclatement des familles, voir Rebecca Walberg et Andrea Mrozek, *L'éclatement de la famille : tous en payent le prix* (Ottawa : Institut du mariage et de la famille, juin 2009).

<sup>9</sup>Les problèmes juridiques de la vie quotidienne – souvent appelés « problèmes justiciables » – comprennent un large éventail de problèmes susceptibles de comporter des aspects juridiques et/ou susceptibles d’être réglés grâce à une solution juridique. Voir par exemple : Hazel Genn *et al.*, *Paths to Justice : What People do and Think About Going to Law* (Oxford : Hart, 1999) aux pages v-vi, 12, et de manière générale le chapitre 2. Voir en outre : Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *supra* note 6 aux pages 5 et 6; Pascoe Pleasence *et al.*, *Causes of Action : Civil Law and Social Justice* (Norwich : Legal Services Commission, 2004) à la page 1. Pour une étude australienne récente, voir Christine Coumarelos *et al.*, *Legal Australia-Wide Survey : Legal Need in Australia* (Sydney : Law and Justice Foundation of New South Wales, août 2012).

<sup>10</sup>Voir Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *ibidem* aux pages 23 à 26. Les groupes les plus vulnérables comprennent, par exemple, les personnes qui se déclarent comme autochtones, comme faisant partie d’une minorité visible, comme étant handicapées ou comme recevant de l’aide sociale. Voir *Ibidem*. Voir en outre : Pleasence *et al.*, *Causes of Action*, *ibidem* aux pages 14 à 31.

<sup>11</sup>Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *ibidem* aux pages 23 à 25.

<sup>12</sup>Voir par exemple Pleasence *et al.*, *Causes of Action*, *supra* note 9 aux pages 37 à 44; Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *ibidem* aux pages 49 à 51. Voir en outre Pascoe Pleasence *et al.*, « Multiple Justiciable Problems : Common Clusters and their Social and Demographic Indicators » (2004) 1 J. Emp. Legal Stud. 301.

<sup>13</sup>Voir Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *ibidem* aux pages 42 à 48.

<sup>14</sup>*Ibidem* à la page 73. Voir en outre Nigel J. Balmer *et al.*, *Knowledge, Capability and the Experience of Rights Problems* (London : Public Legal Education Network, mars 2010) aux pages 25-26, 42-43. Voir en outre Mary Stratton et Travis Anderson, *Social, Economic and Health Problems Associated with a Lack of Access to the Courts* (Edmonton : Forum canadien sur la justice civile, mars 2006).

<sup>15</sup>Voir Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *ibidem* à la page 33. Voir en outre Balmer *et al.*, *Knowledge, Capability and the Experience of Rights Problems*, *ibidem* aux pages 20 et 21.

<sup>16</sup>Voir par exemple Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *ibidem* aux pages 88-89. Voir en outre Alexy Buck, Pascoe Pleasence et Nigel J. Balmer, « Social Exclusion and Civil Law : Experience of Civil Justice Problems among Vulnerable Groups » (2005) 39(3) Soc. Pol’y Admin. 302.

<sup>17</sup>Voir Balmer *et al.*, *Knowledge, Capability and the Experience of Rights Problems*, *supra* note 14 à la page 3 [citation omise]. Voir en outre Pleasence *et al.*, *Causes of Action*, *supra* note 9. Pour une étude récente sur le coût de la justice civile au Canada, voir le Forum canadien sur la justice civile, « The Cost of Justice : Weighing the Costs of Fair and Effective Resolution to Legal Problems »; en ligne : Forum canadien sur la justice civile <<http://www.cfcj-fcj.org/cost-of-justice>>.

<sup>18</sup>Comme la juge en chef du Canada l’a en outre reconnu, « [m]ême le système de justice le plus avancé du monde constitue un échec s’il ne permet pas aux citoyens d’obtenir justice ». La très honorable Beverley McLachlin, C.P., « Les défis auxquels nous faisons face », *supra* note 1 [citation omise].

<sup>19</sup>Mark D. Agrast *et al.*, *Rule of Law Index 2012-2013* (Washington, D.C. : The World Justice Project, 2012) à la page 27; Mark D. Agrast *et al.*, *Rule of Law Index 2011* (Washington, D.C. : The World Justice Project, 2011) à la page 23.

<sup>20</sup>*Rule of Law Index 2011*, *ibidem* à la page 23.

<sup>21</sup>Aide juridique Ontario, « Admissibilité à l’aide juridique »; en ligne : LAO <<http://www.legalaid.on.ca/fr/getting/eligibility.asp>>.

<sup>22</sup>Legal Aid Alberta, « Accessing Legal Aid : Eligibility »; en ligne : LAA <<http://www.legalaid.ab.ca/help/Pages/Eligibility.aspx>>. Dans certains cas, certains conseils limités peuvent être disponibles pour les individus et les familles ayant des revenus légèrement supérieurs à ces montants. Voir *ibidem*

<sup>23</sup>Aide juridique Manitoba, « Qui est admissible à l’aide juridique? »; en ligne : LAM <[http://www.legalaid.mb.ca/fr/pdf/brochure\\_FR\\_v5\\_2012.pdf](http://www.legalaid.mb.ca/fr/pdf/brochure_FR_v5_2012.pdf)>.

<sup>24</sup>Legal Aid Saskatchewan, « Am I eligible for Legal Aid? », en ligne : LAS <[http://69.27.116.234/legal\\_help/eligible.php](http://69.27.116.234/legal_help/eligible.php)>.

<sup>25</sup>Voir par exemple Aide juridique Ontario, « Services offerts »; en ligne : LAO <<http://www.legalaid.on.ca/fr/getting/typesofhelp.asp>>.

<sup>26</sup>Voir Jamie Baxter et Albert Yoon, *La géographie des services juridiques civils en Ontario, Rapport sur la phase de cartographie du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario* (Toronto : le Comité directeur du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario, novembre 2011) à la page 63 [citation omise]; en ligne : <<http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147486236>>.

<sup>27</sup>Charlotte Santry, « The Going Rate » (2013 Legal Fees Survey), *Canadian Lawyer* (juin 2013) 33 à la page 34; en ligne : <<http://www.canadianlawyermag.com/images/stories/pdfs/Surveys/2013/cljune13legalfees.pdf>>.

<sup>28</sup>*Ibidem* à la page 36. De manière générale, un procès civil de trois jours est souvent considéré comme coûtant dans l'ensemble autour de 60 000 \$ (ou plus selon les sommes et les questions qui font l'objet du litige). Voir par exemple Tracey Tyler, « A 3-day trial likely to cost you \$60,000 » *Toronto Star* (3 mars 2007); en ligne : <[http://www.thestar.com/news/2007/03/03/a\\_3day\\_trial\\_likely\\_to\\_cost\\_you\\_60000.html](http://www.thestar.com/news/2007/03/03/a_3day_trial_likely_to_cost_you_60000.html)>.

<sup>29</sup>Par exemple, au R.U., on rapporte que le coût des causes en droit de la famille dans lesquelles des enfants sont impliquées a augmenté de 71 % entre 1998 et 2003, tandis que la durée moyenne des causes en droit de la famille est passée de 50 semaines en 1998 à 63 semaines en 2003. Voir : Vicky Kemp, Pascoe Pleasence et Nigel J. Balmer, « Incentivising Disputes : The Role of Public Funding in Private Law Children Cases » (2005) 27 *J. Soc. Welfare & Fam. L.* 125 à la page 126. Des indicateurs de la croissance des coûts et des honoraires ont également été rapportés en Australie et au Canada. Pour l'Australie, voir par exemple PricewaterhouseCoopers, *Economic value of legal aid : Analysis in relation to Commonwealth funded matters with a focus on family law* (Australia : Legal Aid Queensland, 2009) à la page 15. Selon un rapport canadien récent, [traduction] « de nombreux [cabinets juridiques] ont augmenté leurs honoraires juridiques en 2011 et 2012 » Voir Santry, « The Going Rate », *supra* note 27 à la page 33. Cependant, selon le même rapport, 56 % des répondants prévoient geler leurs honoraires en 2013. Voir *Ibidem*.

