

Objectif 1

RÉGLER LES PROBLÈMES JURIDIQUES DE LA VIE QUOTIDIENNE

1.1 SENSIBILISER LE PLUS TÔT POSSIBLE - Fournir de la vulgarisation juridique ciblée, gratuite et accessible au public sur des questions juridiques fréquentes, sur différents types de solutions et sur le processus visant à faire respecter les droits.

1.2 PRÉVENIR - Favoriser les connaissances juridiques de manière à ce que les gens puissent déceler les problèmes juridiques le plus tôt possible, obtenir de l'aide préventive ou proactive et anticiper, éviter ou gérer les problèmes juridiques fréquents.

1.3 OFFRIR UNE CONTINUITÉ DES SERVICES - Développer et étendre les services juridiques pour y inclure la continuité complète de l'information, des conseils, des lignes téléphoniques d'assistance, des services en ligne, des services en personne, ainsi qu'une représentation partielle ou complète.

1.4 REPRÉSENTER LA SOCIÉTÉ CANADIENNE - Instaurer les services dont les gens ont besoin dans les collectivités où ils habitent avec les ressources leur permettant de surmonter les obstacles auxquels ils font face.

Améliorer la capacité juridique des personnes renforce leur habileté à cerner et éviter les problèmes juridiques, et à obtenir de l'aide lorsqu'ils en ont besoin. Les organismes publics d'éducation juridique sont souvent le premier point de contact pour les personnes qui essaient de comprendre leurs problèmes juridiques. Leurs ressources éducatives et les séances d'information offertes par les organismes sans but lucratif, les cliniques, les tribunaux et les avocats aident les personnes à se préparer pour les questions juridiques de la vie quotidienne.

Les services de triage et d'aiguillage font partie de la continuité de services juridiques. Déceler les besoins juridiques le plus tôt possible et relier les personnes à la fois à l'aide juridique et à d'autres types de soutien peut réduire au minimum les répercussions sur leur santé, leurs relations et leurs finances. En 2019, le milieu dynamique de l'éducation juridique et de l'information du public a élargi sa portée en fournissant des outils numériques créatifs et axés sur l'utilisateur et en continuant de servir les gens avec de nouveaux programmes en personne.

Les organisations qui déclarent que c'est leur principal effet sur l'accès à la justice : **26**

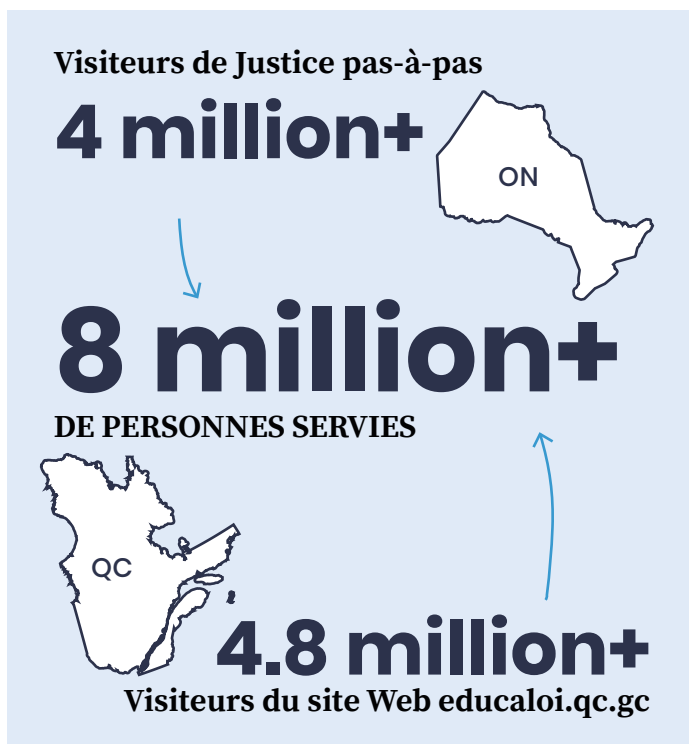
Projets harmonisés : **133**

Utilisation d'outils numériques pour distribuer l'information

En 2019, Justice pas-à-pas et Steps to Justice, les principales sources de renseignements juridiques en ligne d'Éducation juridique communautaire Ontario, ont été améliorées par :

