



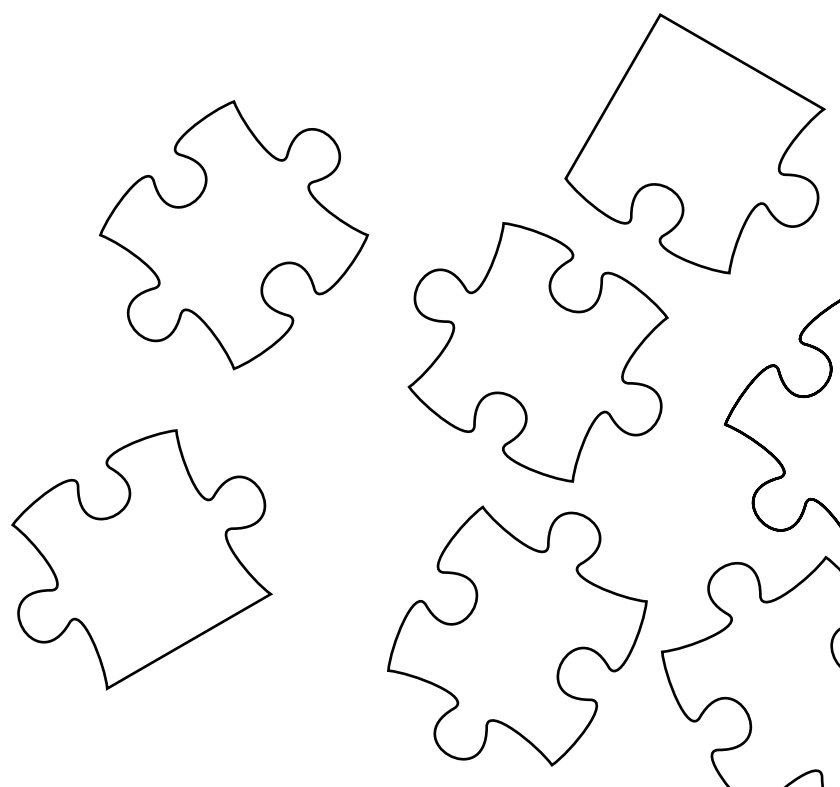
# À L'ÉCOUTE de L'ONTARIO

Rapport du **Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario**



# À L'ÉCOUTE de L'ONTARIO

Rapport du **Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario**





# Remerciements

*À l'écoute de l'Ontario : Rapport du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario* est le rapport du Comité directeur du projet. Les membres du Comité directeur du projet sont :

- R. Roy McMurtry – président
- Marion Boyd – conseillère, Barreau du Haut-Canada
- John McCamus – président, Aide juridique Ontario
- Lorne Sossin – vice-président, Pro Bono Law Ontario

Le Comité directeur souhaite remercier les conseils d'administration des organismes ayant participé au projet : le Barreau du Haut-Canada, Aide juridique Ontario et Pro Bono Law Ontario pour leur appui, en fonds et en personnel, à ce projet.

Nous remercions particulièrement le personnel des organismes partenaires qui ont participé au groupe de travail du personnel du projet :

- Josée Bouchard, conseillère principale en équité, Barreau du Haut-Canada
- Marisha Roman, conseillère des initiatives autochtones, Barreau du Haut-Canada
- Aneurin (Nye) Thomas, directeur, recherche stratégique, Aide juridique Ontario

Le comité directeur remercie particulièrement Lorne Sossin de son travail sur ce rapport, dont il s'est acquitté au-delà de toute attente.

D'autres remerciements s'adressent à la Fondation du droit de l'Ontario pour son appui financier à ce projet.

Nous remercions aussi Albert Currie, chercheur principal, division de la recherche et de la statistique, Justice Canada, d'avoir partagé son sens des besoins juridiques civils des Canadiens et des Canadiennes pour ce projet.

La réalisation de ce projet n'aurait pas été possible sans la participation de plusieurs personnes et organismes, dans tout l'Ontario, y compris,

- Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO), qui a fourni une tribune aux partenaires du projet pour tester les questions en octobre 2008, et les représentants des organismes de services juridiques et sociaux

qui ont participé au forum, Learn, Grow, Connect: practicing community legal education in a diverse Ontario;

- Environics Research Group, les consultants qui ont entrepris la recherche quantitative et qualitative pour ce projet et ont fourni l'analyse de cette recherche, qui forme la base de ce rapport.

Nous remercions spécifiquement :

- Derek Leebosh, consultant principal, et son équipe;
- Les gens de l'Ontario qui ont participé au sondage téléphonique;
- Les nombreux représentants des organismes de services juridiques et sociaux, et les avocats et parajuristes qui ont participé aux groupes de consultation;
- Les membres du public qui ont donné de leur temps pour parler de leurs expériences avec Law Help Ontario dans le cadre des groupes de consultation.

Tous les tableaux et les graphiques de ce rapport ont été fournis par Environics Research Group.

## Publication/Information bibliographique

### Publié par :

Le Comité directeur du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario  
Toronto, mai 2010

### Commandité par :

Le Barreau du Haut-Canada  
Pro Bono Law Ontario  
La Fondation du droit de l'Ontario  
Aide juridique Ontario

### Rechercheur principal :

Prof. Lorne Sossin

### Consultants :

Derek Leebosh, Environics  
Research Group

### Conception :

WriteDesign.ca



# Table des matières

## SOMMAIRE

- Accès à l'appareil judiciaire • 3
- Satisfaction à l'égard des services actuels • 4
- Solutions pas forcément universelles • 4
- Aborder les besoins juridiques de façon autonome • 5
- Modèle traditionnel de prestation des services juridiques • 5
- Progrès notables • 5
- Regard vers l'avenir • 7