<sup>30</sup>Comme la juge en chef du Canada l'a reconnu, [traduction] « La classe moyenne est parmi ceux qui sont le plus durement frappés. Ils gagnent trop pour être admissibles à l'aide juridique, mais fréquemment pas assez pour retenir les services d'un avocat pour une cause d'une complexité ou d'une durée quelconque. Lorsqu'il s'agit du système de justice, la majorité des Canadiens n'ont pas d'eux-mêmes accès à des ressources suffisantes, ni non plus à des programmes de filet de sécurité établis par le gouvernement. » La très honorable Beverley McLachlin, C.P., citation tirée de « Foreword » dans Trebilcock, Duggan et Sossin, éd., *Middle Income Access to Justice*, *supra* note 2 à la page ix.

<sup>31</sup>Russell Engler, « Connecting Self-Representation to Civil Gideon : What Existing Data Reveal about when Counsel is Most Needed » (2010) 37 *Fordham Urban L.J.* 37 à la page 40 (citant Legal Services Corporation, *Documenting the Justice Gap in America : The Current Unmet Civil Legal Needs of Low-Income Americans*, rapport mis à jour (Washington, D.C. : Legal Services Corporation, septembre 2009).

<sup>32</sup>Voir *supra* notes 6 à 17.

<sup>33</sup>Voir par exemple Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *supra* note 6 aux pages 55 et 56 et, de manière générale, aux pages 55 à 67 et 88. Comparer : Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario À l'écoute de l'Ontario (Toronto : Comité directeur du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario, mai 2010) à la page 31.

<sup>34</sup>Voir par exemple Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario À l'écoute de l'Ontario, *ibidem* aux pages 32, 39 et 40; Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project : Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants* (mai 2013) à la page 39; en ligne : <<http://www.representing-yourself.com/doc/report.pdf>>. Comparer : Ipsos Reid Survey (2009) in Law Society of Alberta, « Most Albertans Satisfied with their Lawyers : Ipsos Reid Poll Shows » *The Advisory* 8 :3 (juin 2010) 7 à la page 8 (« Other Challenges in Resolving Legal Problems – Expected Cost »); en ligne : LSA <[http://www.lawsociety.ab.ca/files/newsletters/Advisory\\_Volume\\_8\\_Issue\\_3\\_Jun2010/PollCharts.pdf](http://www.lawsociety.ab.ca/files/newsletters/Advisory_Volume_8_Issue_3_Jun2010/PollCharts.pdf)>; Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *supra* note 6 à la page 56.

<sup>35</sup>Voir par exemple Balmer *et al.*, *Knowledge, Capability and the Experience of Rights Problems*, *supra* note 14 aux pages 31 à 36. Voir en outre Hazel Genn *et al.*, *Tribunals for Diverse Users*, Department for Constitutional Affairs Research Series 1/06 (London : Department for Constitutional Affairs, 2006).

<sup>36</sup>Ab Currie, « Self-Helpers Need Help Too » (2010) [non publié] à la page 1, disponible en ligne : <<http://www.lawforlife.org.uk/data/files/self-helpers-need-help-too-ab-currie-2010-283.pdf>>. Voir aussi Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *supra* note 6 à la page 14 (citant le pourcentage de 44 %); Balmer *et al.*, *Knowledge, Capability and the Experience of Rights Problems*, *ibidem* à la page 14 (qui cite un pourcentage plus près de 34 %).

<sup>37</sup>Voir par exemple : Trevor C.W. Farrow *et al.*, *Répondre aux besoins des PNRA dans le système canadien de justice*, Un livre blanc préparé à l'intention de l'Association des administrateurs judiciaires du Canada (Toronto et Edmonton : 27 mars 2012) aux pages 14-16. Voir aussi Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project*, *supra* note 34 aux pages 33 à 35.

<sup>38</sup>Voir par exemple Rachel Birnbaum et Nicholas Bala, « Views of Ontario Lawyers on Family Litigants without Representation » (2012) 63 U.N.B.L.J. 99 à la page 100; Association du Barreau canadien, Comité permanent d'accès à la justice, « Les solutions de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne » (*Ottawa* : Association du Barreau canadien, février 2013) aux pages 3-4 [citation omise].

<sup>39</sup>Association du Barreau canadien, Comité permanent d'accès à la justice, « Vers des normes nationales de services juridiques financés par l'État » (*Ottawa* : Association du Barreau canadien, avril 2013) à la page 18, citant Russell Engler, « Reflections on a Civil Right to Counsel and Drawing Lines : When Does Access to Justice Mean Full Representation by Counsel, and When Might Less Assistance Suffice? » (2010) 9 :1 Seattle J. for Soc. Just. 97 à la page 115, citant Rebecca Sandefur, « Elements of Expertise : Lawyers' Impact on Civil Trial and Hearing Outcomes » (26 mars 2008) à la page 24. Voir en outre : Sean Rehaag, « The Role of Counsel in Canada's Refugee Determination System : An Empirical Assessment » (2011) 49 Osgoode Hall L.J. 71 à la page 87 (selon lequel dans les cas de réfugiés, les revendicateurs d'asile représentés par des avocats étaient 70,1 % plus susceptibles d'obtenir gain de cause que les revendicateurs représentés par des consultants et 275% plus susceptibles d'avoir gain de cause que les revendicateurs non représentés).

<sup>40</sup>Farrow *et al.*, *Répondre aux besoins des PNRA dans le système canadien de justice*, *supra* note 37 à la page 46.

<sup>41</sup>Trevor C.W. Farrow, « What is Access to Justice? » Osgoode Hall L.J. (en progrès) dont des extraits ont été donnés à l'ouverture de la présentation plénière à l'Association du Barreau canadien, « Le Sommet Nouveau regard sur l'égalité devant la justice : Édifier l'égalité devant la justice pour tous », *supra* note 3. Voir également Association du Barreau canadien, Projet Nouveau regard sur l'égalité devant la justice, *Atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action*, *supra* note 3.

<sup>42</sup>Ce problème a été reconnu par la juge en chef du Canada, qui l'a exposé de la manière suivante : « Or, malheureusement, bon nombre de Canadiens sont incapables — principalement pour des raisons financières — d'avoir accès au système de justice canadien. Certains décident de se représenter eux-mêmes. Nos salles d'audience sont aujourd'hui remplies de gens qui, n'étant pas représentés par un avocat, essaient de s'y retrouver dans les exigences parfois complexes du droit et de la procédure. D'autres baissent tout simplement les bras. » La très honorable Beverley McLachlin, C.P., « Les défis auxquels nous faisons face », *supra* note 1.

<sup>43</sup>Comme le juge Thomas Cromwell l'a fait remarquer, [traduction]« Je crois très sérieusement que nous avons frappé le iceberg, mais que nous sommes trop lents pour reconnaître la gravité des dommages [...] [L]e problème est réel et de plus en plus important. L'honorable Thomas A. Cromwell, Allocution dans 66 *Bulletin* (printemps 2011) 22 à la page 23 (à l'occasion de sa nomination comme membre titulaire honoraire du American College of Trial Lawyers, Washington, D.C., 22 octobre 2011).

<sup>44</sup>Lawrence M. Friedman, « Is There a Modern Legal Culture? » (juillet 1994) 7:2 Ratio Juris 117 à la page 130.