- l'ajout de modules de contenu complets sur le droit criminel, les droits des personnes handicapées, les droits de la personne, la protection de l'enfance, la sécurité de la vieillesse, les droits linguistiques des francophones, les droits en matière de santé mentale et les testaments;
- le lancement d'une nouvelle section de services qui comprend des services organisés à l'échelle de la province pour les utilisateurs par sous-thème, combinée à une recherche intégrée du service 211;
- la prolongation des heures de couverture de clavardage en direct pour rendre le clavardage en direct disponible 5 jours par semaine
- l'augmentation de la sensibilisation et de la formation des francophones au sujet de Justice pas-à-pas.

Justice pas-à-pas et Steps to Justice ont servi plus de 4 millions de personnes en 2019.



En 2019, le site Web educaloi.qc.ca a attiré plus de 4,8 millions de visiteurs vers plus de 1 000 articles en français et en anglais. Bon nombre d'articles d'Éducaloi réussissent à attirer plus de 100 000 vues par année, par exemple celui sur les normes du travail, ou celui sur l'écriture d'une lettre de mise en demeure. Le service a plus de 50 000 abonnements à ses comptes sur les réseaux sociaux.

En novembre 2019, Aide juridique Ontario (AJO) a lancé son site Web public remanié. La mise à jour était fondée sur les utilisateurs, dans le but de rendre le site Web plus accessible, plus axé sur le client et plus intuitif. La nouvelle conception reflète l'engagement d'AJO à :

- Informer les clients et le public au sujet des services d'AJO
- Améliorer l'accès à la justice pour les Ontariens
- Aider les avocats en pratique privée à servir les clients d'AJO en son nom
- Soutenir la transparence et la reddition de comptes aux bailleurs de fonds et aux citoyens

En 2019, la Société québécoise d'information juridique a lancé un « guichet unique » – une plateforme numérique gratuite (simple, rapide, mobile, intuitive, bilingue et en langage clair) pour soutenir les citoyens qui font face à des événements de la vie comme la séparation, le divorce, l'adoption ou la mort. L'outil fournit des sources d'information agrégées et utilise des outils personnalisés fondés sur l'intelligence artificielle. Il aide les citoyens à remplir des documents et à comprendre les procédures juridiques.

Par l'intermédiaire du Form Literacy Project, la Justice Sector Constellation de l'Alberta cherche à rendre les formulaires juridiques plus faciles à trouver et à comprendre, et à augmenter l'accessibilité du soutien pour remplir les formulaires juridiques. Les groupes de travail de la Constellation ont compilé des renseignements sur les ressources disponibles pour remplir les formulaires pour plusieurs catégories de formulaires juridiques couramment utilisés. Lorsque le projet sera terminé, ces renseignements seront diffusés pour s'assurer que les clients et les fournisseurs de services connaissent toutes les ressources disponibles pour remplir les formulaires.

La charte des droits et libertés en version simplifiée est une version en langage claire de la Charte produite par Éducaloi en 2017. En 2019, Éducaloi a commencé la traduction de la Charte simplifiée des droits et libertés dans les langues autochtones, y compris en innu, en cri et en inuktitut. La Charte simplifiée est également disponible en ligne en français, en anglais, en espagnol et en arabe.

Traduction de la
Charte simplifiée des droits et libertés en :

Innu
Cree
Inuktitut

pour
2000
people

The text is arranged in two columns. The left column lists the languages: 'Innu', 'Cree', and 'Inuktitut'. A blue arrow points from this column to the right column, which says 'pour 2000 people'.

La Campagne recruter sans discriminer, un projet de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, est composée de trois clips vidéo illustrant des situations de discrimination à l'embauche, des reportages vidéo expliquant la discrimination à l'embauche ainsi qu'une section spéciale sur le site Web de la Commission. Ce projet continuera de croître en 2020.

