

UNE AIDE DE CONFIANCE

**Le rôle d'intermédiaire de confiance attribué aux travailleuses
et travailleurs communautaires qui aident les gens ayant des
problèmes juridiques**



Partie 2 – Conclusions de recherche détaillées

Karen Cohl, Julie Lassonde, Julie Mathews, Carol Lee Smith, George Thomson

UNE AIDE DE CONFIANCE – Le rôle d’intermédiaire de confiance attribué aux travailleuses et travailleurs communautaires qui aident les gens ayant des problèmes juridiques

Par Crystal Resolution Inc. | Karen Cohl, Julie Lassonde, Julie Mathews, Carol Lee Smith, George Thomson

TORONTO, février 2018

Le présent document est la deuxième partie d’un rapport qui en compte deux. Les rapports des parties 1 et 2 sont le résultat d’un projet de recherche commandé par la Fondation du droit de l’Ontario. Bien que ses auteur(e)s aient bénéficié du soutien financier de la Fondation, ils assument seul(e)s la responsabilité de son contenu intégral. Ce rapport est disponible sur le site Web de la Fondation au www.lawfoundation.on.ca/fr.

Nous sommes reconnaissants de l’engagement actif et de la participation sincère des nombreuses personnes qui nous ont communiqué leur expérience, leurs idées et leur savoir spécialisé dans le cadre d’entretiens, de groupes de discussion et de sondages. Cette participation a grandement enrichi le présent rapport.

Au sujet de la Fondation du droit de l’Ontario

Créée par une loi en 1974, la Fondation du droit de l’Ontario est la seule fondation de la province qui a pour mission d’améliorer l’accès à la justice. Grâce à l’octroi de subventions et à la collaboration, la Fondation mise sur les connaissances et les services qui aident les gens à comprendre le droit et à s’en servir pour améliorer leurs vies.

Table des matières

1. INTRODUCTION	6
1.1 Intention.....	7
1.2 Ce qui se trouve dans le présent rapport	7
1.3 Contexte	8
1.4 Remarques sur la terminologie employée dans le présent rapport	9
1.5 Genèse du rapport	10
1.6 Méthodologie	11
2. SERVIR D'INTERMÉDIAIRE DE CONFIANCE	16
2.1 Nature de cette fonction.....	17
2.2 Importance de la fonction	31
2.3 Difficultés.....	38
2.4 Première étude de cas – Le Rural Justice and Health Partnership.....	48
3. FORMATION À L'INTENTION DES INTERMÉDIAIRES DE CONFIANCE	51
3.1 Que savons-nous de la formation existante?	52
3.2 Avantages de la formation.....	57
3.3 Dix conseils en matière de formation.....	57
3.4 Questions relatives à la formation	68
3.5 Formation en personne et en ligne.....	70
3.6 Prochaine génération d'activités de formation.....	72
3.7 Deuxième étude de cas – La formation sur les droits de la personne chez les Autochtones	74
4. AUTRES MOYENS DE SOUTENIR LES INTERMÉDIAIRES DE CONFIANCE	78
4.1 Sources d'informations juridiques.....	79
4.2 Accès à de l'aide pour les premiers intervenants et intervenantes.....	80
4.3 Technologie	83
4.4 Communautés de pratique pour les premiers intervenants et intervenantes	84
4.5 Réseaux de clients et clientes, et soutien entre pairs	84
4.6 Prochaine génération d'autres mesures de soutien	85
5. PARTENARIATS AVEC LE MILIEU JURIDIQUE	86
5.1 Cliniques juridiques communautaires.....	87
5.2 Avocats, avocates et parajuristes.....	90
5.3 Réglementation professionnelle	92

5.4	Prochaine génération de partenariats communautaires et juridiques.....	93
5.5	Troisième étude de cas – Des liens en droit de la famille : LGBTQ Parenting Network	94
6.	L'AVENIR.....	97
7.	ANNEXES.....	99
	NOTES DE FIN.....	117

Graphiques

Graphique 1 – Comment réglez-vous un problème juridique ?.....	8
Graphique 2 – Aide offerte par les travailleuses et travailleurs communautaires (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)	18
Graphique 3 – Importance accordée à la détection des problèmes juridiques (pourcentage de toutes les personnes sondées)	20
Graphique 4 – Degré d'aise dans la détection des problèmes juridiques (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)	20
Graphique 5 – Importance accordée à l'offre d'information sur les droits et les procédures juridiques (pourcentage de toutes les personnes sondées)	22
Graphique 6 – Degré d'aise dans l'offre d'information sur les droits et les procédures juridiques (pourcentage de travailleuses et travailleurs communautaires)	23
Graphique 7 – Importance accordée à l'aiguillage de la clientèle vers des services juridiques (pourcentage de toutes les personnes sondées)	25
Graphique 8 – Degré d'aise dans l'aiguillage de la clientèle vers des services juridiques (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)	25
Graphique 9 – Importance accordée à l'aide au remplissage de formulaires (pourcentage de toutes les personnes sondées)	27
Graphique 10 – Degré d'aise dans l'aide au remplissage de formulaires (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)	27
Graphique 11 – Importance accordée à l'aide à la clientèle pour résoudre un problème juridique (pourcentage de toutes les personnes sondées)	28
Graphique 12 – Degré d'aise dans l'aide à la clientèle pour résoudre un problème juridique (pourcentage de toutes les personnes sondées)	28
Graphique 13 – Importance accordée à l'accompagnement de clientèle à des rendez-vous de nature juridique (pourcentage de toutes les personnes sondées).....	29
Graphique 14 – Degré d'aise dans l'accompagnement de clientèle à des rendez-vous de nature juridique (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)	29

Graphique 15 – Importance accordée à l’accompagnement de clientèle à des audiences devant les tribunaux (pourcentage de toutes les personnes sondées)	30
Graphique 16 – Degré d’aise dans l’accompagnement de clientèle à des audiences devant les tribunaux (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires).....	30
Graphique 17 – Méthodes d’apprentissage que les travailleuses et travailleurs communautaires préfèrent (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires).....	71

Tableaux

Tableau 1 – Groupes de discussion.....	13
Tableau 2 – Exposés	13
Tableau 3 – Catégories de personnes sondées (nombre de personnes par catégorie)	14
Tableau 4 – Degré d’aise dans l’exécution de certaines tâches (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)	18
Tableau 5 – Importance accordée à chaque tâche (% de toutes les personnes sondées)	32
Tableau 6 – Domaines juridiques.....	41
Tableau 7 – Formation suivie par les travailleuses et travailleurs communautaires (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)	52

A large, stylized white number '1' is positioned on the right side of the page. It is set against a background of horizontal purple stripes. A dark purple rectangular box is placed over the middle of the number '1', containing the text '1. INTRODUCTION' in white. The bottom of the page is a solid teal color.

1. INTRODUCTION

1. INTRODUCTION

1.1 Intention

Le présent rapport décrit ce que nous avons appris du travail de recherche effectué l'an dernier sur ce que peuvent faire et ce que font les travailleuses et travailleurs communautaires pour aider les gens ayant des problèmes juridiques. La Fondation du droit de l'Ontario (la « Fondation du droit ») a commandé ce travail de recherche dans l'intention de mieux comprendre par quels moyens les travailleuses et travailleurs communautaires peuvent faciliter l'accès à la justice, surtout pour les personnes démunies et les personnes vulnérables.

Les résultats de cette recherche devraient susciter l'intérêt des organismes communautaires, du milieu juridique et d'autres secteurs voués à l'accès à la justice et à la collaboration intersectorielle. Le présent rapport peut également aider la Fondation du droit dans ses efforts en faveur du perfectionnement continu et dans l'attribution de subventions fondées sur des données probantes dans la perspective d'accroître l'accès à la justice.

1.2 Ce qui se trouve dans le présent rapport

Le présent document est la deuxième partie d'un rapport qui en compte deux. Dans la première partie, nous résumons les grandes conclusions de notre travail de recherche et, en nous fondant sur celles-ci, nous proposons des critères à appliquer aux prochaines mesures, des orientations pour aller de l'avant et des recommandations relatives au rôle d'intermédiaire de confiance. Dans cette deuxième partie, nous exposons en détails ce que nous avons entendu et appris dans le cadre de notre projet de recherche.

Le **chapitre 1** décrit le contexte du projet de recherche, notamment la méthodologie employée.

Le **chapitre 2** porte sur les façons dont les travailleuses et travailleurs communautaires des organismes non juridiques aident les gens à régler des problèmes juridiques, sur l'importance de leur fonction et sur les difficultés qui nuisent à leur capacité de bien s'acquitter de leurs tâches.

Le **chapitre 3** décrit ce que nous savons des formations existantes destinées aux intermédiaires de confiance et des méthodes qui semblent bien fonctionner dans l'élaboration et la prestation de formations.

Le **chapitre 4** porte sur les outils autres que les formations qui peuvent soutenir la fonction d'intermédiaire de confiance.

Le **chapitre 5** examine la façon dont les avocats, avocates et parajuristes travaillent de concert avec les intermédiaires de confiance.

Le **chapitre 6** présente une brève conclusion et des perspectives pour l'avenir.

Des **études de cas** sont présentées à la fin des chapitres 2, 3 et 5 pour montrer ce que vivent les intermédiaires de confiance et faire état de leurs relations avec les fournisseurs de services juridiques.

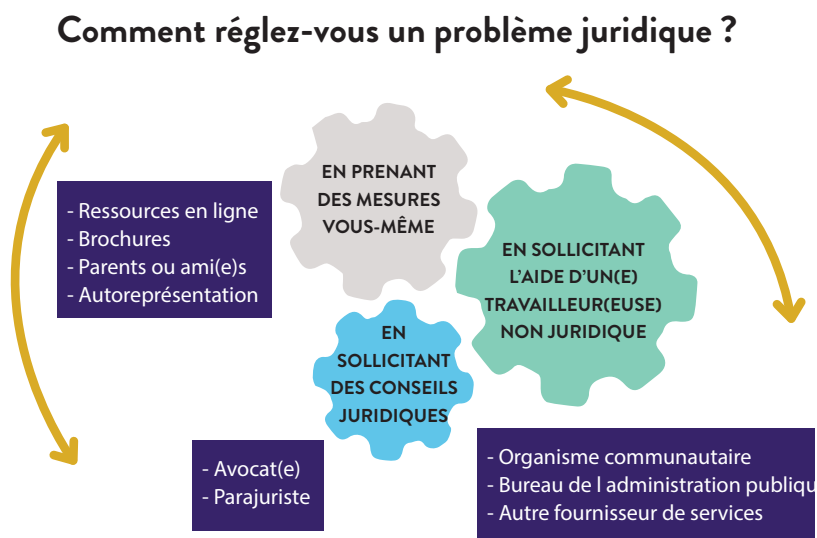
Les **annexes** contiennent les questions de sondage que nous avons utilisées et des pratiques prometteuses cernées par les participantes et participants à la recherche.

1.3 Contexte

Parfois, les gens qui ont des problèmes juridiques prennent des mesures seuls, parfois ils sollicitent l'aide d'un travailleur ou d'une travailleuse non juridique, parfois ils obtiennent des conseils juridiques. Parfois, ils empruntent plus d'une de ces voies à différents moments. Dans certains cas, ils ne savent pas que leur situation comporte un élément juridique jusqu'à ce qu'une personne dont ils sollicitent l'aide le leur dise. Et une fois qu'ils le savent, ils ne souhaitent pas forcément entreprendre de démarches pour résoudre le problème.

Assez peu de gens qui souhaitent régler un problème juridique sollicitent l'aide d'un avocat ou d'une avocate. Soit c'est le coût qui les décourage, soit ils ne savent pas comment en trouver, notamment un avocat ou une avocate possédant les connaissances spécialisées voulues pour les aider. Cela est d'autant plus vrai pour les gens démunis, les membres de groupes vulnérables ou les gens qui ne parlent pas couramment l'anglais.

Nous nous sommes penchés sur les travailleurs d'organismes communautaires non juridiques dans le contexte des moyens choisis pour régler un problème juridique, illustrés dans le graphique suivant :



Graphique 1 – Comment réglez-vous un problème juridique ?

1.4 Remarques sur la terminologie employée dans le présent rapport

1.4.1 « Organismes communautaires non juridiques »

Notre recherche portait en premier lieu sur les premiers intervenants et intervenantes des organismes communautaires non juridiques dont la clientèle a des problèmes juridiques qui s'ajoutent à ceux pour lesquels ils ont demandé de l'aide. Par « organismes communautaires non juridiques », nous entendons les organismes à but non lucratif qui n'ont pas pour mission d'offrir des conseils juridiques.

Les organismes communautaires à but non lucratif présentent une grande diversité. Certains sont de grandes organisations structurées, financées par de multiples bailleurs de fonds. D'autres sont de petites organisations qui comptent peu de personnel rémunéré ou seulement des bénévoles et qui disposent de relativement peu de financement et d'infrastructures. Parmi leurs secteurs d'activité, citons l'établissement des immigrants, les violences faites aux femmes, le logement, la santé, les personnes handicapées, l'alphabétisation, les LGBTQ, les populations autochtones, les francophones et les groupes linguistiques, culturels ou religieux.

Certains secteurs relevant des administrations locales, comme les bibliothèques, les parcs, les loisirs et les services sociaux, emploient des personnes qui jouent un rôle d'intermédiaire de confiance semblable à celui de leurs homologues des organismes communautaires à but non lucratif. Le Rapport sur la communication¹, rédigé pour la Fondation du droit de l'Ontario en 2008, fait remarquer que « [p]armi les intermédiaires de confiance, il y a les organisations axées sur les services sociaux, sur les services aux personnes atteintes d'une déficience, sur l'aide à l'établissement, sur les soins de santé, sur l'éducation, sur la défense des droits ou encore s'intéressant à un groupe confessionnel ou ethno-culturel particulier. Les agences qui servent le public en général, comme les bibliothèques, les centres communautaires, les services d'information et d'aiguillage, et les services d'assistance téléphonique sont également des intermédiaires de confiance. »²

1.4.2 « Intermédiaires de confiance »

Lorsque les premiers intervenants et intervenantes aident la clientèle ayant des problèmes juridiques, on les appelle parfois « intermédiaires de confiance ». Ce n'est pas une expression de langage clair et simple, mais une expression qui évoque quelque chose pour de nombreuses personnes que nous avons consultées. Elle est souvent utilisée dans le domaine de la justice et dans la documentation sur le sujet en français et en anglais³. Cette expression désigne les personnes connues de leur clientèle, auxquelles cette dernière fait confiance et qui peuvent jeter des ponts entre la clientèle et les services d'assistance ou d'information juridiques dont ils ont besoin.

Il ne faut surtout pas oublier que les premiers intervenants et intervenantes des organismes communautaires non juridiques décrits précédemment ne sont pas les seules personnes qui servent d'intermédiaires de confiance. Les employé(e)s de bureau des administrations publiques, les employé(e)s des palais de justice, les employé(e)s des hôpitaux, d'autres fournisseurs de services officiels ou non officiels (comme les personnes qui conduisent des taxi ou qui travaillent dans des salons de coiffure ou de beauté), des parents et des ami(e)s peuvent aussi avoir cette fonction. C'est le cas partout au Canada et dans d'autres régions du monde. Selon une étude menée en Australie, les gens qui ont des problèmes juridiques se tournent souvent vers [TRADUCTION] « des ami(e)s, des organismes

gouvernementaux, des organismes d'aide sociale et d'autres professionnel(le)s comme des enseignant(e)s et des médecins »⁴. Un autre rapport produit en Australie souligne le rôle d'intermédiaire de confiance des membres de la famille auprès de personnes handicapées⁵. Dans l'esprit des gens, intermédiaire de confiance est souvent associé à assistance non juridique, mais une étude américaine considère comme des intermédiaires de confiance les avocats qui choisissent les causes à recommander à des avocats ou avocates bénévoles⁶. En outre, les avocat(e)s servent parfois d'intermédiaires de confiance dans d'autres secteurs en mettant la clientèle en rapport avec des services d'établissement et d'autres soutiens communautaire.

Le Rapport sur la communication met en relief le rôle d'intermédiaire de confiance comme moyen d'éliminer les obstacles à l'obtention d'information et de services juridiques pour les personnes ne parlant aucune des deux langues officielles ou vivant dans les régions rurales ou isolées de la province. Il décrit ainsi les intermédiaires de confiance : « [...] des gens à qui s'adresser qui aident les autres à trouver et à utiliser des services et qui sont connus dans leurs collectivités comme des sources d'aide crédibles. [...] Ces gens, lorsqu'ils savent comment accéder aux ressources juridiques et qui appeler pour obtenir plus de conseils, peuvent devenir des intermédiaires cruciaux entre la clientèle et le service. »⁷

1.4.3 « Clientèle »

Dans le présent rapport, nous appelons « clientèle » les gens qui reçoivent de l'aide d'organismes communautaires. Nous admettons que ce terme ne convient pas parfaitement à tous les organismes communautaires ou à tous les secteurs. Il suppose, entre le fournisseur d'un service et son bénéficiaire, un lien formel qu'on ne trouve pas souvent dans les organismes communautaires. Dans certains secteurs, on utilise d'autres termes, comme celui de « patient(e) » dans les organismes de santé communautaire, d'« apprenant(e) » dans les organismes d'alphabétisation ou d'« usagère » dans les organismes francophones luttant contre les violences faites aux femmes. Dans notre rapport, nous employons le terme « clientèle » dans un sens large pour désigner quiconque obtient une aide d'une travailleuse ou d'un travailleur d'un organisme communautaire non juridique.

1.5 Genèse du rapport

La Fondation du droit de l'Ontario est attachée au perfectionnement continu. Depuis 2011, elle consacre des sommes importantes au soutien des intermédiaires de confiance qui s'emploient à améliorer l'accès à la justice. La Fondation a demandé que le travail de recherche aboutissant au présent rapport lui permette de mieux comprendre de quelles façons les intermédiaires de confiance contribuent à élargir l'accès à la justice et d'en savoir plus sur les outils et formations susceptibles de les soutenir dans cette fonction.

La Fondation a également demandé que nous menions notre projet de recherche et rédigeons notre rapport d'une manière :

- qui aidera les intervenantes et les intervenants à élaborer et à mettre en œuvre des programmes destinés aux intermédiaires de confiance et visant à accroître la capacité des organismes communautaires et des services juridiques d'améliorer l'accès à la justice;
- qui **l'aidera** à baser davantage l'attribution de ses subventions sur des données probantes et à se donner les moyens de toujours continuer à apprendre.



« [TRADUCTION] Il y a accès à la justice lorsque le public peut comprendre, utiliser et se payer l'information et les services qu'il lui faut pour prévenir et résoudre des différends d'ordre juridique et pour obtenir des résultats justes sans retards. »⁸

La Fondation du droit a pour idéal de « placer les gens au cœur de la justice ». Grâce à des subventions et des collaborations, elle mise sur les connaissances et les services qui aident les gens à comprendre le droit et à s'en servir pour améliorer leur sort. Elle atteint ses objectifs au moyen de diverses subventions, bourses et distinctions honorifiques, outre les sommes qu'elle verse annuellement à Aide juridique Ontario. La Fondation est unique parmi les institutions juridiques en ce qu'elle concentre ses activités sur les organismes communautaires à but non lucratif voués à la justice. Entre autres choses, elle finance des formations à l'intention des premiers intervenants et intervenantes au moyen de subventions de fonctionnement principales et de subventions au titre de projets visant des populations particulières et des besoins particuliers.

Dans le cadre des entretiens, des groupes de discussion et des sondages que nous avons menés, plusieurs personnes ont indiqué qu'elles étaient heureuses d'apprendre que la Fondation du droit réfléchissait aux questions examinées dans notre travail de recherche. Un participant aux entretiens nous a dit ceci : [TRADUCTION] « Chapeau à la Fondation du droit pour avoir entrepris ce projet de recherche. »

1.6 Méthodologie

Une équipe de Crystal Resolution Inc., société d'expert(e)s-conseils qui étudie les questions de politique publique, a effectué cette recherche. La méthodologie employée a consisté en entretiens téléphoniques, en groupes de discussion, en études de cas et en recension de la documentation française et anglaise. L'équipe a également mené dans les deux langues un sondage s'adressant aux employé(e)s rémunérés et aux bénévoles des organismes communautaires et à quiconque était désireux d'apporter quelque chose au travail de recherche.⁹

1.6.1 Lien avec la Fondation du droit de l'Ontario

L'équipe de recherche a rencontré des membres du personnel de la Fondation à divers stades du projet pour confirmer le plan, faire le point et discuter des conclusions. La Fondation a soutenu cette recherche en donnant de l'information sur ses subventions, en participant à un groupe de discussion et en aidant à la distribution du sondage.

1.6.2 Entretiens

Une première série d'entretiens a été effectuée auprès de 19 personnes clés. Les entretiens suivants ont été menés auprès de 25 autres personnes, dont des personnes ayant de l'expertise en matière de formation. La plupart des entretiens ont été faits par téléphone. Tous ont été menés en anglais, sauf deux. Parmi les participants et participantes, on comptait des gens de l'Ontario, d'autres provinces, de l'Australie et du Royaume-Uni. L'ensemble de leurs

connaissances englobait la prestation des services communautaires, les populations vulnérables, les violences faites aux femmes, le logement, l'établissement des nouveaux arrivants, le secteur de la santé, les formations intersectorielles, la recherche en matière de politiques publiques et l'évaluation de celles-ci et l'innovation dans l'accès à la justice.

1.6.3 Recension de la documentation

La recension de la documentation a porté surtout sur les études et rapports récents faits au Canada et dans d'autres régions du monde qui jettent un éclairage nouveau sur le sujet de notre recherche. Nous nous sommes concentrés sur les études et les rapports dans lesquels il est question du concept d'intermédiaire de confiance et de sujets connexes. Pour ce volet de notre recherche, nous avons adopté une définition large de l'expression « intermédiaire de confiance », englobant les personnes non-expertes qui aident les gens à résoudre leurs problèmes.

Nous avons recensé et analysé environ 70 documents comprenant des travaux de recherche locaux et universitaires, des descriptions de projet et des évaluations publiés au Canada, aux États-Unis, en Australie, au Royaume-Uni et ailleurs dans le monde. La plupart de ces documents étaient rédigés en anglais, quelques-uns l'étaient en français. Outre le domaine juridique, ces documents touchaient aux domaines de la santé (dont la santé mentale), de la finance, des services à la clientèle, du logement et du soutien du revenu.

Dans le présent rapport, nous avons indiqué dans des notes de fin de page les concepts découverts dans notre recension de la documentation. Les points ne faisant pas l'objet de notes de fin de page sur ce que nous avons entendu et appris viennent de nos propres sources, notamment les entretiens, les groupes de discussions et les sondages.

1.6.4 Recension des dossiers

Nous avons recensé des dossiers pour en savoir plus sur les programmes de formation et d'autres stratégies financées par la Fondation du droit afin de renforcer les moyens des intermédiaires de confiance. Nous avons passé en revue une liste de 168 subventions de la Fondation ayant servi à financer la formation d'intermédiaires de confiance, la production de documentation de vulgarisation et des projets connexes. De cette liste, nous avons ensuite passé au peigne fin dix dossiers représentatifs de la diversité des méthodes, des sujets juridiques, des secteurs, des groupes de population ciblés, des types de bénéficiaires de subventions et de partenariats, des régions géographiques, des programmes de subvention, de la taille des projets et des sommes consenties. La plupart des projets faisaient intervenir des membres du personnel et des premiers intervenants et intervenantes d'organismes communautaires.

1.6.5 Groupes de discussion

Les groupes de discussion nous ont permis de tirer parti de la synergie d'un tel cadre pour dégager des idées et des perspectives sur les orientations et les améliorations pour l'avenir, en nous fondant sur les questions soulevées dans les entretiens et sur la recension de la documentation et des dossiers. Les participants ont reçu à l'avance un document d'information qui résumait les thèmes de la recherche et les sujets de la liste de discussion. Nous avons réuni certains groupes de discussion en personne ou par conférence téléphonique. Nous en avons réuni d'autres lors d'activités communautaires déjà prévues.

Nous avons tenu huit groupes de discussion auxquels 61 personnes ont participé. Dans un de ces groupes, tenu à la conférence Connexion Ottawa, les discussions se sont déroulées en français. Dans tous les autres groupes, les discussions se sont déroulées en anglais.

	Mode	Focus groups	Participants	Date (2017)
Association of Community Legal Clinics of Ontario	Réunion en personne	1	8	5 mai
« Connexion Ottawa » ¹⁰	Réunion en personne	2	15	16 mai
« Collectivités de communication » ¹¹	Réunion en personne	2	21	13 juin
Fondation du droit de l'Ontario (personnel)	Réunion en personne	1	7	27 juin
Rural Justice in Health	Conférence téléphonique	1	3	18 juillet
Association des services sociaux des municipalités de l'Ontario	Conférence téléphonique	1	7	31 juillet
Total:		8	61	

Tableau 1 – Groupes de discussion

Exposés

Aux étapes avancées du projet, nous avons présenté des exposés pour amorcer le dialogue lors d'activités communautaires déjà prévues :

Activité	Date (2017)
Conférence de l'Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridiques (ACOEIJ)	20 septembre
Réunion du groupe de référence du Groupe d'action sur l'accès à la justice (TAG)	21 septembre
Conférence du PLE Learning Exchange	26 octobre

Tableau 2 – Exposés

Études de cas

En menant des entretiens supplémentaires, nous avons préparé trois études de cas pour brosser un tableau du travail des intermédiaires de confiance et approfondir notre compréhension de leur cadre de travail, de ce qu'ils vivent, de leurs partenariats avec le milieu juridique et des influences qui agissent sur eux, leur clientèle et leur organisme. Nous avons communiqué ces études de cas aux personnes visées pour nous assurer d'avoir bien saisi leurs observations. Nous avons préservé leur anonymat.

Sondage en ligne

Le but du sondage en ligne était d'obtenir un apport des premiers intervenants et intervenantes communautaires et de quiconque souhaitait avoir son mot à dire dans notre projet de recherche. Ce fut une occasion de découvrir ce qu'avaient à nous transmettre une grande diversité de personnes que nous ne pouvions pas joindre au moyen d'entretiens, de groupes de discussion et d'études de cas.

Ce sondage a été bref et surtout quantitatif. Nous l'avons administré en anglais et en français et nous y avons inséré

quelques cases de commentaires dans lesquelles les personnes sondées pouvaient inscrire des données qualitatives pour transmettre de l'information, des idées et des réflexions. Les personnes sondées qui se déclaraient premières intervenantes – salariées ou bénévoles – d'organismes communautaires non juridiques devaient répondre à des questions supplémentaires.

Plutôt que de cibler un groupe défini de personnes physiques ou d'organismes à qui envoyer le sondage, nous avons demandé à la Fondation du droit, à CLEO (Éducation juridique communautaire Ontario), à des personnes clés et à des groupes de coordination choisis de « passer le mot » en envoyant le sondage à leurs contacts. Ainsi, la Fondation du droit et CLEO ont utilisé les médias sociaux pour aviser les intervenants et intervenantes de la réalisation de ce sondage. Nous avons également écrit à des organismes, réseaux et associations de coordination et à des personnes clés pour les encourager à envoyer les liens menant au sondage à des personnes faisant partie de leurs réseaux.

Nous avons reçu au total 403 sondages remplis, dont 30 (7,4 %) en français. Les 373 autres (92,6 %) ont été remplis en anglais. Quatre-vingt-un % des personnes sondées vivaient dans les zones urbaines de la province, contre 16 % dans les régions rurales ou isolées de la province et 3 % à l'extérieur de la province ou du pays.

Des 403 personnes sondées, 231 se sont déclarés employé(e)s ou bénévoles offrant directement (en première ligne) des services au sein d'un organisme communautaire non juridique.

Nous avons demandé aux personnes sondées d'indiquer les catégories qui s'appliquaient à eux parmi les huit possibilités énumérées.

Nombre de personnes sondées dans chaque catégorie	Total
Salarié(e) d'un organisme communautaire non juridique	214
Bénévole d'un organisme communautaire non juridique	22
Avocat(e)	70
Parajuriste	21
Travailleur(euse) juridique communautaire d'une clinique juridique	34
Chercheur(e) ou universitaire	28
Personne ayant reçu de l'assistance juridique d'un organisme communautaire non juridique	13
Aucune de ces catégories	41

Tableau 3 – Catégories de personnes sondées (nombre de personnes par catégorie)

La participation à ce sondage indique un intérêt marqué des organismes à but non lucratif, du milieu juridique et du milieu universitaire pour notre sujet de recherche. Au total, 403 personnes ont pris le temps d'y répondre; 150 d'entre elles ont donné des détails sur des programmes, des pratiques et des outils prometteurs; 79 personnes sondées ont formulé des commentaires et des idées supplémentaires et 156 personnes sondées ont indiqué qu'elles voulaient bien qu'un ou une membre de notre équipe de recherche communique avec eux. Le degré élevé d'engagement à l'égard des questions du sondage et de la recherche révèle l'importance des intermédiaires de confiance et l'intérêt qu'il y a à soutenir leurs efforts en faveur de l'accès à la justice.

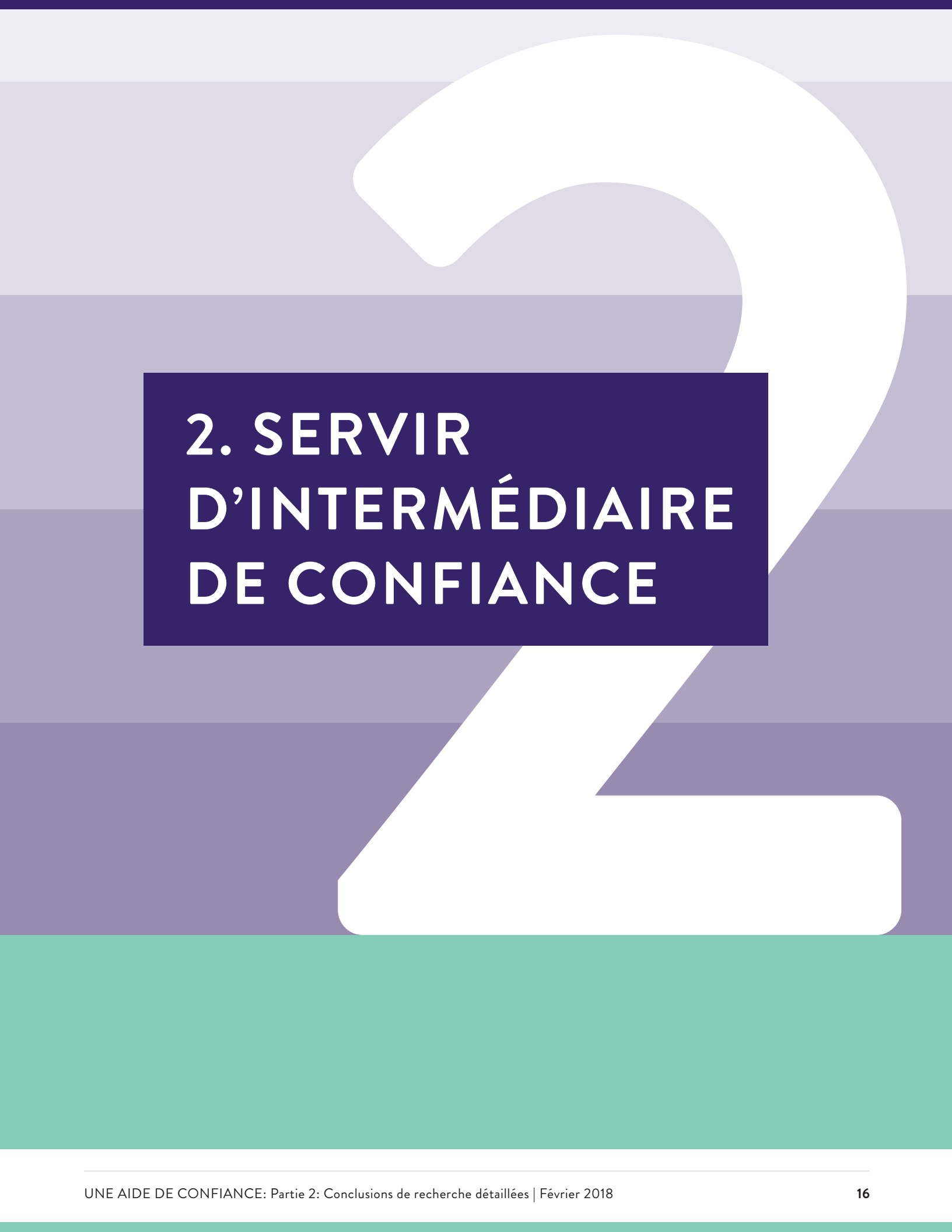
Nous n'avons pas observé de grandes différences dans les réponses selon la langue (français ou anglais), la catégorie de personnes sondées, la taille de l'organisme ou le lieu géographique.

Par contre, nous avons remarqué une différence entre les personnes sondées selon la langue dans laquelle ils ont répondu au sondage. Seulement 38,15 % de ceux qui ont répondu à la version anglaise du sondage ont indiqué qu'ils connaissaient l'existence de programmes de formation, de pratiques ou d'outils qui donnent un bon soutien aux travailleuses et travailleurs communautaires dans leurs interventions auprès des gens ayant des problèmes juridiques. 63,33 % des personnes qui ont répondu à la version française du sondage ont indiqué qu'elles connaissaient l'existence de telles ressources. Nous en avons conclu que, bien que les ressources en français soient moindres, elles sont mieux connues des populations francophones.

