



OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT EN MATIÈRE DE JUSTICE

# Suivi des progrès liés aux objectifs de développement en matière de justice au Canada

**PROGRÈS EN MATIÈRE D'ACCÈS À LA JUSTICE EN 2017**

# Le système de justice ne répond pas aux besoins des Canadiens.

## Nous travaillons à l'améliorer.

Le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale (le Comité d'action) est un organe national de coordination qui favorise la communication et la collaboration en ce qui a trait à l'accès à la justice en matière civile et familiale au Canada. Il a pour but de mettre en relation les individus, les organismes, les institutions et les collaborateurs qui œuvrent à l'échelle régionale ou locale, puis de soutenir et de mettre en avant leur travail.

En cinq ans, le Comité d'action et ses sous-comités, dont les membres aux perspectives très variées sont répartis dans tout le Canada, ont élaboré les objectifs de développement en matière de justice Canada. Ces objectifs visent à harmoniser les efforts d'organismes et de domaines d'influence différents, de provinces ou territoires distincts. Les objectifs ne prescrivent pas d'approche particulière, et reconnaissent que les collectivités de tout le pays diffèrent quant à leurs besoins, leur expertise et leurs ressources. Ils constituent un moyen de coordonner les efforts, de mettre en commun des idées et des innovations, et de cerner les besoins et les possibilités qui permettront d'améliorer le système de justice au Canada. Pour obtenir de l'information sur les participants à cette initiative et lire les rapports qui ont conduit à ces objectifs, veuillez vous rendre au [objectifsdelaccèsàlajustice.ca](http://objectifsdelaccèsàlajustice.ca)

Le Comité d'action a invité des organisations et des institutions à faire part de leurs progrès en ce qui a trait aux objectifs de développement de la justice

au cours de l'année 2017. Les résultats présentés dans ce rapport reflètent uniquement les projets du Comité d'action. De nombreuses organisations font progresser l'accès à la justice, et, bien qu'elles offrent des services connexes, toutes ne participent pas encore à ce travail de collaboration. D'autres organisations peuvent ne pas avoir eu le temps de faire connaître leur projet. Le présent rapport reflète les projets qui ont eu lieu en 2017. Les projets mis en place au cours des années précédentes, ou annoncés pour l'avenir, n'ont pas été inclus dans le rapport, bien qu'ils constituent des engagements de progrès continus prometteurs. Outre ces initiatives, de nombreuses organisations s'emploient en permanence à offrir des services juridiques, réformer les lois ou faire en sorte qu'elles soient comprises du public, alors que les institutions continuent de diriger les tribunaux, d'administrer le système de justice et de préparer les futurs professionnels du droit. Une grande partie de ce travail continu vise à permettre l'accès à la justice. Bien que ce rapport présente les nouvelles méthodes de travail que nous avons adoptées pour chacun des objectifs de développement de la justice, nous reconnaissons qu'il est le fruit de l'effort et de l'engagement continu de personnes de tout le pays.

Le profil des projets d'accès à la justice inclus dans le présent rapport reflète une première tentative de suivi et de présentation des progrès collectifs annuels en ce qui a trait aux objectifs de développement de la justice. Pour ajouter un projet ou une initiative aux futurs rapports, veuillez communiquer avec nous par l'intermédiaire du site Web: [objectifsdelaccèsàlajustice.ca](http://objectifsdelaccèsàlajustice.ca)



Le présent rapport a été préparé par Sarah McCoubrey et Meredith Brown, stratèges en matière d'accès à la justice au sein de l'organisation CALIBRATE. Le travail de conception a été généreusement offert par Medina Abdelkader de Outpst Collective.

# Les objectifs

## Objectif 01 | page 4 **Régler les questions juridiques de la vie quotidienne**

- Sensibiliser le plus tôt possible
- Prévenir
- Offrir une continuité des services
- Représenter la société canadienne

## Objectif 02 | page 8 **Répondre aux besoins juridiques**

- Mettre l'accent sur les besoins juridiques pour tous
- Encourager l'innovation
- Élargir la portée de l'aide juridique
- Mettre l'accent sur l'accès à la justice

## Objectif 03 | page 12 **Renforcer l'efficacité des tribunaux**

- Assurer l'accès aux tribunaux
- Faire la promotion des centres multiservices
- Aider les personnes qui se représentent elles-mêmes
- Gérer les affaires efficacement
- Être accessible et axé sur l'utilisateur
- Protéger le principe de l'indépendance judiciaire

## Objectif 04 | page 15 **Améliorer la justice familiale**

- Offrir une vaste gamme de services
- Faire la promotion du règlement consensuel
- Innover
- Restructurer les tribunaux de la famille

## Objectif 05 | page 19 **Travailler ensemble**

- Coordonner les efforts
- Inclure tout le monde
- Être audacieux, passer à l'action
- Collaborer au sein des institutions
- Coordonner dans l'ensemble du Canada

## Objectif 06 | page 23 **Se donner les moyens**

- Sensibiliser les étudiants en droit et les professionnels du droit
- Étendre l'éducation juridique aux écoles

## Objectif 07 | page 26 **Innover**

- Faire un suivi sur ce qui fonctionne
- Faire part des bonnes idées

## Objectif 08 | page 28 **Analyser et tirer des leçons**

- Élaborer des paramètres
- Collaborer avec les chercheurs dans tous les domaines

## Objectif 09 | page 32 **Améliorer les stratégies de financement**

- Assurer une coordination pour dépenser intelligemment
- Mieux financer l'aide juridique
- Faire en sorte que l'argent dure le plus longtemps possible

# Objectif 01

## Régler les questions juridiques de la vie quotidienne

En 2017, de nouveaux projets ont été lancés d'un bout à l'autre du pays pour régler les questions juridiques de la vie quotidienne. Ces projets s'ajoutent aux programmes courants des organismes sans but lucratif, des cliniques d'aide juridique, des tribunaux, des organismes qui offrent des services juridiques gratuits et des avocats. Les activités présentées cidessous représentent un échantillon des nouvelles initiatives de sensibilisation et de résolution précoces qui ont été lancées partout au pays en vue de répondre aux besoins d'une population diversifiée et en constante évolution.

### Année 2016, le point de référence

Fin 2016, le Comité d'action a demandé aux organisations de la communauté d'accès à la justice de décrire leur travail en la matière. Un sondage a été réalisé auprès de 187 participants; leurs réponses se limitaient au travail de leur organisation. Les résultats de ce sondage offrent un point de référence pour l'année. Les points saillants du sondage sont indiqués pour chacun des objectifs afin d'offrir un aperçu du début de l'année. Tous les résultats sont présentés dans le document intitulé « Initiatives canadiennes d'accès à la justice : rapport d'étape sur la réalisation des objectifs de développement de la justice ».

Lorsque l'on a interrogé les répondants sur les efforts déployés pour résoudre les problèmes juridiques de la vie quotidienne, 84 d'entre eux ont répondu qu'ils fournissent

des services de sensibilisation juridique au public. Parmi eux, 92 % des cliniques juridiques, 80 % des écoles de droit, 75 % des organismes gouvernementaux et 55 % des organismes sans but lucratif offrent des programmes destinés à aider la population à se préparer à des problèmes juridiques et à les résoudre. Les programmes mettent l'accent sur différents types d'informations liées aux compétences. La majeure partie des séances ont aidé les participants dans les domaines suivants :

- détermination des problèmes juridiques : 73 %
- création de capacités juridiques : 72 %;
- tri des problèmes juridiques : 51 %.

## Comprendre la loi

Chaque province et territoire du Canada a lancé de nouvelles initiatives destinées à bonifier les programmes d'éducation juridique qui permettaient déjà de renseigner le public sur les questions juridiques de la vie quotidienne. Ces initiatives portent sur le droit de la famille, les testaments, l'emploi, les successions, les droits des consommateurs ainsi que les processus juridiques. Des centres d'appels ont été mis sur pied pour donner des renseignements et des conseils juridiques aux habitants du Manitoba, de l'Ontario, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, et les citoyens de la Nouvelle Écosse et de la Colombie Britannique peuvent maintenant clavarder en ligne avec un professionnel en temps réel. Des cliniques sans rendezvous ont été lancées au Manitoba, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Québec et à Terre Neuve et Labrador, et des cliniques itinérantes ont été aménagées en Saskatchewan et en Colombie-Britannique. Des séances destinées à aider les plaideurs non représentés ont été offertes en Ontario et en Colombie Britannique. Des rendezvous et des conférences juridiques ont été organisés dans des bibliothèques publiques et des centres communautaires en Saskatchewan et en Alberta. Des répertoires de services juridiques mis à jour ou nouvellement constitués sont maintenant disponibles au Québec et dans les Territoires du Nord Ouest. En Saskatchewan, en Nouvelle-Écosse et au Yukon, de nouveaux partenariats composés d'organismes sans but lucratif, de cliniques, de tribunaux et d'avocats travaillent en collaboration en vue de communiquer des renseignements juridiques fiables.

Des portails ont été conçus pour aider les citoyens à trouver des réponses à leurs questions juridiques au moyen de « cheminement guidés » et de recherches dynamiques. Des outils de navigation en langage clair de ce genre ont été lancés en Ontario (Steps to Justice), en Colombie-Britannique (MyLaw BC; ClickLaw) et en Alberta (LegalAve). La Justice Education Society de la Colombie-Britannique s'est également dotée d'un assistant virtuel qui pose des questions destinées à aider les citoyens à

cerner leur question juridique. De nouvelles ressources sur le droit de la famille, le logement et les droits des consommateurs sont accessibles en ligne en Alberta, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau Brunswick, en Colombie-Britannique et au Québec, notamment des vidéos lancées en Nouvelle-Écosse et de nouvelles traductions dans de nombreuses provinces qui fournissent des renseignements juridiques aux nouveaux arrivants dans leur langue maternelle.

## Cibler des communautés particulières

Des organismes s'assurent également de diffuser de l'information juridique aux communautés autochtones au moyen de nouvelles publications en inuktitut au

### En vedette



#### Colombie-Britannique · Alberta · Ontario

Les sites Web offrant un fureteur ou un accès guidé utilisent un langage simple et des foires aux questions afin de permettre au public de cerner le problème juridique, trouver les formulaires pertinents ou recevoir de l'aide en personne dans le territoire de compétence approprié.