## PREMIÈRE PARTIE

### Pourquoi les besoins juridiques civils importent-ils tant pour l'ensemble de la communauté ontarienne?

- Qu'entend-on par « besoins juridiques civils »? • 12
- Qui est visé par l'expression « la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen »? • 13
- Qui sont les partenaires du Projet? • 16
- Pourquoi devons-nous saisir l'opinion des membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen au sujet de la justice civile et des problèmes juridiques civils? • 17
- De quels outils nous sommes-nous servis pour tracer le profil de l'appareil judiciaire civil en Ontario? • 18
- Dans quelle mesure les conclusions du Projet pourraient-elles affecter la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen et leur famille? • 18

## DEUXIÈME PARTIE

### Les commentaires de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen au sujet de leurs besoins juridiques civils

- Quelle est l'opinion générale de la population à l'égard de l'appareil judiciaire civil de l'Ontario? • 21
- Quels sont les « problèmes juridiques courants » de la population ontarienne? • 23
- Vers quelles sources la communauté ontarienne peut-elle se tourner pour obtenir de l'information et des services juridiques? • 26
- Méthodes de règlement des problèmes juridiques civils • 29
- Quels problèmes sont les plus difficiles à régler et dans quel échéancier se règlent-ils? • 34
- Commentaires des gens au sujet de la démarche de règlement de leurs problèmes juridiques civils et de son caractère équitable • 35
- Est-ce que les besoins juridiques civils diffèrent selon le niveau de revenu? • 38

De l'avis de la communauté ontarienne, quelles solutions à l'égard de l'information et des services juridiques semblent bien fonctionner à l'heure actuelle? • 41

Quels sont les obstacles perçus par la communauté ontarienne à l'égard de l'appareil judiciaire civil? • 45

Quelle est l'opinion des organismes et des personnes qui offrent de l'information et des services juridiques à la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen au sujet des problèmes juridiques courants de la communauté ontarienne et de leur méthode de résolution? • 48

Reconstitution du casse-tête : Les sujets concernant l'appareil judiciaire civil sur lesquels les membres de la communauté ontarienne et sur lesquels les prestataires de services et d'information à leur intention s'entendent. • 52

## TROISIÈME PARTIE

### Trouver les sources d'information et de services juridiques

Où peut-on obtenir de l'information et des services juridiques en Ontario? • 56

## QUATRIÈME PARTIE

### Un pas vers l'avant — Principes et stratégies pour répondre aux besoins juridiques civils insatisfaits de la population

Les besoins juridiques civils se veulent le reflet du quotidien des gens • 63

Élargir la gamme et la portée des services juridiques civils • 63

Rendre les services juridiques civils plus abordables • 65

Répondre aux besoins du droit familial • 66

Élargir de façon adéquate et créative la résolution de problèmes juridiques civils par soi-même • 66

Intensifier le recours à la technologie • 67

Sensibiliser la communauté ontarienne au sujet de ses droits et des services juridiques • 69

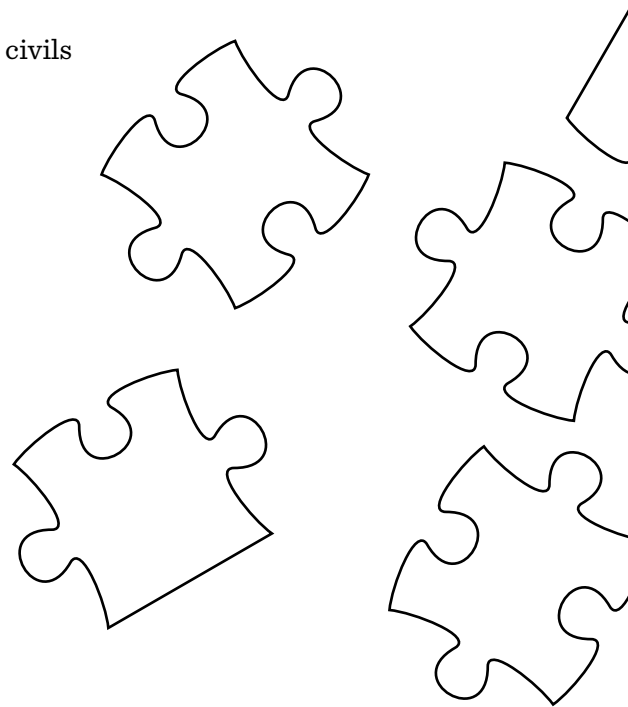
Renseignements supplémentaires et collaboration • 70

## ANNEXE A

La démarche empruntée par le Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario • 74

