

RAPPORT DU PROJET SUR LES BESOINS JURIDIQUES CIVILS DE L'ONTARIO

Sommaire

La plupart des gens conviennent que l'accès à la justice constitue un droit fondamental dans toute société démocratique. Il est important d'examiner les obstacles auxquels peuvent se heurter les Ontariens et les Ontariennes ayant des besoins juridiques civils lorsqu'ils cherchent à obtenir de l'assistance juridique pour accéder à l'appareil judiciaire. Ce rapport vise à brosser un tableau des besoins juridiques civils, à étudier la mesure dans laquelle ils sont satisfaits, à cibler les lacunes et à proposer des stratégies en vue de les pallier.

Le Barreau du Haut-Canada (le « Barreau »), Aide juridique Ontario (« AJO ») et Pro Bono Law Ontario (« PBLO ») poursuivent un objectif commun : améliorer l'accès à la justice pour la population ontarienne. Ces trois organismes disposent déjà d'une gamme exhaustive de programmes et de services conçus pour prêter assistance aux Ontariennes et aux Ontariens à faible revenu et à revenu moyen qui ont des problèmes juridiques civils. Jusqu'à ce jour, bien que la fréquence d'utilisation de ces services soit des plus élevées, les données empiriques ne permettaient pas de préciser leur pertinence, de cibler la nature et la portée des besoins juridiques civils insatisfaits ni d'élaborer des stratégies gagnantes pour que les ressources actuelles répondent davantage à ces besoins.

Ces trois organismes ont convenu en 2008 de lancer un projet de recherche conjoint qui devait pour la première fois préciser et quantifier les besoins juridiques civils exprimés par la population ontarienne à faible revenu et à revenu moyen. Ce projet se divisait en trois étapes : un sondage téléphonique pour évaluer quantitativement les besoins juridiques civils, une série de groupes d'étude composés de prestataires de services juridiques et sociaux de première ligne pour cibler les lacunes et les domaines propices à la concertation ainsi qu'un exercice de planification pour confirmer la pertinence et la portée des services actuels. Les deux premières étapes étant franchies, le présent rapport présente des conclusions axées sur les besoins juridiques civils. La troisième étape, soit l'évaluation de l'adéquation entre la prestation des services juridiques et les besoins juridiques civils, sera achevée à l'automne 2010.

Les trois partenaires ont également convenu que les conclusions des recherches serviront d'assises aux efforts continus de planification et de priorisation pour répondre aux besoins juridiques civils. Ils espèrent que la présente étude servira de catalyseur d'efforts supplémentaires de collaboration, de coordination et d'innovation en vue d'assurer l'accès non entravé à la justice pour l'ensemble de la population ontarienne.

Accès à l'appareil judiciaire

La présente étude met en relief la nécessité de démythifier l'appareil judiciaire au profit de la population ontarienne. Des centaines de milliers d'Ontariennes et d'Ontariens qui ont besoin d'aide pour régler leurs problèmes juridiques civils saisissent mal la nature de l'appareil judiciaire ou plusieurs supposent à tort qu'il est inaccessible. Les conclusions de l'analyse des besoins juridiques civils de la population ontarienne à faible revenu et à revenu moyen par l'intermédiaire d'un projet de recherche de cette envergure permettent pour la première fois de présenter des données empiriques fiables qui se prêtent à l'analyse et à l'utilisation. Les prestataires de services juridiques, les associations juridiques, les agences communautaires, le gouvernement et les membres de l'appareil judiciaire trouveront dans ce rapport des analyses poussées des types de besoins juridiques exprimés par la population ontarienne à faible revenu et à revenu moyen, des démarches préférées de règlement des dossiers ainsi que des stratégies possibles d'optimisation propres à l'utilisation des ressources.

Les besoins juridiques civils sont omniprésents, bouleversant le quotidien de plusieurs Ontariennes et Ontariens à faible revenu ou à revenu moyen. Alors qu'un Ontarien à faible revenu ou à revenu moyen sur trois a fait face à un enjeu juridique de nature non criminelle au cours des trois dernières années, un Ontarien sur dix a dû affronter des problèmes juridiques mixtes. Dans l'ensemble, près de quatre personnes sur dix qui ont fait face à un problème juridique et qui ont sollicité de l'aide au cours des trois dernières années ont signalé que leur problème principal n'était toujours pas réglé.