<sup>45</sup>Pour une analyse récente de la culture changeante dans la profession juridique, voir : Association du Barreau canadien, Projet de l'ABC Avenirs en droit, *L'avenir des services juridiques au Canada : tendances et enjeux* (*Ottawa* : Association du Barreau canadien, 2013) aux pages 29, 34 et 39.

<sup>46</sup>Voir : Commission du droit de l'Ontario, « Pratiques exemplaires aux points d'entrée du système de justice familiale : besoins des utilisateurs et réponses des travailleurs du système de justice » (Toronto, septembre 2009) à la page 11; en ligne : LCO <[http://www.lco-cdo.org/family-law/Family%20Law%20Process%20Consultation%20Paper%20-%20September%202009\\_fr.pdf](http://www.lco-cdo.org/family-law/Family%20Law%20Process%20Consultation%20Paper%20-%20September%202009_fr.pdf)>; Farrow *et al.*, *Répondre aux besoins des PNRA dans le système canadien de justice*, *supra* note 37 aux pages 28 à 30. Voir aussi de manière générale Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project*, *supra* note 34; Groupe de travail sur les systèmes de justice civile, *Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile*, (Ottawa : Association du Barreau canadien, août 1996) à la page 17.

<sup>47</sup>Voir Farrow *et al.*, *Répondre aux besoins des PNRA dans le système canadien de justice*, *supra* note 37 à la page 29.

<sup>48</sup>Voir de manière générale : Groupe de travail sur les systèmes de justice civile, *Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile*, *supra* note 46 à la page 19.

<sup>49</sup>Voir *ibidem* aux pages 76 à 78.

<sup>50</sup>Selon la juge en chef du Canada, [traduction] « Si nous devons réussir le moins à améliorer l'accès, une approche fondée sur la coordination et la collaboration [...] est nécessaire. » La très honorable Beverley McLachlin, C.P., citation tirée de « Foreword » dans Trebilcock, Duggan et Sossin, éd., *Middle Income Access to Justice*, *supra* note 2 à la page x.

<sup>51</sup>Voir *supra* notes 4 et 5 et texte d'accompagnement.

<sup>52</sup>Voir *supra* partie I.D., et *infra* notes 66 à 68 et texte d'accompagnement.

<sup>53</sup>Pour des analyses générales, voir par exemple : Coumarelos *et al.*, *Legal Australia-Wide Survey : Legal Need in Australia*, *supra* note 9 aux pages 207 à 214. Au Canada, voir le rapport récent de l'Association du Barreau canadien, Comité permanent d'accès à la justice, « Les solutions de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne », *supra* note 38 aux pages 8 et 9.

<sup>54</sup>Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Groupe de travail sur la prévention, le tri et l'aiguillage, « Intervenir tôt, intervenir efficacement : L'accès à la justice par l'entremise du Secteur des services de règlement rapide » (Ottawa : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familial, avril 2013) à la page 9 [citations omises], en ligne : FCJC <<http://www.cfcj-fcjc.org/collaborations>>. Voir Richard Susskind, *The End of Lawyers? Rethinking the Nature of Legal Services* (Oxford : Oxford University Press, 2008) à la section 6.7.

<sup>55</sup>Groupe de travail sur les systèmes de justice civile, *Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile*, *supra* note 46 à la page 16.

<sup>56</sup>Farrow, « What is Access to Justice? », *supra* note 41.

<sup>57</sup>Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project*, *supra* note 34 à la page 54 [référence omise].

<sup>58</sup>*Ibidem* [référence omise].

<sup>59</sup>Voir par exemple Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, groupe de travail sur le droit de la famille, « Des changements concrets en matière de droit de la famille Au-delà des sages paroles » (Ottawa : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, avril 2013) à la page 3; en ligne : FCJC <<http://www.cfcj-fcjc.org/collaborations>>.

<sup>60</sup>Farrow, « What is Access to Justice? », *supra* note 41.

<sup>61</sup>*Ibidem*

<sup>62</sup>L'approche du Comité d'action qui consiste à utiliser des objectifs de développement a été directement influencée par les objectifs de développement du Millénaire des Nations Unies; voir en ligne : Nations Unies <<http://www.un.org/millenniumgoals/>>. Les objectifs de développement du Millénaire [traduction] « vont de la réduction de moitié des taux de pauvreté extrême jusqu'au ralentissement de la propagation du VIH/SIDA et à la fourniture d'une éducation primaire universelle, tous d'ici la date-cible de 2015 » et [traduction] « constitue un plan sur lequel tous les pays du monde sont d'accord, ainsi que toutes les institutions de développement de première ligne du monde ». Voir *ibidem*. Le Comité d'action a bénéficié du travail de Sam Muller et du Hague Institute for the Internationalisation of Law (HiiL). Voir par exemple HiiL, *Towards Basic Justice Care for Everyone : Challenges and Promising Approaches*, Trend Report/Part 1 (The Hague : HiiL, 2012). Pour d'autres exemples du travail du HiiL, voir *infra* notes 157 et 158.

<sup>63</sup>Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Rapports finaux des groupes de travail; en ligne : Forum canadien sur la justice civile <<http://www.cfcj-fcjc.org/collaborations>>.

<sup>64</sup>La plus grande partie des détails et de l'analyse (et des exemples) qui sous-tendent ces objectifs d'innovation se trouvent dans les rapports des quatre groupes de travail du Comité d'action (dont il est davantage question plus bas dans la section des remerciements du présent rapport).

<sup>65</sup>Une grande partie du contenu de la présente section du rapport a été très influencée par le contenu et les analyses dans le document suivant dont elle emprunte parfois des extraits : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage*, « Intervenir tôt, intervenir efficacement : L'accès à la justice par l'entremise du Secteur des services de règlement rapide », *supra* note 54.

<sup>66</sup>Voir *supra* partie I.D.

<sup>67</sup>Ab Currie, « Self-Helpers Need Help Too », *supra* note 36 à la page 1. Comparer avec Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne*, *supra* note 6 à la page 9 (citant le pourcentage 11,7 %). Voir Pleasence et al., *Causes of Action*, *supra* note 9 à la page 96.

<sup>68</sup>Comme le ministère du procureur général de l'Australie l'a récemment reconnu :

[Traduction] « Les tribunaux ne sont pas le moyen principal par lequel les gens règlent leurs différends. Ils ne l'ont jamais été. Très peu de différends civils se rendent jusqu'au niveau des mécanismes de justice officiels comme les tribunaux, et encore moins se rendent jusqu'au niveau d'une décision finale. La plupart des différends se règlent sans recours à des institutions juridiques officielles ou à des mécanismes de règlement de différends. Pour améliorer la qualité des règlements de différends, la justice doit être maintenue dans les activités quotidiennes des individus, et les mécanismes de règlement de différends [doivent être] situés à l'intérieur d'une communauté et d'un contexte économique. La réforme devrait porter principalement sur la justice quotidienne, non seulement sur la mécanique des institutions juridiques que les gens peuvent ne pas comprendre ou ne pas pouvoir se permettre [...]

Groupe de travail sur l'accès à la justice, ministère du procureur général, *A Strategic Framework for Access*

*to Justice in the Federal Civil Justice System* (Australie : ministère du procureur général, septembre 2009) à la page 3. De même, selon Marc Galanter :

[Traduction] De même que la santé ne se rencontre pas principalement dans les hôpitaux, ou le savoir, dans les écoles, de même la justice ne se rencontre pas principalement dans les institutions officielles qui rendent la justice. En fin de compte, l'accès à la justice ne consiste pas seulement à présenter des causes à une source de justice officielle, mais à améliorer la qualité de la justice des relations et des transactions dans lesquelles les gens sont engagés.