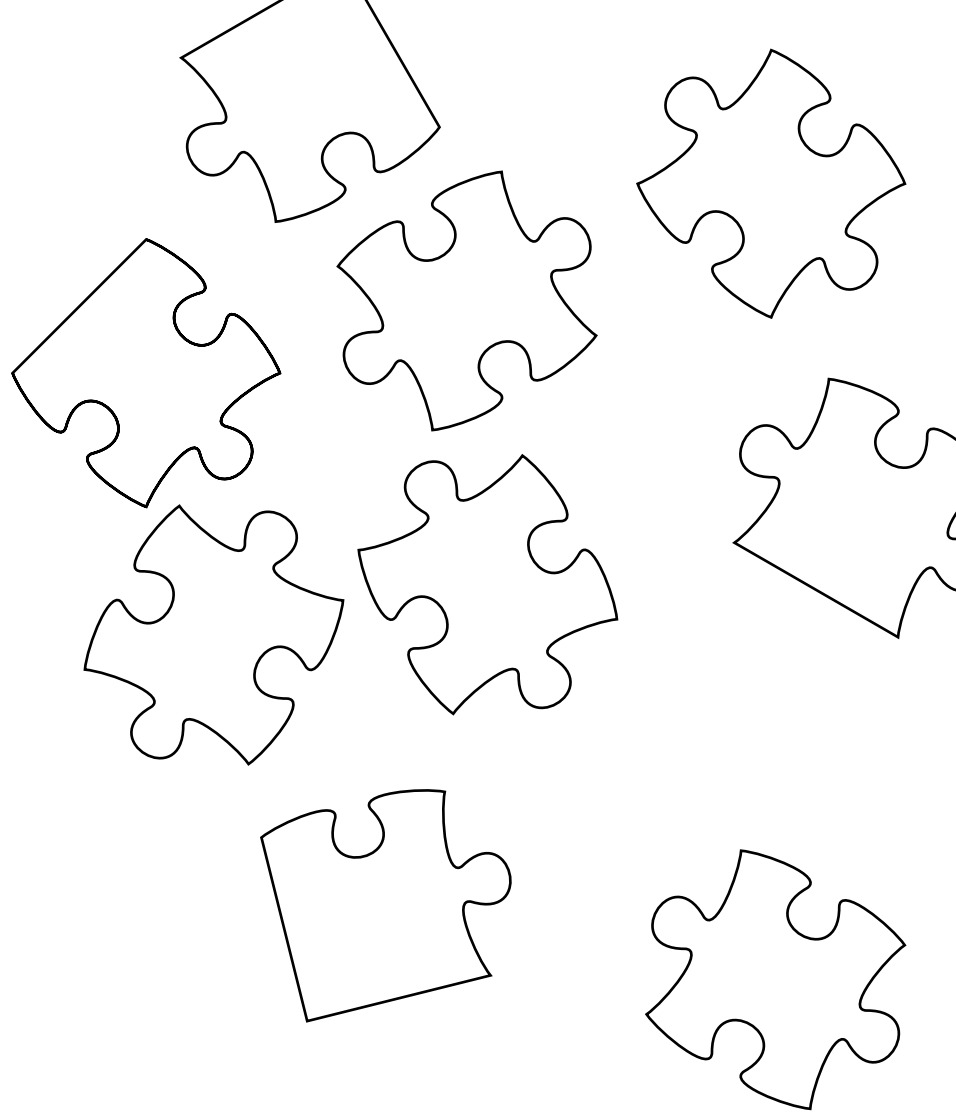
## ANNEXE B

Profiles organisationnels • 78









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

**Sommaire**

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

## Sommaire

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

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

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

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

### Accès à l'appareil judiciaire

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

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

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

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

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

### **Satisfaction à l'égard des services actuels**

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

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

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

### **Solutions pas forcément universelles**

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

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

### **Aborder les besoins juridiques de façon autonome**

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

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

### **Modèle traditionnel de prestation des services juridiques**

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

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

### **Progrès notables**

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

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

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

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

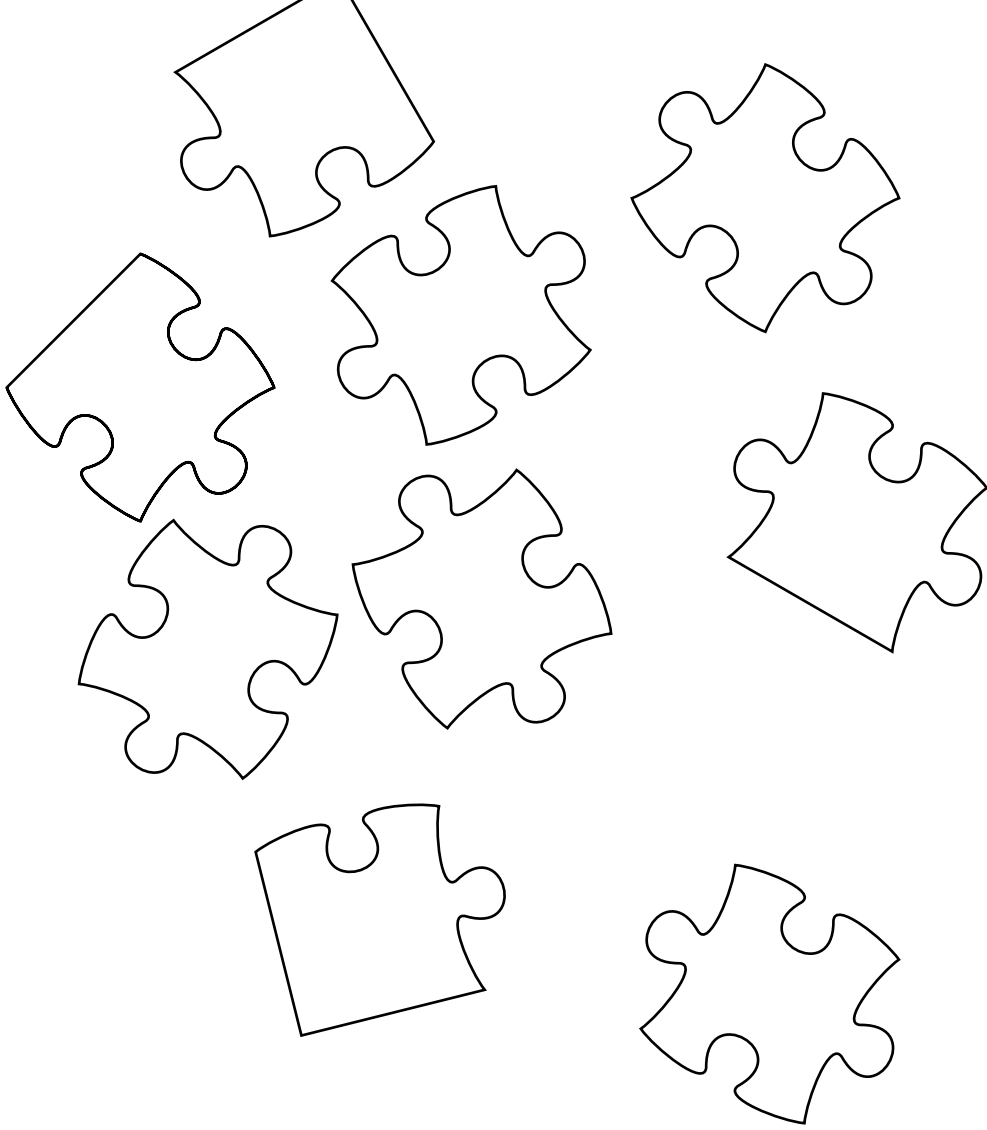
Les conclusions du sondage ont confirmé que la plupart des Ontariennes et des Ontariens ignorent la présence des ressources mises à leur disposition en ligne par le gouvernement de l'Ontario, le Barreau, AJO et PBLO. Cependant, celles et ceux qui y ont fait appel ont été très satisfaits des services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

