



November 1, 2016

## Update Report TAG – The Action Group on Access to Justice

### Access to Justice Week

TAG coordinated Ontario's first [Access to Justice Week](#) with a wide range of partners from October 17 to 21. The week resulted in engagement with the public as well as representatives from technology, business, social sectors in addition to our justice system partners. Together, these participants explored different elements of the access to justice crisis such as public opinion, child welfare and importance of innovative collaborations in the development of meaningful solutions.

Highlights from the week include:

- Receiving letters of support from the [Chief Justice Beverley McLachlin](#) and [Federal Justice Minister Jody Wilson Raybould](#).
- Keynote remarks from Ontario's Attorney General the Hon. Yasir Naqvi and Indigenous child welfare advocate Cindy Blackstock.
- Having the Attorney General make a [Ministerial Statement](#) commending Access to Justice Week in the House. The official opposition and third party critic replied underscoring the importance of the week's events.
- Receiving coverage in 25 different media outlets including the front page of the Toronto Star and CBC Radio's Metro Morning. This resulted in 5 million impressions (the number of times content about Access to Justice Week was displayed or broadcast). Find links to media coverage on the [TAG website](#).
- Aligning with [Saskatchewan's first Access to Justice Week](#) which included the complete adoption of TAG's [Architects of Justice](#) program where students survey the public about access to justice concerns.
- Having the hashtag for the [Connect, Create, Communicate: Public Legal Education and the Access to Justice Movement](#) conference (#PLEA2J) trend on Twitter.

Updates, follow-up materials and details about CPD credit are now available on the [TAG website](#).

Many of our sessions were recorded and will be featured in TAG's forthcoming podcast. To be notified about our podcast launch join our [mailing list](#).

An info-graphic that captures Access to Justice Week "by the numbers" is in development. It will include the following details:

5 Events	9 Partners
40 Sessions	151 Speakers
633 Attendees	957 Tweets
Coverage in 25 Media Outlets	5 Million Impressions (print, radio, online media)

The following is an overview of Access to Justice Week events:

<p><b>October 17</b>  <b>Re-Designing Justice: How would you do it?</b>  Over 50 members of the public came to the Law Society of Upper Canada to participate in a facilitated session about access to justice and the user perspective.</p>
<p><b>October 18</b>  <b>Technology, Inclusion and Access to Justice: Broadening the Conversation</b>  Participants from the public, technology, business and justice sectors participated in a full day of discussion that highlighted new technology ideas in the justice sector and explored ways to strengthen the connection between inclusion and innovation. The Attorney General provided keynote remarks.</p>
<p><b>October 19</b>  Attorney General makes a statement in the House with replies from the official opposition and the third party critic.</p>
<p><b>October 20-21</b>  <b>Connect, Create, Communicate: Public Legal Education and the Access to Justice Movement</b>  This two-day conference advanced knowledge, skills and awareness about promising practices in public legal education and current issues in the push for access to justice in Ontario.</p>
<p><b>October 21</b>  <b>Re-Imagining Child Welfare Systems in Canada: A Symposium</b>  This symposium brought together academics, practitioners, community-based organizations and those with lived experience to examine the over-representation of certain groups among children in child welfare care.</p>
<p><b>October 21</b>  <b>Architects of Justice: Stories From the Justice System</b>  This evening event held at Hart House featured true stories told live about personal and professional experiences with the justice system.</p>

### Public Perceptions of Access to Justice in Ontario

On October 17, 2016 TAG released *Public Perceptions of Access to Justice in Ontario*. Conducted by Abacus Data, this poll was conducted online in August 2016 with 1,500 Ontarians ages 18 and over. View the full report on the [TAG website](#). Highlights from the study include:

- 40 per cent of Ontarians do not believe that they have fair and equal access to the justice system
- Of those who have needed legal help, most of the respondents (46 per cent) sought advice from lawyers and almost one third (32 per cent) turned to friends or family for advice
- Surprisingly, only 26 per cent turned to the internet for information.

**Supreme Court of Canada**  
Chambers of The Chief Justice



**Cour suprême du Canada**  
Cabinet du Juge en chef

301, rue Wellington Street  
Ottawa, Ontario K1A 0J1

October 6, 2016

Dear Participants of Access to Justice Week,

I would like to welcome you all to Access to Justice Week and applaud the effort of the Action Group on Access to Justice (TAG), the Law Foundation of Ontario, and the Law Society of Upper Canada for organizing and supporting such an important initiative.

Raising awareness of access to justice issues is an essential starting point, but A2J Week takes the critical next step by providing a new framework for meaningful change. In the weeks and months ahead I look forward to the new initiatives which are surely to be born as a result of A2J Week.

