

Objectif 7

INNOVER

7.1 FAIRE UN SUIVI SUR CE QUI FONCTIONNE - Créer une culture de l'innovation au sein du système de justice, en mettant l'accent sur les nouvelles idées et en tirant des leçons des réussites et des échecs.

7.2 FAIRE PART DES BONNES IDÉES - Faire la promotion de la mise en commun de nouveaux modèles, de nouvelles idées et des réussites afin d'amplifier les effets de l'innovation.

L'innovation dans le secteur de la justice pose de véritables défis, notamment la nécessité de protéger l'indépendance de la magistrature et du barreau qui crée une séparation entre les institutions et groupes. La culture du précédent et de la tradition a entravé l'expérimentation. Compte tenu de l'ampleur du défi d'accès à la justice, le secteur change, adopte une nouvelle façon de penser, de la souplesse, de l'expérimentation et des approches axées sur l'utilisateur.

L'innovation est souvent associée aux percées technologiques, dont beaucoup transforment la façon de résoudre les différends. Elle concerne également la façon dont les gens offrent des services ou abordent les questions d'accès à la justice.

En 2019, le secteur d'accès à la justice a contesté ses propres approches, ouvrant la voie à la pensée radicale et à de nouvelles façons de collaborer. Les bonnes idées ont fait l'objet d'un projet pilote et les expériences sur la technologie et la prestation de services continuent de produire des résultats.

Les organisations qui déclarent que c'est leur principal effet sur l'accès à la justice : **5**

Projets harmonisés : **58**

Projets de transformation

Des approches créatives et novatrices ont été introduites dans un certain nombre de projets passionnants d'accès à la justice partout au Canada. En collaboration avec le ministère de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick et le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB), le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB) a mis au point une application gratuite de planification de la sécurité pour les femmes victimes de violence entre partenaires intimes au Nouveau-Brunswick. L'application, appelée EVO, est disponible sur Android et iOS, en français comme en anglais. L'application aide les femmes à évaluer les risques et à créer un plan de sécurité stratégique qui permet de surmonter l'isolement et la crainte de se livrer à des comportements de recherche d'aide. EVO est particulièrement utile pour les femmes des zones rurales ou des petites villes qui ne connaissent pas les services, y compris les renseignements en matière de droit de la famille et les services juridiques, ou qui n'y ont pas accès. L'application possède diverses caractéristiques de sécurité pour protéger les utilisateurs et leurs plans et elles peuvent être mises à jour régulièrement. L'application a servi plus de 6000 personnes.

L'application EVO par SPEIJ-NB



6000+
PERSONNES



Le ministère de la Justice des Territoires du Nord-Ouest a dirigé un programme pilote appelé Gestion intégrée des cas et en a fait rapport. Ce projet a utilisé une approche axée sur la personne et leurs points forts pour cerner les obstacles auxquels les résidents des T.N.-O. font face lorsqu'ils cherchent à obtenir des services, et a fait des recommandations pour une approche plus holistique concernant la prestation de services en matière sociale.

Le projet de traitement de la demande d'aide juridique de la demande d'aide juridique par visioconférence à l'établissement Rivière-des-Prairies a démarré par un projet pilote lancé en octobre 2018. Il est devenu un projet permanent en juin 2019. Ce projet permet d'accélérer le traitement des demandes d'aide juridique en permettant aux personnes prévenues de présenter leur demande dès leur première présence devant les tribunaux, diminuant ainsi les délais attribuables aux déplacements des employés

de l'aide juridique dans les différents centres de détention. Les personnes prévenues qui se retrouvent au Centre de détention Rivière-des-Prairies lors des visioconférences peuvent utiliser la visioconférence pour rencontrer un employé de l'aide juridique et présenter une demande d'aide.

Case Files by BullyFreeBC est un projet visant à créer une bibliothèque de dossiers de cas sur les actions en matière de plaintes. Ces efforts sont souvent frustrants, compliqués et inefficaces. L'objectif du projet est d'accroître la probabilité de résultats équitables pour les plaintes individuelles et de meilleurs processus juridiques en général. Le projet commence par des plaintes contre de grandes entreprises offrant des services essentiels, comme des organismes gouvernementaux, des services publics, des professions autoréglementées et des organismes de services publics. Ce niveau d'opérations organisationnelles interagit directement avec les individus, et les résultats sur la résolution des problèmes peuvent avoir une incidence sur la sécurité et les perspectives de succès dans la vie. La bibliothèque de dossiers de cas cataloguera les cas individuels et fournira aussi des ressources pour appuyer les autres mesures entreprises par les membres, dans le but de rendre les processus plus faciles pour tout le monde et plus efficaces pour quelqu'un d'autre la prochaine fois. À une étape ultérieure, des mesures de soutien seront ajoutées pour permettre aux parties au litige qui se représentent elles-mêmes de porter plainte au tribunal ou en médiation.