## Regard vers l'avenir

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







## **PREMIÈRE PARTIE**

**Pourquoi  
les besoins  
juridiques civils  
important-  
ils tant pour  
l'ensemble de  
la communauté  
ontarienne?**

## PREMIÈRE PARTIE :

# Pourquoi les besoins juridiques civils important-ils tant pour l'ensemble de la communauté ontarienne?

**L**e présent Rapport (« le Rapport ») préparé par le Comité directeur du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario (« le Projet ») vise à présenter les résultats du sondage téléphonique sur les besoins civils juridiques et les conclusions des groupes de consultation. Le Rapport vise aussi à discuter et à planifier des programmes d'accès à la justice pour traiter des besoins juridiques civils des Ontariens et des Ontariennes à faible revenu et à revenu moyen<sup>1</sup>. Un second rapport sera publié séparément et mettra l'accent sur la disponibilité des avocates et des avocats dans les maintes régions de l'Ontario.

Pourquoi les besoins juridiques civils important-ils tant pour l'ensemble de la communauté ontarienne?

Les besoins juridiques civils portent sur les domaines les plus importants du quotidien des Ontariennes et des Ontariens, qu'il s'agisse de la famille, de l'emploi, du logement, de leur statut d'immigré ou de réfugié ou de leur bien-être financier. À l'issue de notre étude, nous avons constaté d'une part que près du tiers de la communauté ontarienne a signalé avoir éprouvé un besoin juridique civil et que, d'autre part, la vie de la plupart des personnes sondées a, en conséquence, subi des bouleversements. Ces données pourraient bien être inférieures à la réalité puisque plusieurs personnes en proie à des problèmes juridiques ne les qualifient pas de la sorte, soit qu'elles ignorent la teneur de leurs droits, soit qu'elles n'assimilent simplement pas leurs enjeux à un problème juridique. Les interactions des gens avec l'appareil judiciaire civil varient donc grandement. Alors que certains en font appel dans la protection de leurs droits et intérêts,

---

1 Aux fins de la présente étude, s'entendent de « justice civile » les dossiers juridiques autres que ceux de nature criminelle.

d'autres doivent surmonter des obstacles de taille pour y accéder. Que ce soit par choix ou par nécessité, maintes parties à un différend parcourent les dédales du système judiciaire civil sans représentation juridique.

À l'appui de ces résultats, des juges ont constaté le fardeau particulier qui pèse sur les collectivités à faible revenu ou à revenu moyen. Tel que mentionné par la juge en chef McLachlin :

(traduction libre) « (l')accès à la justice est un droit fondamental. Malheureusement, plusieurs Canadiens et Canadiennes se retrouvent dans l'impossibilité d'avoir accès à l'appareil judiciaire canadien, principalement pour des motifs financiers. Quelques-uns doivent même agir à titre d'avocat, ou du moins tenter de se représenter. La classe moyenne en écope le plus. Puisque l'aide juridique pourrait être refusée à celles et à ceux de cette classe qui possèdent des éléments d'actif, ils aboutissent à une impasse. Les choix qui s'offrent sont limités : engouffrer l'actif de la famille dans un conflit litigieux, s'autoreprésenter ou abandonner l'idée de la poursuite. De là, il pourrait en résulter une injustice<sup>2</sup>. »

Les dossiers d'injustice non rectifiée pourraient mener à l'érosion de la confiance du grand public envers l'appareil judiciaire. Un premier constat des plus inquiétants dégagé par le sondage sur les besoins juridiques civils porte sur le fait que près de 80 % des Ontariennes et des Ontariens sont d'avis que l'appareil judiciaire dessert mieux les intérêts des riches que ceux des pauvres. Dans une société fondée sur la primauté du droit et les principes d'égalité et d'équité, cette perception risque de miner la confiance du public envers ce système.

Un second constat porte sur le fait que la majorité des Ontariennes et des Ontariens font appel aux services d'une avocate ou d'un avocat en pratique privé pour les aider à régler des enjeux juridiques civils; bien qu'ils soient très satisfaits des services reçus, ils préféreraient régler seuls leurs problèmes en suivant des conseils juridiques. En soi, même si cette conclusion en dit long sur l'expertise des avocates, des avocats et des autres professionnels de l'appareil judiciaire civil, elle souligne le fait que les Ontariennes et les Ontariens cherchent à prendre les rênes de leurs propres enjeux juridiques. Pour ce faire, elles et ils doivent recevoir de l'information et des conseils fiables et précis. Le Rapport met en relief les types de

---

2 Justice comes at too high a price: McLachlin, article publié le 9 mars 2007 dans le National Post au [www.canada.com/nationalpost/news/story.html?id=54c6a41b-4d85-460f-a21f-524087fbcf2e&k=18398](http://www.canada.com/nationalpost/news/story.html?id=54c6a41b-4d85-460f-a21f-524087fbcf2e&k=18398).

dossiers dans le cadre desquels les prestataires de services et autres conseillers de l'appareil judiciaire civil pourraient en démocratiser l'accès au profit de toute la communauté ontarienne.

### Qu'entend-on par « besoins juridiques civils »?

Amorçons cette partie en définissant quelques-uns des termes essentiels, notamment en précisant ce qu'on entend par l'expression « besoins juridiques civils ».