Once again, I would like to thank TAG for organizing the events this week and all of those participating across the country.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "B. McLachlin", written over a horizontal line.

Beverley McLachlin, P.C.  
Chief Justice of Canada

Minister of Justice  
and Attorney General of Canada



Ministre de la Justice  
et procureur général du Canada

The Honourable / L'honorable Jody Wilson-Raybould, P.C., Q.C., M.P. / c.p., c.r., députée  
Ottawa, Canada K1A 0H8

**OCT 17 2016**

The Law Society of Upper Canada  
Osgoode Hall  
130 Queen Street West  
Toronto ON M5H 2N6

Dear Participant of Access to Justice Week:

I am pleased to see the tremendous array of events that have been planned for Access to Justice Week (A2J Week). Your participation represents an important contribution to the access to justice discussion and will inform the national discussion that has been taking place.

I would like to commend The Action Group on Access to Justice, the Law Foundation of Ontario, and the Law Society of Upper Canada for their collaborative efforts in organizing this initiative.

I hope that the opportunities provided during A2J Week inspire an exchange of ideas and innovative thinking. I look forward to hearing about the results of your meeting and wish you a most inspiring week.

Respectfully,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JWR', with a large, sweeping flourish extending to the right.

The Honourable Jody Wilson-Raybould

Canada<sup>131</sup>

**Minister's Statement**

**by**

**The Honorable Yasir Naqvi  
Attorney General of Ontario**

**on**

**Access to Justice Week  
Wednesday, October 19, 2016  
Queen's Park**

*CHECK AGAINST DELIVERY*

Thank you, Mr. Speaker.

I rise in the House today to recognize Ontario's first Access to Justice Week.

As Attorney General, the issue of access to justice is incredibly important to me.

In all of its forms, access to justice is **the most central and relevant challenge** facing the broader legal community today.

We must always be working to ensure that all people enjoy the same advantages in our justice system, **regardless** of financial means, geography, ethnicity, sexuality or gender identity.

The Action Group on Access to Justice's recent report entitled, **Public Perceptions of Access to Justice in Ontario, conducted by Abacus Data**, makes this very clear:

- 78% of the people who participated in the study said they felt Ontario's justice system was "old fashioned."
- About 70% of people said it was "intimidating" and "confusing".
- Four in 10 people said they do not believe they have equal and fair access to the justice system.

***It is clear that the status quo is not working...***

The reality, Mr. Speaker, is our justice system and our services are **not** always modern and accessible, which people expect and deserve...

We **need** to shake things up.

**[PAUSE]**

I am excited by this challenge because I believe that we have an amazing **opportunity** to use technology in a way to make our justice system work better for all people.

Used in the right way, technology and digital innovation can make information, ideas and services more accessible. It can open doors that are usually closed... or are only open to an elite few.

It's about ensuring — wherever possible — that justice services are accessible and user-friendly for the public **and** members of the legal community.

That is why a key part of the solution is modernizing “old school” justice processes and the way we deliver our services.

Having grown up in the internet generation, I am inspired and excited about the opportunities that are available to us now.

You can already do day-to-day banking on your smart phone... You can buy groceries online without ever setting foot in a store.... You can even get a Master's degree online.

Mr. Speaker, it's time we provided the same convenience for justice services.

I am here today to tell you that we are on our way.

This means examining processes and procedures that are largely paper-based, and currently delivered in-person...

And taking a hard look at court and tribunal operations that — frankly — were designed in another era, for another era.

A big focus of my mandate as Attorney General is on using digital innovation to provide more accessible, responsive and easy-to-use justice services for Ontarians.

And although it will take time, my ministry has started laying the groundwork for the next generation of justice services.

Mr. Speaker, I would argue that to be successful at increasing access to justice through digital innovation and technology, it is essential for government to engage with organizations, innovators and the private sector.

That is why my ministry is supporting Ryerson University's Access to Justice Challenge led by the Legal Innovation Zone — a co-working space and incubator for people whose ideas will help change the status quo of Canada's legal system.

The Legal Innovation Zone helps support, foster and develop solutions and technologies that aim to improve the justice system and legal services.

In July, six start-ups were chosen to work in the Ryerson incubator for four months. During this time they'll have access to mentors, advisors and other resources that can help them grow their companies.



In early December, three of these start-ups will be chosen to receive seed funding to get their projects off the ground.

This is exactly the kind of thing we should be trying to foster in the justice system — new ways of thinking; new ways of working together — tapping new sources of energy and expertise.

**[PAUSE]**

Mr. Speaker, my ministry has taken some first steps to introduce digital innovation in the court system.