En réponse au besoin non comblé de services en matière de droit des pauvres, le gouvernement de la Colombie-Britannique et la Law Foundation of British Columbia ont lancé le Legal Clinic Model for Delivery of Poverty Law and Specialized Legal Services: Reconnaissant le besoin non comblé de services en matière de droit des pauvres, avec un engagement du gouvernement allant jusqu'à 2 millions de dollars. Bien que les services en matière de droit des pauvres constituent une priorité, d'autres domaines du droit (y compris la location à usage d'habitation, le droit des personnes handicapées, le droit de l'immigration et des réfugiés) seront également au centre des projets pilotes. Sept cliniques ont été identifiées pour l'avenir (quatre en droit des pauvres et trois en droit spécialisé), les deux premiers emplacements (une clinique juridique sur l'habitation et une clinique sur le droit des pauvres) ayant été annoncés à l'automne 2019. Le modèle clinique s'harmonise avec les approches proposées pour améliorer la prestation des services d'aide juridique dont il est question dans le rapport d'examen de l'aide juridique. Le modèle clinique tire parti du réseau existant de la Fondation

juridique, qui réunit plus de 40 fournisseurs de services de parrainage juridique dans la province pour fournir des renseignements, des conseils et de la représentation (au besoin) aux personnes vivant en milieu rural et urbain.

À compter du 1er avril 2019, le Civil Resolution Tribunal, ou CRT (tribunal de règlement des conflits au civil) a élargi son mandat afin d'inclure les litiges mineurs relatifs à des réclamations pour des blessures découlant d'un accident de la route contre la Insurance Corporation of British Columbia (ICBC) d'une valeur maximale de 50 000 dollars. Cela permet aux Britanno-Colombiens de contester les réclamations pour blessures causées par des accidents de la route de façon plus rapide et moins coûteuse, ce qui est plus susceptible d'aboutir à un règlement équitable axé sur leur santé globale. Le CRT utilise des outils en ligne qui rendent les processus alternatifs de règlement des différends plus accessibles, rentables et novateurs. Au bout du compte, le mandat élargi du CRT a réduit les pressions sur le système judiciaire provincial et réduit les dépenses juridiques de l'ICBC tout en améliorant l'accès à la justice pour tous les Britanno-Colombiens.

Au début 2019, Éducation juridique communautaire Ontario a lancé sa série de baladodiffusion Rights Bites (en anglais seulement). Les quatre baladodiffusions attirent l'attention sur certains problèmes juridiques courants qui touchent les nouveaux locataires et travailleurs en Ontario, et donnent des renseignements sur les droits juridiques. Chaque épisode combine des entrevues avec des avocats, des travailleurs communautaires et des immigrants qui ont vécu un problème de droit de l'emploi ou de droit du logement. Les balados ont été conçus pour être utilisés en anglais langue seconde et enseignement de langue pour les nouveaux arrivants dans les salles de classe canadiennes, avec l'apport important de plusieurs instructeurs adultes. Chaque balado est accompagné d'un plan de leçons complémentaires et de lignes directrices en matière de niveaux de compétence linguistique canadiens pour aider à guider les étudiants à travers les balados.

Les balados ont atteint environ 1 500 auditeurs, et les documents d'accompagnement ont été téléchargés des centaines de fois.