Le champ d'application de l'appareil judiciaire civil se définit normalement a contrario, soit les dossiers autres que ceux de nature criminelle. En d'autres termes, tous les besoins juridiques exclus de la sphère criminelle sont groupés sous l'appellation « justice civile ». Cette catégorie englobe une vaste gamme de besoins juridiques, qu'il s'agisse des dossiers saisis par les cours, les tribunaux administratifs ou les entités de réglementation. Il faut toutefois réfuter les affirmations voulant que les besoins juridiques civils, en raison de leur pluralité, importent moins aux yeux des gens que les besoins juridiques criminels ou que leur impact sur la société soit moindre. Les litiges qui portent sur les droits de garde, les congédiements sans cause, les évictions, les procurations ou la dette de consommation ébranlent parfois profondément et à long terme les individus, les familles et les collectivités. Les résultats du sondage téléphonique révèlent que les trois quarts de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen qui ont fait face à un enjeu juridique civil au cours des trois dernières années ont confirmé l'incidence de leurs problèmes juridiques sur leur quotidien<sup>3</sup>.

Par « besoins juridiques civils », on entend un problème ou un enjeu justiciable vécu par une personne physique, c'est-à-dire qu'elle est en mesure de le régler par le biais de l'appareil judiciaire.

---

3 Civil Legal Needs of Lower and Middle-Income Ontarians – Quantitative Research, Toronto, Environics Research Group, 2009 à la p. 59 [Quantitative Research ]

## Qui est visé par l'expression « la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen »?

Le Projet analyse les besoins juridiques des foyers à faible revenu ou à revenu moyen, définis aux fins des présentes comme étant les foyers au revenu annuel inférieur à 75 000 \$<sup>4</sup>.

Aux fins de notre étude, il importe de distinguer entre les besoins juridiques des foyers à faible revenu de ceux des foyers à revenu moyen. Bien que tous importent grandement en matière d'accès à l'appareil judiciaire, les programmes élaborés à l'intention d'un groupe pourraient ne pas convenir aux besoins de l'autre ni produire les résultats escomptés. Ainsi, un pourcentage élevé des personnes sondées qui ont sollicité de l'assistance juridique dans le cadre d'une opération immobilière avait terminé des études de perfectionnement universitaires ou à finalité professionnelle et le revenu total du foyer se situait entre 40 000 \$ et 75 000 \$<sup>5</sup>. En revanche, celles et ceux les plus enclins à signaler les enjeux liés à un handicap faisaient partie des foyers au revenu inférieur à 20 000 \$ et, dans l'ensemble, étaient membres de groupes visant l'égalité<sup>6</sup>.

Toujours dans l'idée d'établir certaines distinctions entre les foyers à faible revenu et ceux à revenu moyen, la définition des besoins juridiques civils pourrait également être formulée à la lumière du critère de la vulnérabilité. Aux fins du projet, nous avons comparé le vécu des personnes aux prises avec des enjeux juridiques civils à un ou plusieurs facteurs d'influence. Les résultats de nos recherches quantitatives ont démontré que les paramètres qui semblent nettement hausser le caractère de vulnérabilité d'une personne comprennent notamment, en sus du revenu, la source du revenu, le sexe de la personne, son âge, son statut en tant que membre d'une collectivité visant l'égalité<sup>7</sup>, son emplacement géographique et le type d'enjeu juridique civil soulevé. En plus d'hypothéquer la capacité d'une personne à régler son problème juridique civil et les ressources pour le faire, ces facteurs amplifient les conséquences des défis

---

4 Ce montant se fonde sur les calculs du gouvernement fédéral dans son évaluation du seuil de faible revenu. Ce seuil ne représente point une limite précise entre les niveaux de revenu des familles (faible c. moyen). Il s'agit plutôt d'un montant que nous avons retenu pour inclure la plupart des Ontariens et des Ontariennes à faible revenu et à revenu moyen.

5 Quantitative Research, supra, note 3 à la p. 13

6 Quantitative Research, supra, note 3 à la p. 17

7 Les membres de groupes visant l'égalité visés au présent sondage comprennent les francophones, les Autochtones, les personnes ayant un handicap, les membres de groupes victimes de racisme, les gais, les lesbiennes et les bisexuel(le)s ainsi que les transgenres.

posés par la présence de l'enjeu juridique civil sur son quotidien. Combinées, elles sont problématiques.

Ainsi, 24 % des personnes sondées ont révélé avoir reçu une aide financière quelconque au cours des trois dernières années, qu'il s'agisse de l'aide sociale, de suppléments au loyer, de pensions alimentaires pour les enfants ou d'un soutien du revenu<sup>8</sup>. En comparant la composition du groupe à faible revenu à celui du groupe à revenu moyen, ce premier était formé à 51 % de personnes dont le salaire annuel était inférieur à 20 000 \$<sup>9</sup>. Dans l'ensemble, en réponse aux questions du sondage, ce sous-groupe faisait partie des groupes de personnes plus portées à répondre avoir eu un problème juridique civil au cours des trois dernières années<sup>10</sup> ainsi qu'à avoir vécu des tensions de relations familiales<sup>11</sup>. Il est plus probable qu'elles soient d'avis que leurs enjeux bouleversent beaucoup leur quotidien<sup>12</sup>, qu'elles cherchent à régler leurs enjeux par le biais des tribunaux<sup>13</sup> et qu'elles se heurtent à des obstacles dans l'obtention d'une aide juridique<sup>14</sup>. Il est également plus probable que les personnes de ces groupes décident de s'abstenir de faire appel à de l'aide juridique même si elles croient que la démarche aurait pu être bénéfique<sup>15</sup> et qu'elles mentionnent la présence de problèmes de relations familiales dans ce contexte<sup>16</sup>. Les participants et participantes au sondage qui ont eu un problème juridique civil au cours des trois dernières années à l'égard duquel elles ou ils ont sollicité de l'assistance juridique ou à l'égard duquel, bien que l'assistance juridique eût été utile, elles ou ils se sont abstenus de la solliciter, soulignent le plus souvent des problèmes de relations familiales<sup>17</sup>.