Les résultats permettent également de supposer que les premiers intervenants et intervenantes en milieu rural se sentent un peu plus à l'aise que ceux des zones urbaines dans la communication d'information de base sur les droits et les procédures juridiques. Par contre, ils sont moins susceptibles que ceux des zones urbaines d'avoir accompagné des gens à des rendez-vous de nature juridique ou à des audiences judiciaires.

Il convient de souligner que, sauf indication contraire, les données chiffrées du sondage présentées dans notre rapport comprennent les totaux combinés des versions française et anglaise du sondage.

Pour lire les questions du sondage, consultez l'annexe A.



2. SERVIR D'INTERMÉDIAIRE DE CONFIANCE

2. SERVIR D'INTERMÉDIAIRE DE CONFIANCE

2.1 Nature de cette fonction

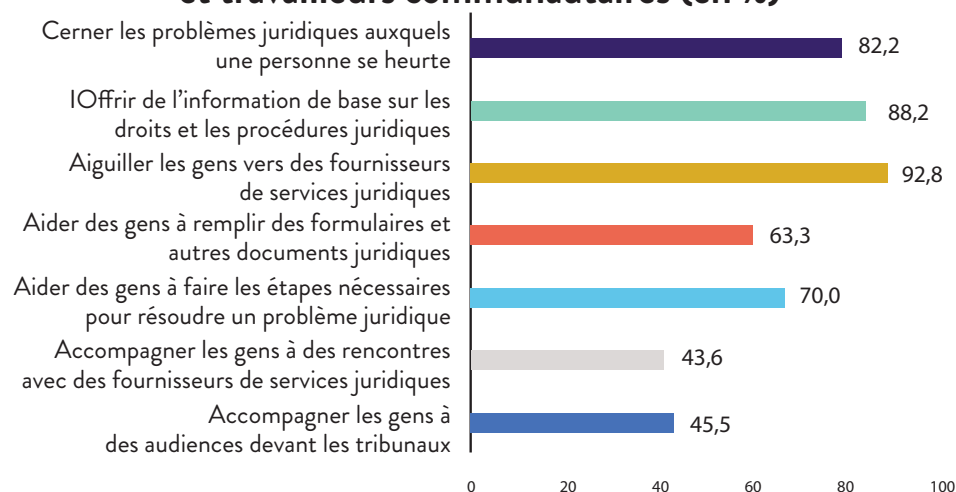
Les premiers intervenants et intervenantes des organismes communautaires aident les gens de nombreuses façons et sont souvent le premier point de contact des gens qui ont besoin d'assistance juridique. Ils ne donnent pas de conseils juridiques mais ils aident la clientèle à cerner ses problèmes juridiques et à comprendre sa situation et les démarches qu'elle peut faire. Ils servent d'intermédiaires de confiance accessibles entre leur clientèle et un système judiciaire complexe que bon nombre de gens, surtout les personnes vulnérables, trouvent compliqué et inaccessible¹². Certains travailleurs ou travailleuses voient leur clientèle une ou deux fois, mais de nombreux autres nouent des liens avec leur clientèle avec le temps. Ces travailleur(euse)s deviennent des ressources de longue durée et des défenseur(euse)s pour les gens qui doivent faire valoir des droits reconnus par les lois et frayer leur route dans le système judiciaire.

Le type d'assistance juridique qu'offrent les travailleurs et travailleuses non juridiques varie beaucoup¹³, mais ces personnes ont une caractéristique en commun : elles sont souvent disposées à faire plus que leurs tâches officielles pour aider leur clientèle et vont parfois jusqu'à faire des tâches pour lesquelles elles ne reçoivent aucun financement, aucune formation ni aucun salaire prévus à cette fin et doivent trouver du temps dans une journée déjà bien remplie¹⁴.

En Ontario, de nombreux premiers intervenants et intervenantes d'organismes communautaires non juridiques aident la clientèle ayant des problèmes juridiques en cernant les éléments juridiques de son problème, en lui donnant de l'information juridique, en la recommandant à des services juridiques, en l'aidant à remplir des formulaires judiciaires, en lui suggérant les prochaines démarches et en l'accompagnant à des rendez-vous de nature juridique et à des audiences judiciaires. Les travailleuses et travailleurs communautaires ne peuvent donner de conseils juridiques, mais ils peuvent aider les gens à mieux comprendre le droit et à s'y retrouver dans le système judiciaire, et c'est ce qu'ils font.

Dans notre sondage, 231 des 403 personnes sondées se sont déclarées salariées ou bénévoles offrant directement des services de première ligne au sein d'un organisme communautaire non juridique. La vaste majorité d'entre elles (97 %) étaient Ontariennes. Un nombre appréciable de ces premiers intervenants et intervenantes ont fait les sept tâches d'intermédiaire de confiance que nous avons énumérées. Le pourcentage de personnes sondées ayant offert des services précis allait de 43,6 % pour celles qui ont accompagné des gens à des rendez-vous avec des fournisseurs de services juridiques, à 92,8 % pour celles qui ont recommandé des gens à des fournisseurs de services juridiques.

Aide offerte par les travailleuses et travailleurs communautaires (en %)



Graphique 2 – Aide offerte par les travailleuses et travailleurs communautaires (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)

Le degré d'aise avec laquelle ces travailleurs et travailleuses offrent différents types d'aide variait. Chez les 231 premiers intervenants et intervenantes qui ont répondu au sondage, le degré d'aise dans la recommandation de clientèle à des services juridiques était plus élevé que chez d'autres catégories de personnes (53,4 % d'entre eux se sentaient « très à l'aise » et 25,1 % d'entre eux se sentaient « à l'aise »). Même en matière de recommandation à des services juridiques, certaines personnes sondées se sont dites « assez à l'aise » (14,2 %), « peu à l'aise » (4,6 %) ou « pas à l'aise » (2,7 %).

Degré d'aise (en %)	Pas à l'aise	Peu à l'aise	Assez à l'aise	À l'aise	Très à l'aise
Reconnaître les problèmes juridiques auxquels une personne fait face	10,5	15,1	23,7	32,4	18,3
Donner de l'information de base sur les droits et les procédures juridiques	6,4	15,5	22,8	36,1	19,2
Aiguiller les gens vers des fournisseurs de services juridiques	2,7	4,6	14,2	25,1	53,4
Aider les gens à remplir des formulaires ou des documents juridiques	24,7	14,0	27,4	22,8	11,2
Aider les gens à faire les étapes nécessaire pour résoudre un problème juridique	19,0	19,9	23,1	23,6	14,4

Accompagner les gens à des rencontres avec des fournisseurs de services juridiques	32,6	7,9	11,6	22,3	25,6
Accompagner les gens à des audiences devant les tribunaux	34,1	9,7	12,9	17,5	25,8

Tableau 4 – Degré d'aise dans l'exécution de certaines tâches (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)

2.1.1 Cerner les problèmes juridiques

Les travailleuses et travailleurs communautaires peuvent aider à déceler les éléments juridiques des problèmes de leur clientèle. Cette tâche consiste en partie à poser les bonnes questions. Les formulaires d'accueil peuvent être utiles pour permettre aux travailleur(euse)s de cerner les problèmes et d'en dégager les éléments juridiques et les besoins de la clientèle à cet égard.



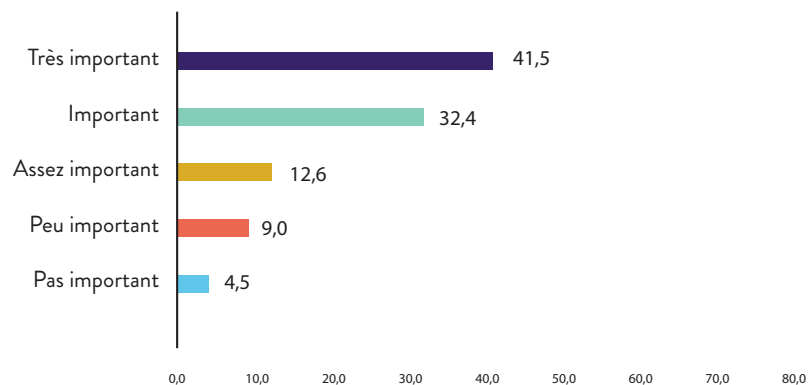
« À notre centre de services de santé, nous voyons beaucoup de personnes démunies, dont un bon nombre ont des problèmes juridiques. La difficulté est de savoir quelles questions poser. » – Groupe de discussion



« Dans nos conversations avec les patients et les patientes, nous les entendons constamment mentionner des problèmes juridiques ou connexes. Les gens nous disent des choses mais nous ne voyons pas toujours qu'il y a un élément juridique. » – Entretien

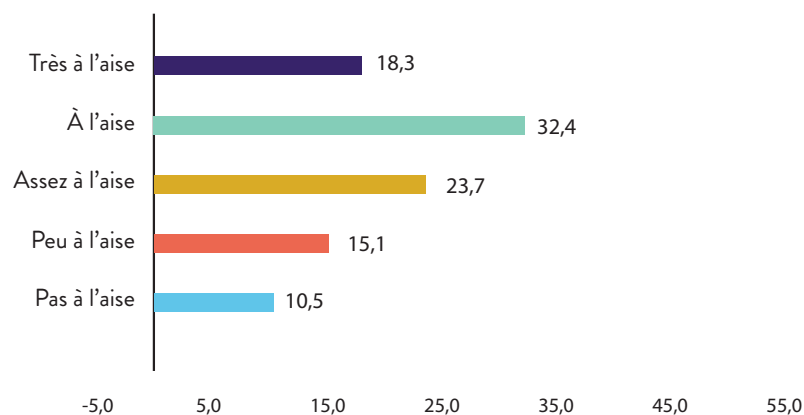
Des 231 personnes sondées qui se sont déclarées premières intervenantes d'un organisme communautaire non juridique, 82,2 % ont indiqué qu'elles avaient aidé leur clientèle à cerner les problèmes juridiques auxquels celle-ci se heurtait.

Importance accordée à la détection des problèmes juridiques (en %)



Graphique 3 – Importance accordée à la détection des problèmes juridiques (pourcentage de toutes les personnes sondées)

Degré d'aise dans la détection des problèmes juridiques (en %)



Graphique 4 – Degré d'aise dans la détection des problèmes juridiques (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)



INSTANTANÉ – Le Bilan de santé juridique

« Détecter les problèmes de la vie quotidienne »

« Le Bilan de santé juridique mis au point par les Services juridiques communautaires de Halton est un modèle qui rend service à la population de Halton et à d'autres localités qui l'ont adopté. Ce modèle utilise une liste de vérification permettant de cerner, en langage de tous les jours, les problèmes de la vie quotidienne qui sont en fait des problèmes juridiques ou susceptibles d'en devenir. Les intermédiaires de confiance chargés d'employer cette liste de vérification ont été formés pour trier les problèmes et veiller à ce que les habitants de notre localité qui pourraient glisser entre les mailles du filet ou ne pas pouvoir se rendre à la clinique juridique par leurs propres moyens obtiennent de l'aide de cette clinique à la bonne étape et au bon moment. » – Sondage

Le Community Advocacy and Legal Centre montre dans les bibliothèques locales, sous forme d'affiches, sa version du Bilan de santé juridique, et les organismes partenaires œuvrant dans le domaine de la justice en matière de santé s'en servent dans leur travail. – Entretiens

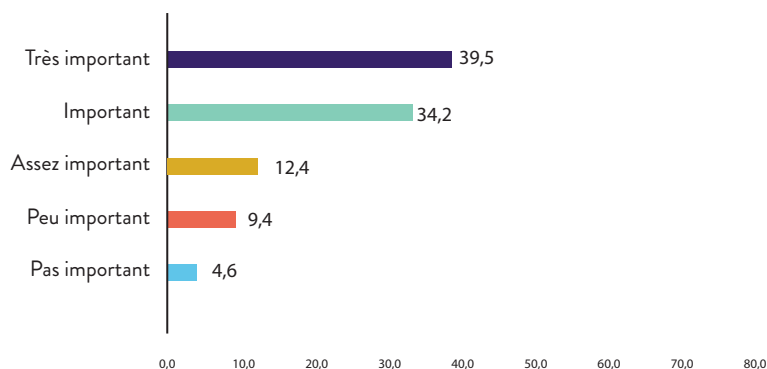
2.1.2 Offrir de l'information juridique

Lorsque des clients ou clientes ont des problèmes juridiques, il importe de leur donner de l'information qui les aidera à comprendre leur situation. Il est courant pour les travailleuses et travailleurs communautaires de compter sur les documents de vulgarisation et d'information juridique se trouvant sur les sites Web ou sous forme de dépliants. Certains clients ou clientes aiment savoir où trouver de l'information juridique dont ils peuvent se servir pour comprendre leur problème et leurs droits, pour se représenter eux-mêmes ou pour décider de solliciter ou non des conseils juridiques. Idéalement, l'information juridique peut également aider les gens à éviter de faire appel au système judiciaire officiel.

En Ontario, on trouve de l'information juridique publique portant sur un vaste éventail de sujets, adaptée à divers usagers ou usagères et à diverses fins. Le gros de cette information peut être consulté en ligne. Certains organismes produisent aussi de la documentation écrite. Certains premiers intervenants et intervenantes nous ont dit qu'ils pouvaient consulter facilement de l'information et des outils juridiques fiables et utiles, mais d'autres nous ont dit qu'ils avaient de la difficulté à trouver de telles ressources.

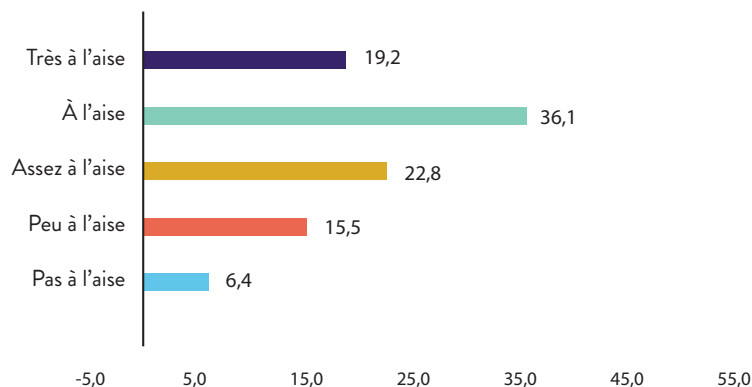
Des 231 personnes sondées qui se sont déclarées premières intervenantes d'un organisme communautaire non juridique, 88,2 % ont indiqué qu'elles avaient aidé leur clientèle en leur donnant de l'information de base sur les droits et les procédures juridiques.

Importance accordée à l'offre d'information sur les droits et les procédures juridiques (en %)



Graphique 5 – Importance accordée à l'offre d'information (pourcentage de toutes les personnes sondées)

Degré d'aise dans l'offre d'information sur les droits et les procédures juridiques (en %)



Graphique 6 – Degré d'aise dans l'offre d'information (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)



« Lorsqu'on informe les gens, ils sont mieux armés pour faire les meilleurs choix possibles. Souvent, l'intermédiaire de confiance est la première, voire la seule, source d'information juridique. » – Entretien



INSTANTANÉ – Les bibliothèques

« Le premier guichet de demande de renseignements »

Les bibliothèques offrent de l'information juridique et des dépliants de diverses sources et elles peuvent organiser des séances d'information juridique publiques (p. ex. sur les lois régissant la propriété et la location de logements). Un responsable de bibliothèque a indiqué qu'un travailleur juridique communautaire était présent à la bibliothèque un après-midi par semaine et constituait une ressource pour le public. – Sondage

« Nous nous occupons d'une proportion élevée des personnes vulnérables ici en ville et, souvent, la bibliothèque est le premier guichet de demande de renseignements en toutes matières, y compris en matière juridique. » – Sondage



INSTANTANÉ – Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF)

« De l'information sur le droit de la famille à l'intention des travailleuses non juridiques »

AOcVF a un centre de services juridiques pour les Franco-Ontariennes qui vivent des situations de violence (le Centre de services juridiques pour femmes francophones de l'Ontario). Ce centre emploie une travailleuse de soutien juridique qui a une bonne connaissance du droit de la famille mais qui n'est ni avocate ni parajuriste. Elle donne de l'information en français en matière de droit de la famille à des travailleuses non juridiques de divers organismes membres d'AOcVF. Elle est également en mesure de donner ce type d'information aux clientes de ces organismes. Un des buts du Centre est de donner aux travailleuses non juridiques des outils relatifs au droit de la famille pour leur permettre d'offrir de meilleurs services aux femmes francophones de leur région. La travailleuse de soutien juridique organise également des séminaires Web présentés par des avocates à l'intention des travailleuses non juridiques de toute la province. Récemment, le Centre a lancé un service permettant à la travailleuse de soutien juridique de prendre pour la clientèle des rendez-vous avec des avocates qui donnent des conseils juridiques sommaires en matière de droit de la famille. – Entretien

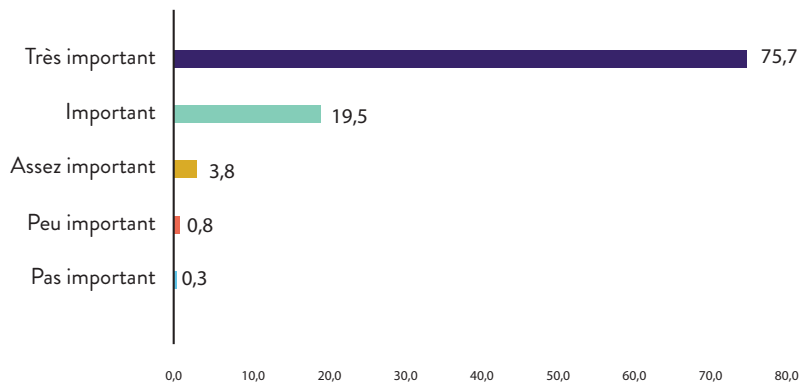
2.1.3 Recommandation de clients à des services

Les premiers intervenants et intervenantes recommandent la clientèle à des cliniques juridiques communautaires, à des sociétés d'aide juridique étudiante, à Aide juridique Ontario et parfois à des parajuristes, avocats ou avocates du secteur privé, dont certains acceptent les certificats d'aide juridique ou dispensent des services à titre gracieux.

Des 231 personnes sondées qui se sont déclarées premières intervenantes d'un organisme communautaire non juridique, 92,8 % ont indiqué qu'elles avaient recommandé leur clientèle à des fournisseurs de services juridiques.

Une des conclusions les plus frappantes tirées de notre sondage est l'importance accordée à la recommandation de clientèle à des services juridiques comme tâche des organismes communautaires non juridiques, toutes catégories de personnes sondées confondues. De tous les personnes sondées, 94,3 % ont indiqué qu'il était « très important » (75,7 %) ou « important » (19,5 %) d'aiguiller la clientèle vers des services juridiques, et 92,8 % des premiers intervenants et intervenantes ont dit qu'ils avaient aiguillé des gens vers des services juridiques.

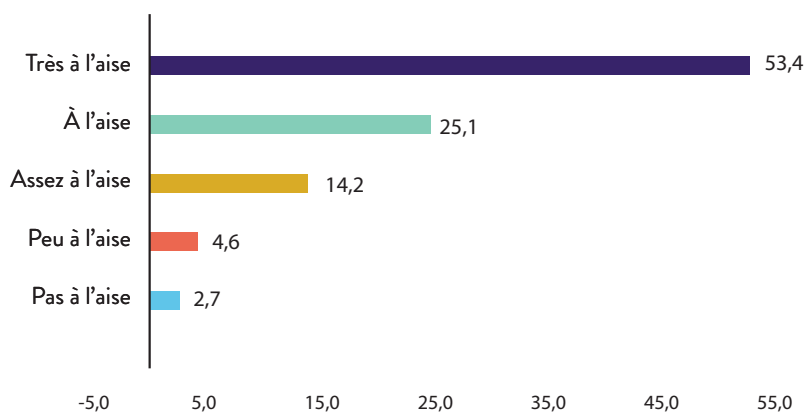
Importance accordée à l'aiguillage de gens vers des services juridiques (en %)



Graphique 7 – Importance accordée à l'aiguillage de la clientèle vers des services juridiques (pourcentage de toutes les personnes sondées)

La recommandation de clientèle à des services juridiques est également la tâche à l'égard de laquelle les personnes sondées qui se sont déclarées premières intervenantes d'organismes communautaires non juridiques ont affirmé se sentir le plus à l'aise : près de 80 % d'entre elles ont indiqué qu'elles s'y sentaient « à l'aise » ou « très à l'aise ».

Degré d'aise dans l'aiguillage de gens vers des services juridiques (en %)



Graphique 8 – Degré d'aise dans l'aiguillage de la clientèle à des services juridiques (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)

Certains premiers intervenants et intervenantes à qui nous avons parlé ont décrit l'évolution de leur tâche de recommandation à des services juridiques. Dans le passé, ils pouvaient simplement donner au client le nom et les coordonnées d'un fournisseur de services juridiques. De nos jours, ils se font un point d'honneur d'apprendre à connaître les personnes figurant sur la liste de fournisseurs, de chercher le fournisseur qui conviendrait le mieux à une personne particulière et de lui passer le premier coup de fil au nom de celle-ci.

Autre exemple de bonne recommandation : le travailleur ou la travailleuse rencontre la clientèle, cerne les problèmes juridiques, recommande la clientèle à une clinique juridique, un avocat, une avocate ou un parajuriste, puis agit en collaboration avec cette personne professionnelle. Dans de tels cas, le travailleur ou la travailleuse peut obtenir de l'information ou des documents dont le professionnel ou la professionnelle du droit a besoin pour le dossier et peut continuer de soutenir la clientèle.

2.1.4 Remplissage de formulaires

Des 231 personnes sondées qui se sont déclarées premières intervenantes d'un organisme communautaire non juridique, 63,3 % ont indiqué qu'elles avaient aidé leur clientèle à remplir des formulaires et des documents judiciaires.

On nous a également dit, au cours de notre recherche, que bien que de nombreux clients ou clientes aient besoin d'aide pour remplir des formulaires ou préparer des documents de nature judiciaire, souvent les premiers intervenants et intervenantes ne se sentent pas à l'aise dans cette tâche parce qu'ils craignent de franchir la ligne séparant l'information juridique des conseils juridiques. Certains participants et participantes ont fait remarquer que, lorsqu'un avocat, une avocate ou un parajuriste était là pour passer une dernière fois en revue un formulaire, c'était un avantage pour la clientèle et le travailleur ou la travailleuse se sentait plus à l'aise. Souvent, par contre, ce type de soutien juridique n'est pas offert.

Parmi les nombreux formulaires juridiques, on compte les formulaires relatifs au logement, à l'immigration, au divorce, aux pensions alimentaires pour enfants ou pour conjoint et les formulaires de plainte relative aux violations des normes du travail. On peut se procurer la plupart de ces formulaires en ligne; certains sont des « formulaires intelligents » que les gens peuvent remplir seuls en ligne et qui comportent des fenêtres explicatives. Des formulaires de ce genre pourraient faciliter la tâche aux intermédiaires de confiance et améliorer leur efficacité lorsqu'ils sont appelés à aider les gens à en remplir. Comme le Barreau de l'Ontario s'emploie à définir les services juridiques qui peuvent être effectués seulement par un ou une titulaire de permis, il devrait tenir compte de tout le parti que les gens peuvent tirer des intermédiaires de confiance en l'absence de professionnelles et professionnels du droit ou en coordination avec eux.

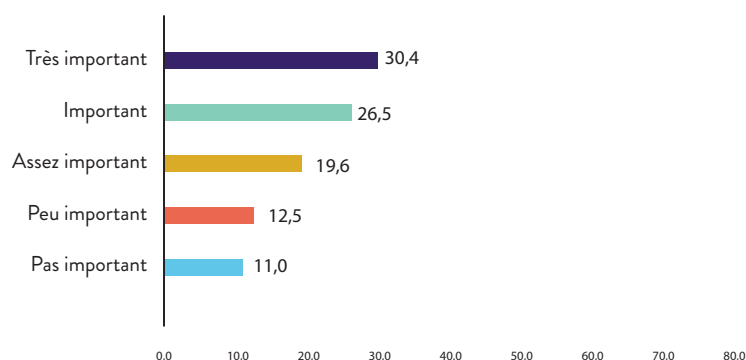


« Nous voyons des familles très vulnérables, qui vivent beaucoup de problèmes de santé mentale et souffrent d'une pauvreté extrême. Nous avons plusieurs fois mis un client ou une cliente en contact avec la clinique juridique : une fois à cause d'un propriétaire qui avait changé les serrures, une autre fois à cause d'un paiement versé en trop au titre du POSPH. Lorsqu'un autre problème est survenu – l'établissement d'une procuration pour un fils adulte très malade –, le client savait à qui s'adresser. » – Groupe de discussion



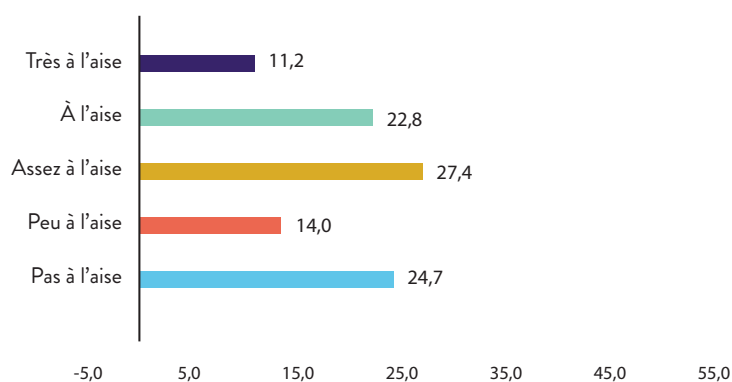
« J'ai l'intime conviction que les travailleurs et les travailleuses de soutien devraient être autorisés à aider les gens à remplir les formulaires de la cour de la famille, mais c'est toujours à la personne visée qu'il incombe d'obtenir des conseils juridiques pour s'assurer de remplir ces formulaires correctement. » – Sondage

Importance accordée à l'aide au remplissage de formulaires et documents juridiques (en %)



Graphique 9 – Importance accordée à l'aide au remplissage de formulaires (pourcentage de toutes les personnes sondées)

Degré d'aise dans l'aide au remplissage de formulaires et documents juridiques (en %)



Graphique 10 – Degré d'aise dans l'aide au remplissage de formulaires (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)

2.1.5 Aider les gens à s'y retrouver dans le système judiciaire

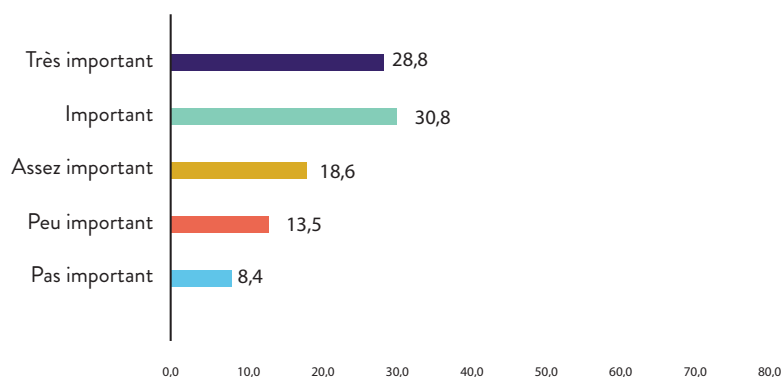
Les intermédiaires de confiance aident les gens à frayer leur route dans le système judiciaire en définissant les démarches suivantes à faire ou une voie à suivre. Sans ce type d'aide, de nombreuses personnes ne sauraient peut-

être pas vers qui se tourner ni par où commencer. Même les gens qui se représentent eux-mêmes ont besoin d'un peu d'aide.

Dans cette tâche d'« aide-pilote », les intermédiaires de confiance peuvent aider la clientèle à comprendre des procédures administratives et juridiques compliquées. Certains travailleurs et travailleuses nous ont dit qu'ils faisaient parfois des démarches supplémentaires pour aider la clientèle à résoudre leurs problèmes juridiques, par exemple en rédigeant une lettre à un propriétaire ou en les assistant dans une demande d'aide juridique.

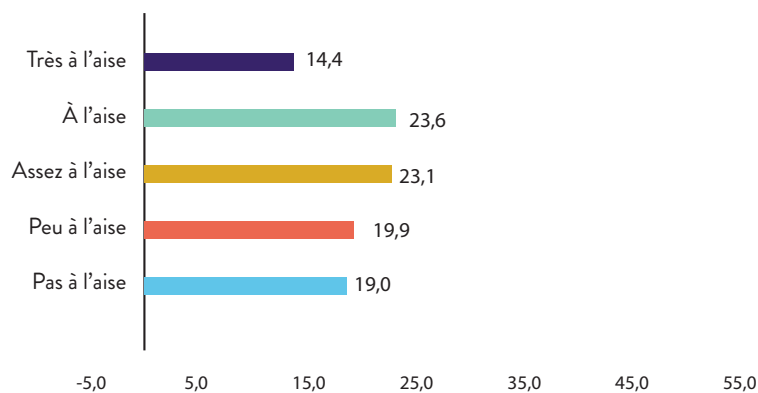
Des 231 personnes sondées qui se sont déclarées premières intervenantes d'un organisme communautaire non juridique, 70 % ont indiqué qu'elles avaient aidé leur clientèle à faire des démarches pour régler un problème juridique.

Importance accordée à l'aide à la clientèle pour résoudre un problème juridique (en %)



Graphique 11 – Importance accordée à l'aide à la clientèle pour résoudre un problème juridique (pourcentage de toutes les personnes sondées)

Degré d'aise dans l'aide à la clientèle pour résoudre un problème juridique (en %)

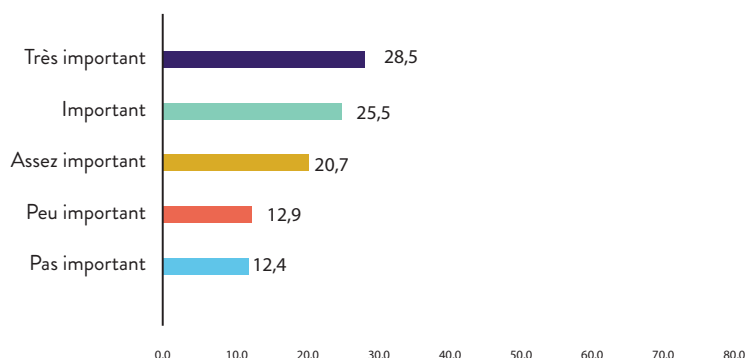


Graphique 12 – Degré d'aise dans l'aide à la clientèle pour résoudre un problème juridique (pourcentage de toutes les personnes sondées)

2.1.6 Accompagner des gens à des rendez-vous de nature juridique

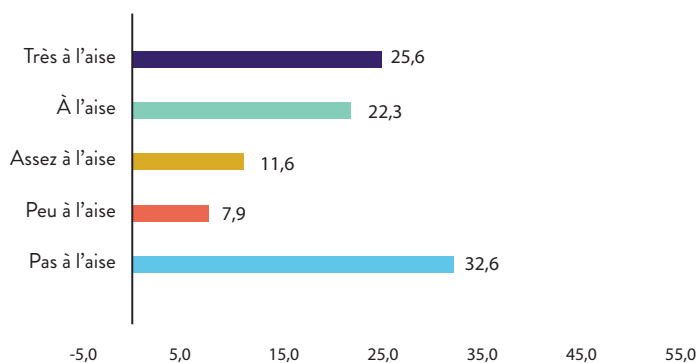
Accompagner des gens à des rendez-vous de nature juridique est une tâche très prenante, mais de nombreux travailleurs et travailleuses prennent le temps de le faire. Des 231 personnes sondées qui se sont déclarées premières intervenantes d'un organisme communautaire non juridique, 43,6 % ont indiqué qu'elles avaient accompagné des gens à des rendez-vous chez des fournisseurs de services juridiques.

Importance accordée à l'accompagnement de clientèle chez des fournisseurs de services juridiques (en %)



Graphique 13 – Importance accordée à l'accompagnement de clientèle à des rencontres avec des fournisseurs de services juridiques (pourcentage de toutes les personnes sondées)

Degré d'aise dans l'accompagnement de clientèle chez des fournisseurs de services juridiques (en %)

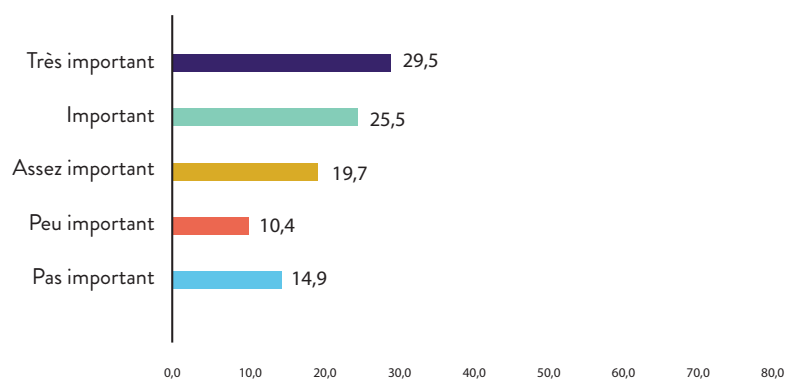


Graphique 14 – Degré d'aise dans l'accompagnement de clientèle à des rencontres avec des fournisseurs de services juridiques (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)

2.1.7 Accompagner les gens à des audiences devant les tribunaux

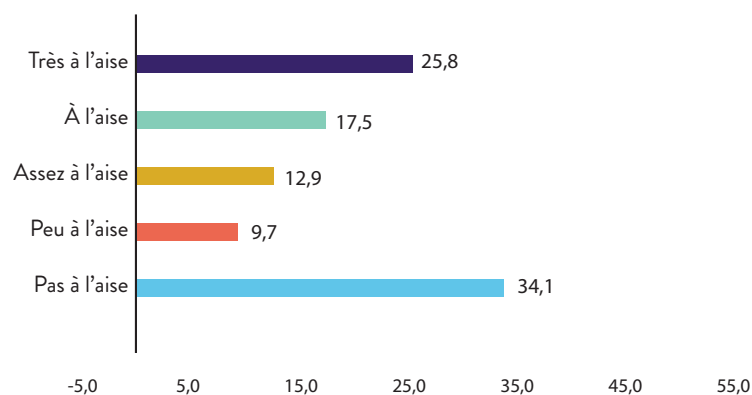
Des 231 personnes sondées qui se sont déclarées premières intervenantes d'un organisme communautaire non juridique, 45,5 % ont indiqué qu'elles avaient accompagné des gens à des audiences judiciaires¹⁵.