#### Manitoba

Répartition des questions reçues par l'entremise d'une ligne de soutien téléphonique créé récemment :

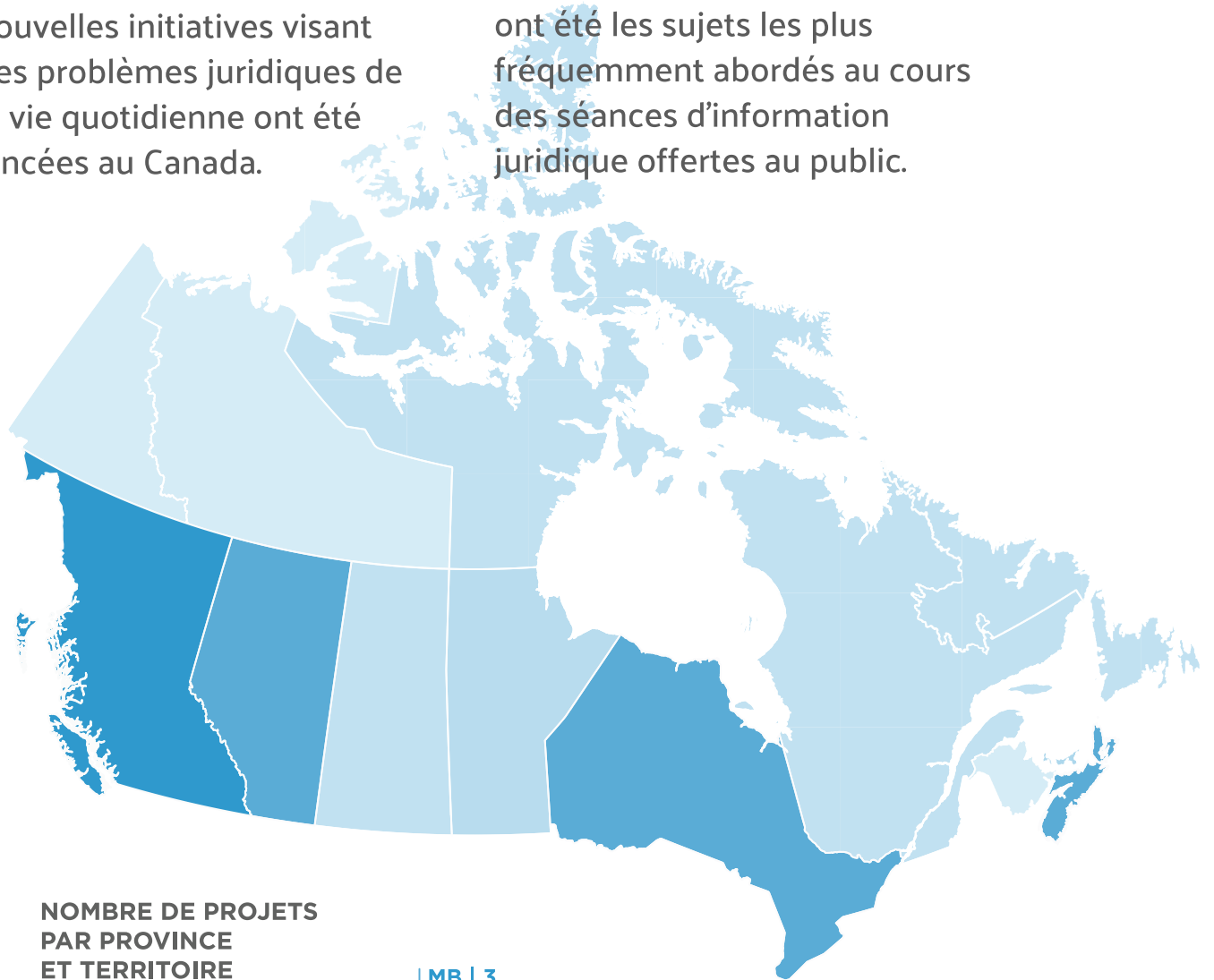
Droit de la famille	30%
Tribunal civil et Cour des petites créances	13%
Questions pénales	8%
Directives relatives aux testaments, aux successions et à la santé	8%
Questions liées à l'emploi	5%

# 68

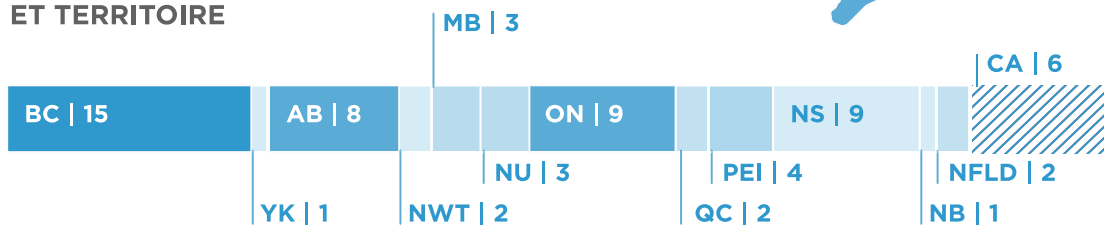
## LES TESTAMENTS, LE DROIT DE LA FAMILLE, LES SUCCESSIONS, LES DROITS DES CONSOMMATEURS ET LE LOGEMENT

nouvelles initiatives visant des problèmes juridiques de la vie quotidienne ont été lancées au Canada.

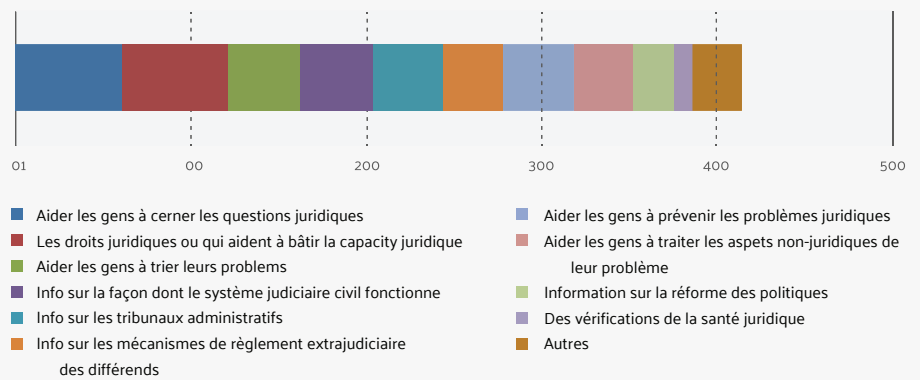
ont été les sujets les plus fréquemment abordés au cours des séances d'information juridique offertes au public.



**NOMBRE DE PROJETS  
PAR PROVINCE  
ET TERRITOIRE**



## Types de renseignements et de ressources juridiques offerts au public pour régler les problèmes juridiques de la vie quotidienne



Nunavut et en micmac en Nouvelle-Écosse. À Calgary et en Colombie-Britannique, de nouveaux projets visent spécifiquement à améliorer l'accès aux services juridiques et à réduire les obstacles systémiques à la participation aux processus juridiques dans les communautés autochtones.

Le Nouveau-Brunswick et l'Ontario ont publié de nouvelles ressources destinées aux nouveaux arrivants et aux personnes qui interviennent auprès des réfugiés. Des cliniques d'aide juridique en Ontario ciblent plus particulièrement les communautés iraniennes et grecques. L'organisme Access Pro Bono offre une clinique gratuite aux travailleurs étrangers temporaires de la Colombie-Britannique, tandis que l'organisme Pro Bono Ontario propose des services d'aide juridique aux groupes qui parrainent des réfugiés. En Nouvelle-Écosse, la Cour provinciale a atteint la parité hommes/femmes au sein de la magistrature et a lancé un programme de mentorat destiné aux avocats autochtones et afrocanadiens intéressés à accéder à la magistrature.

En Colombie-Britannique, un outil en ligne de résolution des différends en ce qui concerne les petites créances offre des possibilités d'aiguillage et de résolution rapide, tandis que d'autres initiatives d'innovation et de transformation en matière de justice portent principalement sur les règlements extrajudiciaires.

## Être à l'écoute du public

Les organisations du secteur de la justice changent leur manière de communiquer avec le public. Un juge en chef de la Colombie-Britannique a organisé une séance de discussion ouverte sur Twitter (#AskChiefJudge), et la Saskatchewan a organisé une assemblée générale sur l'avenir des services juridiques durant la semaine de l'accès à la justice. Le projet #TalkJustice de la Nouvelle-Écosse a recueilli des renseignements sur l'expérience des citoyens par rapport au système de justice. En Ontario, le Réseau ontarien d'éducation juridique (ROEJ) et la Legal Innovation Zone travaillent conjointement à la conception de services juridiques avec des jeunes. Des projets en Saskatchewan, en Ontario et en Nouvelle-Écosse ont permis d'obtenir le point de vue des citoyens sur le système de justice ainsi que de créer des façons novatrices de recevoir les idées et les commentaires du public. Le Barreau du Nunavut a conçu des documents d'information juridique sous forme de bandes dessinées, et le magazine numérique LawNow a publié de nouvelles éditions qui sont maintenant offertes gratuitement à toutes les personnes qui désirent en savoir davantage sur les questions juridiques de la vie quotidienne. L'Association du Barreau canadien, le Groupe d'action sur l'accès à la justice de l'Ontario et le Project national sur les plaideurs non-représentés ont lancé des balados sur les questions juridiques de la vie quotidienne.

# Objectif 02

## Répondre aux besoins juridiques

De nombreuses nouvelles initiatives ont été lancées en 2017 dans le but de répondre aux besoins juridiques des Canadiens. Ces exemples de projets mettent en évidence l'augmentation des services de soutien juridique et des services bénévoles, l'élaboration d'approches novatrices en fonction des besoins particuliers des personnes confrontées à des obstacles uniques en matière d'accès au système de justice.

### Année 2016, le point de référence

Pour répondre aux besoins juridiques, il convient à la fois d'élargir les services juridiques existants et d'en offrir de nouveaux pour répondre à des besoins particuliers. À l'occasion du sondage de 2016, les personnes intéressées par les questions d'accès à la justice ont déclaré que sur la manière dont les services juridiques étaient offerts, 59% offrent un mandat à portée limitée. De ce nombre, 27% offrent des services parajuridiques, alors que 12% fournissent des services en ligne de résolution des différends et que 27% utilisent des

méthodes holistiques pour répondre aux besoins juridiques du public. Au chapitre des récentes innovations, 5% de répondants offrent une forme d'assurance des dépenses juridiques et 41% utilisent la technologie pour fournir des services juridiques à leurs clients. Sur les 137 répondants, 31% ont déclaré utiliser des méthodes nouvelles et novatrices qui visent à combler l'écart en matière de prestation de services juridiques.