Le bouleversement du quotidien des Ontariennes et des Ontariens aux besoins juridiques civils insatisfaits est important. Les besoins insatisfaits se ramifient souvent, se traduisant par des problèmes plus sérieux aux yeux des particuliers et de leur famille.

Par problèmes juridiques civils, on entend notamment les enjeux relatifs à la garde des enfants, aux congédiements injustifiés, à l'éviction, aux procurations, aux préjudices corporels et aux dettes de consommation. La démarche de règlement peut faire appel aux tribunaux, aux tribunaux administratifs et aux

organes de réglementation. En soi, la complexité intrinsèque de l'appareil judiciaire peut constituer un obstacle à l'accès à la justice.

Satisfaction à l'égard des services actuels

Dans l'ensemble, les gens sont très satisfaits de l'assistance obtenue auprès d'avocates et d'avocats en exercice privé et d'autres professionnels de l'appareil judiciaire civil. Alors que près de 70 % des personnes à faible revenu et à revenu moyen qui ont fait face à un problème juridique civil au cours des trois dernières années ont sollicité de l'assistance juridique auprès d'une avocate ou d'un avocat contre rémunération, 80 % d'entre elles ont confirmé l'utilité de l'aide reçue.

Les conclusions relatives à la grande satisfaction de celles et de ceux qui se prévalent des programmes et des autres services prévus par les partenaires du projet confirment les forces de l'appareil judiciaire civil en Ontario. Elles servent d'assises solides sur lesquelles édifier l'avenir.

Élaborer des stratégies visant à inciter plus de gens à tirer pleinement profit des ressources prévues à leur intention constitue un défi de taille. Parfois, les gens n'obtiennent pas l'aide juridique requise parce qu'ils ignorent vers qui se tourner ou encore supposent qu'ils n'auront pas les moyens d'obtenir une telle aide. Les résultats de l'étude confirment que la moitié des Ontariennes et des Ontariens à faible revenu ou à revenu moyen qui ont exprimé des besoins juridiques civils ont été en mesure d'obtenir des services gratuits ou de régler leurs problèmes juridiques en s'acquittant d'honoraires juridiques inférieurs à 1 000 \$.

Solutions pas forcément universelles

Les conclusions de l'étude rappellent la nécessité de distinguer les besoins des groupes à faible revenu de ceux des groupes à revenu moyen. Maints facteurs de vulnérabilité liés au contexte de plusieurs Ontariennes et Ontariens à faible revenu se conjuguent pour exacerber le bouleversement et les défis sous-jacents à leurs besoins juridiques civils. Il faut se souvenir que la nature des enjeux juridiques se singularise, selon le groupe en question; alors que les personnes au revenu moyen prévoient qu'elles éprouveront des besoins d'assistance juridique dans des dossiers liés aux testaments, aux procurations et aux opérations immobilières, celles à faible revenu sont plus portées à exprimer des besoins juridiques à l'égard d'enjeux propres à un handicap, à l'aide sociale, aux préjudices corporels ou à l'emploi. Toutes catégories confondues, plus d'Ontariennes et d'Ontariens du groupe au revenu le plus faible se tournent vers des sources d'aide non juridique pour régler leur dossier, surtout vers des amis et des parents.

Selon les Ontariennes et les Ontariens de tous niveaux de revenus, il importe avant tout de régler les problèmes de relations familiales. D'autres besoins juridiques civils peuvent cependant bouleverser leur quotidien et avoir des conséquences à long terme, comme les dossiers d'emploi et de préjudices corporels. Ces conclusions impliquent que les points d'accès à l'appareil judiciaire et les réponses en services doivent être multiples, adaptés et intégrés.

Aborder les besoins juridiques de façon autonome

Une personne sondée sur trois parmi la population ontarienne à faible revenu ou à revenu moyen a répondu préférer régler seule ses problèmes juridiques, avec conseils juridiques à l'appui mais sans forcément se tourner vers un juriste, et solliciter des conseils juridiques auprès de maintes sources, tant juridiques que non juridiques. De surcroît, plusieurs dossiers civils se règlent à l'amiable, sans recourir à l'appareil judiciaire.

Ces réponses supposent la présence d'occasions pour les partenaires du projet d'accorder un soutien accru et de fournir des renseignements fiables au sujet des procédures judiciaires et des sources d'aide personnelle.