Importance accordée à l'accompagnement de clientèle à des audiences devant les tribunaux (en %)



Graphique 15 – Importance accordée à l'accompagnement de clientèle à des audiences devant les tribunaux (pourcentage de toutes les personnes sondées)

Degré d'aise dans l'accompagnement de clientèle à des audiences devant les tribunaux (en %)



Graphique 16 – Degré d'aise dans l'accompagnement de clientèle à des audiences devant les tribunaux (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)



INSTANTANÉ – Le programme des agentes de soutien dans le contexte de la cour de la famille / Luke's Place

« S'y retrouver dans les procédures de la cour de la famille »

« Le programme des agentes de soutien dans le contexte de la cour de la famille est très utile pour aider les clientes victimes de violence conjugale. En tant qu'agente de soutien, je donne à mes clientes de l'information juridique, je les accompagne à des audiences judiciaires et à des rendez-vous avec un avocat ou une avocate, je leur offre un soutien affectif, je veille à leur sécurité et je les dirige vers d'autres organismes communautaires. » – Sondage

« Le programme des agentes de soutien dans le contexte de la cour de la famille, financé par le ministère du Procureur général, soutient les victimes de violence conjugale dans leurs démarches auprès de la cour de la famille. Luke's Place offre une formation initiale, une formation continue, un forum modéré, affiche des billets portant sur de la jurisprudence et des décisions judiciaires récentes, de l'information, des articles de presse, des faits d'intérêt et des communiqués. Cet organisme offre également une tribune qui permet aux travailleuses de collaborer, d'échanger des idées et de se soutenir mutuellement, de manière à se tenir informées, à communiquer et à ne pas se sentir seules dans leurs tâches (surtout lorsqu'elles viennent de localités éloignées du nord de l'Ontario et qu'elles travaillent souvent dans l'isolement). » – Sondage

2.2 Importance de la fonction

L'importance de la fonction d'intermédiaire de confiance et la nécessité de soutenir ces intermédiaires sont bien démontrées dans la documentation. Des chercheur(e)s et des universitaires du Canada, du Royaume-Uni, de l'Australie et des États-Unis ont étudié les façons dont les intermédiaires de confiance aident les gens à régler des problèmes juridiques courants. Dans le cadre de nos entretiens, de nos groupes de discussion et de nos sondages, nous avons beaucoup entendu parler de la valeur des travailleuses et travailleurs communautaires qui peuvent servir d'intermédiaires de confiance lorsque les problèmes de la clientèle comportent un élément juridique. Parmi les principaux points, citons le sentiment d'aise et de confiance de la clientèle, l'optique d'ensemble adoptée pour aider la clientèle à résoudre de multiples éléments de ses problèmes et la possibilité d'intervenir en amont pour empêcher un problème juridique de s'aggraver. Les premiers intervenants et intervenantes sont parfois la seule source d'aide. Ils peuvent servir de complément aux avocats, avocates et parajuristes susceptibles d'intervenir.

En réalité, de nombreuses personnes, surtout des personnes vulnérables ou démunies, ne reçoivent pas d'aide dans la résolution de leurs problèmes juridiques si un intermédiaire de confiance membre d'un organisme communautaire

n'intervient pas. Ce concept est bien décrit dans cette citation de la Law and Justice Foundation, en Nouvelle-Galles du Sud, en Australie :

« [TRADUCTION] Il est particulièrement frappant que les seuls conseillers auxquels les plus défavorisés sont très susceptibles de s'adresser pour résoudre leurs problèmes juridiques soient des conseillers en matière de santé ou d'aide sociale et des services juridiques à but non lucratif. Cette constatation est une preuve empirique sérieuse renforçant l'idée que les conseillers en matière de santé et d'aide sociale constituent une importante voie d'accès à la justice, surtout pour les personnes défavorisées et peu capables dont les besoins en matière juridique risquent fort de ne pas être comblés ¹⁶. »

Dans le secteur de la santé, une évaluation du projet d'expansion de Telehealth auprès des Premières Nations du nord de l'Ontario a démontré comment on peut accroître l'utilisation d'un service public et faire des économies de coûts en coordonnant le travail des intermédiaires locaux, qui font partie de ces populations et qui ont des connaissances culturelles et linguistiques pertinentes, avec le travail d'autres professionnelles et professionnels ¹⁷.

De nombreuses personnes à qui nous avons parlé dans le cadre d'entretiens et de groupes de discussion considéraient comme importante la fonction d'intermédiaire de confiance, qu'ils qualifiaient de « capitale », d'« immensément importante » et d'« essentielle ». Les principaux facteurs qui contribuent à cela sont liés au sentiment d'aise et de confiance de la clientèle, à l'intervention en amont, à la difficulté d'accéder à des services juridiques, au rôle complémentaire de ces intermédiaires par rapport aux professionnelles et professionnels du droit et à l'optique d'ensemble appliquée. Plusieurs personnes ont exprimé des réserves à l'égard de cette fonction, surtout lorsqu'elle est mal soutenue et mal comprise.



« La plupart des gens ne consultent jamais d'avocat ou d'avocate mais consultent des travailleuses et travailleurs communautaires tout le temps. »

– Entretien

Dans notre sondage, nous avons demandé à tout le monde quelle importance avaient les sept tâches des organismes communautaires non juridiques dans leur travail auprès des personnes ayant des problèmes juridiques. À divers degrés, les personnes sondées considéraient surtout ces tâches comme « très importantes », « importantes » ou « assez important ».

Tâche (%)	Pas important	Peu important	Assez important	Important	Très important
Reconnaître les problèmes juridiques auxquels une personne fait face	4,5	9,0	12,6	32,4	41,5
Donner de l'information de base sur les droits et les procédures juridiques	4,6	9,4	12,4	34,2	39,5
Aiguiller les gens vers des fournisseurs de services juridiques	0,3	0,8	3,8	19,5	75,7
Aider les gens à remplir des formulaires ou des documents juridiques	11,0	12,5	19,6	26,5	30,4
Aider les gens à faire les étapes nécessaires pour résoudre un problème juridique	8,4	13,5	18,6	30,8	28,8
Accompagner les gens à des rencontres avec des fournisseurs de services juridiques	12,4	12,9	20,7	25,5	28,5
Accompagner les gens à des audiences devant les tribunaux	14,9	10,4	19,7	25,5	29,5

Tableau 5 – Importance accordée à chaque tâche (pourcentage de tous les personnes sondées)

2.2.1 Sentiment d'aise et de confiance de la clientèle

Les gens s'adressent souvent à un travailleur ou une travailleuse communautaire ou à un ou une autre intermédiaire de confiance avant que ce soit d'autre pour parler de problèmes qui pourraient comporter un élément juridique. La confiance de la clientèle envers l'intermédiaire est un gros facteur qui donne à ce dernier le moyen d'apporter une assistance.

Les travailleurs et travailleuses qui s'acquittent bien de leur fonction d'intermédiaire de confiance écoutent leur clientèle attentivement, manifestent de l'empathie et font de leur mieux pour recommander leur clientèle aux bons services. L'intermédiaire apprend à connaître la situation et l'ensemble des problèmes de la clientèle, ce qui peut contribuer beaucoup à faire avancer la résolution de ses problèmes juridiques.

Les premiers intervenants et intervenantes ont souvent une langue et un bagage culturel en commun avec leur clientèle et sont au diapason avec elle. Les intermédiaires qui parlent le français participent à la mise en œuvre du cadre des services en français de l'Ontario. Ceux et celles qui parlent d'autres langues élargissent la portée des services des organismes. Ainsi, les agents et les agentes d'établissement parlent souvent la langue des gens qu'ils aident. Cela permet aux nouveaux arrivants et arrivantes de discuter de leurs problèmes dans leur langue, ce qui les met à l'aise et en confiance et facilite la communication.



« Selon notre expérience, la plupart des femmes qui mettent fin à une relation de violence ont de la difficulté à faire confiance aux gens et à l'information qui leur est donnée. C'est souvent avec une intervenante d'une maison d'hébergement, une conseillère communautaire ou une agente de soutien à la cour de la famille qu'elles établissent leur premier lien de confiance. » – Entretien



« Lorsqu'une cliente risque d'être expulsé de son logement, elle subit un stress. Le fait de pouvoir s'adresser à quelqu'un qui connaît la situation mais qui en est émotivement détaché aide la cliente. L'intermédiaire de confiance est une personne constante à qui la cliente peut poser des questions ou exposer ses problèmes sans devoir raconter maintes fois son histoire. » – Groupe de discussion

Les intermédiaires de confiance qui ont participé à nos entretiens et à nos groupes de discussion offrent souvent des services à des gens démunis ou ayant des besoins complexes. Une étude australienne met en relief l'importance de la confiance et de la familiarité dans l'établissement d'un dialogue avec la clientèle ayant des besoins complexes¹⁸. Une autre étude, qui porte sur les pays pauvres, fait ressortir l'importance des intermédiaires de confiance dans l'établissement d'un dialogue avec les gens pauvres et vulnérables¹⁹.



INSTANTANÉ – L'Access Alliance Multicultural Health Centre

« Les gens ne connaissent pas leurs droits »

L'Access Alliance Multicultural Health Centre est un centre de services de santé multidisciplinaire communautaire qui offre des services aux immigrant(e)s, aux demandeur(euse)s d'asile, aux résident(e)s sans statut et aux LGBT+.

« Nous avons l'intime conviction que les déterminants sociaux de la santé ont une incidence sur la santé physique. L'an dernier, nous avons organisé un atelier sur les modifications apportées aux lois régissant l'asile; tout le monde (y compris les médecins, le personnel infirmier et les premiers intervenants et intervenantes) y a participé. La plupart des gens qui viennent de l'étranger, où ils ont vécu dans des systèmes différents, ne connaissent pas leurs droits en matière de logement ou de demande d'asile ou dans d'autres domaines. Les gens font confiance aux agents et agentes d'établissement puisque ces personnes sont leur premier point de contact. » – Entretien

2.2.2 Intervenir en amont

Le moment de l'intervention est un autre aspect du travail d'intermédiaire de confiance, et cela peut avoir un effet sur l'accès à la justice. Par exemple, lorsqu'un problème juridique n'est pas décelé précocement, il peut se compliquer. Dans un livre publié au Royaume-Uni sur l'avenir des professions, on souligne la crainte que les problèmes s'aggravent inutilement avant qu'un professionnel ou une professionnelle du droit intervienne.²⁰

Un rapport canadien souligne l'importance d'une intervention précoce de grande qualité de la part des intermédiaires de confiance. Ce même rapport recommande de développer les moyens juridiques des gens, de l'enfance à l'âge adulte, et de former les fournisseurs de services de vulgarisation et d'information juridiques, les intermédiaires de confiance et les fournisseurs de services juridiques directs « dans le but de renforcer les mécanismes d'évaluation, de triage et d'aiguillage afin que les citoyens trouvent rapidement l'aide dont ils ont besoin. »²¹

D'autres études traitent de stratégies pratiques à court terme comme la mise au point d'outils qui peuvent aider les intermédiaires de confiance à déceler les problèmes juridiques et à recommander les gens aux bons services rapidement²².



« L'information juridique peut avoir un gros effet sur la vie des gens. S'ils n'obtiennent pas l'aide qu'il leur faut, cela peut créer une spirale négative qui les tire vers le bas. » – Entretien



INSTANTANÉ – Le secteur des parcs et des loisirs

« Les premiers à déceler des problèmes »

Les membres de Parks and Recreation Ontario (PRO) sont surtout des services de parcs et de loisirs d'administrations municipales; mais des organismes communautaires à but non lucratif, comme les YWCA/YMCA et les Repaires jeunesse du Canada, en font aussi partie.

« Les employé(e)s des parcs et des services de loisirs sont parfois les premiers à déceler des problèmes. Il peut s'agir de problèmes de santé mentale, de problèmes pécuniaires ou de situations de maltraitance ayant des incidences judiciaires. Dans les centres fréquentés par des personnes âgées, il se peut que des clients ou clientes aient besoin d'assistance juridique soit pour une arnaque visant les personnes de leur tranche d'âge soit parce que leurs enfants tentent de leur soutirer de l'argent. Il serait utile pour les travailleurs et travailleuses de savoir comment intervenir pour informer les gens de leurs droits, mais on ne propose pas de formation sur les moyens d'aider les gens ayant des problèmes juridiques. Une des difficultés

vient du fait que bon nombre de premiers intervenants et intervenantes sont des bénévoles. »

PRO organise des séminaires Web, publie un bulletin d'information bimensuel, utilise un serveur de listes et donne des conférences pour aider ses membres à se perfectionner et à se tenir au courant des enjeux provinciaux. PRO a récemment créé un programme de certificat en gestion. Il s'agit d'un programme de formation de trois jours qui traite de communication, de gestion stratégique, de perspicacité politique et de sens de l'organisation. Ce n'est pas considéré comme un programme qui peut être suivi en ligne car le réseautage, les communications internes et la constitution d'un « groupe de sages » qu'on peut consulter sont importants.

- Entretien

2.2.3 Un guichet auquel s'adresser

Les travaux de recherche portant sur les besoins en matière de droit civil et l'accès à des conseils juridiques d'expert(e)s montrent que de nombreuses personnes ont l'habitude de s'adresser à des parents, à des enseignant(e)s, à des chefs spirituels ou à des travailleur(euse)s communautaires pour obtenir de l'information ou de l'assistance de nature juridique, surtout lorsqu'elles viennent de prendre conscience d'un problème juridique. La clientèle, surtout celle qui doit surmonter des obstacles et qui est démunie, pense souvent que la consultation d'un professionnel ou une professionnelle du droit est coûteuse et hors de leur portée. Il arrive également que la clientèle s'adresse à une personne avec qui elle a un lien parce que le droit peut être intimidant et que les professionnelles et professionnels du droit peuvent s'exprimer d'une manière difficile à comprendre. Dans de nombreux cas, il n'y a tout simplement pas de services de conseil juridique professionnel ou de représentation à leur disposition ou, du moins, pas à un coût qu'ils peuvent assumer.

Consulter un avocat, une avocate ou un parajuriste pour chaque problème ayant un élément juridique n'est ni la solution, ni faisable. Il faut envisager diverses options pour résoudre les problèmes juridiques. Les intermédiaires de confiance font partie de la solution.

Dans une étude des systèmes de santé qui porte sur les pays pauvres, on s'est penché sur deux stratégies de prestation de services faisant une place aux intermédiaires de confiance. L'une d'elles était le [TRADUCTION] « transfert des tâches », qui supposait [TRADUCTION] « la délégation de tâches à des groupes de travailleurs et travailleuses nouveaux ou déjà présents ayant soit une formation moindre, soit une formation pointue ». L'autre était la « compétence collective », définie ainsi : [TRADUCTION] « la combinaison qui produit le maximum de services de santé d'une qualité donnée à un coût donné »²³.

2.2.4 Complémentarité avec les avocats, les avocates et les parajuristes

Les travailleuses et travailleurs communautaires et les avocats, avocates et parajuristes qui proposent des services à une clientèle vulnérable sont complémentaires dans ce qu'ils font. Les travailleuses et travailleurs communautaires s'occupent des besoins non juridiques de leur clientèle, ce qui laisse aux avocats, avocates et parajuristes plus de temps pour s'occuper du travail juridique. Les travailleuses et travailleurs communautaires aident la clientèle en les accompagnant à des rendez-vous et donnent à l'équipe juridique le portrait de la situation et les données concernant les problèmes systémiques relatifs à la cause de la clientèle.

Certains premiers intervenants et intervenantes que nous avons consultés nous ont décrit comment ils préparaient la clientèle à ce que celle-ci devait attendre de la consultation d'un professionnel ou d'une professionnelle du droit, afin de tirer le meilleur parti de cette consultation. Ils aident également la clientèle à trouver les documents dont les avocats, avocates ou parajuristes ont besoin. Ce genre d'aide permet d'optimiser la consultation juridique, à laquelle les professionnelles et professionnels ont un temps limité à consacrer, et permet aux services juridiques d'être mieux ciblés et plus efficaces.



« Les premiers intervenants et intervenantes apportent leur aide quand les avocats, avocates ou parajuristes entrent en jeu. Ces personnes ont beaucoup d'information et comprennent la situation. Elles sont particulièrement utiles auprès d'une clientèle qui a des problèmes de santé mentale. »

– Groupe de discussion



« Il y a eu un incendie dans l'appartement d'une cliente. Le propriétaire a dit que c'était de sa faute et qu'elle devait lui payer 7 000 \$. J'ai aidé cette locataire à communiquer avec la clinique juridique mais, en ce moment, elle est anxieuse et a besoin de soutien. Je l'aide à communiquer avec l'avocat, à qui je transmets des compléments d'information. » – Entretien

2.2.5 Optique d'ensemble

Les problèmes juridiques chevauchent souvent d'autres problèmes. Nous avons entendu que les intermédiaires de confiance pouvaient adopter une optique d'ensemble lorsqu'ils aident la clientèle à régler divers éléments de problèmes qui se recoupent.

Les intermédiaires de confiance contribuent à améliorer la prestation des services, que la clientèle ait des problèmes juridiques ou d'autres problèmes qui ne sont pas de leur principal domaine de compétence. Dans le secteur de la santé, par exemple, ils prennent une place importante dans l'élaboration de mécanismes axés sur la clientèle ²⁴.



INSTANTANÉ – Le secteur de l’alphabétisation

« l’élève franchit la porte de l’établissement chargé d’une foule de problèmes »

Il y a une forte corrélation entre les revenus et le faible niveau de scolarisation. Les organismes d’alphabétisation essaient d’avoir une optique d’ensemble sur cette question : ils aiguillent souvent des élèves adultes vers un éventail de services comme les logements sociaux et les banques alimentaires. Parfois, les éducateurs et éducatrices de l’alphabétisation découvrent que les élèves ont également des problèmes juridiques.

« Il arrive que des élèves franchissent la porte de l’établissement chargés d’une foule de problèmes. Les éducateurs et éducatrices de l’alphabétisation les aiguillent certainement vers une clinique juridique locale, les services d’aide juridique ou les services 211, selon la situation. Ils sont très prudents lorsqu’il s’agit de donner des conseils juridiques. La plupart des organismes d’alphabétisation estiment très important d’aider les gens à obtenir les services qu’il leur faut, même s’ils n’ont pas de budget pour cela; ils savent que c’est capital pour les objectifs d’un élève dans la vie. Nous avons la passion d’aider les gens à accéder aux services auxquels ils ont droit. »

– Entretien

2.3 Difficultés

2.3.1 Populations diverses

Les organismes offrant des services aux populations autochtones, rurales ou nordiques se heurtent souvent à des obstacles supplémentaires. Ils ont eux-mêmes peu de services à leur disposition. Ils doivent composer en outre avec la distance géographique, ce qui leur complique la tâche de suivre des formations et de participer à des activités de réseautage et peut limiter les possibilités d’établir des réseaux et des relations de confiance.

Les intermédiaires francophones et leur clientèle se heurtent également à un accès limité à de l’information juridique. En outre, les outils et services qui existent en français sont peu nombreux. Les intermédiaires de confiance œuvrant auprès d’autres groupes linguistiques et culturels doivent aussi surmonter des obstacles particuliers, comme le manque de formations axées sur les populations qu’ils servent.

La Fondation du droit de l’Ontario soutient les efforts visant à aider les premiers intervenants et intervenantes à répondre aux besoins de populations diverses. Citons, entre autres initiatives, Connexion Ottawa et Collectivités de

communication, qui portent sur les besoins des gens ne parlant aucune des deux langues officielles du Canada et les besoins des populations des régions rurales et isolées.

2.3.2 Intérêt et sentiment d'aise

Certains premiers intervenants et intervenantes veulent servir d'intermédiaires de confiance à la clientèle ayant des problèmes juridiques, d'autres non. Il se peut que ces derniers manquent de confiance lorsque les problèmes et les mécanismes judiciaires sont complexes. Il se peut qu'ils ne considèrent pas que cela fait partie de leur travail ou que l'organisme pour lequel ils travaillent ne les soutient pas dans une telle fonction.



« Ce rôle peut mettre certains intervenants et intervenantes mal à l'aise, mais il cadre bien avec leurs fonctions parce que ceux-ci aident des gens qui ont de multiples problèmes. »

– Entretien

2.3.3 Taux de roulement

Il faut du temps pour établir des relations, mais elles sont une caractéristique essentielle de la fonction d'intermédiaire de confiance. Les travailleurs qui commencent ou qui occupent une fonction largement administrative ne peuvent pas faire ce que font les travailleurs qui ont des liens profonds dans le milieu local. C'est inévitable : les organismes communautaires ont un taux de roulement du personnel élevé, et ils éprouvent plus souvent qu'autrement de la difficulté à conserver leurs moyens après le départ d'un travailleur ou d'une travailleuse d'expérience.



« Le taux de roulement des employé(e)s des organismes à but non lucratif est renversant. Tout le monde dit : “Je suis nouveau”. » – Entretien



« Il y a une différence entre une nouvelle employée qui répond au téléphone et une employée qui a des liens profonds dans le milieu local. » – Entretien

2.3.4 Temps

Au cours d'une journée bien remplie, il est possible que le travailleur ou la travailleuse n'ait pas le temps de discuter des éléments juridiques d'un problème avec sa clientèle, ni de consulter des ressources d'information, ni d'assister à de longues séances de formation qui pourraient l'aider à remplir la fonction d'intermédiaire de confiance. C'est

particulièrement vrai dans le cas des personnes qui travaillent à de petites organisations.

Les formations à l'intention des intermédiaires de confiance sont d'une durée variable. Il se peut qu'une formation courte (par exemple une demi-journée) ne suffise pas pour que les participants et participantes absorbent pleinement la matière. Il se peut qu'une formation longue (par exemple jusqu'à trois jours) soit impossible à suivre intégralement pour les travailleurs et travailleuses. Il faut concevoir avec soin les programmes de formation et fournir des outils et des soutiens accessibles pour aider directement les intermédiaires de confiance dans leur travail.

2.3.5 Moyens financiers

Les organismes communautaires composent avec une difficulté chronique : des moyens financiers limités. Parfois, leurs fonds ne couvrent tout simplement pas tous les soutiens et services qu'ils souhaiteraient offrir à leur clientèle. Ce peut être un obstacle également dans l'accès aux formations et aux soutiens à l'intention des intermédiaires de confiance. Les organismes actifs dans les régions rurales et nordiques, où les déplacements sont coûteux et difficiles, composent avec des difficultés supplémentaires.

L'élaboration d'outils et de soutiens à l'intention des intermédiaires de confiance peut être coûteuse et exiger beaucoup de temps. Bien que les formations soient habituellement gratuites pour les intermédiaires de confiance, certains organismes ont mis au point des programmes officiels pour lesquels les participants ou participantes doivent payer.

2.3.6 Politiques des organisations

Il importe que la fonction d'intermédiaire de confiance bénéficie d'un encadrement et d'un soutien au sein des organisations. Lorsque le personnel d'une organisation sert d'intermédiaire de confiance, celle-ci et ses bailleurs de fonds doivent veiller à ce que cette fonction s'inscrive dans sa mission, qui consiste à répondre aux besoins de la clientèle. Une personne de l'organisation devrait être chargée de superviser le travail. Or, parfois, la direction est réticente à l'idée d'offrir de l'aide dans les domaines juridiques en raison de préoccupations touchant à la responsabilité légale. Lorsqu'un organisme ne reconnaît ni ne soutient la fonction d'intermédiaire de confiance, son personnel ne suit pas de formations et ne peut pas passer beaucoup de temps à aider la clientèle de cette manière. Malgré ces obstacles, habituellement, le personnel de ces organismes tient beaucoup à aider la clientèle et il fait une partie de ce travail de façon non officielle.



« Étant donné que nous n'avons pas de formation juridique, notre patron nous rappelle que nous ne sommes pas obligés de donner de l'information juridique. C'est pour nous protéger. » – Groupe de discussion

Quelques participants et participantes à notre recherche ont suggéré des changements de politiques pour résoudre ces difficultés :

- Créer un poste d'intervenant(e)-pivot ou un service d'approche au sein de l'organisation. Une démarche de centralisation pourrait être perçue comme un important engagement, ce qui pourrait exiger un changement

de philosophie.

- Prévoir des formations à l'intention des intermédiaires de confiance lors des conférences annuelles et des séances d'orientation du personnel, et les intégrer dans d'autres programmes de formation du personnel de l'organisation. Cela montrerait l'engagement de l'organisation et lui permettrait de joindre davantage de gens.
- Demander aux participants et participantes à des formations destinées aux intermédiaires de confiance de réfléchir à des mesures qu'ils proposeraient à leur organisation.



« Les gens qui finissent par devenir premiers intervenants et intervenantes communautaires ne connaissent pas grand-chose au droit. Or, un grand nombre des problèmes de leur clientèle, comme les problèmes de logement ou d'emploi, ont quelque chose à voir avec le droit. » – Entretien

2.3.7 Trouver de l'information de qualité

Il existe de nombreuses bonnes sources d'information juridique mais tout le monde ne les connaît pas. Même lorsqu'ils trouvent de l'information, les travailleurs et travailleuses peuvent ne pas être en mesure de dire si elle est fiable et utile à la clientèle. Il est souvent plus simple de trouver de l'information sur les droits que sur les démarches à entreprendre pour les faire valoir ou sur les options possibles pour régler un problème. Les francophones de l'Ontario doivent surmonter une difficulté supplémentaire : le peu de documentation et de soutiens qui existent en français, comparativement à ce qui existe en anglais, malgré l'obligation d'offre de services en français imposée par la loi. Il y a également un besoin de documents d'information juridique et de soutiens dans des langues autres que le français et l'anglais.

Les personnes sondées ont mentionné quelques-uns des domaines juridiques qui touchent leur clientèle. La liste ci-dessous, qui n'est pas exhaustive, illustre l'étendue de ces domaines.

Domaines juridiques mentionnés par les participantes et participants à la recherche	
• Accessibilité des lieux aux personnes handicapées • Protection de l'enfance • Droits relatifs à l'habitation coopérative • Protection des consommateurs • Propriété intellectuelle et homologation • Vérification d'antécédents judiciaires • Droit pénal • Droit de l'éducation • Maltraitance des personnes âgées • Droit de l'emploi • Loi de 2000 sur les normes d'emploi • Droit de la famille • Rapports Gladue pour la clientèle autochtone • Logement • Droits de la personne • Immigration	• Violence entre partenaires intimes • Propriétaires et locataires • Délais de prescription • Mandats à portée limitée • Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada • Santé et sécurité au travail • Règlements relatifs à l'usage médicinal et à la production personnelle de cannabis • Droits des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer • Rôle des parajuristes • Cour des petites créances • Assistance sociale • Violence faite aux femmes • Testaments, successions et procurations

Tableau 6 – Domaines juridiques

2.3.8 Information juridique ou conseils juridiques

Il y a une « zone grise » entre l'information juridique et les conseils juridiques. Pour les travailleuses et travailleurs communautaires, il peut être difficile de comprendre cette distinction et de s'y retrouver. Ce sujet est revenu souvent au cours de notre recherche. Des participants et participantes du milieu juridique ont fait une mise en garde à l'égard des personnes servant d'intermédiaires de confiance, qui risquent d'« incarner le rôle d'avocat ou d'avocate » ou de « dépasser les limites de leurs connaissances »²⁵. Des participants et participantes d'horizons très divers étaient favorables à la recherche de moyens d'éliminer ou de réduire ce risque. Pour de nombreux clients et clientes, l'aide reçue d'un travailleur ou d'une travailleuse communautaire est la seule aide qu'ils obtiendront pour résoudre un problème juridique.

Certains travailleuses et travailleurs communautaires ont peur d'offrir certains types d'assistance – comme remplir des formulaires juridiques –, de crainte de franchir la ligne de démarcation. Dans un récent document de recherche canadien, il est question du [TRADUCTION] « possible effet de refroidissement » que produit la crainte d'enfreindre les règles d'exercice du droit lorsqu'on cherche à distinguer l'information juridique des conseils juridiques²⁶. Par contre, nous avons entendu des commentaires positifs sur des programmes de formation dans lesquels on donne des conseils sur l'art de s'orienter dans la « zone grise » et qui renseignent sur les ressources existantes expliquant la différence entre information juridique et conseils juridiques²⁷.



« Donner un peu d'information peut être dangereux. Il se peut que les gens dépassent les limites de leurs connaissances et que la clientèle n'obtienne pas la bonne information. » – Entretien



« Trop de gens ont fini par se plaindre à cause d'un travailleur bien intentionné qui avait mal rempli les formulaires. » – Sondage



« Il y a des craintes compréhensibles mais, dans la mobilisation des intermédiaires de confiance, une optique conservatrice empêche beaucoup de gens d'accéder à une aide dans la résolution de leurs problèmes juridiques. » – Entretien



« Le problème de distinction entre information juridique et conseils juridiques peut rendre les gens frileux face au risque. » – Groupe de discussion

En examinant la question, il importe de ne pas pécher par excès de restrictions à l'égard de ce que les intermédiaires de confiance peuvent faire. Il est essentiel que les travailleurs et travailleuses comprennent les types d'aide qu'ils peuvent offrir et les limites de leur fonction, mais donner des interprétations trop restrictives de ce qui constitue de l'information juridique aurait un effet dissuasif qui priverait une clientèle vulnérable nombreuse de toute assistance. Il conviendrait mieux de donner aux intermédiaires de confiance les moyens de faire ce qu'ils sont capables de faire pour soutenir les gens ayant des besoins juridiques.

Les technologies favorisent la méthode « à faire soi-même » dans la résolution de certains problèmes juridiques communs. En raison des avancées technologiques que sont les « formulaires intelligents », les outils d'accueil partagés et les parcours guidés dans la recherche d'information juridique, on peut voir d'un œil différent les préoccupations relatives aux intermédiaires de confiance qui aident la clientèle.

En marge de notre recherche, mentionnons que le personnel des palais de justice est aussi une catégorie d'intermédiaires de confiance. Un rapport ontarien portant sur le droit de la famille souligne la nécessité d'étudier d'autres stratégies, par exemple former le personnel des palais de justice à distinguer l'information juridique des conseils juridiques et l'encourager à maximiser les services qu'il peut offrir aux personnes autoreprésentées²⁸. Ce rapport et d'autres documents traitent du rôle que les parajuristes, les étudiants et étudiantes en droit et d'autres intervenants et intervenantes peuvent jouer dans l'amélioration de l'accessibilité aux services²⁹. Le Barreau de l'Ontario a approuvé récemment un plan visant à autoriser les parajuristes, et peut-être d'autres intervenants et intervenantes, à offrir certains services en matière de droit de la famille³⁰. Il importe de souligner que de nombreux intermédiaires, notamment des premiers intervenants et intervenantes communautaires qui soutiennent une clientèle vulnérable, travaillent au sein d'organismes bien moins rigides et ayant beaucoup moins de ressources que les bureaux de l'administration publique.

Les participants à la recherche ont formulé les idées suivantes au sujet de la distinction entre information juridique et conseils juridiques :

- Continuer d'aider les intermédiaires de confiance à distinguer l'information juridique des conseils juridiques en leur proposant des formations et de la documentation de base en la matière.
- Définir jusqu'où il faudrait aller pour encourager les travailleurs et travailleuses à s'aventurer dans la « zone grise » et les soutenir à cet égard et mettre à l'épreuve cette limite.
- Dans la mise au point de stratégies visant à résoudre la difficulté de la zone grise, tenir compte de la diversité des organismes communautaires sur le plan du secteur d'activité, de la taille, de la mission, des problèmes, du budget et de la clientèle. Ratisser large afin de mettre au point de véritables solutions.
- Créer des protocoles et des pratiques exemplaires pour composer avec les problèmes qui surviennent dans la zone grise séparant l'information juridique des conseils juridiques.
- Tenir compte des besoins en matière de confidentialité et de protection des renseignements concernant la clientèle lorsque des intermédiaires de confiance et des fournisseurs de services juridiques collaborent pour aider celle-ci.

- Entreprendre davantage d'études permettant de comprendre les besoins, les pratiques actuelles et l'efficacité des interventions faites par les intermédiaires de confiance afin d'orienter les directives concernant les limites de leur fonction.
- Trouver un juste équilibre entre la nécessité de soutenir les travailleuses et travailleurs communautaires non juridiques agissant dans la zone grise et la nécessité de remédier à la pénurie de services de conseils et de représentation juridiques accessibles sur lesquels on peut compter.