## Changement des méthodes de travail des avocats

De nouvelles méthodes de travail pour les avocats ont fait leur apparition cette année. Par exemple, dans le contexte du dégroupage des services juridiques auquel on assiste dans différentes régions du pays, les organismes Mediate BC et Access to Justice BC (A2JBC) ont établi une liste d'avocats et une nouvelle trousse d'outils sur la façon d'offrir des services à la carte en Colombie-Britannique. L'Alberta Limited Legal Services Project a dressé une liste de 43 avocats qui offrent des services limités à des prix raisonnables. Le Project national sur les plaideurs non-représentés a élaboré une nouvelle approche en matière de soutien juridique dans le cadre de laquelle des avocats et des étudiants en droit reçoivent une formation en «coaching» juridique afin qu'ils puissent, à leur tour, fournir des services de «coaching». L'organisme a également compilé une base de données interrogeable d'avocats, de para-juristes, d'organisations et d'autres professionnels qui offrent des services à prix raisonnables aux plaideurs non-représentés.

Des avocats et des para-juristes continuent d'offrir des services bénévoles dans le cadre de programmes et au sein de cliniques partout au pays. Les provinces de Terre Neuve et Labrador et de l'Île-du-Prince-Édouard ont toutes deux mis sur pied de nouvelles cliniques d'aide bénévole pour les affaires civiles en première instance et en appel, et l'organisme Access Pro Bono offre des services semblables en Colombie-Britannique. Au Manitoba, en Saskatchewan, en Colombie-Britannique, au Québec, en Nouvelle-Écosse et en Ontario, il est également possible de se rendre dans une clinique d'aide juridique pour obtenir des services gratuitement. Au Manitoba, les personnes qui habitent en région rurale peuvent composer un numéro sans frais afin de joindre la clinique locale. À la suite du lancement de son nouveau service d'aide juridique par téléphone, l'organisme Pro Bono Ontario a bonifié les services d'aide en droit civil qu'il offre en personne dans les trois emplacements de Law Help Ontario.

## Répondre aux besoins spécialisés

En plus de ces services gratuits permanents, de nombreux services spécialisés ont vu le jour en 2017. Un service d'assistance juridique par téléphone a été mis sur pied à l'intention des personnes déplacées en raison des incendies de forêt en Colombie-Britannique. Des programmes de services en personne aident les aînés et les personnes atteintes d'une maladie en phase terminale à préparer leur testament. Des para-juristes de la Colombie-Britannique aident les plaideurs non-représentés à remplir leurs documents et formulaires judiciaires. En Ontario, des services de conseils juridiques spécialisés sont offerts aux membres de la communauté LGBTQ, aux aînés à faible revenu, aux enfants hospitalisés et à leur famille ainsi qu'aux mineurs non accompagnés qui arrivent à l'aéroport Pearson et demandent le statut de réfugié.

Au Québec, des avocats aident les personnes engagées dans un litige d'intérêt public et une clinique d'aide juridique mobile vise à répondre aux besoins des personnes itinérantes. Au Nunavut, de nouveaux services de soutien et une liste de vérification aident les aînés à se protéger contre l'exploitation financière. Des avocats travaillent avec la Community Legal Information Association (CLIA) de l'Île-du-Prince-Édouard afin de rédiger le testament de citoyens à faible revenu, et le Réseau national d'étudiant(e)s pro bono offre un service semblable dans les facultés de droit à l'échelle du pays. Des programmes spécialisés fournissent du soutien à la Direction générale des normes du travail de la Colombie-Britannique et à la Cour canadienne de l'impôt. Le Yukon offre maintenant des services destinés à protéger les personnes trans et qui adoptent un comportement non conforme au genre. Un projet de l'organisme Pro Bono Alberta vise à donner des conseils aux personnes atteintes du cancer. Des cliniques de services de pièces d'identité, dirigées par le Réseau national d'étudiant(e)s pro bono, aident les itinérants et les personnes mal logées à obtenir des pièces d'identité dans des villes de partout au pays. Ces projets permettent tous de répondre à de

# 64

nouvelles initiatives en 2017 visaient à répondre aux besoins de services juridiques

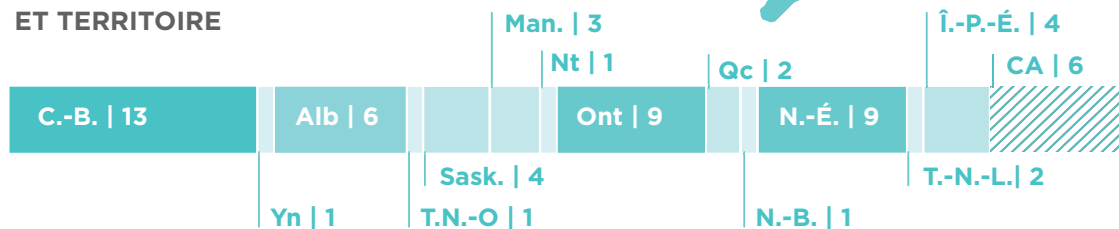
## NOUVEAUX SERVICES JURIDIQUES POUR LES PERSONNES SUIVANTES:

- Aînés
- Patients soins palliatifs
- LGBTQ+
- Familles autochtones
- Personnes ne disposant pas de testament
- Transgenres et non-conformistes sexuels
- Itinérants
- Délogés en raison d'incendies
- À faible revenu
- Victimes d'agression sexuelle
- Habitants du Nord
- Personnes parlant l'inuktitut
- Personnes ne possédant pas de pièce d'identité

# 8

nouveaux services pro-bono

### NOMBRE DE PROJETS PAR PROVINCE ET TERRITOIRE



véritables besoins des Canadiens.

Au Nouveau Brunswick, un programme de sensibilisation à la violence familiale chez les Autochtones propose des ressources et des services dans trois collectivités des Premières Nations dans la région de Miramichi. Les victimes d'agression sexuelle en Nouvelle-Écosse peuvent maintenant obtenir quatre heures de conseils juridiques gratuitement. Un nouveau programme d'intervention aide les victimes d'agression sexuelle à suivre le processus judiciaire à Terre Neuve et Labrador. De nouvelles ressources en Alberta présentent les options en matière de logement et les rôles des propriétaires afin d'aider les personnes qui sont victimes de violence familiale. L'Ontario offre maintenant des services d'aide juridique gratuits aux survivants de violence familiale pour contribuer à satisfaire leurs besoins en matière civile et pénale.

En Nouvelle-Écosse, la Legal Information Society a créé une nouvelle application de la Cour des petites créances. La Commission de l'aide juridique des Territoires du Nord-Ouest a lancé des cliniques d'aide juridique en matière civile et familiale dans 19 collectivités, lesquelles s'ajoutent à sa clinique hebdomadaire à Yellowknife. Le programme «entente de paiement de l'aide juridique» du Manitoba offre des services d'aide juridique à un taux établi selon une échelle mobile. Le Barreau du Nunavut a créé un service d'assistance téléphonique qui permet aux citoyens de se faire diriger vers des services juridiques et de soutien en inuktitut.

## Accès accru

9

projets ayant  
facilité l'accès  
aux tribunaux



Les seuils de réclamations devant la Cour des petites créances augmentent et les demandes connexes de règlement en ligne augmentent également.

L'élargissement des services juridiques se produit également dans les palais de justice. La Colombie-Britannique a bonifié son programme de centres d'accès à la justice, que l'on trouvait auparavant à Nanaimo, à Vancouver et à Victoria, en ajoutant un centre à Surrey. La province a également rétabli la Commission des droits de la personne de la Colombie-Britannique, qui offre un autre mode de résolution des différends. Le Tribunal de la santé mentale de la Nouvelle-Écosse travaille maintenant directement auprès des vétérans pour satisfaire leurs besoins juridiques. Le ministère de la Justice Canada a créé l'Indice de l'accès à la justice dans le but de faciliter l'accès aux tribunaux et aux organismes fédéraux. Dans son plan stratégique, la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a intégré une approche axée sur la collaboration en vue de réformer le système de justice familiale. La Nouvelle-Écosse offre aux familles un processus de résolution des différends relativement aux questions de garde d'enfant dans d'autres provinces. L'Île-du-Prince-Édouard a doublé le montant pouvant être réclamé aux petites créances pour le faire passer à 16 000\$ et ainsi permettre le règlement d'un plus grand nombre de différends au moyen du processus simplifié. En Colombie-Britannique, toutes les petites créances de moins de 5 000\$ sont désormais tranchées par le tribunal civil de résolution des différends (Civil Resolution Tribunal), qui offre des cheminements guidés en ligne destinés à renseigner les citoyens, à les aider à définir le problème et à établir les options possibles. Au Nunavut, tous les services publics, y compris les services judiciaires, sont maintenant offerts également en inuktitut.

## Dans les instances judiciaires

# Objectif 03

## Renforcer l'efficacité des tribunaux

L'année 2017 a vu la mise en place de diverses mesures destinées à améliorer les services relevant des tribunaux sans nuire à la gestion des innombrables dossiers en cours dans tout le pays. Nous vous présentons ici une partie des projets qui reflètent les activités entreprises au cours de l'année.

### Année 2016, le point de référence

Le sondage de 2016 sur la participation à l'accès à la justice a été effectué par 32 personnes issues des tribunaux, qu'ils soient de première instance, d'appel ou administratifs, à l'échelle provinciale, territoriale et fédérale. Toutes ces institutions offrent d'emblée quelques ressources de résolution rapide, 56 % d'entre elles offrent des ressources de médiation et 50 % fournissent des ressources d'information juridique. Lorsque nous les avons interrogés sur les autres services de résolution rapide :

- référence juridique (28 %);
- conférence sur place préalable à l'instruction, de résolution informelle et de gestion de dossier (28 %);
- triage des problèmes juridiques (25 %);
- services de référence communautaires (25 %);
- services de conciliation (22 %)
- conseils sommaires (22 %)
- services bénévoles (16 %)
- services de soutien aux étudiants (6 %)
- mini procès (6 %).

82 % des répondants issus des tribunaux et 53 % de ceux issus de conseils ou de tribunaux administratifs ont déclaré fournir des services d'aide spécialisée aux plaideurs non représentés.

De nombreux projets ou modifications apportées aux services ont pour base les instances elles-mêmes. À Terre-Neuve-et-Labrador, le Tribunal de la santé mentale a été rétabli, après de nombreuses années, au palais de justice de Saint John's. La Cour d'appel du Québec a siégé à Trois-Rivières; c'était la première fois qu'elle siégeait hors de Montréal ou de Québec. Le Civil Resolution Tribunal (tribunal de poursuites civiles) de Colombie-Britannique, un mécanisme de résolution des différends en personne et en ligne, a étendu sa compétence pour statuer sur les petites créances de moins de 5 000 \$.

L'Ontario a lancé un nouveau programme de soutien aux jurés qui bénéficient ainsi d'une aide favorisant leur santé et bien-être. La cour provinciale de la Colombie-Britannique a diffusé de nouvelles lignes directrices indiquant les situations où il est permis de se faire accompagner en cour par une personne de soutien, reconnaissant ainsi le besoin des parties qui se représentent elles-mêmes de recevoir un soutien judiciaire. Le palais de justice de Sherbrooke offre un nouveau service de médiation, et un gendarme de la cour offre désormais des services de conciliation dans les cours de la Nouvelle-Écosse.