Last year, in partnership with the courts, we made it possible for people to submit all small claims online. **Since then, almost 50% of all claims are now being filed online.**

In many cases, people filing claims are even able to obtain a judgment online, meaning that they never have to set foot in a courthouse.

And earlier this spring, we rolled out an online service for setting up and updating straightforward child support payments. **One hundred applications have been received through the new service to date.**

This means that instead of filling out lengthy court forms and spending hours in court lines and hearings, parents can focus on what matters most — their kids.

Moving these straightforward claims and cases out of court also frees up valuable court time that can be used to deal with more urgent and complex cases.

We are also working to increase remote video capacity in our bail courts and our correctional institutions.

In 2014, we launched a new service, in partnership with the judiciary, to make daily court lists available online.

**Now, over one million visitors a year go to OntarioCourtDates.ca** to find out where and when they need to go to court, instead of having to go into a courthouse.

**[PAUSE]**

Mr. Speaker, my ministry is also working with the Safety, Licensing Appeals and Standards Tribunals Ontario to modernize the Automobile Accident Benefits Service, launched this past April.

This independent dispute resolution system helps people who have been injured in a motor vehicle accident, and have had their claim denied by an insurance company — appeal that decision.

Work is now underway to develop an e-filing tool for this service — reducing the amount of paperwork that needs to be filled out and speeding up response times to claims. This will help people move forward with their lives sooner.

These are gradual steps...but it's just the beginning.

Over the next two years, more online services will be available — aimed at making it easier for even more people who use our justice system to complete transactions without having to visit a courthouse or handle a lot of paperwork.

Work is already underway to expand online filing to civil claims in the Superior Court of Justice.

Documents filed for civil claims make up about **one third** of all documents filed **in all our courts today**.

That's a lot of paper.

Following the success of our e-filing tool for small claims court, we expect that people filing civil claims will experience quicker turnaround times for court documents, a faster and more efficient way to file forms and pay fees, and fewer trips to the courthouse.

### **[PAUSE]**

Based on the latest census information, Mr. Speaker, four in 10 first marriages end in divorce in Canada, and while that is unfortunate, we don't want to add to peoples' stress at such a difficult time by making the process of getting a divorce cumbersome, time-consuming and hard to understand.

That is why I have asked my ministry to look at whether we can make this process easier and less expensive by making the filing process for divorce available online.

Nearly 30,000 divorce claims are filed with the court each year.

Many of these cases are fairly straightforward and shouldn't require a court hearing.

Now just to be clear, we're in the very early stages of this project...but it is a priority.

**[PAUSE]**

We also want to modernize our jury processes.

Each year, over 500,000 people across the province are engaged in processes related to jury duty.

We recognize the valuable public duty that jurors perform and we appreciate their dedication and the time that they spend away from their regular lives.

So we want to ensure the overall experience is fast, simple and as convenient as possible.

Some of the things we are considering include completing the eligibility questionnaire online instead of by mail.

And making it easier for jurors, and prospective jurors, to find out when and where they have to attend court.

To do this, we are now gathering information about what services and expertise are available in the marketplace.

Our next step will be to assess what we have learned and to determine how to move forward.

**[PAUSE]**

While that is by no means the extent of the work we are doing, Mr. Speaker, you can see how the use of new technology is at the forefront of our thinking.

I am truly excited about all of these future opportunities. . .

. . . And I believe that each one of them will work to make our justice system and our justice services more accessible for all.

Thank you, Mr. Speaker.

## **Déclaration**

**de l'honorable Yasir Naqvi,  
procureur général de l'Ontario,**

**à l'occasion de**

**la Semaine de l'accès à la justice  
le mercredi 19 octobre 2016  
Queen's Park**

*SOUS RÉSERVE DE MODIFICATIONS*

Merci, Monsieur le Président.

Je prends la parole, aujourd'hui, devant la Chambre, pour marquer la première Semaine de l'accès à la justice de l'Ontario.

En tant que procureur général, j'attache une extrême importance à la question de l'accès à la justice.

Sous toutes ses formes, l'accès à la justice est **le défi le plus central et complexe** auquel le secteur de la justice au sens large est confronté à notre époque.

Nous devons sans cesse veiller à ce que tous les justiciables bénéficient des mêmes avantages dans notre système de justice, **quels que soient** leurs moyens financiers, leur lieu de résidence, leur origine ethnique, leur sexualité ou leur identité sexuelle.