« On devrait mettre l'accent sur ce qu'on peut faire plutôt que sur ce qui n'est pas permis. Il y a encore du protectionnisme dans la profession et une incompréhension de la gravité du fossé en ce qui concerne l'accès. Nous devons maintenir des normes élevées mais faire progresser l'accès à la justice. »

- Entretien

2.3.9 Faire de bonnes recommandations

L'ensemble des personnes qui ont pris part à notre recherche considèrent comme très important le rôle des premiers intervenants et intervenantes dans la recommandation de clientèle à des services juridiques. De toute évidence, ces aiguillages sont vitaux, mais il est souvent difficile de bien les faire. Il se peut que les intervenants et intervenantes ne puissent compter que sur un petit nombre de professionnelles et professionnels du droit qui se spécialisent dans le domaine concerné, ou qu'il leur soit difficile de se renseigner sur de tels professionnelles et professionnels et de communiquer avec eux.



« Lorsqu'on recommande un client à un avocat, il est utile d'avoir de bonnes relations avec ce dernier. Lorsqu'on fait un suivi et qu'on relance l'avocat, on obtient des résultats. » – Groupe de discussion



« Lorsqu'une de mes clientes s'est trouvé un nouvel emploi, elle a cessé d'être admissible aux services de la clinique juridique communautaire. » – Groupe de discussion



« Il est important d'avoir des travailleurs communautaires francophones formés et accessibles partout en province, car la clientèle francophone est souvent dépourvue de ressources accessibles. »³¹ – Sondage



« Certains problèmes ne peuvent pas être confiés aux cliniques juridiques, alors qui prend la relève ? » – Entretien

Certains organismes communautaires ont de bonnes relations avec des avocats et avocates de clinique, du secteur privé ou bénévoles, des travailleurs ou travailleuses juridiques communautaires, des cliniques de faculté de droit ou des parajuristes, et ils tiennent à jour des listes pour faciliter les recommandations mais, pour de nombreux autres, ce n'est pas le cas. Les travailleurs et travailleuses ont besoin de formations et d'outils pour faire de bonnes recommandations à des services juridiques et doivent avoir accès à un important répertoire d'avocats, avocates et parajuristes qui connaissent le droit des pauvres et les problèmes juridiques communs.

Une bonne liste de fournisseurs de services juridiques possibles n'aide un travailleur que dans une certaine mesure. Il se peut que des professionnelles et professionnels du droit figurant sur la liste ne soient pas en mesure d'apporter leur aide en raison de l'incapacité de la clientèle à payer les frais de justice (ou de son inadmissibilité aux services d'une clinique juridique ou à l'aide juridique), de leurs moyens limités d'accepter des affaires à titre gracieux ou de manque de temps. Les organismes composent aussi avec la difficulté de tenir leur liste à jour. Le réseautage personnalisé et l'établissement de relations personnelles avec des fournisseurs de services juridiques peuvent être utiles.

S'il existe des annuaires centraux, ils ne donnent pas forcément assez d'information pertinente pour les organismes communautaires. Le Barreau et l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) ont des annuaires dans lesquels on peut faire une recherche selon le lieu géographique, le domaine du droit et la langue. Toutefois, il faut davantage aux organismes communautaires pour répondre à la nécessité impérieuse de recommander la clientèle à des services juridiques. Ainsi, ils peuvent avoir besoin de plus d'information dans des domaines spécialisés précis, sur la structure des honoraires, sur l'étendue géographique des services et sur la capacité d'accepter de nouvelles affaires. Cela est particulièrement important lorsque les professionnelles et professionnels du droit n'ont pas déjà de liens avec les organismes communautaires.

Le travail des intermédiaires de confiance est difficile lorsque ceux-ci décèlent des problèmes mais qu'il n'existe pas de services juridiques auxquels ils peuvent recommander leur clientèle. Souvent, il n'y a tout bonnement personne à qui s'adresser. C'est un problème surtout dans les régions rurales et isolées. Une étude canadienne met en relief la difficulté pour les populations rurales et isolées, surtout pour les populations autochtones, à accéder à des services juridiques, et examine les stratégies d'autoassistance³². Il y a des difficultés semblables dans d'autres secteurs. Ainsi, une étude américaine montre que les travailleuses et travailleurs communautaires du secteur de la santé pouvaient identifier les clientes qui avaient besoin d'une mammographie mais, en région rurale, ne pouvaient pas vraiment les recommander à des services médicaux. Cela réduisait beaucoup l'efficacité de leur travail.³³

Le choix limité de fournisseurs de services juridiques pose un gros problème lorsque la clientèle veut des services en français ou dans une langue autre que le français ou l'anglais ou lorsqu'ils ont besoin de consulter un professionnel ou une professionnelle qui comprend les membres d'un groupe particulier (par exemple les LGBTQ). Il a été mentionné que le manque d'avocats et avocates en droit de la famille francophones dans la province était un problème chronique. Des difficultés semblables existent pour de nombreux autres groupes linguistiques et culturels.

Les cliniques juridiques communautaires de l'Ontario sont une ressource capitale, mais celles-ci n'œuvrent pas dans tous les domaines du droit, elles sont parfois loin de leur clientèle et leurs ressources sont limitées. Dans de nombreux cas, il est impossible d'établir des liens avec des avocats ou avocates du secteur privé pour les raisons mentionnées précédemment.

Des participants et participantes ont proposé les idées suivantes pour résoudre les difficultés liées aux recommandations à des services juridiques :

- Trouver des moyens de mettre davantage de fournisseurs de services juridiques en rapport avec des organismes communautaires.
- Créer un programme coordonné d'aiguillage vers des services juridiques.
- Créer et tenir à jour, à l'intention des travailleuses et travailleurs communautaires, des listes de personnes ayant une formation juridique qui ont confirmé qu'elles étaient disposées à accepter du travail dans les domaines pour lesquels elles sont inscrites.
- Créer une liste d'avocats, avocates et parajuristes dans les domaines du droit relatifs à la pauvreté et à la marginalisation.
- Ne pas oublier que les recommandations se font dans les deux sens. Les cliniques juridiques, les avocats et avocates, et les parajuristes doivent savoir quel soutien les organismes communautaires ont à offrir.
- Améliorer la collaboration entre les organismes anglophones et francophones pour qu'un nombre accru de personnes d'expression française soient recommandées aux organismes francophones.
- Créer une carte géographique des organismes voués à la justice pour les personnes vulnérables.
- Envisager le recours aux technologies pour surmonter la difficulté d'établir et de tenir à jour des listes manuellement.



« En ce qui touche les recommandations, le mieux, c'est quand les services sont logés sous le même toit. Les gens n'ont alors qu'à longer un couloir, ce qui veut dire qu'ils se rendent bel et bien jusqu'au service qu'il leur faut. » - Entretien



INSTANTANÉ – Les recommandations aux organismes communautaires de Parkdale et les partenariats locaux

« Des recommandations “à chaud” »

« Le Parkdale Interagency Referral Network est un partenariat entre cinq organismes de services communautaires de la région de Parkdale qui ont mis à l'essai un outil d'aiguillage en ligne ces deux dernières années. Ces organismes ont convenu d'une chose : le premier point de contact de la clientèle est sa voie d'accès à tous les organismes du réseau, et les recommandations entre eux sont des recommandations “à chaud”, pour que la clientèle ne soit pas obligée d'expliquer maintes fois son problème à plusieurs organismes. Un soutien technique est assuré grâce à la participation des Parkdale Community Legal Services à un partenariat technologique entre cliniques juridiques communautaires. » – Sondage

« Il existe depuis longtemps un partenariat entre le Parkdale Community Information Centre et les Parkdale Community Legal Services dans l'organisation d'ateliers et d'activités locales. Le Centre aiguille vers la clinique juridique la clientèle qui a besoin de services et de soutien

juridiques; la clinique juridique aiguille vers le Centre la clientèle qui a besoin d'aide pour remplir des formulaires et d'autres ressources locales. » – Sondage

2.3.10 Assurer un suivi

Même si un travailleur peut faire une bonne recommandation, rien ne garantit que la clientèle y donnera suite. Les travailleuses et travailleurs communautaires ont souligné l'importance de faire un suivi pour comprendre ce qui se passe après qu'une recommandation a été faite ou que de l'information a été donnée.



« J'aimerais savoir quel a été le résultat. Ai-je fait une bonne recommandation ? Le problème a-t-il été réglé ? Connaître les résultats nous permettrait d'apprendre. » – Groupe de discussion

2.3.11 Tenir ses connaissances à jour

Se perfectionner et tenir ses connaissances à jour sont des défis pour les intermédiaires à titre personnel et pour l'organisme dont ils font partie. Le droit évolue et cela a des répercussions qui peuvent aussi évoluer avec le temps pour différentes situations. Le roulement du personnel entre également en jeu. Lorsqu'un employé part, l'organisme dont il faisait partie perd le savoir et les relations qu'il lui a fallu parfois de nombreuses années à bâtir.

2.3.12 Optiques systémiques

Des participants et participantes aux groupes de discussion estimaient qu'un régime juridique fondé sur la plainte n'était une solution viable que pour un très petit nombre de particuliers, au mieux. Selon ces participants, on obtiendrait de meilleurs résultats pour une plus grande clientèle en modifiant le régime juridique afin que l'incidence soit systémique plutôt qu'en soutenant la fonction d'intermédiaire de confiance. Ils préféreraient que les financements soient destinés à des programmes qui créent des liens entre les gens et leur permettent de rechercher collectivement des solutions systémiques qui, en définitive, bénéficieront à des groupes de clients ou clientes dans leur ensemble.



« On ne devrait pas se concentrer sur la vulgarisation du droit. On devrait privilégier une modification du régime juridique visant à aider les populations marginalisées. » – Groupe de discussion

2.4 Première étude de cas – Le Rural Justice and Health Partnership

Des 200 000 habitants des comtés de Hastings, Prince Edward et Lennox & Addington dans le sud-est de l'Ontario, environ 32 500 ont de maigres revenus et, pour la plupart, vivent dans des régions rurales et isolées. Le Rural Justice and Health Partnership met en rapport les fournisseurs de services de santé avec le Community Advocacy and Legal Centre, la clinique juridique qui sert ce bassin de population. Le but est d'améliorer les résultats en matière de services de santé et l'accès à la justice pour les personnes pauvres, vulnérables et marginalisées.

Ce partenariat fait intervenir des professionnelles et professionnels de la santé en qualité d'intermédiaires de confiance.

Une professionnelle de la santé : « Il est difficile d'être tout pour tout le monde. Dans ce genre de travail, il faut vraiment apprendre sous l'angle de la prestation de services parce qu'on doit être guidé par la clientèle et ses besoins – pour savoir jusqu'où aller, pour trouver des organismes et des soutiens aux services dans la région. »

Les conditions sociales profondes, notamment les problèmes juridiques non réglés, ont des répercussions sur la santé.

Une professionnelle de la santé : « Lorsque les pièces du casse-tête se mettent en place et que les gens obtiennent les prestations de logement ou d'invalidité dont ils ont besoin, c'est un soulagement. Cela fait une grosse différence dans leur vie. Cela leur permet de s'occuper davantage de leurs problèmes de santé et cela améliore leur bien-être en général. »

C'est souvent une situation critique sur le plan de la santé qui fait ressortir les problèmes juridiques.

Une professionnelle de la santé : « Il arrive qu'on tombe sur une personne qui va mourir, qui est analphabète, dont les membres de la famille ne savent pas quoi faire et ne s'entendent pas même quand tout va bien, et voilà que l'hôpital demande à cette personne si elle a une procuration. Des patients et patientes ont besoin d'aide pour remplir des documents, pour comprendre les pouvoirs qui accompagnent une procuration et pour connaître les démarches à faire pour en établir une. »

Une avocate de clinique juridique : « Lorsqu'un client ou une cliente a une situation familiale compliquée ou n'a pas de famille, une procuration peut être très importante. Il se peut que cette personne ne souhaite pas suivre la hiérarchie des mandataires spéciaux ou ne veuille pas que certains membres de sa famille héritent de ses biens ou s'occupent de ses affaires. Ce ne sont pas des cas simples et évidents. »

Une intervention en temps opportun aide.

Une avocate de clinique juridique : « Nous voyons beaucoup de clientèle pour laquelle il y a vraiment urgence d'agir. Pour les avocats et avocates, l'urgence de préparer des documents représente également un enjeu intéressant dans l'exercice de la profession : on veut apporter une aide rapidement, sur-le-champ, et on a l'obligation professionnelle de le faire. Certains problèmes exigent que nous y consacrons beaucoup de temps. »

« Le juridique fait peur. »

Une avocate de clinique juridique : « Les gens craignent souvent de s'adresser aux avocats ou avocates. La professionnelle de la santé peut parler en notre nom et dire "c'est bien de s'adresser à la clinique". Elle peut faire une partie du travail préparatoire et donner de l'information sur l'assistance juridique qui s'offre. Nous constatons que

l'information ne se rend pas aux gens autrement. »

Une professionnelle de la santé : « Le mot “juridique” fait peur et les services ne sont pas si faciles d'accès. Mais nous sommes capables de mettre les gens en rapport avec les services juridiques communautaires de manière vraiment positive. Nous adoptons une optique de soutien, nous ne sommes pas menaçants. »

Les formations offertes par la clinique juridique et une « liste de vérification de santé juridique » aident les travailleuses et travailleurs à déceler les problèmes juridiques relatifs au logement, à l'aide sociale, à l'emploi, à la rémunération, à l'indemnisation des victimes d'actes criminels, aux droits de la personne, aux droits des consommateurs et aux procurations.

Une professionnelle de la santé : « Je sais que j'ai fait des progrès dans la détection des besoins juridiques. Le Guide d'utilisation du plan de soins coordonnés, que tout le monde dans la province est censé utiliser, comporte une partie juridique dans laquelle on demande : « Avez-vous des préoccupations juridiques affectant votre santé ? » C'est bien et cela couvre certains éléments juridiques, mais nous pourrions probablement l'étoffer. La clinique juridique a élargi notre champ d'action et notre perspective relativement à l'intégration d'un critère d'analyse juridique. »

Les professionnelles et professionnels de la santé apprennent ce que la clinique juridique a à offrir et la façon de faire des recommandations. Un service d'assistance téléphonique leur permet de consulter rapidement un travailleur ou une travailleuse de clinique juridique pour obtenir des conseils.

Une professionnelle de la santé : « Le fait que je puisse envoyer un message électronique et recevoir une réponse aussi rapidement – c'est fantastique de savoir qu'on dispose de cette ressource et qu'on n'est pas un boulet ni un casse-pied. »

Une professionnelle de la santé : « Sachant ce que la clinique juridique peut offrir, si quelque chose survient pour mes patients et patientes, ou dans l'exercice de ma profession, et si je sens que cela correspond à des domaines mentionnés dans la liste de vérification de santé juridique, je vais passer un coup de fil pour savoir si j'ai vu juste. »

Une professionnelle de la santé : « La confiance inspirée à nos partenaires juridiques est un avantage essentiel. Lorsqu'une recommandation vient d'un fournisseur de services de santé en qui ils ont confiance, ils ont également confiance en la recommandation. Ce partenariat est très avantageux pour nous tous. »

La communication entre les professionnelles et professionnels du droit et de la santé aide leur clientèle commune.

Une avocate de clinique juridique : « Quand je pense à notre clientèle commune, je pense à l'adage qui dit qu'il faut tout un village [...] Il faut toute une équipe de professionnelles et professionnels de différents secteurs qui agissent de concert. Il ne suffit pas d'avoir seulement un médecin, seulement une infirmière praticienne ou seulement un avocat. Et il faut beaucoup de communication entre eux. Le projet a contribué à créer un filet de sécurité pour les gens qui en ont vraiment besoin. »

Une professionnelle de la santé : « Pour le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, je demande toujours à l'avocat de la clinique juridique de jeter un coup d'œil sur l'auto-évaluation de la clientèle en même temps

que sur l'évaluation du médecin. Il se peut qu'ensuite, nous renvoyions le tout au médecin. Cela marche vraiment bien. Cet échange permet au médecin d'acquérir des connaissances juridiques. »

Les partenariats donnent des moyens.

Une professionnelle de la santé : « Le réseau en faveur de la justice en matière de santé a changé notre façon de voir les problèmes de la clientèle. Il nous rappelle que nous avons des ressources prometteuses à leur offrir. Le fait d'obtenir de l'aide dans la résolution d'un problème leur donne des moyens. La clinique juridique est extrêmement accueillante, disposée à offrir du soutien de toutes les manières qui puissent nous être utiles. Les gens de la clinique y mettent du cœur, et cela se voit. »

Pour en savoir plus sur le Rural Health and Justice Partnership, la liste de vérification de santé juridique, les documents relatifs à ce partenariat ou les formations offertes aux intermédiaires de confiance, voir <http://www.communitylegalcentre.ca>.



3. FORMATION À L'INTENTION DES INTERMÉDIAIRES DE CONFIANCE

3. FORMATION À L'INTENTION DES INTERMÉDIAIRES DE CONFIANCE

Les travailleuses et travailleurs communautaires sont mieux à même d'aider la clientèle qui a des problèmes juridiques s'ils ont accès à des activités de formation, à des outils, à un soutien organisationnel ainsi qu'à des liens à l'intérieur et à l'extérieur de leurs secteurs. Certains ont pu bénéficier d'un tel soutien, mais de nombreux autres n'ont pas pu. Sans soutien, les intermédiaires ne se sentent pas à l'aise dans le rôle qu'ils jouent, ou ils peuvent refuser de remplir ce rôle. Du bon travail a été fait en Ontario pour soutenir le rôle d'intermédiaire de confiance, mais il est nécessaire de s'inspirer des pratiques prometteuses, de partager des ressources et d'en créer de nouvelles, ainsi que de joindre plus de gens. Grâce à un soutien approprié, les travailleuses et travailleurs communautaires peuvent en faire davantage dans ce rôle crucial – et le faire mieux encore.

3.1 Que savons-nous de la formation existante?

3.1.1 Formation accrue

De nombreuses activités de formation ont été entreprises ces dernières années en vue de soutenir les travailleuses et travailleurs qui jouent un rôle d'intermédiaire de confiance, dont des projets financés par la Fondation du droit de l'Ontario dans le cadre de l'initiative « Collectivités de communication » et d'autres programmes. Environ la moitié des premiers intervenants et intervenantes présents dans des organismes communautaires non juridiques ont dit avoir suivi une formation relative aux six sujets énumérés dans notre sondage..

Formation suivie par les travailleuses et travailleurs communautaires (%)	Oui	Nou	Total
Travailler avec une clientèle qui a des problèmes juridiques	47,5	52,5	100
Trouver de l'information juridique de qualité	52,1	47,9	100
Comprendre la différence entre des conseils et des informations juridiques	48,9	51,1	100
Les systèmes et les procédures juridiques	47,2	52,8	100
L'aiguillage de la clientèle vers des services juridiques	39,7	60,3	100
Domaines particuliers du droit	48,4	51,6	100

Tableau 7 : Formation suivie par les travailleuses et travailleurs communautaires (pourcentage des travailleuses et travailleurs communautaires)

Les initiatives de formation ont produit divers documents et diverses méthodes d'exécution. Certains organismes, grâce à des projets en collaboration et à des partenariats, ont créé des réseaux qui continuent de renforcer leur capacité d'aider leur clientèle en leur fournissant des informations juridiques et en les aiguillant vers d'autres ressources et services. Les initiatives sont souvent adaptées au large éventail de milieux dans lesquels travaillent les intermédiaires de confiance ainsi qu'aux secteurs et aux clientèles qu'ils servent.

3.1.2 Cela fonctionne-t-il bien?

Nous n'avons procédé à l'évaluation officielle d'aucun programme de formation, mais quelques participants et participantes aux entretiens nous ont dit que la formation destinée aux intermédiaires de confiance semble être utile. Les premiers intervenants et intervenantes qui ont répondu à notre sondage ont clairement indiqué qu'ils trouvaient cette formation utile. Environ 80 % de ceux qui avaient suivi une formation relative aux six sujets de formation énumérés dans notre sondage ont conclu qu'elle était « très utile » ou « utile » pour leur travail. La formation en personne, les webinaires et les cours en ligne ont tous été très bien cotés pour ce qui était de la capacité de se renseigner sur des sujets liés au droit.



INSTANTANÉ : Workers' Action Centre

« Des séances de formation pour les premiers intervenants et intervenantes »

« Le Workers' Action Centre offre des outils et des mécanismes de soutien qui visent à aider les premiers intervenants et intervenantes à régler quelques problèmes de base concernant les droits des travailleurs et travailleuses. Ce groupe exerce une fonction de communication très active, et il produit du contenu de manière fréquente (neuf publications axées sur divers enjeux annuellement). Il y a un serveur de courriels actif et les membres communiquent sur des sujets d'actualité. » – Groupe de discussion

« Le site Web du Workers' Action Centre indique qu'il offre des [TRADUCTION] « séances de formation à l'intention des premiers intervenants et intervenantes en poste dans des organismes communautaires afin de les tenir au fait de la législation et d'aider les membres de leurs collectivités qui ont un problème au travail. » – Site Web

Lors d'entretiens avec des personnes participant à des projets menés dans le cadre du programme « Collectivités de communication », nous les avons également entendus dire que, à leur avis, la formation aidait à repérer des problèmes et à mieux comprendre les questions de nature juridique au sein des organismes en cause. Elle aidait aussi à mettre en rapport diverses personnes et à donner à celles-ci une occasion de partager des expériences.

Un avantage particulièrement prisé de la formation est les réseaux que créent les travailleuses et travailleurs quand ils se rencontrent à l'occasion d'une conférence et d'une réunion. Cela donne lieu à des possibilités de collaboration qui favorisent des relations suivies entre les organismes et les collectivités.

3.1.3 Évaluation des effets de la formation

De nombreuses études ont mis en lumière le besoin d'évaluer les activités d'accès à la justice. Dans le secteur de l'éducation et de la consultation financières, une étude mesurant les effets des activités éducatives souligne certains des défis que présente l'exécution d'une évaluation, comme le manque de partialité dans le processus de sélection et le manque de groupes de comparaison³⁴. Parmi les questions découlant des évaluations de programmes éducatifs figurent celles de savoir si, à la longue, les activités d'éducation sont plus utiles que celles qui sont offertes [TRADUCTION] « sous une forme standardisée pendant une durée prédéterminée » et si les [TRADUCTION] « modèles éducatifs ne vont peut-être pas assez en profondeur et manquent de possibilités de s'exercer et de faire des suivis³⁵. »



Il serait intéressant de vérifier ce qui se passe après que les gens ont suivi une formation dans un domaine particulier. Vont-ils se souvenir de ce qu'ils ont appris? Comment conservent-ils les connaissances acquises? Une formation permanente est-elle nécessaire? – Groupe de discussion

Plusieurs études sur le secteur de la santé traitent de la difficulté d'obtenir des preuves au sujet de l'efficacité et de l'incidence du travail des intermédiaires de confiance dans ce secteur³⁶. L'une des études souligne l'importance de la contribution des collectivités à l'évaluation du travail des intermédiaires de confiance et des ressources dans le secteur de la santé³⁷. Une autre étude donne une définition utile de l'incidence (ou l'impact) : [TRADUCTION] « [L']incidence peut aussi être qualifiée d'issues, de réalisations ou de résultats. L'incidence n'est pas la même chose que des produits livrables, des descriptions de ce que le projet a accompli ou des mesures qualitatives du projet³⁸. »

Une évaluation approfondie peut être une tâche complexe pour de nombreux petits organismes à but non lucratif, car la planification et l'exécution d'une évaluation réfléchie et utile nécessite des ressources financières et humaines – et du temps. Il est particulièrement ardu d'effectuer une évaluation qui met l'accent sur l'incidence ou l'impact, par opposition à des résultats quantitatifs. Quelques organismes disposent d'outils meilleurs que d'autres pour évaluer leurs activités. Certains recourent à des évaluateurs et évaluatrices externes. D'autres le font de manière informelle, y compris en maintenant des relations avec le groupe visé.

Nous signalons que quelques organismes ayant reçu des subventions de la Fondation du droit pour la formation d'intermédiaires de confiance ont procédé à des évaluations détaillées des besoins, tandis que les efforts d'autres organismes ont été plus modestes. Les frais des activités d'évaluation des besoins sont admissibles à une aide financière de la Fondation du droit en tant que moyen d'apprendre et de s'améliorer et aussi en tant que moyen d'aider à trouver d'autres sources de financement. Dans certains cas, il est clair que des projets sont parvenus à aider des intermédiaires de confiance à comprendre la loi et, par ricochet, à aider leur clientèle à obtenir de meilleurs renseignements juridiques.

Lors de nos entrevues, de notre recension de la documentation et de notre recension des dossiers, nous avons pris connaissance de méthodes d'évaluation prometteuses dans le secteur de la prévention de la violence envers les

femmes. L'une des activités a consisté à évaluer les connaissances et les attitudes de manière objective en recourant à une série de questions, posées avant et après une activité de formation en ligne, qui vérifiaient la connaissance que les travailleuses avaient acquise des sujets (formation menée par l'Ontario Association of Interval and Transition Houses, ou OAITH). Une autre activité d'évaluation a eu recours à des sondages de suivi auprès des travailleuses, après un délai de trois et de six mois, à la suite d'un programme de formation destiné aux femmes victimes de violence et aux fournisseurs de services qui les aident (activité réalisée par Luke's Place). L'évaluation de Luke's Place a montré que les informations que les travailleuses partageaient avaient aidé des femmes à réfléchir et à se préparer différemment, à se sentir plus confiantes et moins anxieuses et à déterminer comment elles feraient affaire avec leurs avocats ou avocates. Les résultats de l'activité d'évaluation de l'OAITH sont mentionnés dans l'« instantané » qui suit.



INSTANTANÉ : Intervenantes de maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence

« Le plan d'évaluation consistait à vérifier les connaissances avant et après le cours. »

Les intervenantes de maisons d'hébergement doivent être bien au fait des questions et des processus juridiques, surtout en lien avec le droit de la famille, l'immigration et le droit pénal. Une bonne part des problèmes avec lesquels les femmes sont aux prises est liée au droit, comme le bien-être à l'enfance, la garde, le partage des biens, l'immigration et les questions de nature criminelle, et ces dernières doivent faire affaire avec un ou plusieurs éléments du système juridique pour obtenir les résultats qu'elles veulent. Dans les collectivités de petite taille, des intervenantes ont noté plus de cas d'inculpation criminelle de femmes ou de double inculpation. Et pas seulement pour les voies de fait entre partenaires, mais pour d'autres accusations aussi, comme les cas de méfait et les infractions relatives à la drogue. Parfois, une femme a des antécédents d'accusations criminelles qui créent des obstacles, même si elle ne fait l'objet, à ce moment, d'aucune accusation.

Dans les maisons d'hébergement, les intervenantes cherchent des informations juridiques pour des gens et elles tentent de les aider de diverses façons. Les intervenantes en appui transitoire et soutien au logement ainsi que celles qui sont agentes de soutien dans le contexte de la Cour de la famille sont les principales personnes qui assurent un soutien en accompagnant des clientes qui se rendent au tribunal, en les aidant à obtenir une aide juridique ou en se rendant avec elles à un rendez-vous juridique. Pour ce qui est des problèmes qui ne relèvent pas du droit de la famille, comme les problèmes entre locateur et locataire, ces personnes orientent les gens vers les cliniques juridiques communautaires. Pour ce qui est des questions d'immigration, l'aiguillage de la clientèle qui se trouvent à l'extérieur de la région de Toronto pose des difficultés, mais il y a des organismes d'établissement qui peuvent être utiles sur ce plan.

Environ 2800 personnes se sont inscrites au portail de formation en ligne de l'Ontario Association of Interval and Transition Houses (OAITH), lequel est décrit comme un [TRADUCTION] « système de gestion de l'apprentissage » ou un [TRADUCTION] « centre de formation ». Il n'est pas nécessaire d'être membre de l'OAITH pour participer – le portail s'adresse à toutes.

Le portail recourt à un système appelé Moodle, qui offre à ses utilisatrices le choix de le rendre complexe et interactif ou de le tenir réduit au strict minimum. L'OAITH a décidé de faire les choses simplement, en se passant de fonctions complémentaires et de caractéristiques interactives telles que des babillards. L'OAITH a ajouté une fonction audio pour faciliter l'accessibilité. Lorsqu'il y a une image, celle-ci s'accompagne d'une description écrite afin d'aider la clientèle qui utilisent un lecteur d'écran. Tous les modules du portail sont du type « rythme personnel », c'est-à-dire que les apprenantes y accèdent quand elles le veulent et qu'il n'y a aucun délai d'achèvement.

Les sept modules disponibles en 2016 ont été établis en partenariat avec d'autres organismes. L'un des nouveaux modules, qui porte sur la violence sexuelle et le droit, a été mis au point avec METRAC. Avant cela, l'OAITH n'offrait pas sur son portail d'activités de formation axées sur le droit. Le module porte sur la violence sexuelle et les instances judiciaires criminelles, et il est conçu pour les fournisseurs de services d'aide aux survivantes.

Une évaluation externe a été effectuée au sujet du cours intitulé « Foundations », qui offre un apprentissage axé sur les compétences à l'intention de toute personne désireuse de travailler dans le secteur de la lutte contre la violence faite aux femmes. Le plan d'évaluation a consisté à vérifier les connaissances et les attitudes avant et après le cours, de façon à déterminer si les participantes avaient acquis des connaissances. La quasi-totalité de ces dernières ont signalé que les compétences apprises au moyen du programme de formation allaient être utiles dans le cadre de leur emploi³⁹. Cela renforce les avantages qu'il y a à évaluer les programmes de formation en vue de rehausser la capacité des travailleuses et travailleurs communautaires.

– Entretien

3.2 Avantages de la formation



La formation n'est pas juste une question de transfert de connaissances. Il faut qu'elle mette les gens en rapport avec un réseau de praticien(ne)s, de pairs ou d'expert(e)s avec lesquels ils peuvent communiquer plus tard ou en temps utile. On ignore de quelle information on a besoin avant d'en avoir besoin. – Un répondant à une entrevue (expert en formation)

Les intermédiaires de confiance apprécient les activités de formation qui rehaussent leur sentiment d'aise dans le rôle qu'ils jouent et la capacité qu'ils ont de l'exécuter. Une formation qui inclut des possibilités de réseautage est des plus précieuses. Il est difficile de faire des généralisations sur la formation en personne par opposition à la formation en ligne, mais nous avons clairement entendu dire que les deux méthodes sont utiles, que les deux devraient être utilisées de manière réfléchie et, parfois, combinées. Il est essentiel de suivre une formation permanente afin de se mettre à jour sur les connaissances et les mesures de soutien que le rôle exige. L'apprentissage à double sens est également utile, car les travailleuses et travailleurs communautaires en apprennent davantage sur les questions juridiques, et les professionnelles et professionnels du droit en apprennent davantage sur la clientèle de ces travailleurs.

L'investissement fait dans les activités de formation et les mesures de soutien destinées aux intermédiaires de confiance repose sur l'hypothèse que ces derniers appliqueront au fil du temps les connaissances et les compétences qu'ils acquièrent à des problèmes juridiques ordinaires et aux services connexes. Dispenser une formation à un intermédiaire de confiance peut donc être avantageux pour de nombreux clients et clientes. De plus, les intermédiaires de confiance sont peut-être mieux à même d'avoir accès à des informations et à les absorber que des gens qui ont des besoins juridiques et qui sont probablement en état de crise ou qui subissent un certain stress.

La formation destinée aux intermédiaires de confiance aide les premiers intervenants et intervenantes à comprendre la mesure dans laquelle la prise de conscience d'un problème juridique, ainsi que des interventions en temps opportun, peuvent éviter une aggravation de la situation ou d'autres problèmes. Cela les aide à prendre connaissance de ce qu'est un problème juridique, à reconnaître les types courants de problèmes juridiques dans leurs collectivités et à relever des problèmes juridiques pour leur clientèle. La formation peut aussi aider les intervenants et intervenantes à comprendre l'incidence d'une aide juridique pour leur clientèle et de quelle façon offrir des informations et des aiguillages. La formation peut également souligner l'importance d'intégrer les connaissances acquises au sein de leurs organismes.

3.3 Dix conseils en matière de formation

Lors de notre recherche, on nous a fait de nombreuses suggestions au sujet d'activités de formation destinées aux intermédiaires de confiance que les travailleuses et travailleurs communautaires appliquent habituellement. Voici donc « dix conseils en matière de formation ».

3.3.1 Consulter pour évaluer les besoins de formation

L'évaluation des besoins est importante. Elle permet aux organismes de voir quels sont les besoins des intermédiaires de confiance et de quelle façon il faudrait dispenser des activités de formation pour obtenir de bons résultats.



Il faut s'asseoir avec un organisme et demander : « Que faites-vous? Quels sont les genres de problèmes juridiques qu'a votre clientèle? » Ensuite, mettre au point pour cet organisme une approche personnalisée qui se rapporte à ses activités.

– Entretien



Pour réussir, il faut être sûr que ce que l'on établit répond réellement à un besoin du marché visé. Soyez sûrs de bien comprendre les besoins sous l'angle de l'utilisateur ou l'utilisatrice. – Entretien

Il est important de s'entretenir avec des membres d'organismes communautaires et de mettre au point des trousseaux de formation axés sur leurs besoins. Le but est de concevoir des activités de formation qu'il est possible de mettre en pratique et qui répondent à la manière dont l'organisme aborde son travail. Certains voudront une formation plus approfondie que d'autres.

