

Objectif 2

RÉPONDRE AUX BESOINS JURIDIQUES

2.1 METTRE L'ACCENT SUR LES BESOINS JURIDIQUES POUR TOUS - Chercher à combler les lacunes en matière de services pour les services juridiques essentiels de base, notamment en droit de la famille, des testaments, de l'emploi, du logement et de la consommation.

2.2 ENCOURAGER L'INNOVATION - Développer et élargir les solutions de rechange pour obtenir de l'aide juridique, notamment différents types de professionnels, de partenariats ou de manières de travailler.

2.3 ÉLARGIR LA PORTÉE DE L'AIDE JURIDIQUE - Rendre l'aide juridique accessible à davantage de personnes et faire en sorte qu'elle permette de traiter un éventail plus vaste de problèmes juridiques.

2.4 METTRE L'ACCENT SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE - Mettre l'accent sur la responsabilité des avocats et des parajuristes de remédier aux lacunes liées à l'accès à la justice.

Pour répondre aux besoins juridiques de tous, il faut tirer profit de ce qui fonctionne déjà et élargir et adapter les modèles de service afin de rendre un plus grand nombre de services juridiques accessibles à un plus grand nombre de personnes. Ces services sont notamment l'aide juridique concernant la vaste gamme de questions juridiques auxquelles les personnes sont confrontées, dans la langue qu'elles comprennent, afin d'exercer les recours juridiques qui fonctionnent le mieux pour elles. Pour répondre aux besoins juridiques, il faut aussi élargir les services juridiques et innover en la matière, tout en protégeant l'aide juridique et les services bénévoles existants.

Fournir des services pour répondre aux besoins exige également de trouver des façons d'offrir des services juridiques dans différentes langues, reflétant différentes approches en matière de règlement des différends, disponibles sur de longues distances. La technologie et la créativité servent à répondre aux mêmes besoins tant dans les collectivités éloignées et collectivités rurales que dans les villes.

En 2019, bien que de nombreux régimes d'aide juridique se soient heurtés à des coupes dans le financement, l'aide juridique est demeurée une réponse essentielle à la crise de l'accès à la justice. Les régimes et les ateliers d'aide juridique ont trouvé des moyens créatifs et efficaces d'accroître leur impact, tandis que les fondations juridiques et les avocats bénévoles ont continué d'appuyer des activités novatrices pour répondre aux besoins juridiques.

Les organisations qui déclarent que c'est leur principal effet sur l'accès à la justice : **33**

Projets harmonisés : **134**

Accroître les répercussions de l'aide juridique

En 2019, Aide juridique Ontario (AJO) a travaillé avec le Barreau de l'Ontario pour obtenir une modification au Code de déontologie du Barreau qui offrirait une exemption pour les services « de courte durée » pour l'AJO. Lors de la révocation du 24 octobre 2019, le Barreau a modifié le Code de déontologie afin d'étendre la norme modifiée relative aux conflits d'intérêts qui s'appliquait aux services juridiques de courte durée aux avocats qui fournissent des services juridiques de courte durée dans le cadre d'un programme ou d'un atelier d'AJO.

Le Barreau a également récemment indiqué qu'il modifierait sa définition de « cabinet » pour s'assurer que deux avocats d'AJO puissent représenter des parties opposées dans certaines affaires.

L'exemption pour les services d'aide juridique « de courte durée » est importante, en particulier dans les régions rurales et éloignées, et plus particulièrement en droit de la famille, où les deux parties peuvent avoir besoin de recourir à des « brefs services » dispensés par un avocat de service ou permanent de l'Aide juridique. Le changement améliorera l'accès aux services pour les clients et augmentera l'efficacité d'AJO.

En juillet 2019, AJO a lancé son programme de causes types remanié avec un mandat mis à jour et de nouveaux critères d'admissibilité. Si les critères financiers et juridiques sont respectés, les clients peuvent déposer une demande de fonds pour une cause type. Dans le cadre de son nouveau mandat, le programme envisagera de financer les causes types qui :

- s'inscrivent dans un des principaux domaines de service d'AJO : droit criminel, droit de la famille, droit de la santé mentale, domaines de pratique des cliniques;
- font progresser une question qui dépasse les intérêts individuels de la cliente ou du client;
- abordent une question importante ayant des répercussions fondamentales sur les clients d'AJO et qui ne serait probablement pas portée devant les tribunaux sans l'intervention d'AJO.

Dans le cadre du projet Web Aboriginal Legal Aid en Colombie-Britannique, la Legal Services Society a travaillé en étroite collaboration avec les intervenants autochtones et les membres de la collectivité pour élaborer un site convivial adapté aux besoins d'information des clients autochtones. L'inclusion et l'accessibilité étaient fondamentales, puisqu'il était prioritaire de reconnaître la diversité des peuples autochtones de la Colombie-Britannique. Des ateliers de co-conception et des essais intensifs auprès des utilisateurs de toutes les régions de la

province ont façonné le réaménagement. Le nouveau site axé sur les droits comprend un concept adapté, un langage empathique, des vidéos menées par des Autochtones et répartit l'information en petits segments, ce qui le rend facile à utiliser sur un téléphone.