Marc Galanter, « Justice in Many Rooms » dans Mauro Cappelletti, éd., *Access to Justice and the Welfare State* (Alphen aan den Rijn : Sijthoff; Brussels : Bruylant; Florence : Le Monnier; Stuttgart : Klett-Cotta, 1981) 147 aux pages 161 et 162, cité dans Access to Justice Taskforce, Attorney-General's Department, *A Strategic Framework for Access to Justice in the Federal Civil Justice System*, *ibidem* à la page 3. Il est important, toutefois, de reconnaître que, même dans le contexte des mécanismes officiels, le système de justice officiel – grâce à la production de précédents ainsi qu'à la l'éventualité qu'il soit fait recours – joue un rôle significatif. Voir par exemple : Robert H. Mnookin et L. Kornhauser, « Bargaining in the Shadow of the Law : The Case of Divorce » (1979) 88 Yale L.J. 950.

<sup>69</sup>Voir : Farrow, « What is Access to Justice? », *supra* note 41.

<sup>70</sup>Voir : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage, « Intervenir tôt, intervenir efficacement : L'accès à la justice par l'entremise du Secteur des services de règlement rapide », *supra* note 54 aux pages 5 et 10.

<sup>71</sup>Voir par exemple : *ibidem* aux pages 5 et 8.

<sup>72</sup>Voir par exemple : Clicklaw; en ligne : <<http://www.clicklaw.bc.ca/>>; Legalline; en ligne : <<http://www.legalline.ca/>>. Pour une analyse plus approfondie, voir : 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 » (Ottawa : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, avril 2013) aux pages 8-10; en ligne : FCJC <<http://www.cfcj-fcjc.org/collaborations>>.

<sup>73</sup>Pour une étude sur les innovations en apprentissage par voie électronique, voir : Mohamed Ally *et al.*, *Expanding Access to Legal Services in Alberta through E-Learning* (Alberta : Alberta Law Foundation, novembre 2012).

<sup>74</sup>Voir par exemple : les centres d'accès à la justice et les centres de justice familiale de la Colombie-Britannique. D'autres provinces ont des initiatives semblables.

<sup>75</sup>Voir par exemple l'initiative actuelle du ministère de la Justice et du Procureur général de l'Alberta, qui a été conçue pour explorer les opportunités de combiner des services à un endroit afin de coordonner et de fournir des services complets à la collectivité, qui soient particulièrement axés sur la prévention et le règlement rapide.

<sup>76</sup>Pour plus d'exemples de ces diverses initiatives (et d'autres), voir : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage*, « Intervenir tôt, intervenir efficacement : L'accès à la justice par l'entremise du Secteur des services de règlement rapide », *supra* note 54 aux pages 6 à 8. Voir aussi Association du Barreau canadien, Comité permanent d'accès à la justice, « Les solutions de rechange sous-étudiées à l'intention de la classe moyenne », *supra* note 38 aux pages 7 à 9. Pour les sortes de services qui sont actuellement disponibles (et aussi qui sont encore nécessaires), voir par exemple Forum canadien sur la justice civile, *Alberta Legal Services Mapping Project*, en ligne : FCJC <http://www.cfcj-fcjc.org/alberta-legal-services>; Carol McEown, *Civil Legal Needs Research Report*, 2d éd. (Vancouver : Law Foundation of British Columbia, mars 2009); Baxter et Yoon, *The Geography of Civil Legal Services in Ontario*, *supra* note 26.

<sup>77</sup>Voir par exemple les initiatives de la Legal Services Society de la C.B. dans le Women's Hospital de la C.B. et à un centre de jour dans Downtown Eastside Vancouver, dans lesquelles un avocat est fourni, pendant une courte période à chaque semaine et à chaque endroit, qui est disponible pour donner des conseils juridiques en matière de droit de la famille et de protection de l'enfance et sur d'autres questions.

<sup>78</sup>Voir *supra* partie I.D.1. Pour une analyse utile des approches multidisciplinaires fondées sur la collaboration de la prestation de services, voir : Association du Barreau canadien, Comité permanent d'accès à la justice, « Orientations futures de la prestation de services d'aide juridique » (Ottawa : Association du Barreau canadien, avril 2013) aux pages 24 à 28.

<sup>79</sup>Voir par exemple Unison Health and Community Services; en ligne : <http://unisonhcs.org/>.

<sup>80</sup>Voir par exemple Éducation juridique communautaire Ontario; en ligne : <http://www.cleo.on.ca/fr>; Justice Education Society; en ligne : <http://www.justiceeducation.ca/>; Réseau ontarien d'éducation juridique; en ligne : <http://www.ojen.ca/fr/welcome>, et d'autres.

<sup>81</sup>Voir par exemple le « Foolkit » de l'Australie; en ligne : <http://www.foolkit.com.au/>.

<sup>82</sup>Pour des analyses plus approfondies, voir : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage*, « Intervenir tôt, intervenir efficacement : L'accès à la justice par l'entremise du Secteur des services de règlement rapide », *supra* note 54 aux pages 17 et 18, 22 à 25; 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 », *supra* note 72 aux pages 5 à 8; Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, « Rapport du groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires » (Ottawa : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, avril 2013) aux pages 10-13; en ligne : FCJC <http://www.cfcj-fcjc.org/collaborations>.

<sup>83</sup>Voir par exemple Trevor C.W. Farrow, « Ethical Lawyering in a Global Community », 2012 Isaac Pitblado Lecture (2013) 36:1 Man. L.J. 141

<sup>84</sup>Une grande partie du contenu de la présente section du rapport a été très influencée par le contenu et les analyses dans le document suivant dont elle emprunte parfois des extraits : 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 », *supra* note 82.

<sup>85</sup>Voir par exemple : Association du Barreau canadien, *Projet Nouveau regard sur l'égalité devant la justice, Atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action*, *supra* note 3.

<sup>86</sup>Pour une collection utile, voir : Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, *Inventaire des initiatives des ordres professionnels de juristes du Canada pour l'accès aux services juridiques* (septembre 2012) à la page 11, en ligne : FOPJC [http://www.flsc.ca/\\_documents/Inventory-of-Access-to-Legal-AccessLawSocietiesInitiativesSept2012.pdf](http://www.flsc.ca/_documents/Inventory-of-Access-to-Legal-AccessLawSocietiesInitiativesSept2012.pdf).

<sup>87</sup>Voir par exemple la Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, *Code type de déontologie professionnelle* (modifié le 12 décembre 2012) au ch. 3.2-1.1. Voir en outre les diverses initiatives de mandats limités de représentation en justice, notamment en Ontario et en Alberta. L'initiative de l'Alberta, qui fait intervenir le ministère de la Justice et du Solliciteur général de l'Alberta, le Barreau de l'Alberta, l'Aide juridique de l'Alberta, Pro Bono Law Alberta et la Calgary Legal Guidance Clinic, est un bon exemple d'une collaboration et coordination intersectorielles. Mais voir D. James Greiner *et al.*, « The Limits of Unbundled Legal Assistance : A Randomized Study in a Massachusetts District Court and Prospects for the Future » (2013) 126 Harv. L. Rev. 901.

<sup>88</sup>Voir par exemple : Susskind, *The End of Lawyers? Rethinking the Nature of Legal Services*, *supra* note 54 à la sec. 7.6.

<sup>89</sup>Voir par exemple les analyses, réglementations et innovations parajuridiques en C.B., en Alberta, au Manitoba, en Ontario et en Nouvelle-Écosse, dont il est question dans : Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, *Inventaire des initiatives des ordres professionnels de juristes du Canada pour l'accès aux services juridiques*, *supra* note 86 aux pages 7 et 8.

<sup>90</sup>Voir par exemple *ibidem* aux pages 2 à 8.