Des groupes de discussion avec des premiers intervenants et intervenantes peuvent être un moyen utile de découvrir ce dont ces personnes ont besoin dans leurs tâches quotidiennes et la manière d'intégrer les activités de formation à leur culture organisationnelle. Cette technique peut aussi aider à apprendre ce qui incite les intervenants et intervenantes à se tenir à jour et à suivre une formation sur un sujet particulier.

Le fait de consulter les collectivités locales avant d'organiser les activités de formation et d'adapter le contenu et le format en fonction du groupe visé est également un aspect important. Des comités consultatifs peuvent aider à faciliter la rétroaction de la collectivité. Dans le cadre d'un projet que la Fondation du droit de l'Ontario a financé, la consultation des intermédiaires de confiance a mené à un changement dans la façon dont le projet avait recours à des intermédiaires pour joindre des victimes de la traite de personnes.

Dans le secteur juridique canadien, le Community Advocacy and Legal Centre de Belleville a établi [TRADUCTION] « une échelle de formation en capacités et en alphabétisation juridiques à l'intention des “intermédiaires de confiance”⁴⁰. » L'Échelle est utilisée dans le cadre de la planification d'activités de formation juridique destinées aux intermédiaires de confiance, et elle aide à déterminer l'endroit où ces derniers se situent dans leurs processus d'apprentissage.

3.3.2 Tirer des leçons de la formation dispensée par d'autres

Quand on met au point des activités de formation destinées aux intermédiaires de confiance, il est important d'examiner les activités de formation qui ont eu lieu, y compris dans d'autres secteurs et d'autres ressorts, et d'en tirer des leçons.

En Ontario, les subventions de la Fondation du droit pour la formation des intermédiaires de confiance ont permis de produire un nombre important de documents de formation qu'il est possible d'utiliser et d'adapter dans le cadre de projets futurs. La Fondation du droit exige souvent que les titulaires d'une subvention passent en revue, utilisent et adaptent des activités qui existent déjà.

Le site Web « Collectivités de communication » tient un dépôt de documents de formation établis dans le cadre de ces projets, dans la mesure où les organismes directeurs les ont partagés. Le site PLE Learning Exchange de CLEO [Éducation juridique communautaire Ontario] produit et échange des renseignements au sujet des meilleures pratiques en matière d'éducation juridique destinée au public (EJP). Le site comporte un nombre croissant d'informations sur la distinction (parfois floue) qui existe entre les informations juridiques et les conseils juridiques, et ces informations sont intégrées dans divers documents.

L'annexe B comporte de plus amples informations sur ce que nous avons appris au sujet des approches qui, d'après les participantes et participants à notre recherche, fonctionnaient bien.



Dans le projet « Collectivités de communication », il est possible d'adapter des documents de formation plutôt que de partir de zéro. Il y a des outils d'évaluation communs et un comité consultatif qui soutient les nouveaux projets. – Entretien



On ne peut pas créer éternellement de petits projets. Comment faire pour amplifier tout cela? – Entretien

3.3.3 **Personnaliser**

Les activités de formation et les mesures de soutien qui concernent le rôle d'intermédiaire de confiance doivent être personnalisées en fonction de différents rôles et contextes.

Le meilleur type de formation répond aux besoins sur le terrain des intervenants et intervenantes au sein de la collectivité ou du secteur pertinent. Il est possible que certains éléments et sujets de formation, ainsi que certaines approches, fonctionnent de façon générale, mais la plupart devront être personnalisés de façon à tenir compte de la diversité des organismes, des premiers intervenants et intervenantes, de la clientèle et des activités en question. Par exemple, certains intermédiaires ne s'occupent qu'à l'occasion de questions d'ordre juridique, tandis que d'autres s'occupent intensément tous les jours.

Dans certains secteurs (comme dans celui de l'alphabétisation), il est fréquent que l'on forme des bénévoles. Dans d'autres, les possibilités de formation semblent s'adresser uniquement au personnel rémunéré. La formation de bénévoles aide à élargir les contacts, surtout si ces derniers fournissent des services directs pendant un temps prolongé et nouent des liens de confiance avec la clientèle.

3.3.4 Concevoir une formation axée sur la clientèle

On nous a fait bien comprendre que les initiatives qui visent à soutenir les premiers intervenants et intervenantes doivent faire en sorte que la clientèle occupent une place centrale; il faut pour cela s'attacher directement à répondre aux besoins de la clientèle et reconnaître que la clientèle vulnérable n'est pas uniforme. Un organisme de justice international préconise d'établir des [TRADUCTION] « parcours de justice qui fonctionnent pour la clientèle », en situant les gens au centre des activités et en permettant aux institutions de justice d'assurer un leadership et une stabilité⁴¹.



INSTANTANÉ : Formation en ligne et multimédia, Université Queen's

« La formation doit soutenir les résultats d'apprentissage. »

À l'Université Queen's, la Faculté de génie et de sciences appliquées est dotée d'une équipe d'enseignement et d'apprentissage qui se spécialise dans la création de cours présentés sous deux formes : des cours dispensés entièrement en ligne et des cours combinés. Cette équipe met au point des cours pour la clientèle interne de l'Université, ainsi que pour la clientèle externe du secteur de l'éducation et de la formation.

L'unité recourt à une approche axée sur le travail d'équipe et pluridisciplinaire. Les équipes sont formées de concepteurs et conceptrices de cours, de spécialistes en multimédia, d'étudiants et étudiantes et de spécialistes de la conception et de la mise au point de cours de façon à créer des documents de cours intégrés qui sont bien alignés sur les résultats d'apprentissage des cours et des programmes. Les objets d'apprentissage comprennent des vidéos, des animations et d'autres approches d'apprentissage actif visuellement optimisées. La demande s'oriente de plus en plus vers la création de cours combinés, qui englobent les meilleurs éléments des deux méthodes de présentation : en ligne et en face à face.

[TRADUCTION] « De nos jours, la population étudiante veut du matériel éducatif de qualité supérieure. Nous rivalisons avec YouTube et Netflix, et la population étudiante ne veut pas de documents de formation qui paraissent démodés. Au fil des ans, nous avons mis au point une approche qui produit des cours plus riches en médias. L'une des difficultés que pose cette approche est qu'elle peut être coûteuse, et l'Équipe doit sans cesse se dire que sa priorité numéro un n'est pas la création de médias. Il n'est pas question de créer quelque chose de

« cool » pour le simple plaisir de le faire; le matériel didactique doit tout d’abord soutenir les résultats d’apprentissage. Dans notre approche, c’est assurément la pédagogie qui guide la technologie. »

L’Équipe d’enseignement et d’apprentissage travaille en collaboration étroite avec la clientèle en vue de créer des modules et des cours d’apprentissage qui répondent aux résultats d’apprentissage définis. Depuis 2014, l’Équipe se sert des critères qualitatifs qu’a créés le programme de norme industrielle Quality Matters^{MC} afin de veiller à ce que les approches utilisées dans le cadre des cours soient solidement étayées par les données probantes relevées dans la documentation portant sur la recherche en éducation.

À l’Université Queen’s, on utilise une plateforme d’apprentissage intégrée et multifonctionnelle appelée Brightspace, créée par une entreprise canadienne, Desire2Learn. Cette plateforme permet à l’Université d’offrir une expérience complète et de grande qualité aux apprenants et apprenantes et elle leur donne la possibilité d’avoir accès à leur matériel didactique riche en médias à n’importe quel moment, à partir de n’importe quel endroit et depuis n’importe quel dispositif. Les apprenants et apprenantes ne se servent pas seulement de Brightspace pour avoir accès à du matériel didactique. Ils peuvent suivre les progrès qu’ils font sur le plan de l’apprentissage et interagir avec d’autres membres de leur équipe, des expert(e)s du secteur et des instructeur(trice)s, le tout à partir d’une seule plateforme pratique.

– Entretien

3.3.5 Offrir un processus éducatif réciproque

Les activités éducatives réciproques entre expert(e)s en droit et travailleur(euse)s communautaires peuvent être mutuellement avantageuses. Cette formule peut aider à garantir que les avocats et avocates sont davantage conscients des besoins des personnes vulnérables que servent les organismes communautaires. Faire participer des avocats, avocates et parajuristes à des projets de formation destinés à des intermédiaires de confiance est un moyen de rendre possible ce processus éducatif réciproque.



Il est bon d'aider la clinique à en apprendre davantage sur ce que nous faisons, afin qu'elle en sache plus sur la clientèle que nous voyons. – Groupe de discussion

Le concept du processus éducatif réciproque est ressorti lors de nos consultations, de la recension de dossiers et de la recension de la documentation. Un document traite de son importance pour les fournisseurs de services qui travaillent auprès des personnes transgenres⁴². Deux documents préconisent de considérer les personnes atteintes du VIH/SIDA comme des [TRADUCTION] « patient(e)s-instructeur(trice)s » et des [TRADUCTION] « expert(e)s en VIH et en leur propre état de santé⁴³ ». Une autre étude porte sur la formation réciproque entre les spécialistes de la santé, des sciences sociales et du droit⁴⁴.

3.3.6 Recourir à des techniques d'éducation aux adultes

La formation des intermédiaires de confiance est principalement conçue pour des adultes (mais pas exclusivement). Une étude, axée sur les connaissances financières, a signalé que les adultes :

- font un choix personnel et apprennent quand ils sont motivés à le faire;
- filtrent les informations qu'ils estiment pertinentes pour eux et les étudient sélectivement;
- apprennent mieux par la pratique;
- réagissent à des conseils, et non à des instructions;
- ont des idées indépendantes et une expérience qui contribuent à leur apprentissage⁴⁵



Il n'est pas juste question d'une formation technique traditionnelle. Il est question de techniques de sensibilisation et d'éducation aux adultes qui mènent à une action concrète. – Entretien



Les études de cas sont toujours très utiles – mettre en pratique des scénarios. – Groupe de discussion

La formation destinée aux intermédiaires de confiance englobe souvent des principes d'éducation aux adultes comme ceux-là, et il faudrait que cela se poursuive. Dans la mesure du possible, les activités de formation qui comportent un programme d'études interactif, un apprentissage expérientiel et un élément pratique lié à la manière dont les gens font leur travail dans la vie réelle sont idéales. Parmi les techniques suggérées figurent des études de cas et des jeux de rôle avec d'anciens clients ou clientes et d'autres personnes ayant vécu des expériences semblables, assortis de mécanismes de soutien permettant de faire face aux risques en cause. La formation est la plus efficace quand elle est dispensée dans une atmosphère accueillante et réceptive. Les activités de formation devraient également offrir des outils à la fois théoriques et pratiques.

Le fait d'inviter d'autres organismes à venir parler de ce qu'ils ont fait pour soutenir leurs travailleuses et travailleurs quand ils fournissent des informations juridiques et aiguillent des personnes vers des ressources juridiques, et pourquoi cela est important, peut être motivant pour les organismes et les intermédiaires particuliers qui ne sont pas sûrs de la raison pour laquelle la formation sera profitable à eux-mêmes, à leur organisme et, par-dessus tout, à leur clientèle.



INSTANTANÉ : « Law for Life » – Formation axée sur des compétences (R.-U.)

« Nous pouvons le faire »

Les activités de formation et d'éducation de Law for Life sont axées sur les intermédiaires de confiance, en tant que moyen de répondre le plus efficacement possible aux besoins des utilisateurs et utilisatrices les plus vulnérables. La formation axée sur les intermédiaires de confiance est fondée de façon générale sur des secteurs du droit. Cela inclut le bien-être social (il y a de nombreux besoins dans le secteur du logement). Le groupe n'enseigne pas d'importants détails du droit, mais met plutôt l'accent sur des compétences et des concepts clés qui peuvent être transférés d'un secteur du droit à un autre (recherche sur des problèmes juridiques, aptitudes de négociation, compréhension de différents cadres du droit, comme la différence entre le droit civil et le droit criminel, etc.). Le groupe se branche ensuite sur la manière d'avoir accès au service numérique (« Advicenow ») et de l'utiliser. L'idée est d'implanter l'utilisation du numérique dans le contexte de l'enseignement communautaire, d'acquérir des compétences de base en droit et de veiller ensuite à ce que les intermédiaires puissent effectuer le travail de recherche d'informations en ligne.

Le groupe n'utilise pas le modèle axé sur la « connaissance de ses droits ». La formation est centrée sur l'acquisition de compétences de base, comme la manière de faire des recherches en ligne pour trouver des sources accessibles et de grande qualité. Il prépare les gens à aiguiller la clientèle vers des réseaux de services juridiques officiels ainsi que vers des réseaux pro bono plus informels, comme des services d'assistance téléphonique.

Qu'est-ce qu'un intermédiaire peut faire, compte tenu du fait que les ressources juridiques spécialisées sont si restreintes? Exécuter des tâches comme enregistrer une chronologie, des événements de base, de bons aiguillages, afin de s'assurer que l'on recourt de la meilleure façon possible à une avocate ou un avocat spécialisé. – Entretien

3.3.7 Dispenser une formation permanente et d'appoint

Certains des participants et participantes à nos entretiens et à nos groupes de discussion ont également dit privilégier des activités de formation permanentes, ou une « combinaison de types d'éducation » qui renforcent les compétences et les connaissances acquises lors d'activités de formation antérieures (« mêmes les travailleuses et travailleurs qui utilisent les informations oublient ») et qui expliquent ce qui a changé. Une suggestion a été d'organiser une séance éducative sur des sujets particuliers à l'intention des premiers intervenants et intervenantes quelques fois par année. Cela serait particulièrement utile dans les secteurs du droit qui changent souvent, comme l'immigration. Des séances d'information régulières aideraient à garantir que les premiers intervenants et intervenantes se tiennent à jour et sont en mesure d'établir des contacts avec des pairs et des expert(e)s.



INSTANTANÉ : Formation des agentes de soutien dans le contexte de la cour de la famille « Un soutien permanent »

Notre activité de formation d'une durée de deux jours, destinée aux nouvelles agentes de soutien, commence par une introduction de base aux problèmes liés à la violence envers les femmes, surtout ceux qui prennent naissance au moment de la séparation. Ensuite, nous faisons un survol du processus du tribunal de la famille et faisons de la planification de sécurité. Nous passons en revue les problèmes qui surviennent dans les affaires soumises au tribunal de la famille et nous soulignons la différence qu'il y a entre l'information juridique et les conseils juridiques.

Il est essentiel de combiner une formation directe avec des activités de formation et de soutien permanentes. Les agentes ont entre elles d'intéressantes discussions sur la manière de faire face aux situations, et elles profitent de leur expérience respective. Les gens travaillent dans des contextes isolés et ils ont besoin de possibilités de nouer des contacts. Si les intermédiaires de confiance ne bénéficient pas d'un soutien permanent, il serait contraire à l'éthique de leur dispenser une formation initiale.

– Entretien

3.3.8 Faire participer de multiples intervenants et intervenantes

Bien des gens ont émis des commentaires positifs sur les contacts et les partenariats officiels et officieux, tant au sein

et à l'échelle des secteurs communautaires, secteurs juridiques, secteurs de santé et secteurs d'autre nature. Ils ont dit que c'était là un facteur clé pour soutenir les personnes vulnérables qui ont des problèmes juridiques. Les partenariats sont importants pour la formation des intermédiaires de confiance ainsi que pour l'exécution des programmes. Les travailleuses et travailleurs communautaires réussissent le mieux quand ils disposent de liens avec des fournisseurs de services juridiques, comme des avocat(e)s, des parajuristes et des travailleur(euse)s juridiques communautaires, et d'un accès régulier à ceux-ci. De bonnes relations entre les services et les collectivités favorisent une prestation de services efficace et la mise à jour des connaissances.

Le fait de regrouper des secteurs pour suivre des programmes de formation comporte de nombreux avantages. Pour les intermédiaires de confiance, cela inclurait des fournisseurs de services juridiques, des premiers intervenants et intervenantes, des partenaires de la collectivité venant de multiples organismes, ainsi que divers spécialistes. Suivre une formation ensemble offre de meilleures occasions de transférer des connaissances et d'établir des réseaux, de façon à aider les travailleuses et travailleurs à mieux aiguiller la clientèle vers des conseils juridiques et d'autres services.

Une étude souligne que les partenariats conclus entre des organismes juridiques et non juridiques sont particulièrement efficaces pour joindre les clientèles visées, surtout au moyen d'activités d'éducation juridique communautaire. Ces séances vont au-delà du partage d'informations et aident à instaurer la confiance entre les intermédiaires et la clientèle. Cette confiance rehausse en fin de compte les efforts d'intervention directe⁴⁶.

Officialiser la formation, par exemple en offrant des certificats de formation, est une technique qui a été utilisée dans certains cas et qui peut être un facteur de motivation.



INSTANTANÉ : Community Law School

« *Certificate in Community Advocacy* »

Community Law School (Sarnia-Lambton) Inc. est un organisme communautaire qui se consacre à la vulgarisation juridique publique. Il offre un éventail de programmes et de documents destinés à dispenser une formation sur le bien-être social et le droit de la protection des consommateurs à des premiers intervenants et intervenantes, des défenseurs des droits des collectivités, des consommateurs et consommatrices, des organismes de base et des membres de collectivités pauvres et marginalisées. Parmi les produits offerts figurent un Certificate in Community Advocacy [certificat en défense des droits en milieu communautaire]. – Site Web et sondage

La collaboration, la coordination et les partenariats sont d'importants volets des modèles efficaces de prestation de services. Il s'agit là d'un thème récurrent, qui a été renforcé dans notre recension de la documentation, nos entretiens, nos groupes de discussion, nos sondages et nos recensions des dossiers.

Un rapport d'évaluation souligne l'importance des partenariats et de la collaboration dans un modèle de prestation de services situé à Toronto (Access Alliance Multicultural Health and Community Services)⁴⁷. Le Projet de transformation des cliniques juridiques d'Ottawa est un autre exemple de projet mettant en cause des intermédiaires de confiance et dans lequel on a conclu que les partenariats étaient importants⁴⁸. Dans le cadre du projet « Connexion Ottawa », une entente de partenariat couvre les aspects clés du partenariat, tels que le renforcement des compétences, la promotion de la collaboration et l'amélioration des possibilités de partage et d'échange.

Un document australien confirme l'importance de la collaboration entre les services juridiques et non juridiques, de la formation des travailleuses et travailleurs juridiques et non juridiques, ainsi que d'instruments pratiques tels que des outils de présélection (par exemple des outils de santé juridique)⁴⁹. Ce document souligne également l'importance des conversations et de la coordination entre les bailleurs de fonds, comme le gouvernement et les fondations, de façon à pouvoir mieux répondre aux besoins juridiques des gens.

3.3.9 Intégrer la formation aux activités organisationnelles

L'intégration d'activités de formation sur le droit dans des conférences, des activités ou d'autres rencontres déjà prévues est un moyen de gérer le coût de la formation des intermédiaires de confiance, surtout en région rurale et éloignée. Le fait de combiner les activités de formation avec des activités déjà prévues peut vouloir dire que les participantes et participants n'auront pas à se déplacer deux fois.



INSTANTANÉ : Secteur de l'établissement des immigrants

« Créer des réseaux et renforcer les capacités »

L'OCASI (Ontario Council of Agencies Serving Immigrants) compte 230 organismes membres d'un bout à l'autre de la province, et dont le nombre d'environ 14 000 employé(e)s fournissent des services aux immigrants, aux réfugié(e)s et aux demandeur(e)s du statut de réfugié. La majorité des membres du personnel sont des intervenant(e)s de première ligne, c'est-à-dire des conseiller(ère)s en établissement, des conseiller(ère)s en emploi/prospecteur(trice)s d'emplois et des professeur(e)s de langue. La formation dispensée repose sur une évaluation des besoins de formation, effectuée aux deux ans. Cette évaluation relève aussi les questions nouvelles ou urgentes qui nécessitent des activités de formation.

Quand le droit de l'immigration ou des réfugiés change, l'OCASI dispense une formation sur le sujet, dans des conférences, des forums, etc., parce que le sujet est lié de très près au travail accompli. Lorsqu'il est question du contenu juridique des programmes de formation,

l'OCASI s'associe à d'autres organismes (comme des cliniques juridiques communautaires). L'organisme a aussi travaillé avec CLEO [Éducation juridique communautaire Ontario], qui a mis au point des documents que l'OCASI diffuse à ses membres.

L'OCASI a cinq types de méthodes de formation :

Formation en personne : 100 séances ou plus par année (sur des sujets tels que l'invalidité, les LGBTQ). De plus en plus, la formation en personne comporte des éléments en ligne (formation combinée).

Webinaires sur les politiques : 5 ou 6 webinaires par année (p. ex. sur la violence envers les femmes, le droit de l'immigration, la lutte contre le racisme – tout ce qui est d'actualité).

Formation en ligne animée : 3 ou 4 sujets par année, de 5 ou 6 semaines chacun, présentés deux fois (p. ex. santé mentale, violence sexuelle, violence familiale, emploi des jeunes immigrants). Dans le cours animé sur la violence familiale, une avocate est invitée pour répondre aux questions.

Formation en ligne autodirigée : il est possible d'accéder en tout temps à cette activité de formation, qui inclut des corrections automatiques. L'OCASI tente de transformer la plupart de ses autres éléments de formation en une activité de formation autodirigée une fois que ces éléments sont terminés, mais certains sujets ne sont offerts que dans le cadre d'une activité de formation autodirigée.

École de justice sociale : il s'agit d'un programme axé sur les politiques, offert une fois par année. L'OCASI invite une vingtaine de personnes de toute la province. Pendant une période de trois mois, ces personnes se rencontrent trois fois en personne et quatre fois dans le cadre d'un webinaire. Chaque webinaire porte sur un sujet différent, présenté par une personne ayant de l'expertise en la matière. Des personnes présentent leur candidature pour faire partie des 20 participants. L'école de justice sociale est le modèle préféré, mais il est difficile à financer. Ce modèle crée des réseaux et renforce les capacités. Les participant(e)s deviennent des expert(e)s et partagent leur savoir. – Entretien

3.3.10 Évaluer l'efficacité et l'effet

Il est utile de relever dès le départ les résultats souhaités du programme de formation et de procéder à une évaluation afin de déterminer dans quelle mesure ces résultats ont été atteints. Une approche consiste à évaluer le degré de connaissance des sujets abordés par le programme avant que celui-ci soit offert et par la suite.



Oui, il y a des informations sur Internet et des documents qui peuvent aider les travailleuses et travailleurs communautaires. Mais nous pourrions tirer grandement profit d'activités de soutien ou de formation officielles et abordables. – Sondage

3.4 Questions relatives à la formation

3.4.1 Formateurs et formatrices

Une question qui a été soulevée lors de notre recherche est celle de savoir si la formation des intermédiaires de confiance sur des questions de droit doit être dispensée par des professionnelles et professionnels du droit ou si d'autres personnes pourraient s'en charger si, au préalable, un avocat, une avocate ou un ou une parajuriste passait en revue le contenu du cours. Certains ont dit croire très fermement que cette formation doit être dispensée par des professionnelles et professionnels du droit. Cependant, les opinions peuvent varier suivant le sujet traité, comme les principes juridiques de base et les stratégies connexes, par opposition à des compétences moins orientées vers le droit comme la détection des problèmes et le fait d'offrir des informations et des aiguillages fiables.

Quelques participants et participantes ont dit espérer que plus de parajuristes, avocats et avocates de pratique privée soient disposés à dispenser une formation à titre gracieux. La difficulté est de savoir comment trouver ceux et celles qui possèdent une expérience et des connaissances pertinentes dans les secteurs du droit qui tendent à toucher la clientèle des organismes communautaires et qui sont également capables d'offrir des heures bénévolement.

Un certain nombre de participantes et participants à la recherche croient que le modèle du type « formation du formateur(trice) » est efficace. D'autres mettent en garde contre le fait de recourir à des intermédiaires de confiance pour former d'autres intermédiaires sur des questions de nature juridique.

L'éducation par les pairs est un autre moyen de transférer des connaissances au sein des groupes marginalisés. Une étude sur le secteur de la santé, menée aux États-Unis, s'est concentrée sur l'incidence de l'éducation nutritionnelle par des pairs sur les comportements alimentaires et les résultats de santé parmi les Latinos. L'étude souligne la nécessité de faire des recherches en vue de relever les caractéristiques optimales des pairs éducateurs et le genre de formation que ceux-ci devraient suivre⁵⁰.

3.4.2 Matériel de formation

Le matériel de formation doit répondre aux besoins des participants et participantes. En général, il devrait y avoir un certain équilibre dans le degré de détail de ce matériel, de façon à éviter de communiquer trop d'informations trop

intensément. Les premiers intervenants et intervenantes veulent du matériel de formation clair et à jour, qui comporte des informations concrètes sur les processus juridiques, ainsi qu'une définition des termes juridiques et techniques.

Une suggestion qu'on nous a faite est de produire un ensemble de base de documents de formation, sur des sujets divers, qui permettent aux organismes de les personnaliser et qui comportent des options de présentation personnalisée.

3.4.3 Contenu de la formation

Les compétences dont les intermédiaires de confiance ont besoin peuvent varier, selon leur rôle et leur secteur particuliers. Un rapport de CLEO donne des exemples d'aptitudes à la vie quotidienne de base, dans le domaine juridique, qui peuvent être utiles aux intermédiaires de confiance ainsi qu'à leur clientèle qui fait face à des problèmes juridiques. Les compétences comprennent la prise de notes et la rédaction de lettres, les techniques de recherche sur Internet et la tenue de dossiers (manière de structurer les informations)⁵¹.

Lors de nos entretiens et dans nos groupes de discussion, quelques participants et participantes ont suggéré que l'on dispense une formation sur la manière de :

- travailler avec la clientèle en vue de gagner leur confiance et leur respect;
- communiquer avec la clientèle qui se trouvent en situation de stress et dans une situation affective difficile;
- expliquer des questions à des clients ou clientes qui ne connaissent pas bien les concepts juridiques;
- expliquer des concepts juridiques en langage simple;
- aider des clients ou clientes qui ont un faible niveau d'alphabétisation.

D'autres ont suggéré de dispenser une formation sur les aspects suivants :

- les concepts juridiques de base que tous les citoyens et citoyennes devraient vraisemblablement connaître;
- les problèmes auxquels font face les personnes marginalisées, y compris leur vécu;
- les questions à poser pour relever les problèmes juridiques;
- les étapes du processus juridique pertinent (p. ex. une expulsion) et les options permettant de régler le problème;
- une aide pour remplir des formulaires juridiques et préparer des documents;
- des cours d'éducation civique sur le système politique et les droits juridiques;
- ce que les cliniques juridiques communautaires peuvent faire ou non;
- les ressources vers lesquelles les travailleurs et travailleuses peuvent orienter les gens;
- la distinction entre l'information juridique et les conseils juridiques.

De nombreux programmes de formation destinés aux travailleuses et travailleurs communautaires couvrent déjà certains de ces sujets. Le Refugee Sponsorship Support Program, qui travaille de pair avec le Refugee Sponsorship Training Program, offre un modèle intéressant, qui recourt à un éventail de types de contenus, répartis en plusieurs modules de formation en ligne :

- connaissance des questions de fond;

- connaissance des processus;
- création de liens avec des expert(e)s;
- que faire quand un groupe/client réfugié en demande davantage;
- questions de déontologie;
- compétences interpersonnelles;
- effets d'un traumatisme et de la vulnérabilité.

Au Royaume-Uni, une approche intéressante enseigne sur les limites entre les informations juridiques et les conseils juridiques. Les apprenants et apprenantes s'exercent à répondre aux types de questions qu'ils pourraient entendre en tant qu'intermédiaires de confiance, et ils discutent de ce qu'ils peuvent faire ou non. L'approche est axée sur ce qu'ils peuvent faire, plutôt que sur ce qui n'est pas autorisé, en approfondissant l'éventail complet de ce qui est permis et des résultats qu'il est possible d'obtenir.

3.4.4 Risques liés à la formation

L'expérience acquise sur le plan de la formation des intermédiaires de confiance fait ressortir plusieurs risques liés à la formation, dont les suivants :

- réticence de certains animateur(trice)s et participant(e)s à traiter de sujets particuliers parce qu'ils les mettent mal à l'aise ou parce qu'ils n'ont pas assez d'expérience en la matière;
- impossibilité de joindre un nombre suffisant de travailleur(euse)s à cause de problèmes de transport, surtout en région rurale;
- risques de santé mentale et possibilité de traumatiser de nouveau des participant(e)s ayant vécu des expériences semblables à celles de leur clientèle.

Dans les collectivités autochtones ainsi que dans le secteur de la prévention de la violence envers les femmes, il est fréquent que les leaders et les travailleurs et travailleuses aient vécu des situations traumatisantes. Une stratégie généralisée consiste à offrir des séances de counseling aux personnes qui participent à un atelier en vue d'atténuer les risques liés à la santé mentale. Il s'agit là d'un aspect à garder à l'esprit lorsqu'on planifie des activités de formation destinées aux intermédiaires de confiance.

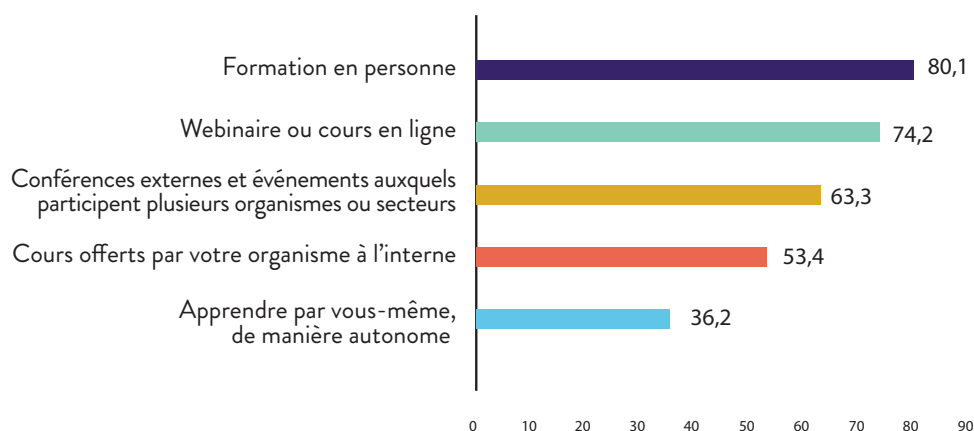
3.5 Formation en personne et en ligne

Notre sondage a demandé aux premiers intervenants et intervenantes faisant partie d'un organisme communautaire non juridique de quelle façon ils aimeraient apprendre comment aider les gens aux prises avec des problèmes juridiques. Les répondants et répondantes pouvaient choisir toutes les options applicables. Les deux premiers choix ont été la formation en personne (80,1 %) et les webinaires ou les cours en ligne (74,2 %). Les conférences externes et les événements auxquels participent plusieurs organismes ou secteurs (63,3 %) et les cours offerts à l'interne (53,4 %) ont suscité un peu moins d'intérêt. Certaines personnes ont aussi choisi la réponse « Apprendre par vous-même, de manière autonome » (36,2 %).

Bien que de nombreuses personnes préfèrent suivre une formation en personne, cela n'est pas toujours pratique ou

faisable. Ce type de formation est généralement coûteux et les organismes ne peuvent se permettre de se passer des services de leur personnel pendant un jour ou plus. Les organismes s'orientent de plus en plus vers des activités de formation en ligne, lesquelles peuvent être animées ou autodirigées, ou vers une combinaison d'activités de formation en personne et en ligne. En fin de compte, les choix doivent dépendre des résultats d'apprentissage : qu'est-ce que les participantes et participants devraient être en mesure de faire à la fin du cours?

Méthodes d'apprentissage que les travailleuses et travailleurs communautaires préfèrent



Graphique 17 : Méthodes d'apprentissage que les travailleuses et travailleurs communautaires préfèrent (en %)

L'une des raisons pour lesquelles les gens préfèrent les activités de formation en personne est la possibilité de créer des réseaux et des contacts. Les expert(e)s disent qu'il est maintenant possible de le faire dans le monde des cours en ligne, mais il faut pour cela faire preuve d'une attention considérable à l'étape de la conception et de la mise au point.

Certaines personnes préfèrent l'apprentissage en ligne parce qu'il est commode de suivre les cours à partir de son lieu de travail ou de son domicile. Les webinaires qui permettent aux gens de participer activement peuvent être très efficaces, tant que le présentateur ou la présentatrice est dynamique.



Il peut y avoir du réseautage si la formation est en ligne, mais il faut être résolu à atteindre cet objectif. – Entretien



Comme chacun a une lourde charge de travail, les webinaires et l'accès en ligne semblent offrir des horaires plus souples. Il est possible d'avoir accès à une formation en ligne à partir de chez soi ou de son bureau, ce qui économise aussi le temps nécessaire pour se rendre au lieu de formation. – Sondage

En règle générale, si l'information à communiquer est volumineuse et si l'apprenant veut juste obtenir des informations et des réponses à des questions, l'apprentissage en ligne est la solution parfaite. Si la formation vise un objectif expérientiel ou a pour but de générer des idées, il est alors préférable de la suivre en personne.

Offrir une activité de formation par vidéoconférence, plutôt qu'en personne, peut être aussi une stratégie efficace pour gérer les coûts de formation. De nombreux organismes qui sont à court d'options de présentation recourent à l'apprentissage en ligne parce que cette formule est pratique, mais ils trouvent aussi des occasions de réunir les gens en se greffant à d'autres activités.



Personne ne peut venir suivre une formation s'il ne peut pas quitter son bureau.
– Entretien

Une étude indique que l'apprentissage en ligne est en plein essor. Elle précise que l'« apprentissage combiné » pourrait être un moyen privilégié d'organiser les salles de cours existantes, dans lesquelles les étudiantes et étudiants passent une partie de leur temps en ligne et une autre partie dans une salle de cours traditionnelle. Elle préconise aussi une forme d'éducation qui est davantage adaptée aux besoins d'étudiantes et étudiants particuliers⁵².