Le projet de mise en liberté sous caution et de décision de l'avocat de garde les fins de semaine d'Aide juridique Manitoba (Winnipeg) a fourni un avocat criminaliste de la défense criminelle chevronné sur appel à Winnipeg pour examiner chaque arrestation et fournir des services immédiats à tous les accusés (aucune exigence d'admissibilité financière ou fondée sur le mérite) afin qu'ils puissent négocier et/ou planifier la JIR auprès de la Couronne, obtenir une autorisation de communication ou faire des contestations ou des décisions tout au long de la fin de semaine. L'avocat assure également le suivi devant les tribunaux les lundi et mardi qui suivent. En 2019, le projet a servi 4000 personnes.

Le projet de mise en liberté sous caution et de décision de l'avocat de garde les fins de semaine d'Aide juridique Manitoba a servi



Aide juridique Manitoba a introduit une « Accessibility Case Conduct Requirement ». Des révisions à la politique et au système d'enregistrement ont été élaborées pour appuyer l'exigence de fournir des notes dans chaque dossier de cas où un obstacle pour obtenir les services est constaté ou indiqué pour les clients afin que le besoin puisse être planifié et pris en compte avant l'arrivée des clients dans les bureaux.

Cette année, le bureau d'aide juridique Windsor et l'aide juridique communautaire ont participé à des initiatives systémiques d'« advocacy » dans les domaines du logement, de l'itinérance, de la réforme du droit criminel et du droit des prisons, ainsi qu'à des travaux sur l'éducation, la formation et les protocoles communautaires en matière de lutte contre la traite de personnes et la promotion du financement de l'aide juridique.

En 2019, le personnel d'Aide juridique Ontario s'est rendu dans l'ensemble de l'Ontario pour consulter les organisations et les collectivités autochtones afin de solliciter des commentaires sur les besoins juridiques des peuples

autochtones de l'Ontario. Des efforts ont été déployés pour s'assurer que toutes les perspectives autochtones – y compris celles des Premières Nations, des Inuits et des Métis – étaient incluses. Bon nombre des réunions comprenaient la participation d'un Aîné autochtone, qui a fourni des enseignements et un soutien essentiels. Chaque réunion a duré environ une demi-journée et comprenait de brèves présentations sur AJO et les services d'AJO, ainsi que des discussions animées pour obtenir des commentaires sur l'orientation de la stratégie et des services de justice pour les Autochtones d'AJO à l'avenir. Le rapport de consultation qui en résulte comprend 20 recommandations considérées comme la base du renouvellement de l'engagement d'AJO à régler les questions de justice autochtone.

Rejoindre davantage de personnes

Cette année, l'Aide juridique de la Nouvelle-Écosse a engagé un travailleur de soutien à la justice sociale (TSJS) pour fournir un soutien de première ligne aux clients en leur fournissant des renseignements juridiques, des services de navigation et de défense. Le TSJS se présente régulièrement aux audiences sur les locations de résidences et les appels relatifs à l'aide au revenu. Le TSJS aide les clients avec le PPIRPC, les demandes d'assurance-emploi, le recouvrement de dettes, etc. Le TSJS offre des activités de sensibilisation à Eskasoni, Wagmatcook, Membertou, Sydney Mines et North Sydney. Le TSJS offre des séances d'information juridique au niveau communautaire. Jusqu'à présent, le TSJS a ouvert 57 dossiers clients.



La Chambre des notaires du Québec a déposé un mémoire et a participé aux consultations particulières sur le projet de loi n° 18 – Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes en septembre 2019. Ce projet de loi vient moderniser et simplifier la représentation au quotidien des personnes inaptes en instaurant un seul régime de protection, la tutelle au majeur, qui tient compte de la capacité résiduelle des personnes vulnérables et de leur autonomie. La

Chambre des notaires a fait la promotion de l'intervention du notaire dans ce processus, afin de donner des options au processus administratif préconisé par le projet de loi.

Le National Self-Represented Litigants Project West (« NSRLP West ») a été lancé à la fin de 2019 comme première section du National Self-Represented Litigants Project à l'extérieur de Windsor, en Ontario. Le NSRLP West vise à appuyer et à défendre des améliorations systémiques au nom des personnes qui se représentent elles-mêmes au Canada, en mettant particulièrement l'accent sur l'Ouest canadien et à faire de la recherche à ce sujet. Le NSRLP West est situé à la faculté de droit de l'Université Thompson Rivers à Kamloops, en Colombie-Britannique, et a reçu un financement du Barreau de la Colombie-Britannique. Il coordonne des activités et collabore régulièrement avec le NSRLP. Il est encore en train de mettre en place et de créer une capacité, mais il commencera à fournir des ressources aux membres de la communauté en 2020.