<sup>91</sup>L'impartition implique un certain nombre d'initiatives dont la sous-traitance du travail juridique à d'autres avocats du pays ou à l'étranger et à d'autres fournisseurs de services (souvent sous la supervision d'un avocat). Pour une analyse des diverses tendances de la sous-traitance, voir par exemple : Michael D. Greenberg et Geoffrey McGovern, *An Early Assessment of the Civil Justice System After the Financial Crisis : Something Wicked This Way Comes?* (Santa Monica, CA : RAND Corporation, 2012) aux pages 35-36. Voir en outre Susskind, *The End of Lawyers? Rethinking the Nature of Legal Services*, *supra* note 54 à la sec. 2.5.

<sup>92</sup>Voir par exemple : Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, *Inventaire des initiatives des ordres professionnels de juristes du Canada pour l'accès aux services juridiques*, *supra* note 86 aux pages 8 à 10.

<sup>93</sup>Voir par exemple : Barreau du Manitoba, Centre d'accès au droit de famille; en ligne : LSM <<http://www.lawsociety.mb.ca/for-the-public/family-law-access-centre>>, lequel est conçu pour fournir des services juridiques principalement aux familles de revenu moyen. D'autres options comprennent des solutions de rechange aux heures facturables, les demandes concurrentes, les tarifs fixes, etc. Voir : Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, *Inventaire des initiatives des ordres professionnels de juristes du Canada pour l'accès aux services juridiques*, *ibidem* à la page 16.

<sup>94</sup>Voir par exemple des initiatives et des programmes divers, surtout au Québec, ainsi qu'en C.B. et en Ontario, dans : Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, *Inventaire des initiatives des ordres professionnels de juristes du Canada pour l'accès aux services juridiques*, *ibidem* à la page 13.

<sup>95</sup>Pour une analyse récente des initiatives pro bono et de la réflexion ci-rapportant, voir Association du Barreau canadien, Comité permanent de l'accès à la justice, « Tension à la frontière » : services pro bono et services juridiques (Ottawa : Association du Barreau canadien, octobre 2012). Voir en outre Lorne Sossin, « The Public Interest, Professionalism, and Pro Bono Publico » (2008) 46 Osgoode Hall L. J. 131; Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, *Inventaire des initiatives des ordres professionnels de juristes du Canada pour l'accès aux services juridiques*, *ibidem* aux pages 14-16.

<sup>96</sup>Voir par exemple : Barreau du Haut-Canada, *Code de déontologie* (adopté le 22 juin 2000), règles 2.04 (15) à (19), qui peut exempter, par exemple, les conseils juridiques bénévoles à court terme des règles typiques sur les conflits d'intérêt, ce qui est particulièrement important pour les avocats qui pratiquent dans des grands cabinets et dans des environnements institutionnels dont les clients peuvent avoir des intérêts entrant en conflit avec ceux des clients impliqués dans les mandats à court terme. L'initiative est aussi un bon exemple des sortes de collaborations qui peuvent se produire entre des secteurs du système de la justice – dans le cas présent avec le Barreau du Haut-Canada et Pro Bono Law Ontario. Voir aussi des initiatives provinciales semblables, par exemple en C.B. et en Alberta.

<sup>97</sup>Voir par exemple Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, *Inventaire des initiatives des ordres professionnels de juristes du Canada pour l'accès aux services juridiques*, *supra* note 86 aux pages 16 à 19.

<sup>98</sup>Voir par exemple : Barreau du Manitoba, Centre d'accès au droit de la famille, *supra* note 93.

<sup>99</sup>Voir par exemple : *Loi sur le Barreau*, L.R.O. ch. L.8 à l'art. 4.2.

<sup>100</sup>Voir Trevor C.W. Farrow, « Sustainable Professionalism » (2008) 46 *Osgoode Hall L.J.* 51 à la page 96.

<sup>101</sup>Voir en outre *infra* note 149 et texte d'accompagnement. Voir généralement : Farrow, « Sustainable Professionalism », *ibidem*; Brent Cotter, « Thoughts on a Coordinated and Comprehensive Approach to Access to Justice in Canada » (2012) 63 *U.N.B.L.J.* 54; Richard Devlin, « Breach of Contract? : The New Economy, Access to Justice and the Ethical Responsibilities of the Legal Profession » (2002) 25 *Dal. L.J.* 335; Alice Woolley, « Imperfect Duty : Lawyers' Obligation to Foster Access to Justice » (2008) 45 *Alta. L. Rev.* 107.

<sup>102</sup>Voir en outre *infra* partie III.B.6.

<sup>103</sup>Les innovations précises des services juridiques, dont il a été traité ci-dessus, *supra* partie III.A.2, devraient être activement considérées et mises en œuvre par les avocats individuels de même que par les barreaux, les associations d'avocats et d'autres.

<sup>104</sup>Une grande partie du contenu de la présente section du rapport a été influencée par le contenu et les analyses dans le document suivant dont elle emprunte parfois des extraits : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, « Rapport du groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires », *supra* note 82.

<sup>105</sup>Pour une analyse plus approfondie des innovations fondées sur les tribunaux, voir : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, « Rapport du groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires », *ibidem*.

<sup>106</sup>Comme Richard Zorza le soutient : [traduction] « Les tribunaux doivent devenir des institutions faciles d'accès, que le plaideur ait ou non un avocat. On peut rendre cela possible en reconsidérant et en simplifiant la façon dont les tribunaux fonctionnent et en fournissant des services et des outils d'accès informationnels aux gens qui doivent s'y retrouver dans les procédures judiciaires. Richard Zorza, « Access to justice : The emerging consensus and some questions and implications » (2011) 94 *Judicature* 156 à 157.

<sup>107</sup>Voir par exemple : American Bar Association, Report of the American Bar Association Working Group on Civil Justice System Proposals, *ABA Blueprint for Improving the Civil Justice System* (Chicago : ABA, 1992) à la page 36. Voir en outre Frank E.A. Sander, « Varieties of Dispute Processing » dans A. Leo Levin et Russell R. Wheeler, éd., *The Pound Conference : Perspectives on Justice in the Future* (St. Paul : West, 1979) 65.; Jeffrey W. Stempel, « Reflections on Judicial ADR and the Multi-Door Courthouse at Twenty : Fait Accompli, Failed Overture, or Fledgling Adulthood? » (1996) 11 *Ohio St. J. Disp. Resol.* 297.

<sup>108</sup>Voir : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, « Rapport du groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires », *supra* note 82 aux pages 13 à 17.

<sup>109</sup>Pour une analyse approfondie des options actuelles de règlement de différends fondé sur les tribunaux, voir : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, « Rapport du groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires », *ibidem* aux pages 13 à 17.

<sup>110</sup>Voir par exemple la Cour municipale de Montréal; en ligne : <[http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=8637,96057570&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=8637,96057570&_dad=portal&_schema=PORTAL)>.

<sup>111</sup>Voir par exemple le « Civil Resolution Tribunal » qui a été récemment mis sur pied en C.B.; en ligne : <<http://www.ag.gov.bc.ca/legislation/civil-resolution-tribunal-act/>>.

<sup>112</sup>Voir par exemple « Consumer Protection BC », qui est un service de règlement de conflit pour les questions ayant trait aux consommateurs (mis sur pied en 2011 grâce à un financement du ministère de la Justice de la C.B.) Voir « Consumer Protection BC »; en ligne : <<http://consumerprotectionbc.ca/odr>>.

<sup>113</sup>Voir par exemple « Property Assessment Appeal Board of B.C. »; en ligne : <<http://www.assessmentappeal.bc.ca/default.aspx>>.