On nous a fait clairement sentir qu'une combinaison d'activités de formation en ligne et en personne est souhaitable. Le fait de combiner des modules et des ressources en ligne avec certaines activités effectuées en personne tient compte des problèmes que pose la distance, mais offre quand même aux gens des chances de rencontrer d'autres personnes avec lesquelles ils peuvent forger des liens, partager en personne des expériences d'apprentissage et s'orienter vers l'utilisation d'outils en ligne. L'enregistrement et la mise en ligne d'exposés faits en personne sont également utiles pour les personnes qui ne sont pas en mesure d'assister à de telles activités.

Le mot « combinaison » ne veut pas forcément dire qu'un seul programme de formation se doit d'offrir des activités à la fois en ligne et en personne. Il peut vouloir dire aussi qu'un organisme peut offrir des activités de formation en ligne pour inculquer certains types de compétences et de connaissances ainsi qu'une formation en personne pour d'autres types de sujets.

3.6 Prochaine génération d'activités de formation

Il y a du bon à poursuivre et à partager des méthodes de formation qui ont bien fonctionné, mais certaines des personnes avec lesquelles nous nous sommes entretenus se sont demandé s'il n'était pas temps d'envisager de recourir à des éléments de formation généraux qui pourraient profiter à un large éventail de secteurs. Les caractéristiques d'une « prochaine génération » d'activités de formation destinées aux intermédiaires de confiance pourraient inclure les suivantes :

- un programme de cours de base et de nature générique sur des sujets juridiques ordinaires (comme le logement), qu'il est possible de personnaliser dans des secteurs ou des organismes particuliers;
- former ensemble des secteurs différents sur des éléments communs;
- dispenser une formation collective ou intersectorielle, y compris des activités de recyclage, qui favorise le réseautage et renforce les capacités, et ce, à l'intention d'intermédiaires de confiance présents dans des collectivités isolées ou de petite taille qui, habituellement, ne bénéficient pas d'activités de formation et d'autres occasions;
- des outils d'évaluation communs à utiliser dans le cadre des activités de formation destinées aux intermédiaires de confiance.

3.7 Deuxième étude de cas – La formation sur les droits de la personne chez les Autochtones

L'Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres (OFIFC) est un organisme autochtone provincial qui représente les intérêts collectifs des centres d'amitié établis dans diverses villes sur tout le territoire de la province. La vision consiste à améliorer la qualité de vie des Autochtones vivant en milieu urbain. L'OFIFC administre des programmes axés sur la culture qui sont offerts par les centres d'amitié locaux. Les sujets abordés comprennent la justice, les enfants et les jeunes, la santé, le soutien familial, les soins de longue durée, la guérison et le bien-être, l'éducation, ainsi que l'emploi et la formation.

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) offre une aide et des conseils juridiques gratuits aux personnes qui ont été victimes de discrimination dans les collectivités de l'Ontario. Cet organisme est conscient de l'historique et des désavantages des Premières Nations ainsi que des Inuits et des Métis de l'Ontario, de même que du fait que les Autochtones ne recourent habituellement pas au processus relatif aux droits de la personne. De ce fait, il a créé une initiative de sensibilisation des Autochtones et a mis au point des lignes directrices adaptées à la réalité culturelle des Autochtones.

Ces deux organismes ont travaillé en partenariat, grâce à l'aide financière de la Fondation du droit de l'Ontario, en vue de concevoir et d'offrir des activités de formation relatives aux droits de la personne des Autochtones, et ce, à l'intention des dirigeants et dirigeantes et des premiers intervenants et intervenantes des collectivités servies par les Centres d'amitié ainsi que par d'autres organismes autochtones. Les participantes et participants sont formés sur la manière de relever et de nommer les actes discriminatoires, d'obtenir un soutien et d'obtenir des mesures de réparation.

La Commission ontarienne des droits de la personne met l'accent sur la compréhension et la connaissance des droits de la personne et du respect du Code des droits de la personne. Elle a pour mandat de mener des activités d'éducation publique sur tout le territoire de la province, et elle entreprend un large éventail d'initiatives de vulgarisation et de formation.

Cinq voix ressortent dans la présente étude de cas.	
• Une conseillère en politiques	Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres
• Une organisatrice en milieu communautaire	Organisatrice et participante du milieu communautaire à la formation
• Une travailleuse de soutien auprès de la population étudiante autochtone	Participante du milieu communautaire à la formation
• Une conseillère juridique	Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne
• Une gestionnaire supérieure	Commission ontarienne des droits de la personne

« Un grand nombre d'entre nous subissent diverses formes de discrimination. »

Une organisatrice en milieu communautaire : Un grand nombre d'entre nous subissent diverses formes de discrimination et nous y réfléchissons. Nous nous demandons : est-ce que c'est illégal, y a-t-il un recours quelconque?

Sur le coup, on se sent réduit au silence : « Je déteste que cela arrive, mais je ne sais pas quoi en faire ». On y réfléchit personnellement mais, sur le coup, on ne réagit pas. Il est nécessaire que les membres de la collectivité puissent en parler à quelqu'un, à quelqu'un qui peut dire : « Ton instinct a raison, nous devrions régler cette situation pour que quelqu'un d'autre n'en soit pas victime. »

Une conseillère en politiques : Les Centres d'amitié œuvrent depuis longtemps pour permettre à des gens de se rencontrer afin de partager leurs expériences et de trouver du soutien. C'est là le fondement de ce que les Centres d'amitié sont aujourd'hui – des centres autochtones présents dans les villes de l'Ontario. Quand une personne franchit les portes d'un Centre d'amitié, il y a de nombreux services auxquels elle peut avoir accès. Les Centres d'amitié servent les gens qui font face à des problèmes juridiques au jour le jour. Leurs effectifs ne comptent pas de personnes ayant suivi une formation juridique, mais ils disposent des compétences nécessaires pour aider les membres des collectivités autochtones à se sentir à l'aise lorsqu'ils consultent un Centre d'amitié pour obtenir ces services.

Une travailleuse de soutien auprès de la population étudiante autochtone : Je suis ressortie de l'activité de formation en étant confiante que, si quelqu'un me soumettait un problème, je saurais l'aider. J'ai la brochure et les ressources, et c'est ici qu'on peut téléphoner. Ces personnes sont là et j'ai une idée de la manière dont elles travaillent. J'ai pu obtenir des copies et en donner à d'autres. J'ai affiché la documentation dans mes bureaux.

Les deux organismes ont travaillé ensemble à la conception de l'activité de formation.

Une conseillère en politiques : En premier lieu, nous avons parlé de ce qui fonctionnerait. Pour comprendre les motifs de discrimination selon le Code des droits de la personne, les secteurs sociaux, quel est le genre de questions d'approfondissement que vous poseriez? Aussi rébarbatives que puissent être les informations juridiques, nous nous sommes assurés qu'elles étaient appliquées d'une certaine façon dans des scénarios et des groupes de discussion.

Une conseillère juridique : Notre projet découle de ce que nous avons appris au sujet des collectivités autochtones, du manque de confiance envers le système juridique, des obstacles du système juridique, et de nos propres connaissances. Il faut qu'il y ait des Autochtones à tous les échelons qui fassent le travail, qui travaillent ensemble. Pour nous, cela a été un bon partenariat. Ils nous ont aidé plus que nous les avons aidés. L'OFIFC était disposée à nous conférer sa crédibilité, et cela a été des plus importants. Nous avons dû travailler ensemble.

Ce que vous enseignez, et de quelle façon et à quel endroit, est important.

Une organisatrice en milieu communautaire : La séance a vraiment été bien accueillie. Les gens en ont beaucoup retiré et ils en voulaient plus. Quand ils voient sur l'affiche qu'elle sera offerte à un endroit que les gens connaissent bien, et quand ils connaissent la qualité de la formation offerte, ils voudront s'assurer que quelqu'un y participe afin que cette personne fasse part des informations à leur organisme.

Une conseillère juridique : La formation brosse un tableau général du système ontarien des droits de la personne, du Code des droits de la personne, des secteurs sociaux, des motifs. Je donnerais des exemples, j'expliquerais le processus et les échéances, ainsi que les genres de mesures de réparation. J'essaierais toujours de faire un lien avec les rôles qu'ils jouent. Je me servais d'exemples tirés de leur travail, et pendant toute la séance de formation, quand les gens poseraient des questions et donneraient des exemples, je ferais toujours le lien avec ce qu'ils font.

Une conseillère en politiques : Nous nous efforçons d'être hyperconscients de la diversité dans les collectivités, sur tout le territoire ontarien. Nous nous sommes servis d'exemples généraux de situations, et avons aussi essayé

d'obtenir une rétroaction de chaque collectivité sur ce qui se passait à l'échelon local, là où les gens voient le plus la discrimination, selon leur propre expérience. Nous avons vraiment relevé certaines tendances dans des situations différentes. Cela nous a montré qu'il était nécessaire de dispenser la formation dans toute la province. Dans le nord-ouest, nous avons présenté la formation au Ne-Chee Friendship Centre, à Kenora, et nous avons eu des participantes et participants qui venaient des Centres d'amitié de Sioux Lookout, Dryden, Fort Frances et Red Lake. Cette activité de formation a été très, très différente de ce que nous avons entendu à London.

Les formatrices et formateurs doivent inspirer confiance.

Une conseillère en politiques : L'un des outils les plus efficaces de l'activité de formation est l'avocate elle-même, debout devant les 30 ou 40 premiers intervenants et intervenantes. Elle est autochtone et travaille dans le domaine des droits de la personne. Nous nous sommes sentis fiers de savoir que c'est ce qu'elle fait, que c'est son rôle, et qu'elle est une Autochtone qui contribue ses compétences au travail qu'elle accomplit. La relation affective avec la personne qui dispense la formation compte pour beaucoup.

Une conseillère juridique : L'organisateur de l'OFIFC commençait toujours par expliquer le partenariat créé sur le plan de la formation, et cela m'a aidé à avoir confiance en eux. Je suis visiblement autochtone mais j'appartiens à une grande organisation sur laquelle ils ne savent rien. Nous procédions habituellement à une série de présentations, ce qui occupait toujours un temps de formation considérable, mais c'était important pour renforcer les relations.

Une organisatrice en milieu communautaire : Pour les Autochtones, le fait d'avoir à traiter dans leur esprit de quelle façon des non-Autochtones les interprètent est un fardeau. Si vous êtes en compagnie d'un Autochtone, il y a une certaine confiance que celui-ci partage avec vous une vision de l'histoire.

Il faut être honnête au sujet du droit.

Une organisatrice en milieu communautaire : La formation a réellement levé le rideau sur ce qui se passe quand on se heurte au processus. L'élément le plus utile a été la possibilité qu'ont eue les participants et participantes d'entendre les récits des uns et des autres. Mon amie s'est heurtée au processus et elle s'est sentie vraiment intimidée.

Une conseillère juridique : Notre système des droits de la personne n'est pas fondé sur les valeurs autochtones de collectivité et de droits collectifs, mais sur des droits individuels. Je le présente comme un outil que l'on peut utiliser, et non comme le seul outil disponible. J'ai répondu à leurs questions lors de la formation – je leur ai dit ce qui s'était passé, selon mon expérience, dans des affaires semblables.

Une conseillère en politiques : L'avocate autochtone est très honnête dans son activité de formation, et elle fait ressortir des problèmes et des critiques.

Une conseillère juridique : Certains avaient des questions détaillées et importantes, et d'autres disaient : « Voici les problèmes que nous prévoyons dans le cas de ce processus ». Une bonne partie de l'honnêteté que je pouvais leur offrir découlait de leurs questions.

Une travailleuse de soutien auprès des étudiants autochtones : On nous a déjà bloqués auparavant lorsque nous tentions d'avoir accès à certains services. La formation nous a procuré les outils nécessaires pour repousser certains de ces obstacles.

Il est utile de se rencontrer en personne.

Une conseillère juridique : Il est important que la formation se fasse en personne. Cela a aidé à bâtir la confiance, surtout pour les collectivités autochtones, dans lesquelles il est si important d'établir des relations. Tout prend un temps considérable parce qu'il faut établir une relation. Pendant la formation, il fallait parfois qu'il s'écoule un certain temps avant que les gens commencent à poser des questions.

Une organisatrice en milieu communautaire : Nous avons ouvert la séance par une prière d'un Aîné, ce qui a réellement permis de lui donner une base solide, de montrer que nous étions là pour un sujet important. La taille du groupe et le degré d'aise étaient utiles. Les exemples d'affaires réelles que l'avocate a donnés étaient importants eux aussi. Je n'imaginais pas que je pourrais retenir autant de choses de la formation si je la lisais dans un module en ligne ou si je regardais une vidéo.

Tirer des leçons de l'expérience.

Une travailleuse de soutien auprès de la population étudiante autochtone : Lors de la formation, il a été possible de critiquer ce qui avait été fait, de façon que le processus puisse continuer d'évoluer.

Une conseillère juridique : La Commission ontarienne des droits de la personne est intéressée elle aussi. Elle se préoccupe des droits de la personne et a présenté de nombreuses activités de formation, mais il est nécessaire qu'elle bâtisse ses propres relations. Je leur ai fait part de ce que je faisais.

Une gestionnaire supérieure : La Commission ontarienne des droits de la personne a mené d'autres travaux de formation avec le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne, où des personnes dévouées se concentrent sur les questions autochtones. La Commission a pu tirer profit de ces liens. Cela est fort utile pour établir notre crédibilité, relativement à d'autres activités de formation que nous avons prévues.

Il peut y avoir un lien avec un organisme, mais quand les gens changent, il faudra que ceux qui les remplacent reviennent en arrière et créent leurs propres relations. Avec un peu d'espoir, le lien organisationnel facilitera les choses, mais le fait d'établir un lien et d'établir la confiance personnellement est un aspect très important.

Une conseillère en politique : Grâce à cette formation, nous avons relevé d'autres activités de formation possibles, dont le fait de s'associer avec la CODP en vue d'offrir des activités de formation croisée entre nos organismes. Il est curieux qu'il n'y ait pas eu beaucoup d'action dans ce secteur auparavant, alors que nous voyons maintenant les possibilités et que nos liens sont en plein essor.

Pour plus de renseignements :

Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres <http://www.ofifc.org/>

Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne <http://www.hrlsc.on.ca/fr/accueil>

Commission ontarienne des droits de la personne <http://www.ohrc.on.ca/fr>

Vidéo sur les droits de la personne : <https://www.youtube.com/watch?v=S4JD7b7Uce0>

4. AUTRES MOYENS DE SOUTENIR LES INTERMÉDIAIRES DE CONFIANCE

4. AUTRES MOYENS DE SOUTENIR LES INTERMÉDIAIRES DE CONFIANCE

La formation n'est pas le seul moyen de soutenir les intermédiaires de confiance, et la formation, à elle seule, ne peut offrir tout le soutien nécessaire. Dans cette section, nous analysons brièvement ce que nous avons entendu dire au sujet d'autres stratégies destinées à soutenir les intermédiaires de confiance. Voir aussi l'annexe B, qui décrit brièvement des outils existants, outils que les participants et participantes à la recherche ont dit trouver utiles.

4.1 Sources d'informations juridiques

Les intermédiaires de confiance bénéficient de documents et d'informations juridiques qui les aident à comprendre les problèmes juridiques ordinaires auxquels font face leur clientèle, et ils font part de ces informations à la clientèle qui en a besoin. Il ressort de la recherche que les intermédiaires de confiance apprécient les outils pratiques tels que les feuilles d'information et les listes de contrôle, en plus des connaissances et des recherches théoriques. Ces outils, ainsi que d'autres, peuvent être un complément utile à des activités de formation⁵³.



Le jargon juridique est complexe. Il faut rendre le droit plus accessible. – Groupe de discussion

Certains des premiers intervenants et intervenantes avec lesquels nous nous sommes entretenus ont dit qu'ils préfèrent des informations juridiques qui :

- existent en ligne et sont présentées sous une forme facilement accessible;
- sont disponibles dans les deux langues officielles ainsi que dans les autres langues que parlent leurs clients;
- peuvent être utilisées de manière interactive;
- sont écrites en langage simple, et non dans un jargon juridique.

Un document que nous avons examiné traite des risques d'attentes déraisonnablement élevées à propos de ce qu'il est possible de réaliser grâce à des activités de formation et de vulgarisation juridiques communautaires. Le document signale que l'un des risques est la [TRADUCTION] « tentation politique de s'en remettre à des stratégies relativement simples et peu coûteuses pour améliorer l'accès à la justice, sans tenir compte des obstacles auxquels se heurtent les gens qui souhaitent régler avec succès leurs problèmes juridiques ». Un autre risque signalé dans ce document est le fait de ne pas tenir suffisamment compte de la manière de faire concorder les stratégies d'éducation communautaire avec les divers besoins et capacités des utilisateurs et utilisatrices qui ont des problèmes juridiques⁵⁴.



INSTANTANÉ : Nishnawbe-Aski Legal Services Corporation

« Connaissez vos droits »

La Nishnawbe Aski Legal Services Corporation (NAN Legal) a créé au cours des trois dernières années une série de cartes, sous le thème « Connaissez vos droits », qu'elle distribue parmi les collectivités autochtones lors d'activités, dans les écoles et chaque fois qu'il est possible de le faire. Ces cartes ont aujourd'hui beaucoup de succès en tant qu'outil de sensibilisation. Cependant, c'est une lutte constante pour faire tout traduire dans les trois groupes linguistiques.

NAN Legal s'occupe également de formation. Elle recourt de plus en plus à des activités de formation en ligne, ce qui procure à chacun une expérience commune en matière de formation.

[TRADUCTION] « il est facile de créer des programmes; ce qui est difficile, c'est de les faire connaître aux gens, de les amener à se servir des outils et à intégrer l'apprentissage à leur travail. » – Entretien

4.2 Accès à de l'aide pour les premiers intervenants et intervenantes

Lors de notre consultation, les travailleuses et travailleurs communautaires nous ont dit qu'ils aimeraient pouvoir avoir accès à de l'aide juridique quand ils en ont besoin pour fournir avec confiance des renseignements juridiques, des aiguillages et d'autres mesures d'aide à leur clientèle.



On s'attend à ce que le travailleur soit en mesure d'entrer en contact avec un avocat, de décrocher le téléphone et de répondre aux questions. Il y a des choses sur lesquelles la formation ne porte peut-être pas, et ils auront d'autres questions.

– Groupe de discussion

Plusieurs personnes ont proposé les idées suivantes afin que cela devienne réalité :

- Disposer de « navigateurs ou navigatrices juridiques » accessibles par téléphone ou par courriel qui soutiendraient les premiers intervenants et intervenantes. Ces « navigateurs » pourraient être des parajuristes, avocats ou avocates, suivant le domaine d'expertise requis.

- Déterminer les personnes à consulter dans les collectivités et tirer des leçons de ces dernières.
- Déterminer un endroit où peuvent téléphoner les travailleuses et travailleurs communautaires en vue d'obtenir des renseignements juridiques.
- Rehausser la visibilité des fournisseurs d'informations juridiques.
- Créer une ligne de conseils ou d'assistance téléphonique où les intermédiaires de confiance pourraient téléphoner pour soumettre leurs questions.
- Mieux utiliser les bibliothèques publiques.
- Situer les travailleurs juridiques et non juridiques dans des centres d'activités communautaires.



INSTANTANÉ : St. Mike's

« Je peux envoyer un courriel à l'avocate »

À Toronto, l'Hôpital St. Michael's dispose d'un programme de justice et de santé qui inclut un partenariat avec des cliniques d'aide juridique communautaires et spécialisées. Une avocate à temps plein travaille directement avec l'équipe de soins primaires en santé familiale (80 médecins de famille et plus). Cette avocate fournit des services directs sur un éventail de questions.

[TRADUCTION] « L'avocate améliore notre capacité de relever et de régler des problèmes juridiques dans le milieu de la santé. Une seule avocate et un seul employé de soutien juridique pour toute l'équipe – mais sa présence a un effet surprenant. Je peux envoyer un courriel à l'avocate et lui dire : voici ce qui se passe, à qui dois-je m'adresser? Cela permet de gagner du temps et d'améliorer le niveau avec lequel les fournisseurs de soins de santé peuvent aider leur clientèle. »

– Entretien



INSTANTANÉ : Pro Bono Ontario

« Apprendre à relever les problèmes juridiques »

Pro Bono Ontario (PBO) soutient les professionnelles et professionnels de la santé au moyen d'un programme qui intègre des avocates et avocats chargés du triage des cas à des équipes cliniques situées dans cinq hôpitaux pédiatriques de l'Ontario. Le programme forme des cliniciennes et cliniciens (travailleuses et travailleurs sociaux, médecins, infirmiers et infirmières) sur la manière de relever les problèmes juridiques et d'orienter efficacement la clientèle vers des avocates et avocats chargés de la sélection situés sur place. Ces derniers donnent ensuite des conseils sommaires, fournissent de brefs services et orientent les patients et leur famille vers d'autres services juridiques.

[TRADUCTION] « Notre objectif est de faire en sorte que les spécialistes de la santé se disent : “Le problème que mon patient décrit comporte un élément juridique, et il y a un avocat au bout du couloir qui peut s'en charger”. Il est important qu'un avocat soit présent sur place. Notre clientèle est débordée, et toutes les mesures additionnelles qu'elle doivent prendre pour obtenir de l'aide est une occasion pour elle de tomber entre les mailles du système. Les professionnelles et professionnels de la santé voient les déterminants sociaux de la santé et nous, nous voyons des besoins juridiques insatisfaits. Mais, en fait, nous servons la même population qui souffre des effets nocifs de la pauvreté, et il est donc tout naturel de combiner nos services. »

PBO aimerait que l'on établisse un mécanisme semblable pour que les écoles effectuent des vérifications juridico-sanitaires avec les élèves et leurs familles.

– Entretien



INSTANTANÉ : « Connexion Ottawa »

« Une approche enveloppante »

« Connexion Ottawa » a pour mission d'améliorer l'accès des minorités linguistiques à la justice. Cela inclut les personnes qui ne parlent pas couramment le français ou l'anglais ou qui font face à des problèmes de communication en raison d'une invalidité ou d'une déficience sensorielle. L'effectif compte une travailleuse sociale, une avocate et une gestionnaire de programme et le programme recourt à des bénévoles pour aider les gens à s'y retrouver dans le système juridique.

Le programme travaille avec des premiers intervenants et intervenantes de multiples façons : formation, soutien dans le cas d'une affaire complexe, gestion de cas, séances d'information avec des expert(e)s, renseignements juridiques, aide pour remplir des formulaires et disponibilité à des fins de consultation.

[TRADUCTION] « Cette approche globale a aidé à établir une capacité de première ligne apte à répondre aux besoins juridiques complexes des personnes immigrantes, ce qui inclut la fourniture de renseignements juridiques de base et des renvois. »

« Connexion Ottawa » regroupe un réseau de plus de 50 organismes et organisations communautaires axés sur la santé, le droit, l'immigration, l'invalidité et les services sociaux.

– Entretiens

4.3 Technologie

En Ontario, les fournisseurs de services publics d'information et de vulgarisation juridiques s'orientent vers la technologie en tant que plateforme d'accès à l'information. « Steps to Justice⁵⁵ » est un récent exemple de cette tendance. Lors d'un entretien, une personne a suggéré que l'on mette au point une application mobile qui aiderait les premiers intervenants et intervenantes à trouver rapidement les informations dont ils ont besoin dans le cadre de leur rôle d'intermédiaire de confiance.

4.4 Communautés de pratique pour les premiers intervenants et intervenantes

Quelques participants et participantes ont suggéré de créer des communautés de pratique pour les groupes de premiers intervenants et intervenantes ayant suivi une formation semblable. Dans le secteur des organismes à but non lucratif de l'Ontario, des associations provinciales le font déjà un peu. Elles pourraient servir de point de levier, car leurs membres sont des intermédiaires de confiance sur le terrain. Ce genre de réseautage est encouragé par le programme « Collectivités de communication ».

4.5 Réseaux de clients et clientes, et soutien entre pairs

Certaines études ont traité de programmes de soutien entre pairs dans le cadre desquels les clients et clientes reçoivent les uns des autres de l'aide et un soutien. Une étude de ce genre a décrit les facteurs de succès d'un modèle de prestation par les pairs dans les secteurs de l'information et de la vulgarisation juridiques publiques⁵⁶:

- informations et présentations appropriées sur le plan culturel;
- accent mis sur l'habilitation;
- sélection rigoureuse des pairs (qui ne sont pas eux-mêmes en situation de crise);
- instructeurs servant de modèles;
- utilisations de réseaux communautaires et de contacts personnels.

Une autre étude met en lumière les avantages du soutien entre les pairs pour la clientèle des secteurs du logement et de la santé mentale :

- absence de jugement, car les pairs ont vécu des problèmes de santé mentale semblables;
- amélioration de la santé et du bien-être;
- meilleur accès aux services et aux mesures de soutien⁵⁷.

À Toronto, Access Alliance est un exemple d'organisme qui a mis sur pied un programme de sensibilisation par les pairs et un programme d'études à l'intention des nouvelles arrivantes⁵⁸.

Le Peer Navigator Program, un programme communautaire d'aide aux gens visés par le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), est un exemple de programme de soutien de la clientèle par des pairs qui a été offert dans le secteur du soutien du revenu⁵⁹. Un autre exemple est un programme destiné à des détenus à Nairobi, qui offrent un soutien entre pairs et agissent comme intermédiaires de confiance en milieu carcéral⁶⁰.



Nous voulons tous nous connecter, former des réseaux et transférer des connaissances existantes; mais c'est très long et difficile à faire. – Entretien

4.6 Prochaine génération d'autres mesures de soutien

En plus des activités de formation, il est nécessaire de créer et de soutenir d'autres types de mesures de soutien innovatrices. Les secteurs d'innovation comprennent ceux qui exploitent les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies, les tendances émergentes en matière de vulgarisation juridique publique ainsi que les modèles de liens communautaires.



5. PARTENARIATS AVEC LE MILIEU JURIDIQUE

5. PARTENARIATS AVEC LE MILIEU JURIDIQUE

Les gens que nous avons consultés voient les avantages qu'offre le fait que des professionnelles et professionnels du droit travaillent avec des travailleuses et travailleurs communautaires de première ligne. Par exemple, un avocat avec lequel nous nous sommes entretenus a noté une nette différence entre la clientèle qui se présentent seule et celle qui est accompagnée par un intermédiaire.

5.1 Cliniques juridiques communautaires

De nombreuses cliniques juridiques communautaires de l'Ontario font office de modèles en travaillant avec des organismes communautaires non juridiques. On nous a donné de nombreux exemples de collaboration positive, d'outils innovateurs et d'arrangements officiels entre organismes communautaires et cliniques juridiques qui étayent le rôle des intermédiaires de confiance. Les cliniques s'occupent souvent de former des travailleuses et travailleurs communautaires et disposent d'ententes officielles permettant de répondre conjointement aux besoins des personnes à revenu modique dans leurs collectivités. Les cliniques trouvent des moyens d'étendre la portée de leurs services, conscientes que la prestation de services au cas par cas ne suffit pas pour répondre aux besoins de leurs collectivités.



Les cliniques juridiques sont une ressource énorme. Leur mandat comporte une extension de leurs services aux collectivités ainsi que des activités de formation.
– Groupe de discussion

L'Ontario est chanceuse d'avoir un système de cliniques juridiques communautaires destinées aux personnes à revenu modique, principalement financées par Aide juridique Ontario. Le mandat des cliniques juridiques communautaires comporte des services d'intervention communautaire et des services d'information et de vulgarisation juridiques publiques pour leurs collectivités. Cela veut dire qu'elles travaillent en collaboration étroite avec des organismes communautaires sans but lucratif. Pour les premiers intervenants et intervenantes, il s'agit d'une ressource clé et d'une option d'aiguillage. La difficulté est que les cliniques juridiques ne s'occupent pas de tous les types de conseils juridiques et ne peuvent fournir leurs services qu'aux personnes qui répondent à leurs critères, critères d'admissibilité financière notamment. Les demandes qui leur sont imposées sur le plan temporel, principalement en lien avec leurs dossiers, exercent des pressions sur l'étendue des activités d'intervention communautaire et de formation qu'elles peuvent entreprendre.

Une étude australienne, axée sur les États-Unis et le Canada, conclut que l'Ontario a une impressionnante tradition

d'organisation communautaire au sein du réseau des cliniques juridiques communautaires⁶¹.

On obtient de bons résultats quand les cliniques juridiques font partie de groupes de coordination communautaires. Les divers travailleurs et travailleuses apprennent à se connaître et apprennent comment faire de meilleurs aiguillages. Dans les situations où les cliniques jouent un rôle actif, les travailleuses et travailleurs apprennent à se connaître et à se faire confiance et ils commencent à les appeler pour voir si elles peuvent aider à régler le problème juridique d'un client ou d'une cliente. En particulier, quelques premiers intervenants et intervenantes nous ont dit que les pôles communautaires et le regroupement des services avec une clinique juridique donnent d'excellents résultats. Grâce au regroupement des services, les travailleuses et travailleurs sont au courant des problèmes juridiques, et les aiguillages sont faciles à effectuer.



INSTANTANÉ : HIV & AIDS Legal Clinic Ontario (HALCO)

Une formation pour les fournisseurs de services

HALCO offre des séances d'information et des ateliers gratuits aux membres de la collectivité, aux utilisateurs des services et aux membres du personnel d'organismes externes. Les sujets comprennent l'aide sociale, le logement/le loyer, l'immigration, le consentement/la divulgation et plus. Le Committee for Accessible AIDS Treatment (CAAT) travaille avec HALCO pour offrir une formation sur le VIH et l'immigration aux fournisseurs de services et aux utilisateurs et utilisatrices de services sur tout le territoire ontarien. – Sondage

HALCO a mobilisé les organismes de services communautaires axés sur le VIH/SIDA dans de nombreuses collectivités de la province et s'est associée à l'infrastructure locale dans le cadre de l'exécution d'un mandat pan-provincial. – Groupe de discussion



INSTANTANÉ : « Collectivités de communication »

« Des liens entre les organismes juridiques et non juridiques »

« Collectivités de communication » est un partenariat formé d'organismes communautaires et juridiques qui vise à améliorer la capacité des premiers intervenants et intervenantes d'offrir des renseignements juridiques et des aiguillages à la clientèle membres d'une minorité linguistique ou aux personnes vivant dans une région rurale ou éloignée en Ontario.

[TRADUCTION] « Collectivités de communication a aidé à mieux faire comprendre les

problèmes de droit dans les organismes communautaires et a créé des liens entre des organismes juridiques et non juridiques. »

Les projets de formation d'intermédiaires de confiance qui ont été menés dans le cadre de « Collectivités de communication » ont compté 3 688 participants et participantes et 91 partenaires de projet. Le programme est coordonné par CLEO.

– Entretiens

Quelques cliniques se sont efforcées de rendre régulièrement visite à des organismes communautaires et de se rendre prêtes à rencontrer des gens de la collectivité au sujet de leurs besoins juridiques. Cette pratique s'est révélée difficile à poursuivre en raison du volume du travail des cliniques. L'une d'elles a parlé d'être présente [TRADUCTION] « sur le terrain » dans la pratique, en tissant des liens et en se faisant connaître dans la collectivité de façon à devenir une ressource [TRADUCTION] « consultable », une source de formation et une partenaire.

Lorsque les premiers intervenants et intervenantes ne font qu'aiguiller vers les cliniques les personnes qui ont des questions de nature juridique, cela peut être un problème. Si ces intervenants et intervenantes ne sont pas capables de répondre à des questions de base, comme des questions sur les droits des locataires ou de l'emploi, cela alourdit la charge de travail des cliniques juridiques locales, déjà étirées à la limite. Il est utile pour le personnel des cliniques que la clientèle possède déjà au préalable quelques informations de base.



Les cliniques juridiques locales sont limitées quant aux cas dont elles peuvent s'occuper, et les intermédiaires reçoivent de nombreuses questions juridiques.

– Entretien

Les travailleuses et travailleurs et la clientèle sont en mesure d'apprendre auprès des professionnelles et professionnels du droit, mais l'inverse est vrai aussi. Les cliniques qui travaillent en collaboration étroite avec des groupes communautaires sont d'avis que l'apprentissage se fait dans les deux sens. Elles se renseignent sur les gens qu'elles servent et les autres mesures de soutien que leur clientèle reçoit, ce qui leur permet de mieux aider du point de vue juridique les groupes vulnérables.

Lors de nos entretiens, dans nos groupes de discussion et dans le cadre de notre sondage, on nous a fait part de nombreux exemples positifs de collaboration entre les cliniques juridiques communautaires et les organismes communautaires non juridiques sur le plan de la formation, des aiguillages et d'autres activités. En voici juste quelques exemples.

- Diverses cliniques ont offert des activités de formation, des ateliers et des activités d'information en

collaboration avec des organismes communautaires.