La Nouvelle-Écosse a également établi son premier tribunal de type Gladue dans la Première Nation de Wagmatcook, et la Colombie-Britannique a ouvert un nouveau tribunal autochtone, la Nicola Valley Indigenous Court. Désormais, les juges et juges de paix de la Nouvelle-Écosse pourront prendre des décrets d'urgence

pour la protection de familles vivant dans les collectivités de Premières Nations. Winnipeg a maintenant un tribunal de nuit où des juges de paix offrent des services dans les deux langues officielles en dehors des heures de travail des tribunaux. La province de l'Ontario a évalué son projet pilote en matière d'accès fluide à la justice en français et a apporté d'importantes modifications permanentes au palais de justice d'Ottawa afin de mieux desservir la population francophone. La Cour du Banc de la Reine de l'Alberta a élargi son programme de réception, de règlement et de gestion des dossiers judiciaires au centre judiciaire de Red Deer. En outre, un nouveau processus de règlement des ordonnances alimentaires au titre des enfants d'exécution réciproque a été établi en Colombie-Britannique.

## Nouvelles politiques et approches

Justice Canada a créé un indice d'accès à la justice à l'intention des instances administratives fédérales qui permet de mesurer le degré d'accessibilité des utilisateurs à leurs services et de trouver de moyens d'améliorer l'accès à la justice. La nouvelle directive de l'Ontario en matière de mise en liberté sous caution réduit le temps de garde avant le procès. Les Territoires du Nord-Ouest ont quant à eux établi de nouvelles règles de procédure civile, modernisant ainsi le processus à suivre dans les affaires civiles. La Nouvelle-Écosse a traduit vers le français ses règles de procédure civile et a instauré de nouveaux critères d'admissibilité au Tribunal de la santé mentale. De son côté, le Yukon a simplifié

10

tribunaux  
ont adopté  
de nouvelles  
technologies

4

provinces ont ouvert  
de nouveaux tribunaux  
autochtones ou ont élargi  
des services spécialisés  
destinés aux communautés  
autochtones.

ses formulaires de dépôt, accélérant ainsi le processus et réduisant le nombre de refus aux Services judiciaires.

## Intégration de la technologie

Des tribunaux de partout au pays tirent parti des nouvelles technologies afin qu'il soit plus facile et abordable d'introduire des instances ou d'y participer. La Cour d'appel fédérale tient désormais des enregistrements audio de toutes les audiences, auxquels peuvent avoir accès les parties d'une cause qui en font la demande. Le Manitoba a diffusé en direct une audience de détermination de la peine qui a retenu l'attention du public alors que la cour d'appel de Terre-Neuve-et-Labrador a diffusé en direct sur le Web un pourvoi. De nouvelles connexions de vidéoconférence permettent aux tribunaux de communiquer avec les établissements correctionnels à Brandon et à Portage la Prairie, réduisant ainsi le temps de déplacement et l'accumulation de dossiers. La Cour d'appel de l'Ontario a eu recours à une technologie d'appels indirects distants dans le cadre de comparutions, réduisant ainsi le besoin de comparaître en personne. L'Alberta permet désormais de soumettre la documentation électroniquement, tout comme l'Ontario qui le permet pour les affaires civiles et les pourvois. Les Territoires du Nord-Ouest offrent maintenant le paiement électronique des frais.

## Sensibilisation

Les instances judiciaires ont continué leurs efforts de sensibilisation afin d'améliorer l'accès aux processus et aux décisions. La Colombie-Britannique a publié un guide à l'intention des médias et offert des ateliers sur l'accès des médias, alors que le Comité de liaison entre les secteurs de la justice et des médias s'est attaqué à l'accès physique aux tribunaux et aux dossiers judiciaires. Les cours du Yukon publient un condensé de leurs décisions sur Twitter, comme le fait aussi la Cour d'appel du Québec, avec des liens vers les versions intégrales des décisions. La Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse a produit une vidéo pour aider les parties se représentant elles-mêmes. Le Manitoba offre des services d'intervenants désintéressés en matière de droit de la famille. En Colombie-Britannique, le ministère du Procureur général a lancé un programme virtuel de détermination des besoins initiaux qui offre aux familles de régions rurales et éloignées parties à une affaire de droit de la famille une vaste gamme de services de triage et d'aiguillage par téléphone. Certains tribunaux de la Colombie-Britannique reçoivent les personnes en quête d'information dans des pièces équipées d'ordinateurs, d'imprimantes et de photocopieurs.



Un nouvel indicateur d'accès à la justice assure le suivi de l'accessibilité aux tribunaux fédéraux pour les plaideurs non représentés.



En Colombie-Britannique, les demandes inférieures à 5 000 \$ présentées à la Cour des petites créances peuvent désormais être résolues par l'entremise d'un mécanisme de résolution des différends en ligne.

# Objectif 04

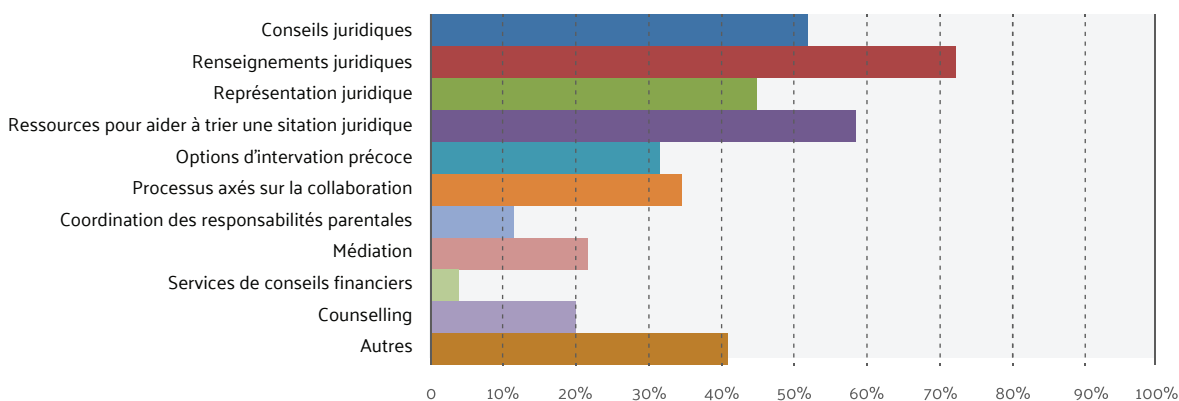
## Améliorer la justice familiale

Il y a un besoin criant d'améliorer la justice familiale. Trop de personnes font face à l'éclatement de leur famille sans obtenir l'aide d'un juriste. Ces personnes, qui doivent jongler avec des conflits juridiques, financiers, sociaux et parentaux, s'engouffrent dans une spirale de problèmes médicaux, financiers, de bien-être et d'emploi. L'ampleur de la crise en matière d'accès à la justice familiale exige notre attention immédiate. Voici quelques exemples des projets entrepris en 2017 pour résoudre cette crise.

### Année 2016, le point de référence

Au début de l'année, 45 % des répondants au sondage ont déclaré avoir offert des services ou des ressources juridiques ou non juridiques ciblés à des familles aux prises avec des problèmes de droit de la famille.

Répartis par type d'organisation, 50% des répondants gouvernementaux, 37% des organismes sans but lucratif, 70% des cliniques juridiques, 50% des facultés de droit, et 75% du secteur privé offrent des services visant spécifiquement les familles.



Types de services ou de ressources offerts aux familles aux prises avec des problèmes de droit de la famille

## Idées novatrices

Le Fonds canadien de justice familiale du gouvernement du Canada a financé de nouveaux modèles, outils et stratégies pour améliorer l'accès à la justice familiale partout au pays. La réforme du système de justice familiale de l'Alberta est un projet concerté qui reconnaît que les enjeux familiaux sont d'abord d'ordre social, relationnel et financier avec un aspect juridique. En Ontario, le Barreau de l'Ontario et le ministère du Procureur général ont publié le rapport de la juge Bonkalo sur la justice familiale dans lequel elle formule des recommandations et invite la population à s'exprimer. L'organisme Mediate BC a créé une trousse d'outils de services dégroupés en justice familiale et a collaboré avec la Law Society of British Columbia pour dresser une liste d'avocats en droit de la famille disposés à offrir des services juridiques dégroupés. Le Winkler Institute for Dispute Resolution a collaboré avec le gouvernement de l'Ontario pour trouver des façons d'exploiter, dans le système judiciaire, la technologie au service des familles. En Alberta est né la Aspire Legal Access Initiative (initiative Visons l'accès à la justice), un organisme sans but lucratif qui offre, dans un modèle d'accès à la justice, de la formation aux avocats en droit de la famille.

## Nouveaux outils pour comprendre le système de justice familiale

En 2017, plusieurs nouvelles ressources ont été publiées, dont le Family Law Handbook (Guide du droit de la famille) au Nouveau-Brunswick, un guide d'auto-assistance pour les demandes de divorce non contesté au Manitoba et un guide sur les demandes de services d'avocats financés par l'État en cas de pourvoi en protection de la jeunesse en Nouvelle-Écosse. Le site LegalAve de l'Alberta a ajouté des renseignements juridiques détaillés sur l'éclatement des relations familiales. Un nouveau guide de ressources aide les juges, les avocats, le personnel judiciaire et autres juristes à gérer des affaires de droit familial très

conflituelles. L'Institut canadien de recherche sur le droit et la famille a publié la trousse d'outils intitulée La coparentalité réussie après une séparation. La Public Legal Education Association de la Saskatchewan a créé un outil électronique sous forme d'entretien qui aide, grâce à un langage clair, le public à remplir les formulaires requis en justice familiale. Le site Web de Steps to Justice (Vers la justice) de l'Ontario aborde désormais beaucoup de sujets liés au droit de la famille et offre des ressources pour les familles à faible revenu.

Des programmes qui aident les gens à comprendre le droit de la famille ont aussi vu le jour, dont le cours gratuit Best Interests of the Children in Custody and Access offert par la CLIA de l'Île-du-Prince-Édouard. Dans les Territoires du Nord-Ouest, le programme Respectful Relationship a été offert aux hommes détenus dans un établissement pénitencier afin de réduire la violence familiale. Au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve-et-Labrador, des ateliers mensuels ont été organisés sur le droit de la famille. Le Réseau ontarien d'éducation juridique a offert son programme Droit de la famille pour jeunes parents qui aide les jeunes parents à comprendre les enjeux juridiques les plus courants ainsi qu'à se sentir compétents et être autonomes.