Les bilans de santé juridique encouragent les gens à reconnaître les problèmes juridiques très tôt et à agir au moment où ils les découvrent. En 2019, l'ABC a élaboré de nouveaux bilans de santé juridique sur le revenu d'invalidité, des conseils fiscaux en cas de rupture et les plans parentaux.

Le Barreau du Nunavut a élaboré un certain nombre de documents d'éducation juridique et d'information pour les Nunavummiuts.

Directives préalables en matière de soins de santé : Guide du Nouveau-Brunswick : est un guide créé par le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick pour informer le public au sujet de la *Loi sur les directives préalables en matière de soins de santé* afin de lui permettre de planifier ses décisions futures en matière de soins de santé s'il le désire. Le guide vise à appuyer d'autres publications de planification pour l'avenir, comme les procurations. Il a été distribué à grande échelle aux professionnels du droit, aux hôpitaux, aux centres de santé, aux foyers pour personnes âgées, aux organismes pour les aînés et aux bibliothèques.

La Commission des droits de la personne et des droits de la Jeunesse et le Réseau d'aide aux travailleuses et travailleurs migrants agricoles du Québec (RATTMAQ) ont produit une courte vidéo et l'ont distribuée sur les médias sociaux en français et en espagnol pour les travailleurs étrangers temporaires de l'agriculture, pour les informer de leurs droits et de leur protection contre le harcèlement discriminatoire.

En 2019, le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick a ajouté les nouvelles publications suivantes à son catalogue. Ces publications ont été créées, imprimées, mises sur le site Web et distribuées à grande échelle sur papier aux bibliothèques, aux groupes communautaires et aux intervenants : Ordonnances d'intervention d'urgence – Renseignements pour les intimés; Engagements de ne pas troubler l'ordre public et ordonnances de protection; Guide sur les ordonnances de protection d'urgence dans les réserves; Services du curateur public; Prévenir la violence et la négligence à l'égard des personnes âgées; et procurations.

Éducaloi a créé une formation en ligne de type E-Learning intitulée « Intervenir auprès des personnes immigrantes victimes d'agression sexuelle : mythe et réalités juridiques ». Elle

s'adresse aux intervenants de première ligne qui travaillent avec des personnes victimes de violences sexuelles ou des personnes immigrantes. L'objectif est d'informer les intervenants sur les conséquences que peuvent avoir les décisions prises par les victimes immigrantes (p. ex. peut-elle quitter son emploi? Peut-elle quitter son conjoint qui la parraine?). La formation explore différents statuts d'immigration, les droits et obligations des personnes immigrantes selon leur statut, et les services auxquels elles ont accès. L'objectif est de renforcer les connaissances et compétences des intervenants pour qu'ils soient en mesure de mieux accompagner les victimes vers une prise de décision éclairée.

Le Jeune Barreau de Montréal (JBM) a produit la deuxième édition du Guide de démarrage de l'entreprise pour les entrepreneurs, leur permettant d'en apprendre davantage sur les aspects juridiques du démarrage d'une entreprise. Au total, vingt textes ont été rédigés par divers avocats bénévoles travaillant dans plusieurs domaines de pratique.

Nouveaux programmes, plus de sujets

La Clinique juridique Elliot Lake et North Shore a élargi son programme Clinic Assistance to Promote and Protect (CAPP), un programme initialement destiné à protéger les aînés, en créant un registre local des entreprises de « protection des consommateurs » qui permet aux clients de trouver des renseignements et de fournir leurs propres commentaires sur leur expérience avec l'entreprise. On demande aux entreprises locales si elles participent au CAPP et, dans la négative, pourquoi. Le CAPP dessert plus de 4 500 personnes.