- CLEO a été souvent citée comme un endroit vers lequel se tournent les travailleurs et travailleuses pour obtenir des renseignements juridiques à partager avec leur clientèle, au moyen de brochures et d'outils Internet comme « Your Legal Rights » et « Steps to Justice ».
- Le Legal Health Check-Up, qu'a créé la Halton Community Legal Clinic, a été signalé comme un excellent modèle. Celui-ci a été adopté par d'autres collectivités en vue de déterminer si leur clientèle a des problèmes juridiques.
- La Clinique de Parkdale travaille en collaboration avec des partenaires communautaires, dans le cadre d'un protocole d'aiguillage appelé Parkdale Common Referral Protocol. Les aiguillages sont faits dans les deux sens. Les organismes communautaires orientent la clientèle vers la clinique en vue d'y obtenir une aide juridique, et la clinique oriente la clientèle vers un organisme communautaire pour y faire remplir des formulaires et trouver d'autres ressources communautaires.

L'annexe B présente de nombreux autres exemples.

5.2 Avocats, avocates et parajuristes

Lors de nos entretiens et dans nos groupes de discussion, on nous a fait part d'histoires inspirantes au sujet de professionnelles et professionnels du droit du secteur privé qui ont tissé des liens solides avec des organismes communautaires en vue de répondre aux besoins juridiques de groupes de clientèle vulnérable. Parallèlement, il semble y avoir un degré élevé de possibilités de participation inexploitées chez un plus grand nombre d'avocats, d'avocates et de parajuristes qui exercent dans le privé.



Les cliniques juridiques n'exercent pas dans tous les secteurs. Où peut-on trouver réponse à d'autres besoins sérieux pour lesquels les cliniques n'ont pas de solutions? – Groupe de discussion

La réalité est que les premiers intervenants et intervenantes ont souvent de la difficulté à trouver des professionnelles et professionnels du droit qui peuvent les aider, leur clientèle et eux. Il y a de nombreux avocats, avocates et parajuristes en dehors du système des cliniques communautaires et d'aide juridique qui s'intéressent de près à la justice sociale, mais il peut y avoir des difficultés qui restreignent les possibilités de soutenir les travailleuses et travailleurs communautaires qui exercent des fonctions d'intermédiaire de confiance ou d'aider la clientèle vulnérable. Ces obstacles comprennent les coûts associés à l'exercice privé, la capacité restreinte d'offrir des services à titre gracieux ainsi que les difficultés à faire des liens et à mettre en concordance l'expertise juridique avec les besoins d'un organisme communautaire.

La réalité est que bien des gens n'ont pas de représentant juridique parce que cela coûte cher. L'accès aux certificats d'aide juridique, aux programmes financés qui offrent des services juridiques gratuits ou peu coûteux ou aux services juridiques offerts bénévolement est restreint. Selon un expert juridique canadien, le prix des services juridiques doit être analysé dans le cadre des discussions entourant l'accès à la justice⁶². Pour réduire le prix, il suggère d'examiner les coûts de la fourniture de services juridiques et l'établissement de modèles permettant de réduire ces coûts⁶³.

Il est important de reconnaître le rôle d'accès à la justice important que joue Aide juridique Ontario pour la clientèle à faible revenu qui y sont admissibles. En plus de financer des cliniques juridiques communautaires indépendantes, Aide juridique Ontario offre ses services par l'entremise d'avocats et avocates du secteur privé qui travaillent dans le cadre de certificats d'aide juridique dans le domaine du droit criminel, du droit familial et du droit des réfugiés. Des avocates et avocats de service sont disponibles dans certains tribunaux judiciaires et administratifs. Aide juridique Ontario offre également des lignes d'assistance et participe à des pôles communautaires.

L'aide d'un ou une intermédiaire de confiance est parfois la seule assistance qu'obtiendront des gens qui ont un problème juridique. Des intermédiaires en contact avec des parajuristes ou des avocats et avocates bénéficiant d'une expérience pertinente seraient probablement plus en mesure d'aider leur clientèle. En soutenant des intermédiaires de confiance et en s'associant à eux, les professionnelles et professionnels du droit travaillant bénévolement aident indirectement un nombre considérable de personnes vulnérables et à faible revenu.



INSTANTANÉ : Hamilton Community Legal Clinic

L'impact social des avocates et avocats du secteur privé

La Hamilton Community Legal Clinic interagit avec un important cabinet d'avocats privé – Ross, McBride (Hamilton). Le cabinet a fait partie du projet hospitalier Pro Bono Ontario, qui a montré qu'il était possible d'avoir un effet social à plus grande portée et qui l'a amené à s'associer à la clinique de Hamilton. Le groupe ne veut pas dédoubler les efforts que font les cliniques : [TRADUCTION] « Trouvons des choses pour lesquelles les cliniques apprécieraient réellement notre aide », et il agit dans des secteurs tels que les droits de la personne et l'emploi.

La clinique de Hamilton participe également au Hamilton Law Association on the Continuing Professional Development Committee afin de veiller à ce que les secteurs du droit dont elle s'occupe soient inclus dans des exposés présentés au cours de l'année. La mise en réseau avec des avocats et avocates du secteur privé permet à la clinique de Hamilton d'offrir des activités de formation et d'enseignement, ce qui donne davantage confiance à ces avocats et avocates

pour ce qui est de se charger de dossiers liés au droit de la pauvreté lorsqu'on fait appel à eux.

– Entretien

En apprenant à connaître les parajuristes, les avocats et les avocates, les intermédiaires élargiraient également le bassin de professionnelles et professionnels du droit vers lesquels ils pourraient renvoyer leur clientèle dans certains cas ou qui répondraient à certains aspects de leurs problèmes juridiques, surtout si les services sont disponibles à titre gracieux. L'avènement des services juridiques « dégroupés » est considéré comme une mesure positive car elle accroît les chances que les gens puissent être légalement représentés, du moins pour des aspects particuliers de leurs dossiers.



En général, il faut qu'un plus grand nombre d'avocats, en dehors d'Aide juridique Ontario et des cliniques, participent. – Groupe de discussion

Quelques participants et participantes ont émis des suggestions sur la manière de rehausser la participation de spécialistes du droit du secteur privé en vue de soutenir les intermédiaires de confiance :

- créer un mécanisme pour lier des intermédiaires de confiance à des avocats et avocates pro bono, que ce soit en ligne, au téléphone ou au moyen d'un groupe de clavardage;
- rehausser le degré de participation, dans les régions rurales surtout, d'avocats et avocates de la région qui conviennent de former des travailleurs et travailleuses présents dans des refuges, des organismes de santé mentale, le secteur des soins de santé, etc.;
- veiller à ce que la clientèle non admissible à l'aide juridique soit au courant d'autres modèles d'exercice, comme le dégroupage et l'encadrement juridique;
- intensifier le rôle des avocats et avocates de la région dotés d'une expérience pertinente pour ce qui est de donner la formation requise et d'être disponibles par la suite pour répondre à des questions;
- convoquer une table ronde à laquelle participeront divers avocats, avocates et parajuristes, y compris ceux du secteur privé et des cliniques, en vue de discuter des rôles à jouer, des responsabilités à assumer ainsi que des mesures de précaution à prendre dans le cadre du soutien des intermédiaires de confiance.

5.3 Réglementation professionnelle

Depuis quelques années, le Barreau de l'Ontario discute de diverses stratégies destinées à améliorer l'accès aux services juridiques⁶⁴. Certaines stratégies, comme des mandats à portée limitée (dégroupage), ont été adoptées. D'autres, comme le fait d'autoriser des avocats, avocates et parajuristes à fournir des services juridiques par l'entremise d'organisations civiles, telles que des organismes de bienfaisance et à but non lucratif, ont été approuvées en principe⁶⁵.



Nous devons conserver de strictes normes mais faire avancer la justice.
– Entretien

Quelques participantes et participants aux consultations ont laissé entendre que le Barreau pourrait « assouplir » les règles portant sur l'exercice illégal du droit car il n'est pas logique de consacrer des services juridiques de haut niveau à tous les problèmes.

Une étude axée principalement sur les États-Unis traite des caractéristiques communes des interdictions législatives et de common law quant à l'exercice illégal du droit. On y fait valoir que l'approche actuelle est trop large et que le système de justice civile est exagérément axé sur les avocats et avocates. Le document préconise que l'on rende les procédures juridiques plus accessibles aux parties non représentées par un avocat ou une avocate, ce qui inclut une aide de la part de services non assurés par un avocat et la protection des consommateurs par la voie d'une réglementation qui se situe en dehors de la profession juridique. [TRADUCTION] « Du point de vue du public, l'objectif est un plus grand accès à la justice, et pas nécessairement aux avocats ou avocates⁶⁶. »

Une autre étude comporte une analyse exhaustive à propos de l'autorisation de dispenser des conseils juridiques. Cette étude considère que l'approche que suit le Canada sur le plan de la réglementation de la prestation de services juridiques est restrictive (à l'instar de l'Australie, de la France et des États-Unis) par rapport à d'autres pays, tels que la Finlande et la Suède qui, est-il décrit, disposent de systèmes juridiques plus ouverts⁶⁷. De tels systèmes offrent un [TRADUCTION] « éventail plus vaste de sources d'aide juridique », restreignent ceux qui peuvent fournir des services de représentation juridique mais pas des conseils juridiques, ou ne limitent pas ceux qui fournissent des conseils juridiques ou qui représentent une personne devant les tribunaux⁶⁸.

Des études canadiennes font ressortir l'importance d'approfondir des moyens innovateurs de réglementer les services juridiques en lien avec d'autres types de services : [TRADUCTION] « [U]n aspect clé d'une réglementation novatrice est le fait de libérer la voie et d'encourager les avocats et avocates, et d'autres, à faire preuve d'innovation dans la manière dont les services juridiques sont fournis ». Les organismes de réglementation doivent prendre garde de ne pas aggraver les problèmes d'accès à la justice qui existent déjà.

5.4 Prochaine génération de partenariats communautaires et juridiques

Des partenariats bilatéraux entre divers organismes du secteur juridique et du secteur communautaire présentent de nombreux avantages. Il sera important de soutenir les partenariats existants et d'en créer de nouveaux qui feront appel à un plus large éventail de praticiens du droit et de premiers intervenants et intervenantes, ce qui profitera à la clientèle vulnérable.

5.5 Troisième étude de cas – Des liens en droit de la famille : LGBTQ Parenting Network

Le LGBTQ Parenting Network, un programme du Sherbourne Health Centre de Toronto, met l'accent sur les droits et le bien-être des parents et futurs parents LGBTQ (lesbienne, gai, bisexuel(le), transgenre et queer) ainsi que de leurs familles et de leurs enfants grâce à des services d'éducation, de recherche, de sensibilisation et d'organisation communautaire. L'objectif visé est la pleine inclusion des familles LGBTQ au sein des collectivités et des institutions.

Les membres de la collectivité des LGBTQ, ainsi que les personnes qui les aident, ont besoin d'informations en droit de la famille.

Un promoteur de la santé : Souvent, les parents LGBTQ ne savent tout simplement pas en quoi le droit de la famille les touche. Il est possible qu'ils obtiennent des renseignements inexacts de la part de leurs pairs et qu'ils y croient. Par exemple, ils présument qu'ils n'ont pas d'obligations et de droits parentaux s'ils ne sont pas biologiquement liés à leurs enfants.

Nous avons créé une brochure qui explique l'enregistrement de la naissance, les déclarations de lien de filiation et la maternité de substitution. Nous nous efforçons d'expliquer la différence qu'il y a entre le fait d'avoir un nom inscrit sur le certificat de naissance et la preuve réelle de filiation. Nous avons établi un système qui permet aux gens de franchir les étapes de l'adoption par second parent. Nous avons une trousse qui donne des instructions étape par étape.

Nous avons conçu des webinaires à l'intention des intermédiaires de confiance. Dans le milieu trans, ces derniers ne font pas nécessairement partie d'une organisation; les choses sont plus informelles. Nous avons créé des fiches-conseils à l'intention des parents et des intermédiaires de confiance, ainsi qu'une introduction au droit de la famille.

Les avocates et avocats spécialisés en droit de la famille doivent être au courant des problèmes des LGBTQ.

Une avocate du secteur privé : En examinant les recherches, en me rendant à des ateliers destinés au milieu trans, et en prenant ensuite contact avec ceux qui ont effectué les travaux de recherche au sujet du vécu des jeunes trans, j'en apprends davantage. Si je puis sortir et comprendre ce que d'autres vivent, cela m'aide à être une meilleure avocate, plus à même de mieux faire valoir mes revendications.

Un promoteur de la santé : En droit de la famille, il est possible qu'un avocat ne sache pas quand une question peut être un réel problème, comme une entente de garde qui reconnaît un donneur connu comme parent. Souvent les avocats et avocates ne saisissent pas la complexité que représentent les identités des clients ou clientes trans, ils n'ont peut-être pas les compétences culturelles qu'il faut pour les comprendre, et ils ne saisissent peut-être pas leurs besoins différents, en termes de stratégie juridique. Nous avons présenté quatre webinaires à l'intention des avocats, avocates et parajuristes et avons conçu une note d'information à leur intention.

« L'accès aux avocats et avocates est de nature relationnelle. »

Un promoteur de la santé : Un bon aiguillage, cela consiste à trouver un avocat ou une avocate qui connaît le secteur du droit dont il est question et qui comprend la situation. Il est souvent difficile de trouver des avocats ou avocates ayant l'expertise appropriée, ce qui veut dire que la plupart de nos clients et clientes ont moins d'options pour ce qui est de leur représentation. La plupart des gens n'ont pas les moyens d'être représentés par un avocat ou une avocate,

même s'ils arrivent à trouver quelqu'un qui possède l'expertise nécessaire.

À qui s'adresse-t-on pour les nouvelles questions de droits de la famille et de droits de la personne? Si quelqu'un est aux prises avec un problème très important qui suscitera l'intérêt du public, ou qui constituera une cause type, il parviendra peut-être à trouver un avocat ou une avocate. Lorsqu'on nous soumet des causes intéressantes, je téléphone à des avocats et avocates et je les supplie de représenter la clientèle. L'accès aux avocats et avocates est de nature relationnelle.

Ce serait une excellente idée d'avoir une clinique juridique axée sur les besoins des LGBTQ, ainsi que d'avoir plus de ressources vers lesquelles les orienter.

Les avocats et avocates peuvent aider à faire avancer le droit.

Un promoteur de la santé : Reconnaître comment la présentation du sexe, la race et la qualité parentale sont des facteurs qui sont tous interreliés dans les institutions est une tâche assez complexe. Rares sont les règlements qui sont discriminatoires à première vue, mais un grand nombre de règlements et de pratiques donnent lieu à des actes discriminatoires auxquels il est très difficile pour les LGBTQ de s'attaquer. Nous avons besoin d'une approche différente quand les problèmes de droits de la personne et ceux du droit familial se recoupent, et il nous faut des praticiens et praticiennes ayant plus d'expertise dans ce domaine pour que nous puissions faire avancer le droit.

Le LGBTQ Parenting Network entretient des liens de longue date avec une avocate du secteur privé.

Un promoteur de la santé : L'avocate du secteur privé avec laquelle nous travaillons très souvent est notre conseillère de confiance depuis des années. Elle nous a aidés à rédiger des documents de vulgarisation juridique, depuis des brochures et des fiches d'information jusqu'à des mémoires juridiques destinés à des avocats et avocates qui représentaient des clients ou clientes trans. Elle a fait don de son temps pour nos cours sur la planification familiale des LGBTQ, qui portent sur ce que les parents LGBTQ doivent savoir.

Une avocate du secteur privé : Quand une question nouvelle et préoccupante se présente, le personnel du LGBTQ Parenting Network entre en contact avec moi. Cela m'aide à savoir où se situent les préoccupations des gens. Et ce qui aide, c'est que je suis moi-même membre de la collectivité – je comprends les situations, je les vis. C'est vraiment une relation marquée par la confiance et le respect mutuels. Nous parlons tout le temps. Nous travaillons ensemble depuis longtemps; c'est une question de confiance et de rapport.

Un travailleur ou une travailleuse sans formation juridique peut aider la clientèle qui a des problèmes juridiques.

Un promoteur de la santé : La clientèle peuvent me voir et me montrer leurs formulaires, et je leur ferai des commentaires, et je leur donnerai confiance. Parfois le personnel des tribunaux ne veut pas les aider à remplir les formulaires. Je vois surtout des personnes qui se représentent seules. Je n'agis pas en leur nom. J'aiguille de nombreuses personnes vers d'autres ressources.

Une avocate du secteur privé : Dans une affaire récente, le promoteur de la santé a examiné un mémoire de base, il s'est présenté au tribunal et il est entré en contact avec un autre groupe communautaire. Il sait énormément de choses

et il est au courant des difficultés qui se présentent sur le terrain.

Un promoteur de la santé : J'ai aidé un client en m'entretenant avec le greffier du tribunal de la famille à propos du nom qui devait figurer dans une ordonnance judiciaire en matière d'adoption. Le client était en transition et attendait un changement légal de nom. Le greffier s'est adressé au juge, qui s'est assuré que les documents contenaient le nom exact.

Régler les problèmes avant qu'ils surgissent.

Une avocate du secteur privé : À l'époque où le gouvernement créait un portail sur l'enregistrement papier des naissances, le LGBTQ Parenting Network y a contribué de manière précieuse, de façon que le portail convienne davantage aux familles LGBTQ et soit plus exact. Le promoteur de la santé a fait un excellent travail; il s'est assuré que le langage employé était simple et que l'on évitait le jargon juridique. Je suis entrée en contact avec le bureau juridique gouvernemental. En travaillant ensemble, nous avons aidé à régler des problèmes avant qu'ils surgissent.

Chacun profite des liens établis.

Un promoteur de la santé : Nous partageons des informations dans de multiples directions. Nous pouvons fournir des renseignements de santé à une avocate et l'orienter vers une ressource. Nous pouvons faire part au client d'informations sur le droit applicable. La clientèle ne considère peut-être pas que sa situation pose un problème juridique, et elle a peut-être juste besoin qu'on l'aide à trouver un avocat ou une avocate.

Pour plus de renseignements sur le LGBTQ Parenting Network et le Sherbourne Health Centre, voir : <http://lgbtqpn.ca/> et <http://sherbourne.on.ca/>.

A large, white, stylized number '6' is positioned in the background, partially obscured by a dark purple rectangular box containing the chapter title. The background consists of horizontal bands of light purple, medium purple, and teal.

6. L'AVENIR

6. L'AVENIR

Le rôle que jouent les travailleuses et travailleurs communautaires qui procurent une aide de confiance aux personnes qui sont aux prises avec des problèmes juridiques suscite de plus en plus un vif intérêt. C'est ce qui est ressorti du degré élevé de participation et d'échange d'idées lors des groupes de discussion, des entretiens et des sondages que nous avons réalisés dans le cadre du présent projet, ainsi qu'au cours des discussions animées qui ont eu lieu lors des réunions d'intervenants et intervenantes où nous avons présenté nos premières constatations de recherche. Cela augure bien pour la poursuite de stratégies et de liens qui permettront d'affermir le rôle que jouent les intermédiaires de confiance en faveur d'une clientèle qui ne trouve pas de réponse à ses besoins juridiques.

Les travailleuses et travailleurs communautaires qui ont participé à nos travaux nous ont fait part de la richesse de leur expérience et de leur engagement, de points de vue réfléchis et d'un grand nombre de perspectives. Ils comprennent et ressentent vivement le sentiment de responsabilité qui accompagne la confiance que leur clientèle a en eux, et ils sont bien conscients qu'il est important de comprendre et d'honorer le vécu de ces personnes. Ils sont empressés de prendre part aux activités de formation et de tirer profit d'autres moyens de soutenir le rôle d'intermédiaire de confiance. Un grand nombre d'entre eux ont des rapports positifs avec des cliniques et des praticiennes et praticiens du droit. Ils sont très désireux d'aider leur clientèle, même pour des questions qui ne relèvent pas directement de leur champ de compétence ou de leur description de tâches.

Notre recherche a mis en lumière à la fois la valeur et les défis que l'on associe aux travailleuses et travailleurs communautaires qui servent d'intermédiaires de confiance à des gens qui ont des problèmes juridiques. Ces travailleuses et travailleurs apportent une aide essentielle à des personnes vulnérables et à faible revenu qui se heurtent à des problèmes juridiques. Ils ne peuvent pas donner de conseils juridiques, mais, grâce à des mesures de soutien, ils peuvent en faire davantage dans le cadre du rôle qu'ils jouent et le faire encore mieux. Nous espérons que la pierre angulaire d'une action future, les moyens d'aller de l'avant et les recommandations formulées dans la partie 1 du présent rapport, soutenus par les constatations de recherche exposées dans la partie 2, aideront à garantir que cet élément crucial de l'accès à la justice continuera d'évoluer et de s'épanouir.

7. ANNEXES

Annexe A : Questionnaire de sondage

Soutenir les travailleuses et travailleurs communautaires pour aider les gens qui ont des problèmes juridiques

Contexte

BIENVENUE. Le but de ce sondage est de recueillir les opinions et les idées de différentes personnes et organismes, relativement au rôle des travailleuses et travailleurs communautaires qui aident les gens qui ont des problèmes juridiques. Les données contribueront à un projet de recherche de la Fondation du droit de l'Ontario. La participation à ce sondage est volontaire et confidentielle. Pour plus d'information, [cliquez ici](#).

Certaines questions ne s'appliquent qu'aux travailleuses et travailleurs communautaires. Le sondage vous dirigera automatiquement vers les questions qui s'appliquent à vous.

Dans ce sondage, l'expression « fournisseurs de services juridiques » réfère aux avocates et avocats, parajuristes, ou travailleuses et travailleurs juridiques communautaires d'une clinique juridique. L'expression « organismes communautaires non juridiques » réfère aux organismes sans but lucratif qui n'ont pas la mission d'offrir des conseils juridiques.

Soutenir les travailleuses et travailleurs communautaires pour aider les gens qui ont des problèmes juridiques

Sondage

1. Selon vous, quelle est l'importance des façons suivantes d'aider la clientèle d'un organisme communautaire non juridique ?

	Pas du tout important	Légèrement important	Moyennement important	Important	Très important
Reconnaître les problèmes juridiques auxquels une personne fait face	☐	☐	☐	☐	☐
Donner de l'information de base sur les droits et les procédures juridiques	☐	☐	☐	☐	☐
Aiguiller les gens vers des fournisseurs de services juridiques	☐	☐	☐	☐	☐
Aider les gens à remplir des formulaires ou des documents juridiques	☐	☐	☐	☐	☐
Aider les gens à faire les étapes nécessaires pour résoudre un problème juridique	☐	☐	☐	☐	☐
Accompagner les gens à des rencontres avec des fournisseurs de services juridiques	☐	☐	☐	☐	☐
Accompagner les gens à des audiences devant les tribunaux	☐	☐	☐	☐	☐

2. Connaissez-vous des programmes de formation, des pratiques ou des outils efficaces pour appuyer les travailleuses et les travailleurs communautaires qui aident les personnes qui ont des problèmes juridiques ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

3. Si vous avez répondu "oui" à la question précédente, veuillez décrire brièvement ces programmes, pratiques et outils.

Soutenir les travailleuses et travailleurs communautaires pour aider les gens qui ont des problèmes juridiques

4. Êtes-vous un travailleur ou une travailleuse communautaire, ou un ou une bénévole, qui offre des services directs dans un organisme communautaire non juridique ?

☐ Oui

☐ Non

Soutenir les travailleuses et travailleurs communautaires pour aider les gens qui ont des problèmes juridiques

La présente partie s'applique uniquement aux travailleurs(euses) communautaires et aux bénévoles.

Si vous n'offrez pas de services directs dans un organisme communautaire, veuillez passer à la prochaine partie.

5. Avez-vous déjà fourni les formes d'aide suivantes à la clientèle de votre organisme ?

	Oui	Non
Reconnaître les problèmes juridiques auxquels une personne fait face	☐	☐
Donner de l'information de base sur les droits et les procédures juridiques	☐	☐
Aiguiller les gens vers des fournisseurs de services juridiques	☐	☐
Aider les gens à remplir des formulaires ou des documents juridiques	☐	☐
Aider les gens à faire les étapes nécessaires pour résoudre un problème juridique	☐	☐
Accompagner les gens à des rencontres avec des fournisseurs de services juridiques	☐	☐
Accompagner les gens à des audiences devant les tribunaux	☐	☐

6. Jusqu'à quel point vous sentez-vous à l'aise de fournir ces types d'aide à la clientèle de votre organisme ?

	Pas du tout à l'aise	Légèrement à l'aise	Moyennement à l'aise	À l'aise	Très à l'aise
Reconnaître les problèmes juridiques auxquels une personne fait face	☐	☐	☐	☐	☐
Donner de l'information de base sur les droits et les procédures juridiques	☐	☐	☐	☐	☐
Aiguiller les gens vers des fournisseurs de services juridiques	☐	☐	☐	☐	☐
Aider les gens à remplir des formulaires ou des documents juridiques	☐	☐	☐	☐	☐
Aider les gens à faire les étapes nécessaires pour résoudre un problème juridique	☐	☐	☐	☐	☐
Accompagner les gens à des rencontres avec des fournisseurs de services juridiques	☐	☐	☐	☐	☐
Accompagner les gens à des audiences devant les tribunaux	☐	☐	☐	☐	☐

7. Avez-vous déjà reçu de la formation dans les domaines suivants ?

	Oui	Non
Travailler avec une clientèle qui a des problèmes juridiques	☐	☐
Trouver de l'information juridique de qualité	☐	☐
Comprendre la différence entre des conseils et des informations juridiques	☐	☐
Les systèmes et les procédures juridiques	☐	☐
L'aiguillage de la clientèle vers des services juridiques	☐	☐
Domaines particuliers du droit	☐	☐

8. Jusqu'à quel point la formation que vous avez reçue dans les domaines suivants a été utile pour votre travail ?

	Pas du tout utile	Légèrement utile	Moyennement utile	Utile	Très utile	Aucune formation dans ce domaine
Travailler avec une clientèle qui a des problèmes juridiques	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Trouver de l'information juridique de qualité	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comprendre la différence entre des conseils et des informations juridiques	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Les systèmes et les procédures juridiques	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'aiguillage de la clientèle vers des services juridiques	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Domaines particuliers du droit	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Comment aimeriez-vous apprendre à aider les personnes qui ont des problèmes juridiques ? (cochez toutes les réponses qui s'appliquent à vous)

- ☐ Formation en personne
- ☐ Webinaire ou cours en ligne
- ☐ Cours offerts par votre organisme à l'interne
- ☐ Conférences externes et événements auxquels participent plusieurs organismes ou secteurs
- ☐ Apprendre par vous-même, de manière autonome

Autre (veuillez préciser)

Soutenir les travailleuses et travailleurs communautaires pour aider les gens qui ont des problèmes juridiques

10. Où êtes-vous situé(e) ? (cochez une réponse)

- ☐ Une communauté rurale ou éloignée en Ontario
- ☐ Une communauté urbaine en Ontario
- ☐ Un autre pays ou une autre province (veuillez préciser)

11. Veuillez sélectionner la description ci-dessous qui s'applique à vous.

- ☐ Membre du personnel d'un organisme communautaire non juridique
- ☐ Bénévole dans un organisme communautaire non juridique
- ☐ Avocate ou avocat
- ☐ Parajuriste
- ☐ Travailleuse ou travailleur juridique d'une clinique juridique
- ☐ Chercheure ou chercheur, ou universitaire
- ☐ Personne qui a reçu de l'aide d'un organisme communautaire non juridique, relativement à un problème juridique
- ☐ Aucune de ces réponses

12. Si vous faites partie d'un organisme communautaire non juridique, combien de membres du personnel y a-t-il à votre organisme ?

- ☐ Moins de 5
- ☐ 5-10
- ☐ 11-25
- ☐ 26-50
- ☐ Plus de 50
- ☐ Je ne fais pas partie d'un organisme communautaire non juridique

13. Vous pouvez utiliser l'espace ci-dessous pour fournir des commentaires ou idées supplémentaires pour appuyer les travailleuses et travailleurs communautaires qui aident les personnes ont des problèmes juridiques.

14. Accepteriez-vous qu'une personne de notre équipe de recherche vous contacte si nous avons des questions ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

15. Si vous avez répondu « oui » à la question précédente, veuillez fournir votre nom et votre adresse courriel ou votre numéro de téléphone, ou les deux.

Merci !

Annexe B : Initiatives mentionnées par les participantes et participants à la recherche

Les participantes et participants à la recherche ont fait mention de nombreux programmes, pratiques et outils qui, selon eux, aident efficacement les travailleuses et travailleurs communautaires à aider les gens ayant des problèmes juridiques. Ils ont décrit certains éléments de manière très détaillée, et en ont mentionné d'autres plus brièvement. Compte tenu des limites et de la durée de la recherche, il nous a été impossible d'examiner ces éléments ou d'en évaluer l'efficacité. Nous avons souligné certains d'entre eux dans le corps du présent rapport et nous en énumérerons d'autres ici afin que les lecteurs et lectrices puissent approfondir les éléments qui les intéressent. Nous sommes conscients que la liste n'est pas exhaustive.

Nous tenons spécialement à souligner que des personnes qui ont répondu à notre sondage ont contribué à cette liste. Quarante pour cent des répondants et répondantes (159 personnes) ont indiqué qu'ils connaissaient des programmes, des pratiques ou des outils efficaces pour soutenir les travailleuses et travailleurs communautaires qui aident les personnes ayant des problèmes juridiques. Soixante pour cent des personnes sondées ont indiqué qu'elles n'étaient pas au courant de tels programmes, pratiques ou outils. Sur les 159 personnes qui connaissaient des programmes, des pratiques et des outils efficaces, 150 ont pris le temps de les décrire.

Exemples mis en lumière dans les « instantanés » et les études de cas que comporte le présent rapport

- Access Alliance Multicultural Health Centre
- Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF)
- Alphabétisation (secteur de l')
- Bibliothèques
- « Collectivités de communication »
- Community Law School
- « Connexion Ottawa »
- Family Court Support Worker Program / Luke's Place; Training of Family Court Support Workers
- Hamilton Community Legal Clinic
- HIV & AIDS Legal Clinic Ontario (HALCO)
- Law for Life - Training of Trusted Intermediaries (UK)
- Legal health Check-up, Halton Community Legal Clinic
- LGBTQ Parenting Network (troisième étude de cas)
- Nishnawbe-Aski Legal Services Corporation
- Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (OCASI)
- Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres et Centre d'assistance juridiques en matière de droits de la personne – Formation sur les droits de la personne et les Autochtones (deuxième étude de cas)
- Parkdale referral network
- Parks and Recreation Ontario
- Pro Bono Ontario
- Rural Justice in Health Partnerships (première étude de cas)
- St. Michael's Hospital (Équipe de santé familiale)
- Travailleuses des refuges pour femmes victimes de violence
- Université Queen's – Faculté de génie et de sciences appliquées
- Workers' Action Centre

Autres exemples mentionnés par les participants à la recherche

Clinic Interview Partnership / A2J Technology

Le recours à A2J Technology dans le cadre du Clinic Interview Partnership aide les cliniques juridiques, les organismes communautaires et la clientèle à s'occuper de l'assemblage de documents, des admissions et des aiguillages.

Un rapport et une vidéo montrent de quelle façon les intermédiaires de confiance sont mobilisés pour servir la clientèle difficile à joindre dans le cadre de cette initiative.

Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) Ontario

Les services comprennent un soutien judiciaire ainsi que des réunions individuelles et collectives, dans le but de soutenir la clientèle aux prises avec des problèmes de santé mentale.

Equay-wuk (Groupe de femmes)

« *Increasing our Knowledge, Building on our Strengths* » est un projet qui a pour but de former des travailleuses en services communautaires dans 31 collectivités de Premières Nations éloignées, dont des travailleuses s'occupant de problèmes liés à la drogue et à l'alcool, des travailleuses en santé communautaire et des travailleuses s'occupant de la lutte contre la violence familiale. Cette formation fournit des renseignements juridiques sur les droits de la personne et la violence faite aux femmes.

Faith Project

Le Rural Ontario Institute a travaillé avec « Places of Faith », un projet que dirige l'organisme Faith in the Common Good.

Formation et ateliers de cliniques juridiques

Nous avons entendu parler de nombreux exemples de cliniques juridiques offrant des activités de formation et des ateliers à l'intention des partenaires communautaires dans le cadre de leur mandat d'extension aux collectivités.

Questions juridiques dans le plan des soins de santé

Un modèle uniformisé de plan de soins comporte une section sur les questions juridiques qui ont une incidence sur la santé, ainsi qu'un moyen de relever les secteurs dans lesquels une aide juridique pourrait être avantageuse.



La formation annuelle organisée par l'Ontario's Legal Aid Clinic (Neighbourhood Legal Services (London et Middlesex)) apprend à des travailleuses et travailleurs communautaires les rudiments du droit et les mises à jour récentes dans les secteurs juridiques dont s'occupe la clinique. – Sondage



La meilleure chose qui est arrivée est le fait d'avoir noué des liens avec le travailleur juridique communautaire et de lui demander de travailler régulièrement à partir de notre bureau principal. Il est très facile pour lui d'entrer en contact avec des gens à la bibliothèque municipale et cela garantit qu'il aide les gens de la collectivité qui en ont besoin. Souvent, les gens ne savent même pas par où commencer, et le fait qu'il soit présent sur place facilite cette première étape.

– Sondage

Travailleurs et travailleuses judiciaires autochtones

Les travailleurs et travailleuses judiciaires autochtones offrent de l'aide et du soutien, par l'entremise des bureaux de leur bande, à une clientèle qui a des problèmes en matière de droit familial ou criminel; ils s'occupent également de programmes pour sans-abris, de groupes de soutien de besoins fondamentaux, de cercles de guérison destinés aux hommes et aux femmes, d'ateliers, de cours, etc.