## Nouveaux services

En Nouvelle-Écosse, le programme pilote High Conflict Information Program a été lancé; ce programme est en quelque sorte le Parent Information Program adapté pour les familles vivant des situations très conflictuelles. De plus, les séances d'information ont été transformées en modules en ligne pour que toute la population de la province ait facilement accès à l'information. Partout au pays, des étudiants en droit ont fourni de l'aide à des plaideurs à faible revenu grâce au projet en droit de la famille du Réseau national d'étudiant(e)s pro bono : en Colombie-Britannique grâce au service de messagerie instantanée LiveHelp de la Legal Services Society, en Alberta et au Manitoba en aidant les plaideurs à préparer

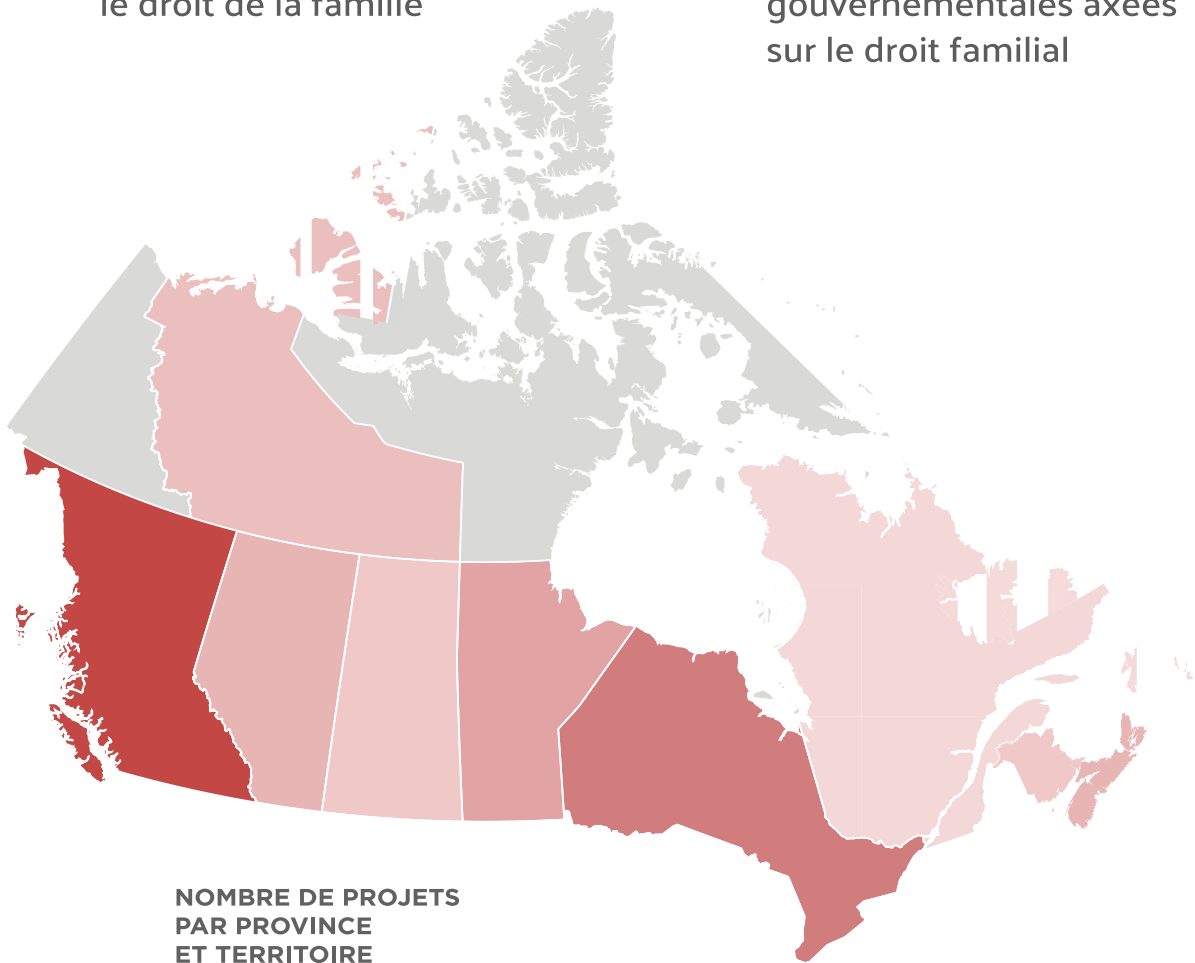


# 50

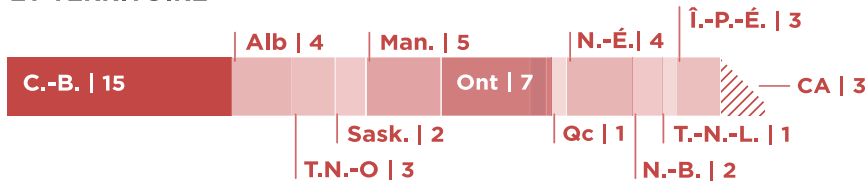
projets visant à améliorer  
le droit de la famille

# 13

nouvelles initiatives  
gouvernementales axées  
sur le droit familial



**NOMBRE DE PROJETS  
PAR PROVINCE  
ET TERRITOIRE**



En Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario, de nouvelles réflexions ont permis la création de nouveaux outils afin de



## DÉGROUPEUR LA PRESTATION DE SERVICES JURIDIQUES

les documents requis et en Ontario en aidant, dans les palais de justice, les plaideurs à remplir les formulaires pour la garde, la pension alimentaire, etc. Le Barreau du Manitoba a mis en place, au Family Law Access Centre, un protocole d'intermédiaire entre les avocats disposés à recevoir des honoraires réduits et des clients potentiels aux termes duquel le Barreau paie les honoraires à l'avocat et perçoit des versements mensuels auprès du client. Récemment, l'Aide juridique du Manitoba a adopté ce modèle pour l'offrir à encore plus de clients. Le Laboratoire social en justice familiale et santé mentale du Winkler Institute a réuni des travailleurs sociaux, des avocats, des intervenants en santé mentale, des psychologues, des médecins de famille, des universitaires et des défenseurs des droits des enfants et des adolescents afin d'étudier les défis en santé mentale auxquels ont pu être confrontés les plaideurs dans le système de justice familiale.

### Initiatives gouvernementales

La Colombie-Britannique a modifié son système de justice familiale et créé beaucoup de nouveaux programmes. Elle a intégré les pratiques culturelles autochtones au processus de conférence en protection de la jeunesse pour faire participer les aînés et membres de la collectivité, y intégrer des aspects culturels, informer les juristes des séquelles de la colonisation et se concentrer sur les forces de la famille. Les familles autochtones vulnérables inquiètes qu'on leur retire leur

enfant pourront ainsi davantage s'exprimer grâce au projet pilote Aboriginal Family Healing Court Conference. Le projet de services de soutien à l'enfance, d'abord mis à l'essai à Kelowna, a été lancé à Victoria, Vancouver et Surrey; des intervenants de soutien à l'enfance aident les parents lors des processus afin d'obtenir ou de modifier une ordonnance ou une entente de pension alimentaire. Des conseillers en justice familiale offrent des services de médiation familiale et évaluent le conflit ainsi que les problèmes financiers, parentaux, de santé et de violence avant d'orienter la famille aux bonnes ressources. Le système électronique Child Support Solution Explorer a été mis à l'essai; ce système offre, en tout temps, accès à des renseignements, à des outils et à de l'aide pour que les parents puissent résoudre les problèmes de pensions alimentaires le plus facilement possible. Le nouveau programme de médiation en protection de la jeunesse travaille en collaboration avec des collectivités rurales et éloignées et des agences autochtones déléguées, pour offrir des services de médiation au lieu du processus judiciaire.

D'autres provinces ont également innové dans cette sphère. Les Territoires du Nord-Ouest ont mis en place un nouvel avocat de service en droit de la famille. Les tribunaux du Manitoba ont évalué le Centre de ressources en justice familiale qui fournit des services de triage, des recommandations et des ressources aux familles et en ont fait une ressource permanente. L'Île-du-Prince-Édouard a mis en place un avocat pour

enfants afin de répondre aux besoins des mineurs. Au Québec, un nouvel avocat de service a été mis à la disposition des plaideurs en droit de la famille à la cour supérieure de Montréal. À Winnipeg, la Cour du Banc de la Reine a adopté un nouveau modèle de protection de la jeunesse qui accorde la priorité aux instances en cette matière et réduit les délais. La Cour suprême de la Colombie-Britannique a créé une « liste de sélection des ordonnances familiales », établissant, par le fait même, des modalités pour les ordonnances familiales typiques. Ainsi, les greffiers peuvent remplir électroniquement les ordonnances, ce qui simplifie le processus et évite toute confusion. Le programme Family Matters de la Saskatchewan atténue les répercussions de la séparation et du divorce sur les membres de la famille, surtout les enfants, en proposant des ressources qui aident à faire face à l'évolution de la situation familiale et à résoudre des problèmes urgents.

## **Services communautaires de justice familiale**

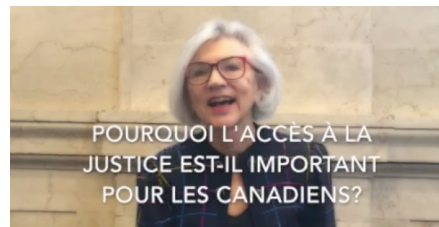
Des services juridiques pro bono ont été offerts à la Discovery House en Alberta et au Centre d'aide juridique du Manitoba. Le Parents Legal Centre de la Legal Services Society dessert maintenant Surrey en plus de Vancouver. A2JBC a lancé, en collaboration avec des acteurs du système judiciaire, un projet pilote à Kamloops dérivé du Family Justice Pathfinder afin d'orienter les gens vers des services favorisant le bien-être pendant la séparation ou le divorce. Le Project national sur les plaideurs non-représentés a également offert des conseils juridiques. À Charlottetown, le Mi'kmaq Family Resource Center a offert des locaux pour les visites sous supervision aux familles autochtones de L'Île-du-Prince-Édouard. En Ontario, la Legal Innovation Zone a lancé la Global Family Justice Initiative (initiative mondiale de justice familiale) et le Groupe d'action sur l'accès à la justice a organisé un symposium pour repenser le système de protection de la jeunesse.

# Objectif 05

## Travailler ensemble

Le Comité d'action travaille à réunir les personnes à l'échelle nationale autour d'un programme commun visant à améliorer l'accès à la justice. Il met en évidence des idées et des projets qui peuvent être bonifiés, reproduits ou partagés entre les provinces. Il permet au public de comprendre la question et l'élan visant à maintenir l'attention sur l'accès à la justice et son financement. Il facilite le partage des données et des paramètres, et amène les gens à réfléchir à une stratégie nationale, tout en respectant et en protégeant les différences locales et régionales.