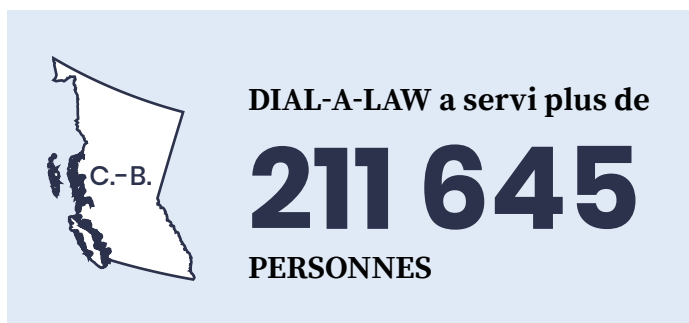
« Les aînés fournissent régulièrement de la rétroaction sur leur expérience avec les entreprises qui sont inscrites au CAPP... lorsque des problèmes surviennent, la clinique agit comme médiateur pour remédier à toute lacune... ce qui s'est avéré efficace sans exception. »

Clinique juridique d'Elliot Lake et Rive Nord

Le projet d'accès à l'information juridique Saskatchewan Access to Legal Information (SALI) offre une formation et des ressources en matière d'information juridique au personnel de la bibliothèque publique afin de lui permettre d'aider le public à répondre à ses besoins en matière d'information juridique. À la fin de 2019, le personnel des bibliothèques publiques a reçu une formation et des ressources sur la détection des questions juridiques, une campagne de sensibilisation du public a été lancée et deux projets de collecte de données ont été entrepris. Les bibliothécaires de référence du Barreau se

présentent deux fois par mois aux bibliothèques publiques de Saskatoon et de Regina pour fournir de l'aide en matière d'information juridique au public.

En mars 2019, la People's Law School, la Law Foundation de la Colombie-Britannique et la division de la Colombie-Britannique de l'Association du Barreau canadien ont annoncé conjointement le passage du service en ligne et téléphonique de Dial-A-Law de l'ABCCB à la People's Law School. Depuis 1983, ABCCB a maintenu ce service public d'information juridique qui comprend plus de 130 articles sur la loi rédigés et révisés par des avocats bénévoles en Colombie-Britannique. Dans le cadre du transfert de Dial-A-Law, ils ont modernisé le service en créant un nouveau site Web, dialalaw.ca. Les renseignements juridiques sont présentés en langage clair et dans un format qui est visuellement intéressant et facile à explorer pour un lecteur. Ils ont également simplifié le système d'enregistrement téléphonique afin que les appelants puissent accéder plus rapidement aux articles de Dial-A-Law et à l'information dont ils ont besoin. En 2019, ils ont également commencé à travailler à la mise au point d'un agent conversationnel, un autre outil pour rendre le contenu Web de Dial-A-Law plus accessible au public. Ce programme a servi plus de 211 645 personnes.



L'Information judiciaire communautaire, de l'Île-du-Prince-Édouard, a ouvert le Centre d'aide aux locataires en 2019, pour aider les locataires à l'Île-du-Prince-Édouard en leur fournissant des renseignements juridiques, des références et du soutien pendant le processus d'audience relative à des affaires de location.

« Vous m'avez donné de l'espoir... Si je n'avais pas les renseignements que vous avez fournis au sujet de mes droits, je n'aurais probablement pas suivi le processus. »

Un client du Centre d'aide aux locataires

Le PLIAN et la Division Adult Corrections du ministère Justice and Public Safety de Terre-Neuve-et-Labrador ont collaboré à une série de séances d'information juridique dans les cinq établissements correctionnels de la province au cours

de la dernière année. Les séances ont présenté un aperçu du système juridique canadien et du processus de procès en matière criminelle, tout en donnant aux participants l'occasion de poser des questions sur diverses questions juridiques. Plusieurs séances ont eu lieu au pénitencier de Sa Majesté à St. John's, ainsi qu'au Centre correctionnel pour femmes de Clarendville, au Centre correctionnel de Bishop's Falls dans le centre de Terre-Neuve et au Centre correctionnel de la côte Ouest à Stephenville. De plus, une réunion d'introduction a eu lieu avec les détenus du centre correctionnel du Labrador à Happy Valley-Goose Bay, et on prévoit y tenir une séance d'information au début de 2020.