Le récent rapport du Groupe d'action sur l'accès à la justice, intitulé « **Public Perceptions of Access to Justice in Ontario** », préparé par **Abacus Data**, expose très clairement les résultats suivants :

- 78 % des personnes qui ont participé à l'étude ont déclaré percevoir le système de justice de l'Ontario comme « désuet ».
- Près de 70 % des participants ont affirmé que le système de justice était « intimidant » et qu'il « prêtait à confusion ».
- 4 participants sur 10 ont avoué ne pas croire en un accès juste et équitable à la justice.

***Il est évident que le statu quo ne fonctionne pas ...***

La réalité, Monsieur le Président, c'est que notre système de justice et nos services ne sont **pas** toujours modernes et accessibles, comme l'attendraient et le mériteraient les justiciables ...

Nous **devons** faire bouger les choses.

**[PAUSE]**

Je suis heureux de relever ce défi, car je crois que cela nous donnera la **possibilité** extraordinaire d'employer la technologie pour améliorer notre système de justice pour tous.

Utilisées correctement, la technologie et l'innovation numérique peuvent rendre des renseignements, des idées et des services plus accessibles ... Elles ouvrent des portes qui sont généralement closes ou... ou qui ne sont ouvertes que pour quelques heureux élus.

Nous devons veiller – dans la mesure du possible – à ce que les services de justice soient accessibles et conviviaux à la fois pour le public **et** pour le secteur juridique.

C'est pourquoi, un volet essentiel de la solution consistera à moderniser les processus de justice « désuets », ainsi que la prestation de nos services.

Ayant grandi dans la génération Internet, je suis enthousiasmé par les opportunités qui s'ouvrent à nous.

Il est déjà possible d'effectuer des transactions bancaires quotidiennes sur son téléphone portable ... de faire ses achats en ligne sans même mettre le pied dans un magasin ....et même d'obtenir une maîtrise en ligne.



Monsieur le Président, il est temps de rendre les services de justice aussi pratiques.

Je prends la parole, aujourd'hui, pour vous affirmer que nous sommes dans la bonne voie.

En effet, nous examinons les procédés et procédures qui se fondent encore en grande partie sur des documents sur papier, délivrés en personne ...

Nous nous penchons sur les activités des tribunaux qui — franchement — ont été conçues à une autre époque, pour une autre époque.

Mon mandat de procureur général attache une grande importance à l'utilisation de l'innovation numérique pour fournir à la population ontarienne des services de justice plus accessibles, plus sensibles et plus simples.

Même si cela prend du temps, mon ministère a commencé à jeter les bases de la prochaine génération de services de justice.

Monsieur le Président, j'affirme que pour parvenir à améliorer l'accès à la justice par l'innovation numérique et la technologie, il est essentiel que le gouvernement tisse des liens avec des organismes, des innovateurs et le secteur privé.

C'est pourquoi, mon ministère soutient le projet « Access to Justice Challenge » de l'Université Ryerson, dirigé par la Legal Innovation Zone — un espace de travail et incubateur destiné aux personnes dont les idées feront évoluer le système juridique du Canada.

La Legal Innovation Zone aide à soutenir, encourager et élaborer des solutions et des technologies qui visent à améliorer le système de justice et les services juridiques.

En juillet, six nouvelles entreprises ont été choisies pour travailler dans l'incubateur de Ryerson pendant quatre mois durant lesquels elles auront accès à des mentors et d'autres conseillers qui les aideront à prospérer.

Au début décembre, trois de ces nouvelles entreprises seront sélectionnées pour recevoir des fonds initiaux en vue de les aider à démarrer leurs activités.

C'est exactement ce genre d'initiative que nous devrions encourager dans le système de justice – de nouvelles façons de penser; de nouvelles façons de travailler ensemble – de tirer parti de nouvelles sources d'énergie et de savoir-faire.

## **[PAUSE]**

Monsieur le Président, mon ministère a pris quelques mesures en vue d'introduire l'innovation numérique dans le système judiciaire.

L'année passée, en partenariat avec les tribunaux, nous avons lancé un processus de dépôt en ligne des demandes à la Cour des petites créances. **Depuis, près de 50 % des demandes sont déposées en ligne.**

Dans de nombreux cas, les gens qui déposent des demandes en ligne sont capables d'obtenir un jugement en ligne, ce qui signifie qu'ils ne doivent jamais mettre le pied dans un palais de justice.

Au début du printemps, nous avons donné le coup d'envoi à un service en ligne d'établissement et de modification des paiements de pensions alimentaires pour les enfants. **Ce**

**nouveau service a déjà reçu une centaine de demandes à ce jour.**

Autrement dit, au lieu de remplir des formulaires judiciaires interminables et de passer des heures dans des files d'attente au tribunal et dans des salles d'audience, les parents peuvent se concentrer sur ce qui compte le plus – leurs enfants.