En analysant les réponses des membres des collectivités visant l'égalité, plus précisément les femmes et les personnes handicapées, on peut dégager des conclusions similaires. Ce groupe se composait à 55 % de femmes et à 16 % de personnes handicapées. En étudiant la composition de la communauté ontarienne au revenu le plus faible, on remarque que les femmes constituent 62 % du groupe au revenu annuel inférieur à 20 000 \$<sup>18</sup> alors que les personnes

---

8 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 74

9 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 72

10 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 15

11 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 17

12 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 59

13 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 48

14 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 31

15 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 51

16 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 53

17 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 16

18 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 72

handicapées constituent 42 % du même groupe<sup>19</sup>, soit un pourcentage plus élevé que dans l'ensemble, toutes catégories confondues.

Les femmes font partie des groupes plutôt enclins à répondre avoir vécu un enjeu juridique civil au cours des trois dernières années<sup>20</sup> et surtout à répondre avoir fait face à des enjeux se rapportant aux relations familiales<sup>21</sup>. En comparaison aux hommes, elles indiquent avoir trouvé équitable la méthode de résolution de conflits des problèmes de relations familiales et elles expriment une nette satisfaction à l'égard des résultats<sup>22</sup>. Il est également plus probable qu'elles affirment que leurs enjeux ont beaucoup bouleversé leur quotidien<sup>23</sup>, qu'elles sollicitent de l'assistance non juridique auprès des forces policières en réponse à un problème juridique (tant civil que criminel)<sup>24</sup>, qu'elles décident de s'abstenir de solliciter de l'assistance juridique en réponse à un problème (même si elles croient que cette démarche pourrait être bénéfique<sup>25</sup>) et qu'elles soulignent la présence de problèmes de relations familiales dans ce contexte<sup>26</sup>.

Bien que les personnes handicapées ne faisaient pas partie des groupes aux probabilités plus élevées de faire face à un problème juridique civil au cours des trois dernières années, elles ont répondu dans une grande mesure que les enjeux juridiques civils auxquels elles ont été confrontées ont produit de grands bouleversements sur leur quotidien<sup>27</sup>. Les résultats du sondage téléphonique ne ciblaient pas précisément les personnes handicapées comme faisant partie d'un groupe aux probabilités plus élevées de faire face à des enjeux civils liés à un handicap, bien que cette conclusion soit concevable. De plus, alors qu'elles font partie des groupes plus enclins à mentionner avoir eu des problèmes d'accès à l'assistance juridique, les personnes handicapées ont plutôt tendance à tenter de résoudre leur problème juridique par l'entremise d'un médiateur<sup>28</sup> et à faire appel à de l'assistance non juridique pour régler leur problème juridique par l'entremise de bureaux gouvernementaux ou d'un(e) député(e) provincial(e) ou fédéral(e)<sup>29</sup>.

---

19 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 72

20 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 15

21 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 17

22 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 49

23 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 59

24 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 56

25 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 51

26 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 53

27 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 59

28 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 28

29 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 56

À partir de ces résultats, nous pouvons tirer maintes conclusions sur les personnes qui ont obtenu de l'assistance sociale, les femmes et les personnes handicapées et les probabilités que ces personnes aient des enjeux juridiques civils, visant par exemple les relations familiales, et méthodes de résolutions de conflits qu'elles choisiront alimenteront également nos conclusions. . Malgré cela, ces résultats ne nous permettent pas de tirer des conclusions certaines au sujet de la relation entre les facteurs qui élèvent la vulnérabilité d'un individu, comme la source du revenu, son sexe ou un handicap, et un besoin juridique civil précis, comme un dossier de droit familial ou encore les raisons pour lesquelles certaines personnes optent de se prévaloir de l'aide juridique alors que d'autres s'en abstiennent. Si quelques facteurs unissent ces trois groupes (pourcentage élevé des personnes vulnérables parmi le groupe au revenu annuel inférieur à 20 000 \$), d'autres les distinguent. Une cueillette de données plus précises s'impose donc.

Bien que cerner les facteurs de vulnérabilité et étudier leur incidence sur le vécu des individus qui font face à un enjeu juridique civil soit une démarche investie et complexe, les statistiques dégagées sont utiles et descriptives. Dans le cadre du Rapport, ces facteurs de vulnérabilité sont présentés de concert avec les réponses recueillies dans le cadre du sondage afin de les situer en contexte. Ces facteurs ont également grandement influé sur le Comité directeur dans l'identification des principes et des stratégies à adopter en vue d'aborder les besoins juridiques civils insatisfaits de la population traités dans la quatrième partie de ce Rapport.

### Qui sont les partenaires du Projet?

Financé en partie par la Fondation du droit de l'Ontario, le Projet est le fruit de la collaboration entre le Barreau du Haut-Canada (« le Barreau »), Aide juridique Ontario (« l'AJO ») et Pro Bono Law Ontario (« PBLO »)<sup>30</sup>.

Le Barreau est l'organe de réglementation de la profession juridique en Ontario (avocates, avocats et parajuristes). Il vise à régir la profession juridique et la prestation de services juridiques dans l'intérêt du public. Dans l'exécution de ses fonctions, le Barreau doit à la fois faciliter l'accès du public à l'appareil judiciaire et protéger ses intérêts.

Le mandat de l'AJO vise à « (...) faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, pour les particuliers à faible revenu en fournissant uniformément des services d'aide juridique de haute qualité d'une manière efficiente et efficace par rapport

---

30 Consulter l'annexe B pour lire une brève description du mandat, de la mission et des activités d'accès à la justice des trois partenaires du Projet.



au coût. » L'AJO offre aux particuliers à revenu modeste et aux collectivités défavorisées de l'Ontario divers services d'assistance juridique pour régler maints problèmes juridiques, qu'il s'agisse d'affaires criminelles ou familiales, d'audiences propres aux questions d'immigration et au statut de réfugié ou de dossiers qui préoccupent les personnes défavorisées, tels que les différends entre propriétaires et locataires, le soutien aux personnes handicapées et les prestations familiales.