En partenariat avec la Société Elizabeth Fry du Québec, Éducaloi a créé un guide d'information juridique pour les femmes en détention ou en maison de transition afin de les informer sur leurs droits et leurs obligations pour favoriser leur réinsertion. Ce guide aborde plusieurs aspects de leurs vies quotidiennes (dettes, paiement de factures, enfants, logement, travail) et propose de l'information pour éviter d'autres problèmes dans leurs vies à l'extérieur de la prison ou de la maison de transition. Des ateliers d'empowerment juridique ont aussi été animés en prison et en maison de transition avec des femmes faisant face à diverses situations. Un manuel d'animation des ateliers a aussi été créé pour les intervenantes de la Société Elizabeth Fry du Québec.

Les centres d'accès à la justice (CAJ) de la Colombie-Britannique fournissent aux Britanno-Colombiens l'information et les services dont ils ont besoin pour trouver rapidement et durablement des solutions à leurs problèmes de justice civile et familiale. En juin 2019, un nouveau CAJ a ouvert ses portes à Surrey, dans le cadre du projet élargi du palais de justice de Surrey. Le palais de justice de Surrey compte le plus grand nombre de demandes de droit de la famille dans la province, ce qui entraîne une demande importante de services de justice familiale et de ressources communautaires. Les principaux aspects du modèle des CAJ sont les suivants : l'évaluation initiale des questions, les ressources d'autoassistance et un point central pour accéder à divers services (pour les affaires civiles, familiales ou non). Chaque CAJ offre des services d'autoassistance et d'information, des services de médiation et d'autres services de règlement des différends, des conseils juridiques limités, un service d'évaluation/de triage multidisciplinaire pour diagnostiquer les problèmes et faire de l'aiguillage vers les services appropriés, des publications gratuites, des cours et des présentations, des organismes communautaires sur place et du soutien à la préparation de la comparution.

Le ministère de la Justice de la Nouvelle-Écosse a publié son premier Plan d'action pour la diversité et l'inclusion

qui mettra l'accent sur le recrutement, le maintien en poste et les promotions, l'établissement d'un environnement culturellement compétent et inclusif et l'amélioration des programmes et services adaptés à la culture. Le Plan d'action établit intentionnellement des liens avec la collectivité dans le cadre des efforts de recrutement des Services des shérifs et des services correctionnels, et pour améliorer les compétences culturelles.

En 2019, Justice Pro Bono s'est associé au Dispensaire diététique de Montréal, pour fournir des renseignements juridiques aux femmes enceintes en situation de vulnérabilité et à leur famille. Justice Pro Bono recrute des avocat(e)s bénévoles pour des séances d'information et de formation s'adressant autant aux familles qu'au personnel du Dispensaire au sujet de domaines du droit clé, dont l'immigration.

Les jeunes mères de 15 à 25 ans peuvent être particulièrement vulnérables et être aux prises avec des situations juridiques très tôt dans leurs vies. En 2019, Éducaloi a animé trois séries de six ateliers d'empowerment juridique. Ces ateliers ont été l'occasion de parler de divers droits et obligations comme parent (intérêt de l'enfant, autorité parentale) et des règles qui s'appliquent lorsque les parents ne sont plus ensemble. La médiation familiale a été mise de l'avant comme moyen pour régler les conflits à l'aide d'une médiation simulée et d'une rencontre avec une médiatrice familiale. Un guide d'information juridique sur les questions les plus récurrentes des jeunes mères a aussi été produit et sera distribué à 600 exemplaires à l'hiver 2020. Un guide d'animation des ateliers juridiques est aussi disponible pour les intervenantes qui travaillent avec ce public.

Le 30 mai 2019, la nomination du premier commissaire des droits de la personne indépendant de la Colombie-Britannique a été annoncée. Le Commissaire aux droits de la personne est un agent impartial de la législature chargé de promouvoir et de protéger les droits de la personne, avec une fonction clé d'éduquer les Britanno-Colombiens sur les droits de la personne. Depuis son entrée en fonction, le commissaire a lancé plusieurs projets clés, notamment : une tournée de sensibilisation et de mobilisation à l'échelle de la province avec les partenaires communautaires; un projet « No Wrong Door » avec le Tribunal des droits de la personne et la Clinique des droits de la personne de la Colombie-Britannique, visant à améliorer l'accès au système des droits de la personne pour les citoyens de l'ensemble de la Colombie-Britannique. Il a également pris part à un certain nombre d'allocutions.