**#Justicepourtous:**  
Faire de l'accès à la justice  
un thème important pour  
les Canadiens



**Justice**  
**pourtous**  
Connaissez la loi avant  
d'en avoir besoin.

En 2017, le Comité d'action a tenu une campagne de mobilisation du public sur l'importance de l'accès à la justice et sur les problèmes juridiques de la vie quotidienne. La campagne dans les médias sociaux a été réalisée bénévolement par Clementina Koppmann et son équipe de conception. Les graphiques présentaient des statistiques sur la fréquence des problèmes juridiques de la vie quotidienne, accompagnées d'une invitation à être prêt, à se protéger et à rester calmement. Les internautes ont été invités à répondre à un questionnaire pour vérifier leur santé juridique. À la fin du questionnaire, des liens les aiguillaient vers les services de sensibilisation juridique et d'accès à la justice offerts au public dans chaque province ou territoire, ainsi que vers le site Web des objectifs en matière de développement de la justice.

Les organisations canadiennes d'accès à la justice Canada ont fait écho à la conversation #Justicepourtous en affichant les outils de la campagne sur leurs sites Web, dans leurs blogues et leurs bulletins d'information, et en les publiant dans les médias sociaux. Le juge en chef McLachlin a enregistré des vidéos en français et en anglais afin d'aider la population canadienne à saisir l'importance de sa propre santé juridique. La campagne a reçu plus d'un demi-million d'engagements sur les chaînes du Comité d'action, a élargi sa portée par l'entremise de la communauté pour l'accès à la justice, ce qui a aidé à sensibiliser le public, à poursuivre sur cette lancée et à garder le cap en matière d'accès à la justice, et à conserver les financements recueillis à cet égard.

En réponse à l'appel à l'action du Comité d'action, un groupe de coopération dans chaque province et territoire travaille à faciliter l'accès à la justice en partageant ressources, idées et expertise. Les efforts concertés des intervenants de la Colombie-Britannique, du Yukon, de la Saskatchewan, de l'Ontario, du Québec, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve-et-Labrador ont établi des structures d'adhésion et de rencontres ordinaires, avec l'embauche de personnel pour gérer les projets d'accès à la justice et faciliter la collaboration. En Alberta, au Nunavut, aux Territoires du Nord-Ouest, au Nouveau-Brunswick et à L'Île-du-Prince-Édouard, des organismes individuels ont pris l'initiative de rassembler les gens et d'amorcer des mesures d'accès à la justice. Certaines régions ont proposé des produits uniques ou de nouvelles façons de travailler ensemble. Plus de 250 organisations multidisciplinaires en Alberta ont participé aux efforts de refonte du système en utilisant une approche conceptuelle. En reconnaissant le besoin de faire évoluer le système, une culture de laboratoire a été créée pour faciliter le travail expérimental à l'aide d'un cadre de conception de système. L'organisme A2JBC (Accès à la justice en C.-B.), composé de 30 organisations et de plusieurs personnes, a préparé un cadre d'action pour concentrer ses efforts en Colombie-Britannique.

## Le travail multidisciplinaire

À partir de la faculté de droit de l'Université de Victoria, le Centre d'excellence pour l'accès à la justice a mis l'accent sur les projets qui favorisent la coordination entre le secteur judiciaire et les autres disciplines en vue de répondre aux besoins des personnes en matière de services sociaux, de santé et de bien-être. Le gouvernement de la Colombie-Britannique a tenu son Sommet de la justice annuel réunissant 70 experts en justice et en technologies afin d'apprendre à mieux connaître le potentiel de la technologie pour améliorer l'administration de la justice. Il a également signé un protocole d'entente sur la Stratégie relative à la justice applicable aux Autochtones avec les dirigeants autochtones pour répondre aux besoins de justice

spécifiques de la collectivité autochtone. Les Sommets de la justice ont eu lieu à St-John, à Terre-Neuve et à Happy Valley Goose Bay au Labrador pour cerner les problèmes et élaborer des plans d'action pour la réforme du secteur. Le Barreau de L'Île-du-Prince-Édouard a mis sur pied un comité d'action à la suite de la publication du rapport de la Commission de vérité et de réconciliation, pour étudier des réponses concrètes dans le secteur de la justice et les besoins de formation en matière de sensibilisation aux différences culturelles. Le programme Bridge de IPE offre aux insulaires à haut risque ou en situation de crise, aide et soutien en santé mentale, en matière de justice et de services sociaux. L'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada a réuni des juges, des médiateurs et des arbitres pour discuter des options d'accès à la justice pour régler les différends. Le Legal Help Centre de Winnipeg a rassemblé des travailleurs sociaux afin de privilégier une étroite coordination interdisciplinaire. Le modèle de prestation de services intégrés du Nouveau-Brunswick propose des services en santé mentale en matière, de dépendance, d'intervention et des services sociaux aux enfants et aux jeunes dans les écoles publiques. Le Groupe d'action (TAG), le CLEO



13

territoires de compétence  
comptent des entités  
participantes

et le ROEJ ont organisé la Conférence Inclure, Informer, Inspirer les intermédiaires pour soutenir la capacité des professionnels de confiance à aider les gens à avoir accès à des services juridiques. L'Association d'éducation juridique communautaire du Manitoba propose des cours de formation à l'intention des intermédiaires sur les questions juridiques. L'Institut Winkler a tenu un atelier conceptuel de plusieurs jours à l'intention des jeunes autochtones pour trouver des solutions technologiques en vue de créer un système juridique qui reflète les expériences et qui respecte les traditions autochtones.

## Partage des outils et des connaissances

Le guide Steps to Justice en langage simple du CLEO sur les questions juridiques est conçu pour être incorporé aux sites Web des secteurs public et privé, incluant les cabinets d'avocats, encourageant tout le monde en Ontario à diriger les visiteurs à de l'information pertinente avec des liens vers les premières étapes et de l'aide. En Colombie-Britannique, ClickLaw, un projet des bibliothèques des palais de justice, regroupe du contenu juridique public provenant de 25 organisations sur une source Web, facilitant ainsi la recherche de renseignements juridiques. La Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada maintient un inventaire national des initiatives visant l'accès à la

justice de tous les barreaux au Canada. L'Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridiques a tenu sa conférence nationale en octobre dernier à L'Île-du-Prince-Édouard, partageant des stratégies d'information des communautés partout au pays; Educaloi, en partenariat avec FACIL'iti, offre un outil pour faciliter l'accès aux sites Internet juridiques aux personnes handicapées ou à celles qui utilisent des technologies adaptées. Le ROEJ a produit une nouvelle vidéo, The Person Beyond the File, sur les perspectives des jeunes du secteur de la justice et de la protection de l'enfance, pour promouvoir une meilleure compréhension de la complexité de l'expérience des jeunes.

### Collaboration avec plusieurs professions, notamment:

- les dirigeants indigènes
- psychologues
- les chefs religieux
- les organisations communautaires
- travailleurs sociaux
- enseignants
- infirmières
- médecins
- bibliothécaires
- les travailleurs de la santé mentale
- médiateurs
- arbitres
- avocats
- les utilisateurs de la cour

# Objectif 06

## Se donner les moyens

Donner la capacité à la prochaine génération de citoyens de prévoir et de gérer les problèmes juridiques est une stratégie à long terme visant à accroître l'accès à la justice. Préparer les étudiants en droit à mieux répondre aux besoins juridiques s'inscrit dans une stratégie encore plus urgente. Ces deux mesures renforcent la capacité de cerner et de prévoir les problèmes juridiques et de les régler.

### Année 2016, le point de référence

Au moment du sondage de 2016, 34 organisations avaient participé à la sensibilisation juridique dans les écoles primaires et secondaires, certaines d'entre elles offrant des exposés (47 %), des ateliers ou des programmes en classe, des occasions de bénévolats liées à la justice (38 %), de la documentation écrite pour les salles de classe (35 %), la création de contenus pédagogiques (26 %) et des cours spécifiques aux élèves (21 %).



# 15000+

Étudiants en droit de tout le pays ont fourni gratuitement des services juridiques à des citoyens à faible revenu et à des organismes sans but lucratif par l'entremise de projets de le Réseau National d'Étudiant(e)s Pro Bono.

## Élèves des écoles primaires et secondaires publiques

Les programmes d'éducation en matière de justice dans les écoles primaires et secondaires au Canada exposent les élèves aux concepts et aux processus juridiques ainsi qu'aux professionnels tout en les aidant à acquérir les connaissances pour s'attaquer aux problèmes juridiques, notamment savoir quand et comment demander de l'aide. Des milliers d'élèves ont visité les palais de justice dans chaque province et territoire pour voir le tribunal à l'œuvre, rencontrer des avocats et des juges et observer directement ce qui se déroule dans les palais de justice. Des procès simulés, des ressources en classe, des exposés dans les écoles et des programmes d'observation en milieu de travail ont favorisé l'acquisition des connaissances et ont permis de se familiariser avec les concepts juridiques.

Des camps d'été pour la justice pour les enfants et les jeunes à L'Île-du-Prince-Édouard, en Ontario et à Terre-Neuve-et-Labrador sont au nombre des programmes d'éducation spécifiques en matière de justice en 2017. L'Association du Barreau canadien a coordonné les activités quotidiennes portant sur le droit partout au pays, incluant des procès simulés dans les palais de

justice et des symposiums dans les écoles. Le Réseau ontarien d'éducation juridique (ROEJ) a permis aux élèves de 12e année de participer à un appel simulé et aux élèves de 5e année de participer à la création d'affiches, les deux activités portant sur des concepts fondés sur la Charte. Le Réseau a collaboré avec les jeunes de la nation Nishnawbe-Aski pour préparer des programmes sur les droits des jeunes avec la police. Le Barreau de la Colombie-Britannique a organisé un concours de rédaction pour les élèves du secondaire. Les professeurs ont reçu une formation professionnelle dynamique en Colombie-Britannique et à de nombreux endroits en Ontario. La Justice Education Society of BC a offert une académie en ligne pour les professeurs et a publié de nouvelles ressources pédagogiques pour les élèves de la 5e à la 7e année. Les nouvelles ressources pédagogiques ont été publiées par Educaloi ainsi que par la PLEA et le ROEJ de la Saskatchewan. Au Manitoba, en Ontario et à Terre-Neuve, les avocats ont visité les écoles pour parler des étudiants en droit.