Modèle traditionnel de prestation des services juridiques

Le modèle traditionnel de prestation des services juridiques présume qu'un(e) avocat(e) ou un(e) parajuriste représentera des intérêts individuels et offrira un soutien juridique direct à sa clientèle dans le cadre d'un modèle traditionnel de procédure contradictoire. Des opinions plus contemporaines des modèles de services juridiques étoffent ce modèle d'une fusion équilibrée entre modèles et prestataires de services novateurs axée sur l'évaluation des besoins du client.

Les conclusions du sondage réaffirment également la pertinence de l'analyse continue des méthodes de prestation des services juridiques. La facturation ventilée des honoraires juridiques, soit la facturation « à la pièce » des services juridiques, pourrait dans certains dossiers offrir aux clients l'occasion de choisir les parties de leur dossier qu'ils désirent régler par eux-mêmes et celles à l'égard desquelles ils préfèrent obtenir une aide professionnelle.

Progrès notables

En plus de souligner les besoins en matière d'innovation, les conclusions célèbrent les réussites de certains projets avant-gardistes. Ainsi, les centres d'aide personnelle facilitent l'accès à l'appareil judiciaire aux personnes non représentées par avocat même si elles n'ont pas les moyens de s'acquitter des

honoraires d'un avocat ou si elles sont inadmissibles aux services gratuits d'un avocat ou à ceux d'Aide juridique Ontario. Law Help Ontario, un projet-pilote de PBLO, est un centre d'aide personnelle (au palais de justice) qui assure une suite ininterrompue de services fondée sur un système de répartition qui évalue les besoins des personnes et répartit les ressources en conséquence. Depuis son inauguration, le centre ouvert au grand public a desservi quelque 6 845 clients et offert plus de 12 500 conseils juridiques sommaires par l'intermédiaire de plus de 200 avocates et avocats qui ont investi plus de 2 100 heures en aide juridique gratuite.

Les personnes non représentées par avocat peuvent également se tourner vers le service Assistance-avocats du Barreau. Il s'agit d'un service gratuit et bilingue offert au grand public par le biais d'une ligne sans frais; ses représentants mentionnent aux utilisateurs du service les coordonnées d'une avocate ou d'un avocat du barreau régional compétent en la matière et disposé à offrir une consultation gratuite d'une demi-heure. En 2009, le service a répondu à 48 329 appels.

En sus des centres d'aide personnelle en personne et des ressources de renvoi, l'avenir semble prometteur pour le secteur technologique en tant que plateforme-ressource juridique. Selon les conclusions du sondage, 84 % de la population ontarienne à faible revenu et à revenu moyen ont accès à l'Internet, média désormais important de diffusion de ressources et de renseignements juridiques. Dans cette optique, CLEOnet, un projet du service Éducation juridique communautaire Ontario, publie en ligne une gamme de ressources et de renseignements juridiques compilés par les agences communautaires et les cliniques juridiques communautaires de l'Ontario. La technologie fournit des occasions qui dépassent le cadre de la simple transmission de renseignements juridiques. Ainsi, Law Help Ontario présente son programme d'assemblage rapide de documents en ligne qui permet aux parties à un litige de dûment remplir les formulaires prescrits des tribunaux. Au cours du projet-pilote, quelque 6 536 formulaires ont été générés par le biais de ce service.

Les conclusions du sondage ont confirmé que la plupart des Ontariennes et des Ontariens ignorent la présence des ressources mises à leur disposition en ligne par le gouvernement de l'Ontario, le Barreau, AJO et PBLO. Cependant, celles et ceux qui y ont fait appel ont été très satisfaits des services reçus.

Regard vers l'avenir

Le rapport établit les fondements sur lesquels les trois partenaires du projet ainsi que d'autres membres de la communauté juridique collaboreront dans la détermination et l'élaboration de solutions novatrices visant à améliorer l'accès à la justice à l'intention de la population ontarienne à faible revenu et à revenu moyen. Pour ce faire, maintes stratégies devront être déployées. En raison de l'unicité des besoins personnels, le soutien devra se faire le reflet des faits uniques de chaque dossier. Alors que certaines personnes vulnérables pourront requérir l'aide d'un avocat ou d'un parajuriste, d'autres pourront ne nécessiter que l'obtention de renseignements précis et dénués de toute ambiguïté.