Mobilisation collaborative pour de nouvelles idées

Le Community Advocacy and Legal Centre de l'Ontario a organisé un forum spécial conçu pour mobiliser la collectivité afin d'examiner la façon de créer un « écosystème de justice » - afin de cerner et d'aider à améliorer les défis auxquels les gens font face pour accéder à la justice à l'échelle locale. Le forum a été précédé par de la recherche - un sondage en ligne a permis de recueillir des renseignements sur les réductions des coupures à l'aide juridique, la sensibilisation et la rétroaction au sujet des services d'aide juridique actuels, ainsi que des idées pour le changement. Plus d'une douzaine d'experts ont fait une présentation sur les problèmes d'accès à la justice dans l'ensemble des types de problèmes juridiques communs. Des « conversations qui comptent » ont suivi, fondées sur les principes de facilitation de style « café du monde », et ont suscité davantage de renseignements sur les répercussions dévastatrices, les chambres d'écho qui existent actuellement, les idées et une vision émergente sur la façon dont les choses pourraient être différentes. Dans une salle pleine à craquer, avec plusieurs participants debout, la foule était composée de plus de 90 participants de toutes les facettes de la communauté, différents fournisseurs de services, des politiciens et les professions de l'aide et de la santé. D'autres « cafés de la justice » sont prévus.

La trousse d'outils Equity Lens (perspective d'équité), élaborée par la Nova Scotia Barristers' Society (Association des avocats de la Nouvelle-Écosse), est un point de départ pour les avocats, les cabinets d'avocats, le personnel d'entreprise et les bénévoles qui veulent comprendre comment ils peuvent appliquer une perspective d'équité à leur travail, à leur prise de décision et à leurs interactions avec les autres. C'est un manuel qui décrit comment des groupes spécifiques de personnes courent le risque d'être exclus et sont touchés par des systèmes d'oppression comme le racisme, le sexisme, la discrimination fondée sur la capacité physique et l'ethnocentrisme. Il aide les avocats à prendre davantage conscience de la diversité qui les entoure; d'élaborer et d'offrir des services qui sont réceptifs aux besoins des clients et des collectivités avec lesquelles ils travaillent tous les jours; à créer des changements positifs au sein de leur milieu de travail et de notre profession, en s'attaquant en fin de compte aux obstacles et aux inégalités systémiques auxquels sont confrontées les personnes issues de groupes en quête d'équité.

The Action Group (TAG), le groupe collaboratif A2J de l'Ontario, a lancé un engagement avec Civic Tech Toronto qui a mené à la création du Law & Design CoLab (CoLab). La

collaboration de TAG avec le CoLab, composé d'une équipe de 15 bénévoles – ayant une expérience professionnelle incluant la recherche, la conception axée sur l'expérience utilisateurs, la commercialisation, la conception graphique, le codage, la science des données, la consultation, l'éducation, le droit et la politique publique – a été renforcée en 2019. L'objectif du CoLab est d'amplifier le travail des organismes partenaires et de rendre leurs efforts plus efficaces sur les premières lignes de l'amélioration de l'accès à la justice. Cette approche – avec TAG comme facilitateur de la collaboration entre divers acteurs, CLEO comme fournisseur d'éducation juridique publique et Civic Tech Toronto comme expert en mobilisation civique et en technologie – représente un nouveau modèle de collaboration intersectorielle sur les questions d'accès à la justice.

La Continuing Legal Education Society of British Columbia a amené des penseurs et des universitaires de premier plan, Gillian Hadfield et Margaret Hagan, à la communauté juridique de la Colombie-Britannique afin de stimuler une réflexion novatrice sur la modification de la prestation et de la réglementation des services juridiques pour répondre aux exigences et aux réalités technologiques actuelles et appuyer les initiatives transformatrices d'accès à la justice de la Colombie-Britannique.

Dans le cadre du Projet d'amélioration du Programme pour les régions rurales du Manitoba, la CLEA a embauché un coordonnateur de projet pour effectuer des travaux de sensibilisation dans les régions rurales du Manitoba, a consulté la profession juridique pour recruter des bénévoles pour le Bureau des conférenciers et des avocats pour le Programme de référence aux avocats. Une évaluation des besoins a été envoyée aux organismes nouveaux venus, aux bibliothèques, aux écoles secondaires où le Droit 40S est enseigné, aux organisations des Premières Nations, aux détachements de la GRC, aux organisations de personnes âgées et aux fournisseurs de services de lutte contre la violence familiale afin de déterminer les besoins en matière d'éducation juridique et de renseignements des collectivités représentées par les divers fournisseurs de services.

Le juge en chef et la juge présidente de la Colombie-Britannique, de concert avec une ancienne partie au litige qui se représente elle-même, ont tenu une séance de discussion ouverte en direct sur Twitter avec des étudiants en droit, des avocats et d'autres intervenants pour avoir avec eux une discussion sur les défis, les possibilités et les progrès en matière d'accès à la justice.