<sup>114</sup>Le très honorable Lord Neuberger of Abbotsbury, cité dans Catherine Baksi, « Neuberger defends judges' right to speak out on cuts » *The Law Society Gazette* (19 juin 2013); en ligne : <[http://www.lawgazette.co.uk/news/neuberger-defends-judges-right-speak-out-cuts?utm\\_source=emailhosts&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=GAZ+19/06/2013](http://www.lawgazette.co.uk/news/neuberger-defends-judges-right-speak-out-cuts?utm_source=emailhosts&utm_medium=email&utm_campaign=GAZ+19/06/2013)>.

<sup>115</sup>Voir par exemple : Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project*, *supra* note 34; Farrow, *Répondre aux besoins des PNRA dans le système canadien de justice*, *supra* note 37.

<sup>116</sup>Par exemple, au Québec, le Barreau de Montréal a rédigé un guide des pratiques exemplaires en matière de litiges. À Terre-Neuve-et-Labrador, il y a divers livrets disponibles dans les tribunaux et au bureau de l'association d'information juridique publique sur divers sujets juridiques. En Ontario, le ministère du Procureur général a créé divers guides d'auto-aide qui clarifient les procédures assujetties aux règles des tribunaux de la famille. De plus, LawHelp Ontario (un projet bénévole en Ontario) fournit divers livrets d'information et des manuels sur la façon dont les parties qui ne sont pas représentées par un avocat doivent procéder.

<sup>117</sup>En Alberta, par exemple, des centres d'information juridique donnent des renseignements sur les procédures judiciaires générales et des centres d'information en droit de la famille emploient du personnel qui donne des consultations sur les procédures en droit de la famille.

<sup>118</sup>Voir : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, « Rapport du groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires », *supra* note 82 aux pages 17 à 19.

<sup>119</sup>Voir par exemple : Court of Queen's Bench of Alberta, Notice to the Profession, « Case Management Counsel Pilot Project », NP#2011-03 (30 septembre 2011); en ligne : Cours de l'Alberta <<http://www.albertacourts.ab.ca/LinkClick.aspx?fileticket=liayJcjYAbI%3D&tabid=92&mid=704>>.

<sup>120</sup>Voir par exemple l'initiative de la Cour supérieure du Québec qui utilise une formation de juges encourageant la conciliation et la réconciliation rapide et, si cela est nécessaire, l'utilisation de procédures simplifiées pour diverses questions dont les vices cachés, les causes en matière d'héritage, les questions de limites de propriétés, etc.

<sup>121</sup>Pour des exemples de provinces et de territoires disposant de l'option de déposition par voie électronique, voir la Cour supérieure et la Cour d'appel de la Colombie-Britannique, la Cour d'appel de l'Alberta, la Cour supérieure de Terre-Neuve-et-Labrador (en matière de biens-fonds) et la Cour fédérale du Canada.

<sup>122</sup>Par exemple, « B.C. Court Services Online » est un service électronique qui permet d'effectuer des recherches électroniques, donne accès à des listes quotidiennes des tribunaux et permet d'effectuer des dépositions de dossiers. Pour sa part, la Cour d'appel de l'Alberta a une instruction relative à la pratique, qui permet d'effectuer des appels par voie électronique si les deux parties y consentent ou si la cour l'ordonne.

<sup>123</sup>Voir par exemple les initiatives d'ordonnance de la cour en temps réel dans la cour provinciale – civile à Edmonton et à Calgary.

<sup>124</sup>Voir par exemple le programme de médiation assistée par ordinateur du ministère de la Justice et du Solliciteur général de l'Alberta, créé en 2009, que les parties peuvent maintenant utiliser au moyen de Skype.

<sup>125</sup>Voir par exemple *Paiva c. Corpening*, 2012 ONCJ 88. Voir en outre Justice Québec, « Plan Accès Justice »; en ligne : <<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/ministre/paj/accueil.htm>> (date de dernière mise à jour : le 24 avril 2012).

<sup>126</sup>Par exemple, la Cour supérieure de la Nouvelle-Écosse emploie un directeur de la communication pour répondre aux questions du public et des médias. De plus, la Cour suprême du Canada, par exemple, a maintenant un compte dans Twitter. Voir : Cour suprême du Canada; en ligne : <[http://twitter.com/#!/scc\\_csc](http://twitter.com/#!/scc_csc)>.

<sup>127</sup>Voir Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, « Rapport du groupe de travail sur la simplification des processus judiciaires », *supra* note 82 aux pages 19 et 20. Pour une analyse sur les initiatives actuelles et futures de simplification des processus judiciaires aux États-Unis, voir Richard Zorza, « Some First Thoughts on Court Simplification : The Key to Civil Access and Justice Transformation » (2013) 61 Drake U. L. Rev. 845. De manière générale, voir Trevor C.W. Farrow, *Civil Justice, Privatization and Democracy* (Toronto : University of Toronto Press, à paraître) aux ch. 6 et 7.

<sup>128</sup>Voir par exemple Conseil canadien de la magistrature, *Principes de déontologie judiciaire* (Ottawa : Conseil canadien de la magistrature, 1998); en ligne : CCM < [http://www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/news\\_pub\\_judicialconduct\\_Principles\\_fr.pdf](http://www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/general/news_pub_judicialconduct_Principles_fr.pdf) >.

<sup>129</sup>Le contenu de cette section s'inspire très largement des données et analyses dans : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Groupe de travail sur le droit de la famille, « Des changements concrets en matière de droit de la famille : Au-delà des sages paroles », *supra* note 59.

<sup>130</sup>Pour des analyses générales, voir *ibidem* de même que : Commission du droit de l'Ontario, *Vers un système de droit de la famille plus efficace et adapté*, rapport préliminaire (Toronto : Commission du droit de l'Ontario, février 2012); Commission du droit de l'Ontario, *L'amélioration de l'accès à la justice familiale grâce à des points d'entrée globaux et à l'inclusivité : Rapport final* (Toronto : Commission du droit de l'Ontario, février 2013).

<sup>131</sup>Voir Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Groupe de travail sur le droit de la famille, « Des changements concrets en matière de droit de la famille : Au-delà des sages paroles », *supra* note 59 aux pages 3 et 4.

<sup>132</sup>Voir *ibidem* aux pages 36 à 38.

<sup>133</sup>Voir *ibidem* à la page 3.

<sup>134</sup>Voir *ibidem* aux pages 25 et 26.

<sup>135</sup>Voir par exemple *ibidem* aux rec. 5, 7, 9, 12 et 17.

<sup>136</sup>Voir par exemple Association du Barreau canadien - C.B., « Best Practice Guidelines for Lawyers Practicing Family Law » (18 juin 2011); en ligne : <[http://www.cba.org/bc/bartalk\\_11\\_15/pdf/best\\_practice\\_guidelines.pdf](http://www.cba.org/bc/bartalk_11_15/pdf/best_practice_guidelines.pdf)>.

<sup>137</sup>Voir Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Groupe de travail sur le droit de la famille, « Des changements concrets en matière de droit de la famille Au-delà des sages paroles », *supra* note 59 aux rec. 19 à 27. Le groupe de travail y dresse une liste exhaustive d'initiatives de réforme. Seuls quelques éléments saillants en sont donnés ici.

<sup>138</sup>Voir par exemple *ibidem* aux rec. 29 à 31.

<sup>139</sup>Voir *supra* partie 2.2.

<sup>140</sup>Voir par exemple : Northern Access to Justice Committee, *Final Report* (Saskatchewan : Ministry of Justice and Attorney General, septembre 2007); en ligne : gouvernement de la Saskatchewan <<http://www.justice.gov.sk.ca/Final-Report-Northern-Access-to-Justice.pdf>>. Voir le document récent du Barreau du Nunavut, Territorial Access to Justice Committee, qu'il a commencé en 2011, dont il est davantage question dans : Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, *Inventaire des initiatives des ordres professionnels de juristes du Canada pour l'accès aux services juridiques*, *supra* note 86 à la page 11. Voir de manière générale la juge en chef Karla M. Gray et Robert Echols, *Mobilizing Judges, Lawyers, and Communities : State Access to Justice Commissions* (Été 2008) 47 :3 Judges' J.; Access to Justice Partnerships, « State Access to Justice Tools - Access to Justice Checklist (Washington, National Legal Aid and Defender Association); en ligne : <<http://www.nlada.org/DMS/Documents/1117200283.21/>>.