En sortant ces cas et demandes simples de la charge de travail des tribunaux, nous libérons du temps précieux pour permettre aux tribunaux de traiter des cas plus urgents ou plus complexes.

Par ailleurs, nous œuvrons à l'accroissement de la capacité de vidéoconférences à distance dans les tribunaux du cautionnement et dans les établissements correctionnels.

En 2014, nous avons lancé un nouveau service, en partenariat avec les magistrats, qui affiche, en ligne, les rôles d'audience quotidiens.

**Maintenant, plus d'un million de visiteurs par année consultent le site [OntarioCourtDates.ca](http://OntarioCourtDates.ca) pour savoir où et quand aura lieu leur audience, au lieu de devoir se rendre à un palais de justice pour poser la question.**

**[PAUSE]**

Monsieur le Président, mon ministère travaille également avec le groupe Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes Ontario à la modernisation du Service d'aide relative aux indemnités d'accident automobile – lancé en avril dernier.

Ce système indépendant de règlement des différends aide les personnes qui ont été blessées dans un accident

automobile et dont la demande de règlement a été refusée par une compagnie d'assurance, à faire appel de cette décision de rejet.

Nous sommes en voie d'élaborer un outil de dépôt électronique pour ce service, qui réduira la paperasserie et accélérera le délai de réponse aux demandes. Ainsi, les personnes concernées pourront reprendre le fil de leur vie plus rapidement.

Ce sont des mesures graduelles, mais nous n'en sommes qu'au début.

Ces deux prochaines années, d'autres services en ligne seront offerts – dans le but de permettre à un nombre encore plus grand d'utilisateurs de notre système de justice d'effectuer des transactions plus facilement, sans même avoir à se rendre dans un palais de justice ou à remplir un grand nombre de formulaires sur papier.

Nous avons déjà commencé à élargir le système de dépôt en ligne pour les demandes en matière civile à la Cour supérieure de justice.

Les documents déposés dans le cadre de demandes en matière civile représentent environ **un tiers** des documents déposés **dans tous nos tribunaux à l'heure actuelle.**

C'est beaucoup de papier.

Dans la foulée du succès de notre outil de dépôt électronique des demandes à la Cour des petites créances, nous anticipons que les personnes qui déposeront en ligne des demandes en matière civile obtiendront leurs documents judiciaires plus rapidement, effectueront leurs paiements plus efficacement et éviteront des déplacements au palais de justice.

**[PAUSE]**

Selon les résultats du dernier recensement, Monsieur le Président, au Canada, quatre premiers mariages sur 10 se soldent par un divorce. C'est tragique et nous ne voulons pas empirer le niveau de stress des familles dans ces moments difficiles en leur faisant passer par un processus de divorce compliqué, long et difficile à comprendre.

C'est la raison pour laquelle j'ai demandé à mon ministère d'examiner la possibilité de rendre ce processus plus simple et moins coûteux en offrant des services en ligne.

Près de 30 000 demandes de divorce sont déposées chaque année au tribunal.

Un grand nombre de ces demandes sont simples et ne devraient pas nécessiter une audience au tribunal.

Bien entendu, nous en sommes encore au tout début de ce projet, mais c'est l'une de nos priorités.

**[PAUSE]**

Nous voulons également moderniser le système des jurés.

Chaque année, plus de 500 000 personnes, des quatre coins de la province, sont appelées à participer à des activités liées à la fonction de juré.

Nous sommes conscients de l'importance que revêt la fonction de juré et nous remercions les jurés du temps qu'ils consacrent à cette fonction malgré leurs activités habituelles.

Nous souhaitons donc leur faciliter la vie le plus possible.

Nous envisageons, par exemple, de leur offrir la possibilité de remplir le questionnaire d'admissibilité en ligne, au lieu de sur papier.

Et de permettre aux jurés et aux personnes qui pourraient le devenir d'apprendre plus simplement quand et où ils doivent se rendre au tribunal.

À cette fin, nous avons entrepris de recueillir des renseignements sur les services et le savoir-faire que nous pourrions utiliser sur le marché.

Nous passerons ensuite à la tâche d'évaluer ce que nous avons appris et d'établir nos prochaines étapes.

## **[PAUSE]**

Même si nos efforts sont loin de s'arrêter là, Monsieur le Président, vous pouvez déjà avoir une idée de l'importance que nous accordons à la nouvelle technologie.

Je suis sincèrement enthousiasmé par toutes ces opportunités qui nous attendent. . .

. . . et je crois que chacune d'entre elles aura pour effet de rendre notre système de justice et nos services de justice plus accessibles pour tous.