## Étudiants en droit

La préparation de la prochaine génération d'avocats et de parajuristes a été marquée par de nouvelles



initiatives durant la dernière année. Ces nouveaux projets s'ajoutent au travail des facultés de droit, des programmes cliniques, des professeurs et des élèves en matière d'accès à la justice en classe. La faculté de droit de Windsor propose un cours donnant des crédits en «coaching juridiques», permettant aux futurs avocats d'acquérir une nouvelle compétence. Le Centre d'excellence pour l'accès à la justice à l'Université de Victoria axe ses exposés sur la question de la crise. En Saskatchewan, des étudiants en droit ont travaillé avec des étudiants multidisciplinaires à la clinique juridique CLASSIC, un exemple de l'apprentissage par l'expérience qui figure dans les programmes juridiques au pays. Le Legal Help Centre à Winnipeg propose des stages et des programmes de mentorat pour les étudiants en droit, en travail social ou pour d'autres étudiants de niveau post-secondaire. Le Réseau national d'étudiants pro bono a créé de nouveaux modèles de projets fondés sur les besoins pour faire participer les étudiants au travail bénévole au tout début de leur carrière juridique. Le Barreau du Manitoba, par son programme de prêt-subvention, vient en aide aux étudiants en droit qui ont

à cœur l'accès à la justice. Le ROEJ offre quatre bourses d'éducation en matière de justice aux étudiants en droit. Le projet Mapping Her Path, une collaboration entre les facultés de droit, les institutions juridiques et la Justice Education Society of BC, permet aux étudiants en droit de suivre des formations leur permettant d'avoir l'information nécessaire pour prendre des décisions de carrière éclairées. Les étudiants en droit de l'Alberta ont été en mesure de suivre le cours de droit portant sur la pauvreté en milieu communautaire. L'Institut Winkler a mené un projet nommé Justice Design destiné aux étudiants de premier cycle pour concevoir de nouvelles approches en matière de contestations judiciaires. En Ontario, le Groupe d'action sur l'accès à la justice a organisé un symposium sur le rôle des parajuristes pour faire progresser l'accès à la justice et le Le Project national sur les plaideurs non-représentés a organisé des journées de sensibilisation Comment se défendre sans avocat dans cinq facultés de droit.



## Nouvelles ressources pédagogiques pour les élèves de 5e à 7e année de la Colombie-Britannique



Les étudiants en droit se perfectionnent en matière d'accès à la justice dans le cadre de stages en cliniques juridiques dans huit provinces, et peuvent choisir des cours portant sur des thèmes connexes dans les programmes des écoles de droit ou les programmes parajuridiques.



Des milliers d'élèves d'écoles secondaires de chaque province et territoire ont visité des tribunaux.

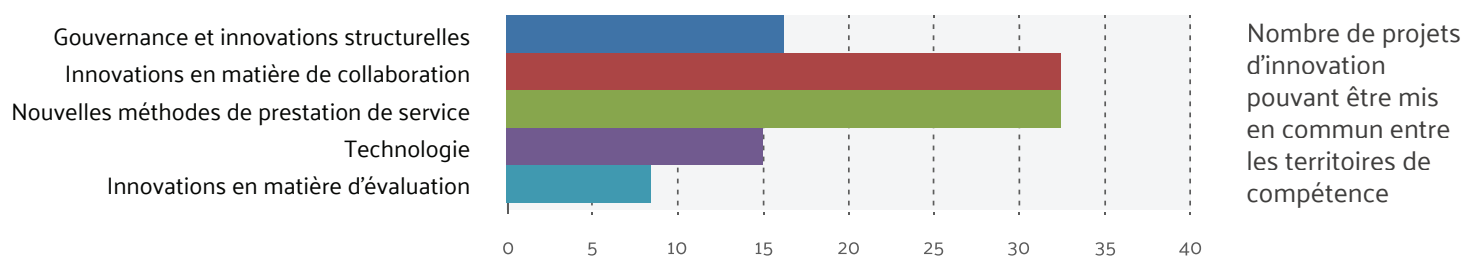
# Objectif 07

## Innover

Bon nombre des initiatives décrites dans le cadre des objectifs de développement de la justice font appel à des approches novatrices ou reflètent une nouvelle façon de penser concernant les problèmes de longue date. Pour stimuler l'innovation et faciliter le partage de ces nouvelles pratiques, le Comité d'action a rassemblé des exemples d'innovation en matière de gouvernance, de technologie, de collaboration et de présentation de services et d'évaluation et a conçu la trousse d'outils sur l'innovation ici: [objectifsdelaaccèsàlajustice.ca](http://objectifsdelaaccèsàlajustice.ca). Ce projet a donné lieu à la création de communautés de pratique, reliant les gens partout au pays et favorisant le partage rapide des succès et des échecs.

### Année 2016, le point de référence

Les réponses au sondage de 2016 indiquent que des méthodes de prestation de service nouvelles et novatrices ont été utilisées pour aider à combler l'écart en matière de services juridiques, les répondants issus du secteur privé et de cliniques juridiques ayant respectivement déclaré les avoir utilisées à 63 % et 58 %.



## Utilisation de la technologie

Le projet #TalkJustice a eu recours à un logiciel de recherche qui a permis aux gens de partager directement leur expérience à l'égard du système de justice. De plus, en Nouvelle-Écosse, la Legal Information Society a mis au point une application qui offre la possibilité de rédiger directement son testament. Cette approche, étendue aux directives concernant les soins médicaux, permet aux avocats d'accéder au portail, de compléter le testament et de l'envoyer de façon électronique, avec une option pour voir les documents afin de faciliter le service en région éloignée. L'Ontario a lancé le programme en ligne de demande d'indemnisation en cas d'accident d'automobile et la Colombie-Britannique, une plateforme en ligne pour des demandes judiciaires.

Suscitant l'utilisation de nouvelles technologies, l'Université Thompson Rogers a organisé le concours Battle of the Apps afin d'inciter les étudiants à créer des solutions d'accès à la justice. L'Institut Winkler a organisé un marathon de programmation (hack-a-thon), qui réunit penseurs juridiques et développeurs. Le Legal Innovation Zone et le gouvernement de l'Ontario se sont associés pour tenir l'AI Challenge visant à encourager l'application de l'intelligence artificielle dans le secteur de la justice.

## Pensée novatrice

Les ministères de la Justice se sont engagés sur la voie de l'innovation en ce qui concerne la réforme des services juridiques. En ce sens, la Saskatchewan a présenté son programme d'innovation qui comporte quatre volets : la prévention des différends, l'intervention

précoce, la déjudiciarisation et les grandes inefficacités; et l'Ontario a présenté une stratégie de justice numérique axée sur l'utilisateur. La Colombie-Britannique a mis sur pied un programme de reconnaissance virtuel des besoins initiaux, un service de triage et d'aiguillage en droit familial. Le Groupe d'action (TAG) a tenu un symposium sur l'innovation dans le cadre de la Semaine de l'accès à la justice (A2J), soulignant les nouvelles approches en Ontario. Les 19 blogues du Forum canadien sur la justice civile portant sur les pratiques innovatrices en matière d'accès à la justice ont stimulé les discussions intersectorielles.

## Services novateurs

Le Legal Help Centre du Manitoba a réalisé des sondages sur la satisfaction afin de mieux comprendre l'expérience des utilisateurs. La Peoples Law School en Colombie-Britannique a intégré des définitions des termes juridiques contextuelles dans ses ressources en ligne. L'initiative sur le droit de la famille de la Nouvelle-Écosse utilise les médias sociaux pour communiquer directement avec les utilisateurs. La Cour provinciale de la Colombie-Britannique a une présence active et réceptive sur les médias sociaux, amenant le public à prendre part à des discussions sur le système juridique. Justice Canada a mis au point un processus pour évaluer et classer les tribunaux sur son index de l'accès à la justice, faisant actuellement l'objet d'un examen au niveau provincial. À Calgary, une nouvelle approche pour former les avocats spécialistes du droit de la famille a appliqué un modèle d'incubateur à l'élaboration des services juridiques et à l'expertise des avocats.

# 4

endroits accueillants des défis et des séances de piratage en matière d'accès à la justice



Un modèle d'incubateur prépare une nouvelle génération d'avocats novateurs en droit de la famille

# Objectif 08

## Analyser et tirer des leçons

L'année qui vient de s'écouler a donné lieu à de nouvelles publications et à de nouveaux efforts pour coordonner la recherche et mesurer les progrès sur l'élaboration de paramètres communs afin de comprendre la crise touchant l'accès à la justice.

### Année 2016, le point de référence

Les répondants au sondage ont indiqué à 83% collecter des données, 48% d'entre eux recueillant des renseignements démographiques sur les utilisateurs de leurs services et seuls 39 % consignait des données sur la satisfaction des utilisateurs. Sur ceux ayant indiqué avoir collecté des données, 27% ont déclaré que celles-ci sont accessibles en ligne au public et 6% qu'ils les mettent à la disposition du public hors ligne.

En outre, 48% des cours et 50% des tribunaux collectent des données sur le nombre de plaideurs

non représentés qui se présentent devant eux, alors que 38% consignent la durée des instances, 31% comptent la remise à une date ultérieure d'éléments clés au cours de déroulement de la procédure et seuls 9% recueillent de l'information sur la satisfaction des utilisateurs des tribunaux. Aucune cour ni aucun tribunal or ou conseil administratif n'a indiqué recueillir de l'information sur le pourcentage de dossiers qui répondent aux normes d'exactitude, d'exhaustivité, de tenue à jour ou d'accessibilité dans leur juridiction.