PBLO est un organisme provincial engagé à accroître les occasions qu'ont les juristes ontariens d'offrir des services juridiques gratuits aux personnes à revenu modeste. PBLO offre un soutien technique et de l'aide stratégique aux cabinets, aux associations juridiques et aux contentieux qui cherchent à offrir sans frais leurs services juridiques aux personnes à revenu modeste et aux organismes communautaires qui les desservent. Cet organisme gère trois divisions de projets à l'interne : ceux qui touchent à l'enfance, ceux qui ciblent les organismes de bienfaisance et ceux qui desservent les parties plaidantes non représentées par avocat dans le cadre de dossiers civils autres que familiaux.

### **Pourquoi devons-nous saisir l'opinion des membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen au sujet de la justice civile et des problèmes juridiques civils?**

Bien que les partenaires du Projet évoluent dans trois sphères d'activité bien distinctes de l'appareil judiciaire en Ontario, leur objectif est le même : améliorer l'accès de toutes et de tous à la justice. Le présent Projet a été conçu pour recueillir les commentaires des groupes qui, à notre avis, se heurtent aux obstacles les plus sérieux au règlement de leurs problèmes juridiques, soit les membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen.

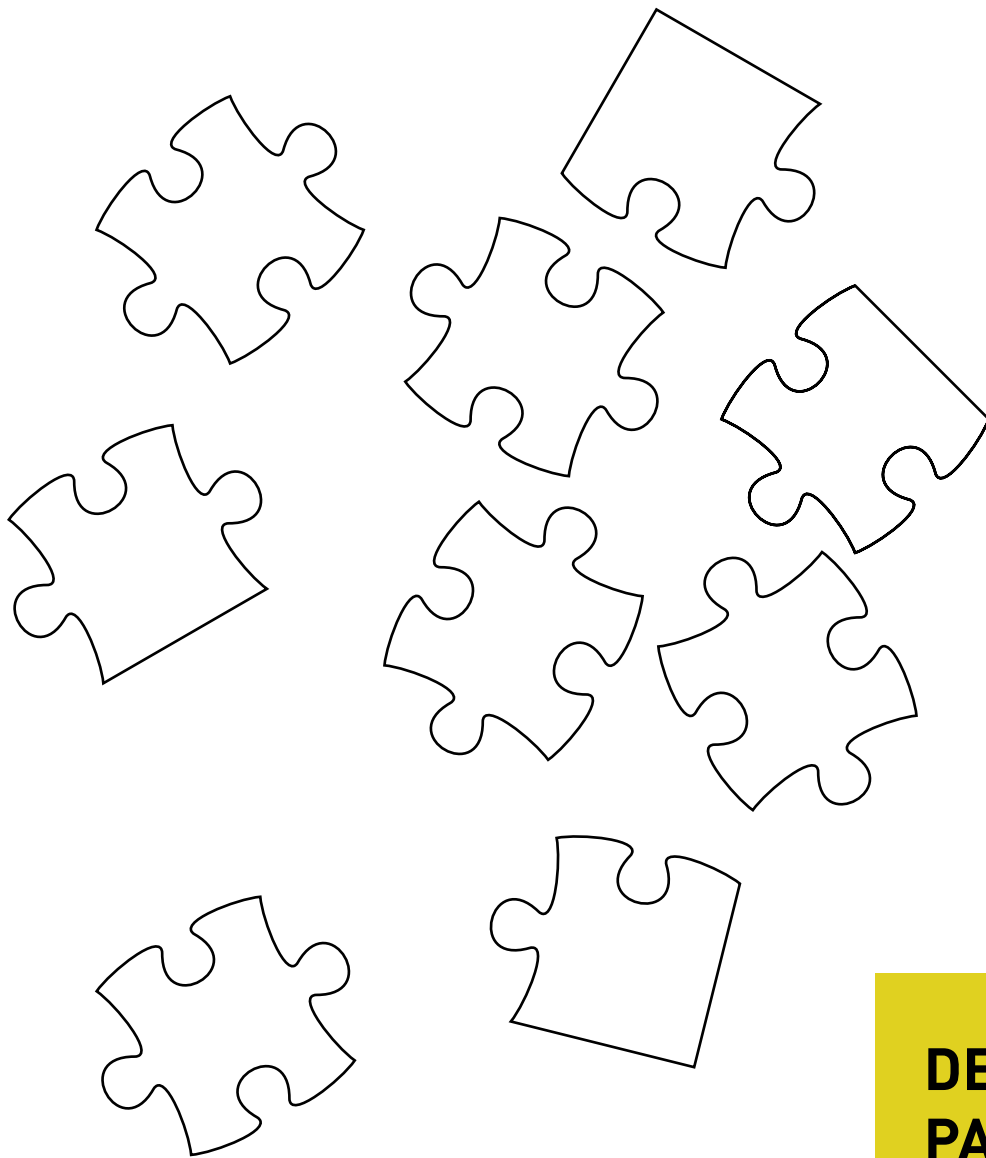
Nous entendons constamment parler de personnes aux prises avec des difficultés dans les domaines de l'immigration, du droit de la famille ou de l'emploi ou encore qui doivent acquitter des dettes considérables, exemples de difficultés réelles qui bouleversent le quotidien des gens. S'enquérir directement auprès de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen et auprès des prestataires de services et de conseils juridiques qui leur viennent en aide est une démarche indispensable à la mise sur pied d'un système de justice civile accessible en Ontario.