<sup>141</sup>Les exemples comprennent les associations judiciaires, les administrateurs de cours, les ministères, les groupes d'intérêt public et les organisations de défense des droits, les plans d'aide juridique, les cliniques communautaires et les fournisseurs de service, les comités sur les règles en matière civile et familiale, les bibliothèques et les fournisseurs de renseignements, diverses communautés culturelles ayant des intérêts particuliers dans la justice et/ou des défis particuliers, des membres du barreau, des techniciens juridiques et d'autres fournisseurs de services, les assureurs juridiques et ainsi de suite.

<sup>142</sup>Voir par exemple John P. Kotter, « Accelerate! », *Harv. Bus. Rev.* (novembre 2012) 1 à la page 10. Voir plus tôt : John P. Kotter, « Leading Change : Why Transformation Efforts Fail », *Harv. Bus. Rev.* (mars-avril 1995) 1 aux pages 62 et 63.

<sup>143</sup>Voir par exemple Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario « À l'écoute de l'Ontario » et Baxter et Yoon, « The Geography of Civil Legal Services in Ontario », *supra* notes 33 et 26; Forum canadien sur la justice civile, *Alberta Legal Services Mapping Project*, *supra* note 76.

<sup>144</sup>Voir en outre *infra* note 157.

<sup>145</sup>Voir par exemple : Nova Scotia Barristers' Society, Justice Sector Liaison Committee et le groupe de travail sur l'accès à la justice; Barreau du Haut-Canada, Comité d'accès à la justice; Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, Comité permanent sur l'accès aux services juridiques, etc.

<sup>146</sup>Voir par exemple Association du Barreau canadien, Comité d'accès à la justice.

<sup>147</sup>Un exemple d'une organisation qui pourrait jouer ce rôle est le Forum canadien sur la justice civile, qui a été créé en grande partie pour un objet semblable à la suite de la révision précédente du système de justice civile à laquelle a procédé l'Association du Barreau canadien. Voir : Groupe de travail sur les systèmes de justice civile, *Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile*, *supra* note 46 aux pages 76 à 78.

<sup>148</sup>Pour une analyse récente de l'importance de normes nationales sur l'accès à la justice, voir : Association du Barreau canadien, Comité permanent d'accès à la justice, « Vers des normes nationales de services juridiques financés par l'État », *supra* note 39.

<sup>149</sup>Pour une analyse de ce changement de cible, voir par exemple Farrow, « Ethical Lawyering in a Global Community », *supra* note 83. Pour des approches réglementaires nationales récentes, voir : Groupe d'étude sur le diplôme canadien en common law, *Rapport final* (Ottawa : Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, octobre 2009); en ligne : FLSC <[http://www.flsc.ca/\\_documents/Common-Law-Degree-Report-C\(1\).pdf](http://www.flsc.ca/_documents/Common-Law-Degree-Report-C(1).pdf)>; Comité canadien de mise en œuvre du diplôme canadien de common law, *Rapport final* (Ottawa : Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, août 2011); en ligne : FOPJC <[http://www.flsc.ca/\\_documents/Comite-de-mise-en-oeuvre-FCC-2011-R.pdf](http://www.flsc.ca/_documents/Comite-de-mise-en-oeuvre-FCC-2011-R.pdf)>.

<sup>150</sup>Analysé plus à fond *supra* dans la partie 3.A.4.4.

<sup>151</sup>Voir par exemple : Julie Macfarlane, *The New Lawyer : How Settlement is Transforming the Practice of Law* (Vancouver : UBC Press, 2008) aux pages 224 à 232; Farrow, « Sustainable Professionalism », *supra* note 100 aux pages 100 à 102.

<sup>152</sup>Voir par exemple : Farrow, « Ethical Lawyering in a Global Community », *supra* note 83.

<sup>153</sup>Voir par exemple : Barreau du Haut-Canada, « Survol de l'exigence de FPC »; en ligne : LSUC <<http://www.lsuc.on.ca/with.aspx?id=2147490571>>, ainsi que d'autres exigences déontologiques provinciales récentes en matière de formation professionnelle continue. Pour une collection générale, voir : Stephen G.A. Pitel et Trevor C.W. Farrow, éd., Special Feature - « Life Long Learning in Professionalism » (2010) 4 Can. Legal Ed. Annual Rev. 1-117.

<sup>154</sup>Farrow, « What is Access to Justice? », *supra* note 41.

<sup>155</sup>Voir par exemple : Law in Action Within Schools; en ligne : LAWS <<http://www.lawinaction.ca/>>.

<sup>156</sup>Voir en outre *supra* partie III.A et *infra* partie III.C.8. Voir aussi Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, *Inventaire des initiatives des ordres professionnels de juristes du Canada pour l'accès aux services juridiques*, *supra* note 86 aux pages 10 et 11.

<sup>157</sup>Voir par exemple HiiL, *Scenarios to 2030 : Signposting the legal space for the future* (The Hague : HiiL, 2011); Sam Muller *et al.*, *Innovating Justice : Developing new ways to bring fairness between people* (The Hague : HiiL, 2013). Pour une initiative d'innovation récente au Canada, voir le Winkler Institute for Dispute Resolution, qui est en cours de développement à l'école de droit Osgoode Hall et qui [traduction] « se consacre à l'innovation, à la recherche, à l'éducation et à la pratique créative des méthodes de règlement de différends par la médiation, l'arbitrage et le système judiciaire traditionnel ». Winkler Institute for Dispute Resolution; en ligne : <<http://winklerinstitute.ca/>>.

<sup>158</sup>Voir par exemple Law and Justice Foundation of New South Wales, « What Works? » programme de recherche; en ligne : <<http://www.lawfoundation.net.au/ljf/app/&id=7B11620ED3302A0CCA257464001880F4>>. Voir en outre Hazel Genn, Martin Partington et Sally Wheeler, *Law in the Real World : Improving Our Understanding of How Law Works*, Final Report and Recommendations (London : Nuffield Foundation, novembre 2006). Un exemple d'un tel projet de

recherche novatrice de plusieurs années fondé sur la collaboration est celui du Forum canadien sur la justice civile, « The Cost of Justice : Weighing the Costs of Fair and Effective Resolution to Legal Problems », voir *supra* note 17. Voir en outre : Maurits Barendrecht *et al.*, *Strategies Towards Basic Justice Care for Everyone* (La Haie : HiiL, 2012) à la page 17.

<sup>159</sup>Pour une étude récente sur l'importance de la mesure dans le contexte de l'accès à la justice, voir : Association du Barreau canadien, Comité permanent de l'accès à la justice, « Mesure de l'accès à la justice : un document de discussion » (Ottawa : Association du Barreau canadien, avril 2013). Voir en outre Martin Gramatikov *et al.*, *A Handbook for Measuring the Costs and Quality of Access to Justice* (Apeldoorn, Pays-Bas : Maklu, 2009).

<sup>160</sup>Pour une étude récente sur les coûts du système de justice civile et familiale, voir : Forum canadien sur la justice civile, « The Cost of Justice : Weighing the Costs of Fair and Effective Resolution to Legal Problems », *supra* note 17.