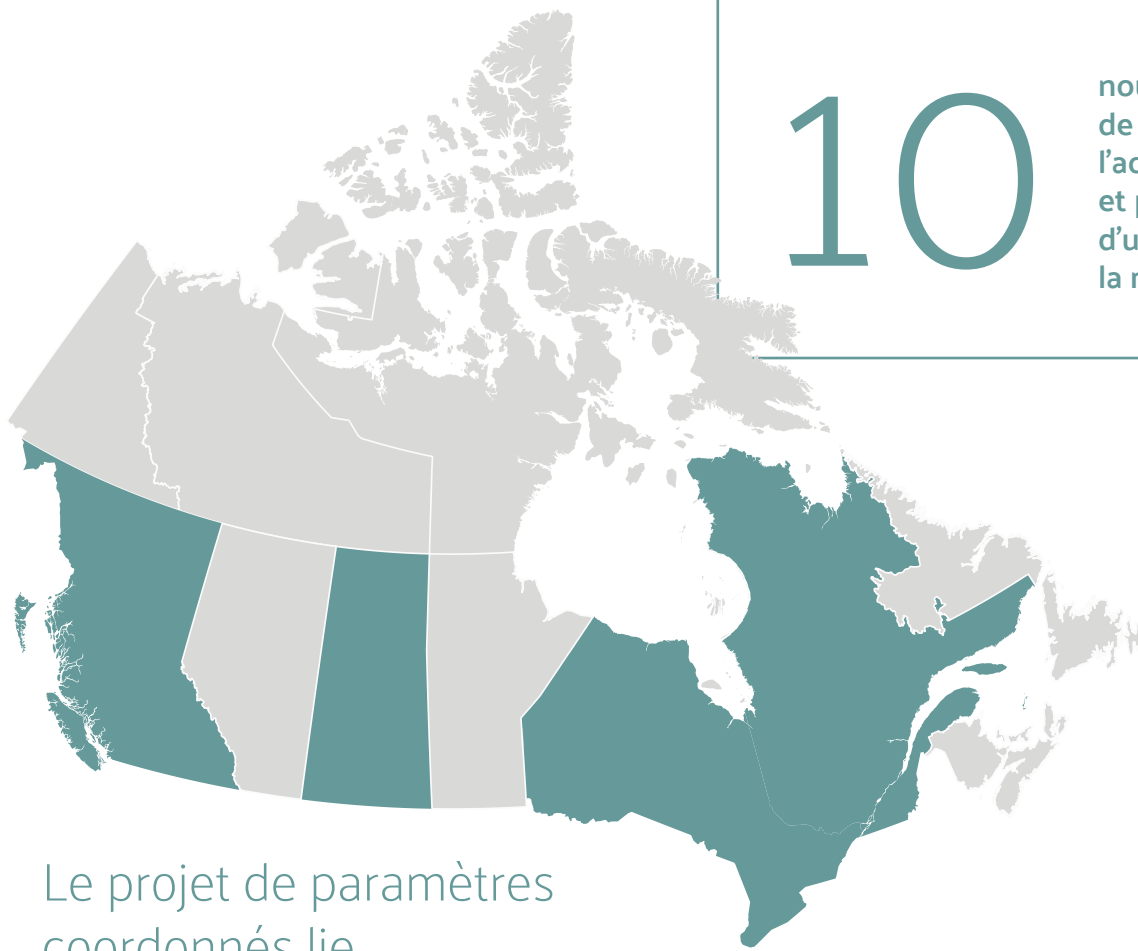
## Paramètres

Le Comité d'action favorise une initiative de paramètres communs, pilotée par quatre provinces, soit : la Colombie-Britannique, la Saskatchewan, l'Ontario et le Québec. Cet effort visant à établir des données et à les partager entre les provinces servira de modèle pour mieux comprendre l'utilisation du système juridique. Cet effort repose sur le travail du Centre d'excellence pour l'accès à la justice de l'Université de Victoria qui a entrepris une analyse des données du secteur juridique disponibles au pays. Au cours de l'année, des efforts internes et de différentes compétences ont été déployés pour comprendre les données qui sont déjà recueillies, qui peuvent être partagées ou pour simplifier les plateformes de collecte de données en vue de favoriser une analyse plus étendue. Les tribunaux, comme la Cour de justice de

l'Ontario, communiquent de plus en plus en ligne les activités qui se déroulent au palais de justice ou dans le cadre des initiatives relatives aux données ouvertes.

## Recherche

Il existe de nouvelles approches en matière de recherches concertées et réactives sur l'accès à la justice. La méthodologie de recherche ponctuelle du Forum canadien sur la justice civile est utilisée pour comprendre les besoins des Ontariens vivant en milieu rural. La Société d'aide juridique de la Colombie-Britannique a utilisé des techniques de conception et d'évaluation axées sur les clients. L'Association d'éducation juridique communautaire du Manitoba recueille des données démographiques sur les besoins juridiques des utilisateurs de sa ligne téléphonique. Le projet



10

nouveaux articles  
de recherche sur  
l'accès à la justice,  
et publication  
d'un annuaire en  
la matière

Le projet de paramètres  
coordonnés lie  
C.-B., Sask., Ont. et Qc

# 5

Centres de  
recherche  
universitaire  
axée sur l'accès

# 245

abonnés au Réseau  
de recherche sur  
l'accès à la justice  
actifs dans ce  
domaine

de sondage du Conseil des tribunaux administratifs suscite la compréhension directe de l'expérience des plaideurs qui se représentent eux-mêmes devant les tribunaux. L'initiative de sondage Architectes de la justice effectuée par A2J en Saskatchewan (Accès à la justice en Saskatchewan) et par TAG en Ontario encourage la participation du public au développement de solutions pour l'accès à la justice. Le projet #TalkJustice de la Nouvelle-Écosse a permis de créer une base de données de véritables expériences accessibles aux décideurs pour évaluer l'efficacité du secteur et déterminer des possibilités d'amélioration. Le projet national des plaideurs qui se présentent eux-mêmes devant les tribunaux a permis de mettre sur pied une base de données des décisions touchant des litiges où le plaideur assure sa propre défense. En Alberta, le Barreau mène une consultation publique sur les services juridiques dispensés dans la province pour comprendre comment et où les gens obtiennent des renseignements juridiques.

En Colombie-Britannique la coordination des efforts déployés en recherche et développement des mesures se fait par les intervenants de A2JBC (Accès à la justice en C.-B.) qui sont à finaliser leur "Access to Justice Triple Aim and Measurement Framework" et par les intervenants du Centre d'Excellence pour l'accès à la justice, qui élaborent un cadre de travail pour la recherche sur la justice ("Justice Research Framework"). La Cour suprême du Canada veille à l'accès à long terme aux anciens dossiers en les transférant à Bibliothèque et Archives Canada pour les rendre accessibles pour les recherches

à venir. Le Réseau de recherche sur l'accès à la justice, un projet du Forum canadien sur la justice civile, exploite un babillard pour relier les universitaires et les chercheurs et pour faciliter le partage des recherches en cours et terminées.

Au cours de la dernière année, les recherches sur l'accès à la justice au Canada ont été publiées :

**Report on Access to Justice in Manitoba (en anglais seulement)** | Centre juridique de l'intérêt public

**Accessibilité, qualité et rentabilité pour les cabinets spécialisés en droit des particuliers : trouver le juste équilibre** | N. Semple, Association du Barreau canadien

**Initiatives canadiennes d'accès à la justice : rapport d'étape sur la réalisation des objectifs de développement de la justice** | Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale

**Rapport de données démographiques intitulé Les Coûts de la justice (âge, sexe, scolarité, région, né au Canada)**  
| Forum canadien sur la justice civile

**Le Rapport d'évaluation du projet des Bourses de stage – Communiquer** | Fédération du droit de l'Ontario  
**Millennials, Technology and Access to Justice (en anglais seulement)** | Groupe d'action sur l'accès à la justice

**Professionalism and Ethics in Family Law (en anglais seulement)** | Winkler Institute for Dispute Resolution

**The Data Deficit: The Case for Improving Court Records for Future Access To Justice Research (en anglais seulement)** | Forum canadien sur la justice civile

**The Development of Parenting Coordination and an Examination of Policies and Practices in Ontario, British Columbia and Alberta (en anglais seulement)** | L.D. Bertrand et J-P. Boyd, Canadian Research Institute for Law and the Family

**Windsor Yearbook of Access to Justice (en anglais seulement)** | Faculté de droit de l'Université de Windsor

# Objectif 09

## Améliorer les stratégies de financement

Le maintien d'un financement durable destiné aux initiatives d'accès à la justice est un défi constant. Cette année a été marquée par un certain nombre d'annonces, de stratégies de financement créatives et de fonds ciblés destinés à ce que les projets d'accès à la justice soient financés adéquatement. Voici des exemples d'initiatives de financement.

### Fondations juridiques

Les fondations juridiques de partout au Canada appuient des projets qui visent à améliorer l'accès à la justice, à mieux faire comprendre le système juridique au public et à fournir de l'information juridique. Ces fondations indépendantes versent plus de 44 millions de dollars en subventions chaque année. En plus des subventions habituelles versées dans chaque province et territoire, le Fonds d'accès à la justice, dirigé par la Fondation du droit de l'Ontario, appuie des projets d'un océan à l'autre. Le Fonds verse à des projets d'accès à la justice les montants des indemnités cyprès reçus à la suite

d'affaires judiciaires. Depuis 2009, le Fonds a reçu plus de 15 indemnités cyprès et a versé plus d'une centaine de subventions d'une valeur totale de plus de 15 millions de dollars.\*

\* Estimations fondées sur le site Web et les communiqués de presse de la Fondation. Les états vérifiés définitifs des actifs et des subventions de la Fondation ne sont pas encore disponibles. Ces estimations pourraient changer lorsque les données définitives seront connues.

### Financement public

Pour la quatrième fois au cours des dernières années, le taux d'admissibilité à l'aide juridique a augmenté de 6%



Croissance des tarifs et de l'admissibilité dans deux provinces



# \$15 MILLIONS

accordés par l'entremise de décisions  
cy-près exclusivement consacrées à  
l'accès à la justice depuis 2009 par  
l'entremise du Fonds d'accès à la  
justice Fondation du droit de l'Ontario

# \$44 MILLIONS

en subventions des fondations  
des barreaux au Canada

cette année en Ontario. Le Québec a augmenté son taux d'admissibilité à l'aide juridique de 4,7% cette année et a également sollicité des propositions de projets d'accès à la justice qui seront financés au moyen d'un fonds de 500,000 \$. Le gouvernement de la Colombie-Britannique a investi 16 millions de dollars dans des approches de collaboration destinées à accroître l'accès à la justice dans les affaires liées à la protection de la jeunesse, au droit familial et au droit civil. Au Yukon, le Fonds pour la prévention du crime et les services aux victimes a annoncé le financement de cinq projets dirigés par la communauté. Du financement a été accordé par l'intermédiaire du programme de subventions Alberta Community Restorative Justice. Au Manitoba, en plus d'offrir gratuitement des services d'aide juridique aux personnes admissibles, le programme d'entente de paiement permet aux citoyens d'obtenir des services juridiques au taux de l'aide juridique plutôt qu'au taux du marché, dans certains cas.

## Nouvelles stratégies de financement

Certains projets trouvent des façons de tirer le meilleur parti des fonds limités ou de partager les ressources.

En Nouvelle-Écosse, des étudiants en informatique de l'Université Saint Mary's ont conçu un outil Web destiné à aider les citoyens à préparer leur testament. En travaillant en partenariat avec l'université, les étudiants ont pu concevoir et lancer l'outil sans demander de financement supplémentaire. De nouvelles stratégies de financement de l'accès à la justice ont également été mises sur pied. En Colombie-Britannique, le Barreau a publié un rapport de son groupe de travail qui présente une vision des services publics d'aide juridique. Le Conseil des tribunaux administratifs canadiens utilise le sondage de l'accessibilité en vue de faciliter la prise de décisions sur le financement et l'attribution des ressources. Le programme de prêts-subventions du Barreau du Manitoba rembourse le prêt d'études des étudiants en droit qui choisissent de pratiquer dans les régions rurales où il existe une pénurie de services juridiques.



Comité d'action sur l'accès à la justice  
en matière civile et familiale  
[objectifsdelaccèsàlajustice.ca](http://objectifsdelaccèsàlajustice.ca)



Le présent rapport  
a été préparé par  
CALIBRATE.