Cette année, la People's Law School, en collaboration avec A2J BC, a lancé un nouveau site Web, Unbundled Legal Services (unbundlinglaw.ca). Le site est conçu pour aider le public à comprendre le modèle dégroupé pour les services juridiques offerts par un nombre croissant d'avocats en Colombie-Britannique.

Le nouveau projet du portail des services de location de résidences de la Colombie-Britannique offre un processus simplifié de règlement des différends pour les propriétaires et les locataires. En adoptant de nouvelles technologies, les propriétaires et les locataires ont accès à une justice juste et rapide. Le portail de services guide les demandeurs tout au long du processus de demande et est continuellement mis à jour pour aider à s'assurer que les demandeurs fournissent les bons renseignements, offrent des preuves numériques téléchargées et incluent un paiement en ligne ou suivent un processus d'exemption de frais pour ceux qui sont admissibles.

En 2019, le Fonds Accès Justice du ministère de la Justice du Québec a mis sur pied des mesures d'accès à la justice, dont le Programme de mesures de rechange général pour adultes dans le district judiciaire de Saint-Maurice, qui vise à offrir aux personnes accusées de certaines infractions criminelles de participer à un processus encadré de réparation des torts qu'elles ont causés. Le programme vise également à réduire les délais et à augmenter l'efficacité de l'appareil judiciaire.

La British Columbia Utilities Commission (BCUC) a constaté un manque de groupe de défense des intérêts des consommateurs pour représenter les intérêts des contribuables ordinaires dans les procédures réglementaires qu'elle entend. La BCUC a mis sur pied un nouveau groupe de défense avec l'aide du gouvernement et

travaille à trouver les capacités et les ressources nécessaires pour appuyer le groupe.

Au cours de la dernière année, la BCUC a accru sa présence dans les médias et les médias sociaux en mettant l'accent sur l'éducation du public. Cela a entraîné une forte augmentation du nombre d'intervenants participant aux procédures et suivant les comptes de médias sociaux, ainsi qu'un plus grand intérêt des médias pour leurs enquêtes, leurs procédures et leurs communiqués de presse.

Les Centres de justice de proximité (CJP), financés en totalité par le ministère de la Justice du Québec, offrent des services gratuits et confidentiels d'information juridique à tous les citoyens, quels que soient leurs revenus ou la nature juridique de leur problème rencontré. En janvier 2019, un service de médiation a été inauguré au CJP de la Montérégie et, en février 2019, le CJP Nunavik a ouvert ses portes, portant à dix le nombre total de CJP répartis dans dix régions.

Les avocats pro bono comblent les lacunes de l'accès à la justice

Au cours de la dernière année, des membres du Newfoundland and Labrador Access to Justice Steering Committee ont collaboré à un certain nombre d'ateliers juridiques bénévoles, notamment la poursuite mensuelle de l'atelier d'aide juridique de la Cour d'appel et de l'atelier d'aide juridique des petites créances. De plus, des ateliers portant sur un éventail de questions juridiques ont été organisés au Pénitencier de Sa Majesté à St. John's, au Gathering Place à St. John's et dans les bibliothèques publiques à St. John's, Gander et Grand Falls-Windsor. Les avocats de la collectivité ont offert leur temps pour fournir des conseils juridiques sommaires aux clients qui accèdent aux ateliers.

Afin d'améliorer davantage l'accès du public aux services juridiques en Alberta, le Law Society of Alberta a mis sur pied le Approved Legal Services Provider (ALSP), qui crée un processus clair et simplifié pour les organismes pro bono établis et nouveaux afin de fournir ou de faciliter la prestation de services juridiques gratuits au public en Alberta. Les avocats, qui sont par ailleurs exemptés de la couverture par l'assurance d'indemnisation, comme ceux qui travaillent à l'interne ou au gouvernement, sont maintenant couverts pour les services de bénévolat qu'ils fournissent par l'entremise d'un ALSP.

Le Jeune Barreau de Montréal (JBM) a créé un service permettant aux entrepreneurs de discuter gratuitement de leur projet et des différents aspects légaux qui s'y rattachent avec un avocat bénévole dans le cadre d'une

consultation juridique d'une durée d'une heure. Ce service s'adresse plus spécifiquement à l'entrepreneur qui démarre son entreprise. Tous les aspects légaux du démarrage d'une entreprise pourront être abordés, tels que la forme juridique, la publicité légale, l'organisation de la compagnie, la fiscalité, le droit du travail, etc.

Le Roster Program de la Cour d'appel de la Colombie-Britannique est une collaboration avec Access Pro Bono pour s'assurer que chaque appelant et chaque répondant qui se représentent eux-mêmes soient aiguillés vers un avocat bénévole. Access Pro Bono coordonne une liste d'avocats prêts à fournir une certaine forme d'aide, allant de la représentation sans frais à des services dégroupés à faible coût.