Coalition des communautés en santé de l'Ontario

La Coalition des communautés en santé de l'Ontario offre des présentateurs pairs, et non des présentateurs spécialisés. Les présentations sont conçues pour que des personnes d'un même milieu échangent leurs récits et leurs expériences. Cette initiative a été citée comme un exemple positif d'une communauté de pratique et d'un réseau de pairs.

Peel Project

Le Peel Multicultural Council, en partenariat avec les Punjabi Community Health Services, dispensent une formation sur divers secteurs du droit, dont celui de l'immigration.

Port Cares Project

Ce projet portait sur les textos et l'intimidation. Il a travaillé avec des jeunes âgés de 16 à 17 ans qui avaient des problèmes parce qu'ils avaient révélé des photos qui, l'ignoraient-ils, étaient contraires à la loi. L'une des leçons apprises a été l'importance de pouvoir compter sur un groupe consultatif de jeunes.

Project Sheila

Il s'agit d'un projet destiné à recruter des personnes de confiance (des « Sheilas ») dans des collectivités rurales et éloignées afin de leur faire suivre une formation sur la détermination des problèmes et sur les liens avec des ressources juridiques, telles que des cliniques.

Talk4Healing

Talk4Healing est une ligne d'assistance nordique destinée aux femmes autochtones, une ressource pour les femmes ayant besoin de conseils.

Vibrant Communities Project

Le Vibrant Communities Project du Tamarack Institute regroupe des représentants du secteur public, du secteur

privé et des personnes vivant dans la pauvreté. Ce projet était d'une envergure communautaire et bénéficiait d'une communauté de pratique nationale.



Le site Web « Your Legal Rights » [CLEO] est un excellent moyen pour les travailleuses et travailleurs communautaires d'obtenir des renseignements de base sur les problèmes juridiques et d'être mieux à même de relever les problèmes juridiques avec lesquels leur clientèle est aux prises. – Sondage



Je travaille dans une bibliothèque publique qui est abonnée à Law Depot en vue d'obtenir des formulaires et des documents. Le personnel ne reçoit aucune formation juridique, à part savoir comment aider la clientèle à se brancher et à faire des recherches dans cette base de données. – Sondage

Sites Web : informations et outils juridiques

Les participants et participantes à la consultation ont donné les noms de sites Web qui fournissent des formulaires juridiques, des renseignements juridiques, des webinaires, une aide pour les aiguillages vers des services juridiques, ainsi que d'autres formes de soutien que les intermédiaires de confiance et leurs clients trouvent utiles.

- [Aide juridique Ontario](#)
- [CliquezJustice.ca](#)
- [Éducation juridique communautaire Ontario \(CLEO\)](#)
 - [Connecting Communities](#)
 - [PLE Learning Exchange](#)
 - [Steps to Justice](#)
 - [Your Legal Rights](#)
- [Etablissement.org](#)
- [Faitsdedroit](#)
- [Femmes ontariennes et droit de la famille \(FODF\)](#)
- [Formules des Cours de l'Ontario](#)
- [Halton Information Providers](#)
- [Institut canadien d'information juridique \(CanLII\)](#)
- [Law Depot](#)
- [Le Réseau national d'étudiant\(e\)s pro bono](#)
- [Luke's Place](#)
- [Ministère du Procureur général](#)
- [My Support Calculator](#)
- [Ontario 211](#)
- [Ontario Association of Interval & Transition Houses \(OAITH\)](#)

- [Prepcour](#)
- [Pro Bono Canada](#)
- [RENT](#)
- [Rôles d'audience quotidiens \(Cour supérieure de justice et Cour de justice de l'Ontario\)](#)
- [Ville de Toronto](#)

Autres renseignements, activités de formation et sources d'aiguillage

- Barreau de l'Ontario (services d'aiguillage)
- Bulletins de Neighbours, Friends and Family, The Learning Network, BBW, AOcVF, National Self-Represented Litigants Project et d'autres
- Centres d'information sur le droit de la famille
- Cliniques juridiques communautaires
- Initiative : Une ville pour toutes les femmes (ressources)
- Sociétés de services d'aide juridique d'étudiants
- Webinaires de CLEO, Aide juridique Ontario, METRAC et d'autres

Services francophones

Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF)

L'AOcVF est un réseau d'organisations qui offre des services en français aux femmes qui ont été victimes de violence conjugale et familiale. Leur organisme de formation (Institut de formation en matière de violence faite aux femmes) a mis au point des activités de formation pour le réseau de façon que les premiers intervenants et intervenantes puissent mieux aider la clientèle et voir la différence entre les informations juridiques et les conseils juridiques. Ce groupe a également mis au point un centre de services juridiques (Centre de services juridiques pour femmes francophones de l'Ontario) qui fournit des renseignements et des conseils juridiques aux femmes francophones de l'Ontario.

Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO)

L'AJEFO a mis en œuvre des campagnes et des vidéos d'information; CliquezJustice.ca; et le Centre d'information juridique d'Ottawa.

Centre d'information juridique d'Ottawa

Fondé par l'AJEFO, le Centre d'information juridique d'Ottawa fournit des renseignements juridiques et des services d'aiguillage à tous les résidents de l'Ontario, et cela inclut une ligne téléphonique d'information juridique.

Centre francophone de Toronto

L'organisation a établi une clinique juridique qui offre des services de représentation et des conseils juridiques en français.

Femmes ontariennes et droit de la famille

Cette campagne et ce site Web, gérés par l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, fournit des renseignements en matière de droit de la famille aux femmes qui ont été victimes de violence. Ce groupe est partenaire de Femmes ontariennes et droit de la famille (FODF), qu'administre METRAC.

Montfort Renaissance

Cette organisation francophone dispose d'un programme destiné à soutenir les tribunaux dans les efforts qu'ils font pour réorienter des francophones ayant un problème de santé mentale vers les services de santé plutôt que vers les centres de détention.

Le Projet Communiquer

La Fondation du droit de l'Ontario a établi le Projet Communiquer en vue de mettre en œuvre les recommandations découlant du Rapport sur la communication de 2008⁷⁰. Il s'agit d'une série de programmes destinés à améliorer l'accès à l'information et aux services juridiques pour les minorités linguistiques et les personnes vivant en région rurale ou éloignée. Les programmes financés par la Fondation du droit dans le cadre du Projet Communiquer (« Collectivités de communication » et « Région de communication ») ont été cités comme étant particulièrement pertinents pour les intermédiaires de confiance.

« **Collectivités de communication** », un programme coordonné par CLEO, rehausse la capacité des premiers intervenants et intervenantes en poste dans des organismes communautaires qui aident les minorités linguistiques ou les résidents de régions rurales et éloignées à offrir des renseignements juridiques de base ainsi que des aiguillages vers les services juridiques. Ce travail est accompli grâce à la formation de premiers intervenants et intervenantes et à l'établissement de partenariats entre divers organismes communautaires et du secteur public.

« **Région de communication** » est un programme qui rehausse les communications à l'échelon régional afin de veiller à ce que la clientèle bénéficie d'une aide constante pendant qu'elle tente de régler ses problèmes juridiques. « Connexion Ottawa » est une initiative financée dans le cadre du programme « Région de communication », et elle a pour but de mettre à l'essai les avantages d'un modèle régional pour ce qui est de soutenir les personnes ayant des problèmes juridiques. Le programme fait actuellement l'objet d'une évaluation officielle.

Autres provinces

Community Partner Program (Colombie-Britannique)

La BC Legal Services Society administre un programme appelé Community Partner Program, qui vise à mieux faire connaître les services et les informations juridiques qui peuvent aider les personnes vivant en région rurale ou éloignée ainsi que les collectivités autochtones. Le programme comporte une activité de formation annuelle qui a lieu à Vancouver.

Community Legal Intermediary Training (Manitoba)

À Winnipeg, la Community Legal Education Association offre un cours appelé Community Legal Intermediary Training ainsi qu'une conférence sur le droit.

Intermediaries Training (Alberta)

L'Alberta Law Foundation a financé un projet pour le Centre for Public Legal Education Alberta en 2015, dans le but d'apprendre aux travailleuses et travailleurs communautaires de quelle façon relever les problèmes juridiques et procéder à des aiguillages appropriés.

Women's Outreach Society (Alberta)

À Red Deer, la Central Alberta Women's Outreach Society se sert d'un modèle dans lequel quelques travailleuses s'occupant de violence familiale fournissent des services de soutien social, quelques services de soutien judiciaire ainsi que des renseignements sur le système juridique et le protocole de prévention de la violence.

Public Navigator Program (Nova Scotia)

Le programme « Public Navigator » est fondé sur un modèle établi à New York. Il consiste à former des bénévoles de la collectivité afin qu'ils aident des personnes qui doivent se présenter devant la Cour des petites créances et qu'ils fournissent des services d'intervention précoce. Une formation en personne aide à créer des réseaux.

Autres pays

Open Society Institute (Budapest)

À Budapest, l'Open Society Institute examine des modèles d'intervention destinés aux personnes vulnérables, dans le cadre d'initiatives de « justice transparente ».

Regional Partnerships (Nouvelle-Galles du Sud, Australie)

Il existe douze partenariats régionaux dans des collectivités éloignées et autochtones, à l'intention d'une clientèle qui a des problèmes juridiques et non juridiques. Les besoins comprennent la violence familiale, la location de logements, les jeunes, l'invalidité, les services de santé et les services de santé mentale.

Health Justice Partnerships (Nouvelle-Galles du Sud, Australie)

Le Health Justice Partnerships in New South Wales fournit des services juridiques dans un contexte médical ou dans le cadre d'un service destiné aux Autochtones.



Cela fonctionne mieux quand l'Aide juridique travaille de près avec le centre médical et apprend aux membres du personnel à être des « dépisteurs de problèmes ». Nous savons que la clientèle à faible revenu sont susceptibles d'avoir des problèmes particuliers, comme la toxicomanie, des problèmes de logement et des dettes de carte de crédit. Si nous offrons une formation de base sur de tels problèmes avec des praticiens et praticiennes en médecine, cela peut aider les gens à prendre conscience des questions juridiques connexes.

– Entretien (Nouvelle-Galles du Sud)

Law Checkups (Nouvelle-Galles du Sud, Australie)

Le programme « Law Checkups » comporte une liste de vérification à utiliser pendant que l'on interroge la clientèle (p. ex. : « Avez-vous des problèmes de dette? »). Tant des avocats et avocates que des travailleuses et travailleurs communautaires se servent de cette liste.

Learn About the Law (Nouvelle-Galles du Sud, Australie)

Ce programme, destiné aux travailleuses et travailleurs communautaires autochtones, a pour but de renseigner des Autochtones âgés sur les testaments, la violence familiale, l'indemnisation des victimes, etc. Les intervenants et intervenantes ont suivi une formation et ont accès à des fournisseurs de services qu'ils peuvent contacter.

Legal Aid Program: Wills in a health clinic (Nouvelle-Galles du Sud, Australie)

Des avocats et avocates pro bono rédigent des testaments dans une clinique médicale à temps partiel, située dans une collectivité autochtone éloignée. La clinique a reconnu qu'il était nécessaire que leurs patients et patientes rédigent un testament afin d'éviter les conflits familiaux qui surviennent en l'absence d'un tel document. Le dialogue entre les fournisseurs de services juridiques et les fournisseurs de services médicaux a joué un rôle clé dans l'implantation de ce programme.

Women's Legal Service Victoria (Australie)

Cet organisme offre des ateliers interactifs à des travailleuses et travailleurs communautaires dans le but de [TRADUCTION] « donner des conseils pratiques sur la manière de travailler avec les auteurs d'actes de violence familiale afin d'éviter toute collusion et d'assurer la responsabilisation, ainsi que [de] mettre l'accent sur le fait de soutenir les survivantes d'actes de violence familiale lors du processus judiciaire ».

Victoria Legal Aid: Settled and Safe Training (Victoria, Australie)

Le programme Victoria Legal Aid a créé un cours de formation à l'intention des travailleurs et travailleuses préposés aux services d'établissement ainsi qu'un programme de formation en matière d'information de façon à prêter assistance aux fournisseurs et aux organismes de services juridiques qui s'occupent de collectivités émergentes en leur fournissant des renseignements juridiques au sujet des droits et des responsabilités juridiques qui se rapportent aux relations familiales. Les programmes reconnaissent que, pour offrir des programmes d'établissement et de sécurité aux collectivités, il est important que les [TRADUCTION] « éducateurs et éducatrices soient capables de fournir des informations juridiques, et [qu'ils aient] une connaissance des techniques d'animation de groupes, des principes de l'apprentissage aux adultes ainsi que des pratiques fondées sur l'exploitation des forces ».

Advicenow (Royaume-Uni)

Advicenow est un service national d'information numérique, conçu pour des utilisateurs et utilisatrices particulièrement vulnérables. Ce programme relève les lacunes dans les informations de nature générale et comble ensuite ces lacunes par du contenu multimédia. Certaines des lacunes les plus évidentes se situent dans les secteurs qui se rapportent aux personnes les plus nécessiteuses : sécurité du revenu, procédures criminelles, immigration et asile, etc.

Research Report on the Private Rental Sector (Royaume-Uni)

Ce rapport traite de la nécessité de disposer d'informations sur les expulsions, de pair avec une formation sur les compétences nécessaires pour trouver les ressources requises. Les premières constatations dénotent qu'il y a une déconnexion marquée entre la base (les travailleurs et travailleuses sur le terrain) et le sommet (les fournisseurs d'informations).

Law at the Extremes - Cambridge conference (Royaume-Uni)

Une conférence de Cambridge est en voie de planification et elle aura vraisemblablement lieu au printemps de 2018. Le thème proposé est le suivant : « Law at the Extremes, multi-disciplinary approaches to reaching marginalized and vulnerable communities and models of intervention ».

Citizens' Advice Bureau (Royaume-Uni)

Le Citizens Advice Bureau du Royaume-Uni compte sur les services de bénévoles et d'employé(e)s non avocat(e)s pour prodiguer des conseils dans des secteurs juridiques courants.



Ces questions se posent dans plusieurs pays, et il est extraordinaire de constater à quel point elles se ressemblent. Nous devrions engager des discussions transfrontalières, sous l'égide d'organismes civils. Ce serait une excellente idée.
– Entretien (Royaume-Uni)

Notes de fin

1. Karen Cohl et George Thomson, *Communiquer malgré les différences de langue et la distance : accès linguistique et rural aux renseignements et services juridiques* (Toronto, Fondation du droit de l'Ontario, 2008) (*Rapport sur la communication*). On peut consulter ce rapport et obtenir de l'information sur les programmes élaborés par la Fondation du droit de l'Ontario pour mettre en œuvre les recommandations de ce rapport en cliquant sur [Le Rapport sur la communication](#).
2. Idem, p. 66.
3. Ibid. Ce rapport parle d'« intermédiaires de confiance » et recommande des moyens pour la Fondation du droit de faire des efforts financiers stratégiques en faveur de ce concept. Pour avoir une idée de la terminologie française, voir le document produit par l'Institut national de santé publique du Québec, Direction de la recherche, formation et développement et intitulé *Animer un processus de transfert des connaissances : Bilan des connaissances et outils d'animation* (Québec, gouvernement du Québec, 2009).
4. Sophie Clarke et Suzie Forell, « Pathways to justice: the role of non-legal services », *Justice Issues* n° 1 (juin 2007), p. 1. Consultable sur [Pathways to Justice](#).
5. Karen R. Fisher, Robyn Edwards, Ryan Gleeson, Christiane Purcal, Tomasz Sitek, Brooke Dinning, Carmel Laragy, Lel D'Aegher et Denise Thompson, « Effectiveness of individual funding approaches for disability support » (article hors série n° 29 de la FaHCSIA) (Canberra, ministère de la Famille, du logement, des services communautaire et des affaires autochtones, juillet 2010). Consultable sur [Funding Approaches for Disability Support](#).
6. Meehan Rasch, « A new public interest appellate model: public counsel's court-based self-help clinic and pro bono 'triage' for indigent pro se civil litigants on appeal », *Journal of Appellate Practice & Process* 11 (2011). Consultable sur [Public interest appellate model](#).
7. Cohl et Thomson, *Rapport de communication*, 2008 (voir note 1), p. 66, citant *Voices from the Field: Needs Mapping Self-help Services in Rural and Remote Communities – Final Report*, de Gayla Reid et John Malcolmson (Vancouver, centre de renseignements d'autoassistance de la Cour suprême, 2008), p. 94. Consultable sur [Voices from the Field](#).
8. Karen Cohl, « Access to Justice Themes—'Quotable Quotes': Background Paper for The Law Society of Ontario's Access to Justice Symposium *Creating a Climate for Change* », 29 octobre 2013 (Toronto, Barreau du Haut-Canada, 2013), p. 5. Consultable sur [Quotable Quotes](#).
9. Voir l'annexe A pour consulter le questionnaire de sondage.
10. Les projets « Connexion Ottawa » et « Collectivités de communication » ont été lancés dans le cadre d'un ensemble de programmes élaborés par et avec la Fondation du droit de l'Ontario et visant à mettre en œuvre les recommandations de Cohl et Thomson dans le *Rapport sur la communication*, 2008 (voir note 1).
11. Voir note 10.
12. Le rôle d'intermédiaire de confiance est semblable à ce qu'on appelle le « courtage du savoir » dans la documentation concernant les liens entre la recherche, les politiques et les pratiques. Pour avoir des exemples de fonctions de courtage, lire, d'Amanda Cooper et Samantha Shewchuk, « Knowledge brokers in education:

how intermediary organizations are bridging the gap between research, policy and practice internationally », *Education Policy Analysis Archives* 23, n° 118 (2015), p. 3, consultable sur [Knowledge Brokers](#); et, de Catherine Fisher, *Knowledge Brokering and Intermediary Concepts: Analysis of an e-discussion on the Knowledge Brokers' Forum* (Institute of Development Studies, 2010), p. 6, consultable sur [Knowledge Brokering](#).

13. Clarke et Forell, « Pathways to justice: the role of non-legal services », 2007 (voir note 4), p. 4.
14. Idem, p. 7.
15. Il existe un guide canadien qui explique le rôle des « personnes de confiance » (appelées en anglais « MacKenzie friends ») qui ne sont pas des avocats mais qui peuvent apporter un soutien aux gens devant les tribunaux. Voir ce guide de Judith M. DaSilva et Julie Macfarlane, intitulé *The McKenzie Friend: Choosing and Presenting a Courtroom Companion* (National Self-Represented Litigants Project, 2016). Consultable sur [The McKenzie Friend](#).
16. Hugh M. McDonald et Zhigang Wei, « How people solve legal problems: level of disadvantage and legal capability », *Justice Issues Paper* n° 23 (2016), p. 10. Consultable sur [How people solve legal problems](#).
17. John C. Hogenbirk, Ricardo Ramirez et Andres Ibanez, *KO Telehealth / North Network Expansion Project: Final Evaluation Report* (évaluation du projet d'expansion du partenariat entre KO Telehealth et le réseau NORTH, 2006). Consultable sur [Final Evaluation Report](#).
18. Suzie Forell et Abigail Gray, « Outreach legal services to people with complex needs: what works? », *Justice Issues*, document n° 12 (2009), p. 1. Consultable sur [Complex needs](#).
19. Daniel H. de Vries et Robert Pool, « The influence of community health resources on effectiveness and sustainability of community and lay health worker programs in lower-income countries: a systematic review », *PLoS ONE* 12, n° 1 (2017). Consultable sur [Community and Lay Health Worker Programs](#).
20. Richard Susskind et Daniel Susskind, *The Future of the Professions: How Technology Will Transform the Work of Human Experts* (Oxford, Oxford University Press, 2015), p. 108.
21. Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage, *Intervenir tôt, intervenir efficacement : L'accès à la justice par l'entremise du Secteur des services de règlement rapide* (Ottawa, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, 2013). Consultable sur <http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Report%20of%20the%20Prevention%2C%20Triage%20and%20Referral%20WG%20french.pdf>.
22. Idem, p. ii, recommandation 7. Pour savoir ce qui se dit sur les outils de bilan de santé juridique, consulter l'ouvrage de Pascoe Pleasence, Christine Coumarelos, Suzie Forell et Hugh M. McDonald, transmis par Geoff Mulherin et intitulé *Reshaping Legal Assistance Services: Building on the Evidence Base* (Sydney, Law and Justice Foundation of New South Wales, 2014), p. 34.
23. Brent D. Fulton, Richard M. Scheffler, Susan P. Sparkes, Erica Yoonkyung Auh, Marko Vujicic et Agnes Soucat, « Health workforce skill mix and task shifting in low income countries: a review of recent evidence », *Human Resources for Health* 9, n° 1 (2011). Consultable sur [Health workforce skill mix](#). Remarque : Le fondement de la mise au point d'un ensemble de services de santé qui répondent bel et bien aux besoins d'un patient s'inscrit généralement dans le cadre d'un système de soins de santé financé par les pouvoirs publics.
24. Narayana V. L. Bhyrovabhotla, « Achieving the millennium development goals: an integrated services delivery model » (2011, rev. 2015). Consultable sur [Achieving millennium development goals](#). Lire également, de Y.Y. Brandon Chen, Alan Tai-Wai Li, Kenneth Po-Lun Fung et Josephine Pui-Hing Wong, « Improving access to

mental health services for racialized immigrants, refugees, and non-status people living with HIV/AIDS », *Journal of Health Care for the Poor and Underserved* 26 (2015), pp. 505-518. Consultable sur [Improving access to mental health services](#).

25. Dans une étude, la supervision des intermédiaires de confiance est considérée comme un facteur capital dans le milieu juridique et le secteur de la santé. Lire, de Rebecca L. Sandefur et Thomas M. Clarke, *Roles Beyond Lawyers: Summary and Recommendations of an Evaluation of the New York City Court Navigators Program and Its Three Pilot Projects* (New York, Public Welfare Foundation, 2016). Consultable sur [Roles Beyond Lawyers](#). Lire également, de Mary B. Morris, Bushimbwa Tambatamba Chapula, Benjamin H. Chi, Albert Mwango, Harmony F. Chi, Joyce Mwanza, Handson Manda, Carolyn Bolton, Debra S. Pankratz, Jeffrey S.A. Stringer et Stewart E. Reid, « Use of task-shifting to rapidly scale-up HIV treatment services: experiences from Lusaka, Zambia », *BMC Health Services Research* 9, n° 5 (2009). Consultable sur [Task-shifting](#).
26. Jennifer Bond, David Wiseman et Emily Bates, « The costs of uncertainty: navigating the boundary between legal information and legal services in the access to justice sector », *Journal of Law and Social Policy* 25, n° 1 (2016). Consultable sur [Costs of uncertainty](#).
27. Lire notamment « Giving Legal Information », CLEO, octobre 2017, [Giving Legal Information](#), et, de Pamela Cross, « How can I be clear about the difference between legal advice and legal information? », 1^{er} juin 2016, Luke's Place, [Legal advice vs. legal information](#).
28. Annemarie E. Bonkalo, *Examen des services de droit de la famille* (Toronto, ministère du Procureur général, 2016). Consultable sur https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/family_legal_services_review.
29. Idem. Voir également Susskind et Susskind, *The Future of the Professions*, 2015 (voir la note 20).
30. Barreau du Haut-Canada, Comité de l'accès à la justice, « Rapport au Convocation : 1er décembre 2017 ». [Action Plan](#).
31. Citation originale en français
32. Reid et Malcolmson, *Voices from the Field*, 2008 (voir la note 7).
33. Kristen J. Wells, John S. Luque, Branko Miladinovic, Natalia Vargas, Yasmin Asvat, Richard G. Roetzheim et Ambuj Kumar, « Do Community Health Worker Interventions Improve Rates of Screening Mammography in the United States? A Systematic Review », American Association for Cancer Research, Cancer Epidemiology, Biomarkers and Prevention. [Community Health Worker Interventions](#).
34. J. Michael Collins et Collin O'Rourke, « Financial education and counseling—still holding promise », *Journal of Consumer Affairs*, 44, n° 3 (2010) : 483-98, 492. Consultable sur [Financial Education and Counseling](#).
35. *Ibidem*, p. 494-496.

36. Byamah Brian Mutamba, Nadja van Ginneken, Lucy Smith Paintain, Simon Wandiembe et David Schellenberg, « Roles and effectiveness of lay community health workers in the prevention of mental, neurological and substance use disorders in low and middle income countries: a systematic review », *BMC Health Services Research*, 13, n° 412 (2013). Consultable sur [Lay community health workers](#). Voir aussi Simon Lewin, Susan Munabi-Babigumira, Claire Glenton, Karen Daniels, Xavier Bosch-Capblanch, Brian E. van Wyk, Jan Odgaard-Jensen, Marit Johansen, Godwin N. Aja, Merrick Zwarenstein et Inger B. Scheel, « Lay health workers in primary and community health care for maternal and child health and the management of infectious diseases », *Cochrane Database of Systemic Reviews*, 17 mars 2010. [Lay health workers](#).
37. de Vries et Pool, « The Influence of Community Health Resources », 2017 (voir la note 19).
38. Fisher, *Knowledge Brokering and Intermediary Concepts*, 2010 (voir la note 12), 2, fig. 1.
39. Linda L. Baker et Nicole A. Etherington, *OAITH Foundations of Violence Against Women (VAW) Online Training Program Evaluation* (London, Ont. : Centre for Research & Education on Violence Against Women & Children, 2016). Consultable sur [OAITH Online Training Program Evaluation](#). Voir aussi Nicole Etherington, Linda Baker, Marlene Ham et Denise Glasbeek, « Evaluating the effectiveness of online training for a comprehensive violence against women program: a pilot study », *Journal of Interpersonal Violence*, 4 août 2017. [Online training, violence against women programs](#).
40. Jacinta Maloney, *Communities Empowered by Peer Educators and Paralegals* (Victoria : Victoria Law Foundation, 2014), 26. Consultable sur [Community Legal Empowerment](#).
41. « Improving Lives by Measuring Justice ». The Hague Institute for Innovation of Law (HiIL). [Measuring Justice](#).
42. Sarah James-Abra, Lesley Tarasoff, Datejje Cheko Green, Rachel Epstein, Scott Anderson, Stu Marvel, Leah Steele et Lori Ross, « Trans people's experiences with assisted reproduction services: a qualitative study », *Human Reproduction*, 30, n° 6 (2015) : 1-10. Consultable sur [Trans Experiences with Assisted Reproductive Services](#).
43. Denise Jaworsky, Sandra Gardner, Julie G. Thorne, Malika Sharma, Nancy McNaughton, Suzanne Paddock, Derek Chew, Rick Lees, Tutsirai Makuwaza, Anne Wagner, Anita Rachlis et CHIME Research Group, « The role of people living with HIV as patient instructors – reducing stigma and improving interest around HIV care among medical students », *AIDS Care*, 29, n° 4 (2017) : 524-531. Consultable sur [Patient instructors](#). Voir aussi Denise Jaworsky, Derek Chew, Julie Thorne, Carly Morin, Nancy McNaughton, Greg Downer, Suzanne Paddock, Rick Lees et Anita Rachlis, « From patient to instructor: honoring the lived experience », *Medical Teacher*, 34 (2012) : 339-340. Consultable sur [From patient to instructor](#).
44. Linda Gyorki, *Breaking Down the Silos: Overcoming the Practical and Ethical Barriers of Integrating Legal Assistance into a Healthcare Setting* (Melbourne : Winston Churchill Memorial Trust of Australia, 2013), 8. Consultable sur [Breaking Down the Silos](#).
45. Jennifer Robson, *The Case for Financial Literacy: Assessing the Effects of Financial Literacy Interventions for Low Income and Vulnerable Groups in Canada* (Toronto : Prosper Canada Centre for Financial Literacy, 2012), 33. Consultable sur [The Case for Financial Literacy](#).

46. Hugh M. McDonald, Suzie Forell, Zhigang Wei et Sarah A. Williams, *Reaching in by Joining-Up: Evaluation of the Legal Assistance Partnership between Legal Aid NSW and Settlement Services International* (Sydney : Law and Justice Foundation of NSW, 2013), viii. Consultable sur [Reaching in by Joining-Up](#).
47. Access Alliance, *Understanding the Access Model: Phase I Evaluation Report* (Toronto : Access Alliance Multicultural Health and Community Services, 2016). Consultable sur [Understanding the Access Model](#).
48. Public Interest Strategy & Communications Inc., Services juridiques communautaires du Sud d'Ottawa, Services juridiques de l'Ouest d'Ottawa et Services juridiques communautaires du Centre d'Ottawa, *Projet de transformation des cliniques juridiques communautaires d'Ottawa : Rapport sur le modèle proposé* (Toronto : Public Interest Strategy & Communications Inc., 2015). Consultable sur [Projet de transformation des cliniques juridiques d'Ottawa](#).
49. Pleasence et coll., *Reshaping Legal Assistance Services*, 2014 (voir la note 22).
50. Rafael Pérez-Escamilla, Amber Hromi-Fiedler, Sonia Vega-López, Angela Bermúdez-Millán et Sofia Segura-Pérez, « Impact of peer nutrition education on dietary behaviors and health outcomes among Latinos: a systematic literature review », *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 40, n° 4 (2008) : Résumé. Consultable sur [Impact of Peer Nutrition Education](#).
51. CLEO, « Integrating legal capability into Ontario's life skills programs: building the core components » (rapport inédit n° 1, 2016), 1.
52. Susskind et Susskind, *The Future of the Professions*, 2015 (voir la note 20).
53. Pleasence et coll., *Reshaping Legal Assistance Services*, 2014 (voir la note 22).
54. Suzie Forell et Hugh M. McDonald, « Beyond great expectations: modest, meaningful and measurable community legal education and information », *Justice Issues*, 21 (2015) : 2. Consultable sur [Beyond Great Expectations](#).
55. « Steps to Justice », CLEO. [Steps to Justice](#). Ce site, dirigé par CLEO, est un projet collaboratif mené par divers organismes du secteur de la justice. Il s'agit d'une initiative marquante de l'Action Group on Access to Justice, qui a bénéficié du soutien antérieur de la Fondation du droit. Steps to Justice présente des renseignements juridiques étape par étape sur divers sujets, et offre la possibilité de clavarder en direct.
56. Gayle Broad et Anna Hagerty, *Entre vous et moi : Programme de vulgarisation et d'information juridiques (PVIJ) par des pairs pour les femmes victimes de violence familiale : Rapport final* (Ottawa : Ministère de la Justice du Canada, 2004). Consultable sur [Entre vous et moi](#).
57. « Breaking Ground: Exploring the Role of Peer Support in Supportive Housing », Wellesley Institute, 28 mai 2010. [Breaking Ground](#).
58. Access Alliance, *The Early Years Peer Outreach Training Curriculum for Newcomer Women* (Toronto : Access Alliance Multicultural Community Health Centre, 2005). Consultable sur [Peer Outreach Training Curriculum](#).
59. « ODSP Peer Navigator Program », Self-Help Resource Centre. [ODSP Peer Navigator Program](#).
60. Sam Muller, Maurits Barendrecht, Robert Porter, Wilfried de Wever et Evi Pouwelse, *Innovating Justice: Developing New Ways to Bring Fairness between People* (La Haye : The Hague Institute for Innovation of Law, 2013).

61. James Farrell, *How Lawyers Can Support and Empower Communities to Achieve Change: Final Report* (Sydney : Winston Churchill Memorial Trust of Australia, 2015), ii. Consultable sur [How Lawyers Can Support and Empower Communities](#).
62. Michael Trebillock, « The Price of Justice », allocution d'ouverture devant l'Institut canadien d'administration de la justice, Ottawa, du 5 au 7 octobre 2016. Consultable sur [The Price of Justice](#) (sous le titre de la conférence : Justice civile et économie : une question de valeur – document n° 924).
63. *Ibidem*.
64. Groupe consultatif du trésorier sur l'accès à la justice, *Rapport du Groupe consultatif du trésorier sur l'accès à la justice* (Toronto, Barreau du Haut-Canada, 2014). Consultable sur [Rapport sur l'accès à la justice](#).
65. Barreau du Haut-Canada, « L'accès à la justice amélioré par la prestation de services juridiques par les organisations civiles », *Gazette*, 28 septembre 2017. [Delivery of legal services through civil society organizations](#). Voir aussi *Report of the Alternative Business Structures Working Group to the Law Society of Upper Canada Convocation – Professional Regulation Committee*, juin 2017. Consultable sur [Alternative Business Structures Working Group Report](#).
66. Deborah L. Rhode, « What we know and need to know about the delivery of legal services by nonlawyers », *South Carolina Law Review*, 67, n° 429 (2016). Consultable sur [Delivery of Legal Services by Nonlawyers](#).
67. Gillian K. Hadfield et Jamie Heine, « Life in the Law-Thick World: The Legal Resource Landscape for Ordinary Americans », dans *Beyond Elite Law: Access to Civil Justice in America*, sous la dir. de S. Estreicher et J. Radice (Cambridge University Press, 2016). Consultable sur [Life in the Law-Thick World](#).
68. *Ibidem*, 31.
69. Cori Ghitler, Shabnam Datta, Barbra Bailey et Darcia Senft, *Innovating Regulation: Discussion Paper*, une collaboration des Barreaux des Prairies, novembre 2015. Consultable sur [Innovating Regulation](#). Cité dans Alison Fenske et Beverly Froese, *Justice Starts Here: A One-Stop Shop Approach for Achieving Greater Justice in Manitoba* (Winnipeg : Centre canadien de politiques alternatives Manitoba, 2017), 4. Consultable sur [Justice Starts Here](#).
70. Cohl et Thomson, *Rapport sur la communication*, 2008 (voir la note 1).

NOTES

[illegible]



www.lawfoundation.on.ca/fr