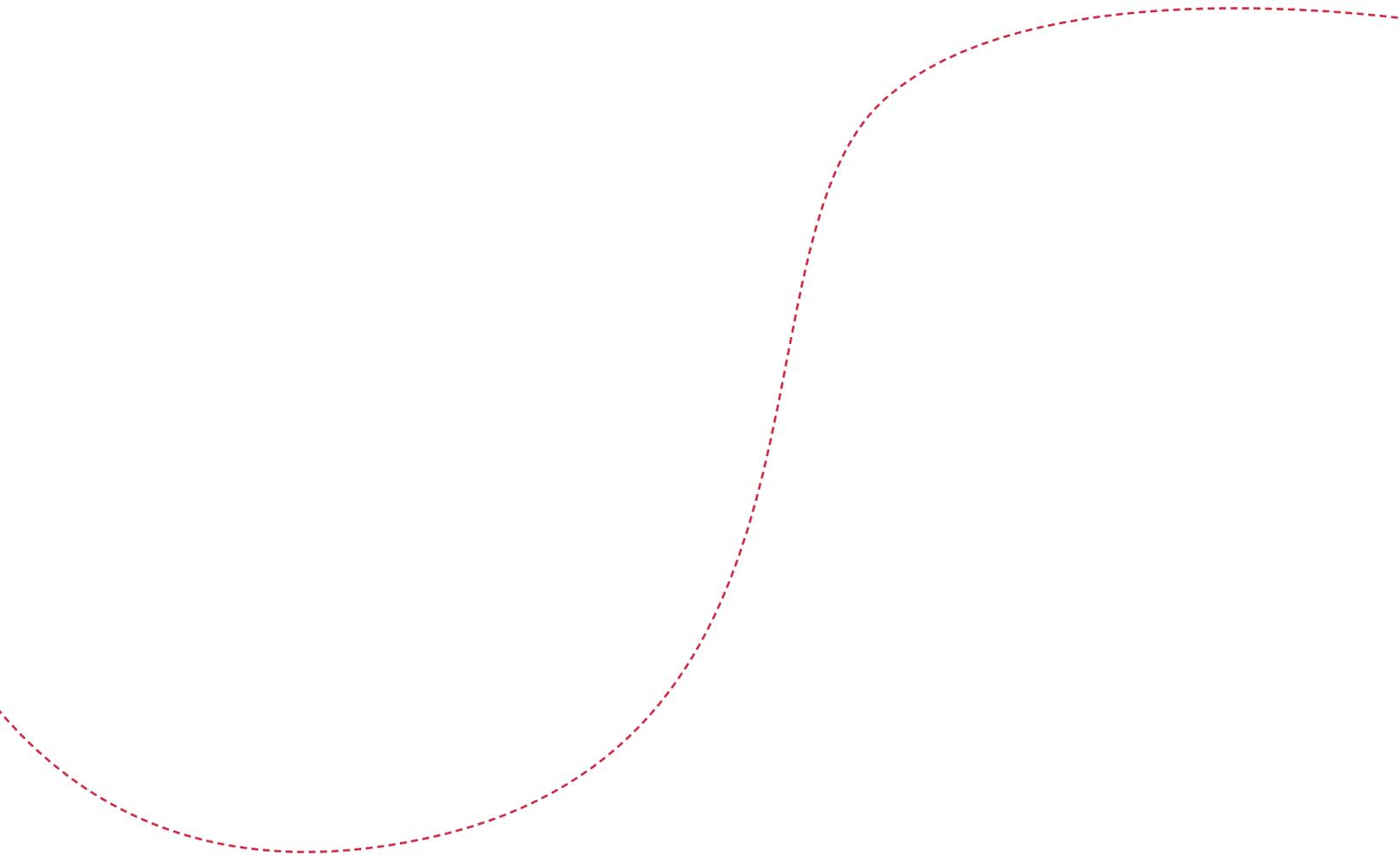
<sup>161</sup>Par exemple, selon une étude australienne menée dans le contexte précis des causes familiales, l'aide juridique relativement aux tribunaux et aux services de règlement de différend se traduisait par une efficience accrue pour le système de justice. Plus particulièrement, cette efficience accrue excédait apparemment les coûts de la fourniture des services selon un taux de 1,60 \$ à 2,25 \$ pour chaque dollar. Voir PricewaterhouseCoopers, *Economic value of legal aid : Analysis in relation to Commonwealth funded matters with a focus on family law*, *supra* note 29 à la p. ix, et au ch. 5. Selon une étude différente menée aux États-Unis, les bénéfices pour chaque dollar dépensé à l'aide juridique en matière civile étaient aussi élevés que 6 \$. Voir : Public Welfare Foundation « Natural Allies : Philanthropy and Civil Legal Aid » (Washington, D.C. : Public Welfare Foundation and the Kresge Foundation, 2013) à la page 3; en ligne : Public Welfare Foundation <<http://www.publicwelfare.org/NaturalAllies.pdf>> [citation omise]. Voir en outre : John Greacen, *The Benefits and Costs of Programs to Assist Self-Represented Litigants*, Results from Limited Data Gathering Conducted by Six Trial Courts in California's San Joaquin Valley, Final Report (San Francisco : Judicial Council of California, Administrative Office of the Courts, Centre for Families, Children and the Courts, 3 mai 2009).

<sup>162</sup>Par exemple, selon une étude américaine récente, l'argent dépensé pour l'aide juridique ayant trait à la

protection contre la violence domestique se traduisait par un résultat positif de protection important. L'aide avait une incidence économique collective significative puisqu'elle se traduisait par des économies de coûts pour l'Interest on Lawyers Account Fund de l'État de New York relativement aux soins médicaux, aux salaires perdus, aux ressources de police, à la consultation pour les enfants affectés, etc. selon des montants de 6 millions de dollars en 2009 et de 36 millions au cours des années 2005 à 2009. Voir : Task Force to Expand Access to Civil Legal Services in New York, *Report to the Chief Judge of the State of New York* (New York : State of New York Unified Court System, 23 novembre 2010) aux pages 25 et 26. Pour d'autres rapports, voir par exemple Jonah Kushner, *Legal Aid in Illinois : Selected Social and Economic Benefits* (Chicago : Social IMPACT Research Center, mai 2012); Laura K. Abel, « Economic Benefits of Civil Legal Aid » (National Center for Access to Justice at Cardozo Law School, 4 septembre 2012); Laura K. Abel et Susan Vignola, « Economic Benefits Associated with the Provision of Civil Legal Aid » (2010-2011) 9 *Seattle J. Soc. Just.* 139; Maryland Access to Justice Commission, *Economic Impact of Civil Legal Services in Maryland* (Maryland : Access to Justice Commission, 1er janvier 2013); The Perryman Group, *The Impact of Legal Aid Services on Economic Activity in Texas : An Analysis of Current Efforts and Expansion Potential* (Waco, TX : Perryman Group, février 2009). Pour une analyse utile de ces rapports et d'autres études, voir : Association du Barreau canadien, Comité permanent d'accès à la justice, « Orientations futures de la prestation de services d'aide juridique », *supra* note 78 aux pages 9 à 11.

<sup>163</sup>L'étude du Forum canadien sur la justice civile, « The Cost of Justice : Weighing the Costs of Fair and Effective Resolution to Legal Problems » projet de recherche, *supra* note 17, porte sur diverses questions potentielles d'allocation ayant trait à divers coûts de la justice civile et familiale.

<sup>164</sup>Selon le juge Thomas Cromwell, [traduction] « Nous sommes devant une occasion qui se produit très rarement. Ne la ratons pas ». L'honorable Thomas A. Cromwell, cité dans Jeremy Hainsworth, « «Window of opportunity» closing to fix country's access to justice » *The Lawyers Weekly* (10 mai 2013); en ligne : Lawyers Weekly <<http://www.lawyersweekly.ca/index.php?section=article&articleid=1895>>.



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