### **De quels outils nous sommes-nous servis pour tracer le profil de l'appareil judiciaire civil en Ontario?**

Le Projet se compose d'un sondage téléphonique, d'une série de groupes de consultation et de la mise en évidence d'un plan de programmes d'accès à la justice. Il fait appel à des méthodologies de recherche quantitatives et qualitatives afin de cerner et de quantifier de façon exacte les problèmes juridiques auxquels sont fréquemment confrontés les membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen.

### **Dans quelle mesure les conclusions du Projet pourraient-elles affecter la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen et leurs familles?**

Le Projet vise notamment à offrir à chaque organisme (ou aux organismes associés) des balises à l'intérieur desquelles concevoir, mettre sur pied et déployer des programmes novateurs conformément à leur propre mandat et à leurs règles d'exploitation. En outre, nous espérons que les données et les analyses publiées dans le Rapport serviront de catalyseur afin d'amener d'autres organismes à répondre aux besoins insatisfaits précisés aux présentes et à les inciter à la recherche, au dialogue et au déploiement d'autres projets. Enfin, nous espérons que la diffusion au grand public du Rapport engendrera des modifications et des améliorations considérables à l'accès à l'appareil judiciaire civil et aux méthodes de règlement des questions juridiques au profit des Ontariens et des Ontariennes à faible revenu et à revenu moyen.



## **DEUXIÈME PARTIE**

**Les  
commentaires de  
la communauté  
ontarienne à  
faible revenu et  
à revenu moyen  
au sujet de  
leurs besoins  
juridiques civils**

## DEUXIÈME PARTIE :

# Les commentaires de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen au sujet de leurs besoins juridiques civils

**Q**u'avons-nous appris au sujet des besoins juridiques civils de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen, de ses perceptions au sujet des méthodes de résolution de différends (le cas échéant) et de ses commentaires à l'égard de l'appareil judiciaire civil?

Par le biais du sondage, nous avons appris que plus du tiers de la communauté ontarienne a éprouvé un besoin juridique au cours des trois dernières années. Nous avons également appris que les besoins juridiques civils ont une très grande incidence sur leur quotidien, variant selon le revenu des ménages et au sein des maintes collectivités visant l'égalité.

Grâce au Projet, nous avons appris que la plupart des membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen règlent leurs enjeux juridiques avec l'aide d'une avocate ou d'un avocat et qu'une grande majorité de personnes de ce groupe sont satisfaites de l'assistance juridique reçue. Cependant, dans certains domaines juridiques, un pourcentage plus élevé de personnes fait face à des enjeux juridiques dont la démarche de résolution est longue, ardue ou dispendieuse (ou une combinaison des trois).

Alors que plusieurs sollicitent l'aide d'avocates ou d'avocats, d'autres se butent à des obstacles de taille dans l'accès à l'assistance juridique, notamment en raison du revenu, de barrières linguistiques et de l'accès limité en région éloignée. Les questions d'accès se présentent d'ailleurs sous diverses formes. Elles posent un plus grand défi dans certains domaines juridiques (p. ex., droit familial) et dans le contexte de certaines collectivités spécialement vulnérables (p. ex., les membres de groupes visant l'égalité); en conséquence, la combinaison de facteurs

qui accentuent la vulnérabilité aura une plus grande incidence sur la réponse d'une personne face à un problème juridique civil. De surcroît, les besoins civils sont le reflet de l'expérience de vie des personnes. Ainsi, les personnes âgées ont tendance à éprouver des besoins plus élevés en droit des successions que les jeunes. Ces renseignements soulignent la présence de besoins juridiques insatisfaits qui bénéficieraient d'une prestation de services juridiques davantage personnalisés.

En réponse à la question des tendances propres aux enjeux d'accès à la justice de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen, tant les clients que les prestataires de services juridiques partagent le même avis : bien que la demande propre aux services juridiques civils soit à la hausse, les ressources disponibles à l'appui de ceux-ci restent limitées. Le Projet traitera de quelques-unes des stratégies liées à la compréhension et à la priorisation des ressources et proposera des solutions pour tenter de mieux répondre à la demande dans le cadre de ces limites.

Alors que le Projet vise à approfondir la compréhension de ses partenaires quant à la pluralité des besoins juridiques civils en Ontario, nous prenons fait de ses limites. L'étude ne saisit pas les besoins juridiques civils de toutes les Ontariennes et de tous les Ontariens (p. ex., les sans-abris ne pouvaient être sondés par téléphone de façon fiable et le Projet ne tient pas compte des multiples paramètres complexes soulevés dans l'étude des besoins juridiques de certains groupes, comme les collectivités autochtones). Cela dit, le Rapport, utilisé conjointement aux autres techniques d'évaluation des besoins, permettra de peindre un tableau exhaustif des besoins juridiques civils en Ontario qui à son tour permettra aux entités de réglementation, aux groupes de défense des droits et aux prestataires de services de tous les niveaux de l'appareil judiciaire en Ontario de mieux satisfaire aux besoins juridiques civils.

### **Quelle est l'opinion générale de la population à l'égard de l'appareil judiciaire civil de l'Ontario?**

Le Projet a été conçu pour cibler et quantifier les besoins juridiques civils fréquemment éprouvés par les Ontariens et les Ontariennes à faible revenu et à revenu moyen. En outre, nous avons demandé aux personnes sondées par téléphone et aux groupes de consultation d'émettre leur opinion sur la justice civile et l'appareil judiciaire en Ontario.

Bien que les réponses ne constituent pas des données irréfutables, elles brossent un tableau des impressions générales de la population à l'égard de l'appareil judiciaire civil, impressions sans lien direct avec une question juridique

précise. Elles servent également d'outils d'interprétation des perceptions des Ontariennes et des Ontariens au sujet de l'équité de l'appareil judiciaire civil lorsqu'elles ou ils se penchent sur leurs propres problèmes juridiques, soit la majorité des questions du sondage.

À la question portant sur l'équité des lois et du système de justice au Canada, la plupart des personnes sondées (66 %) ont dit les trouver justes. Un pourcentage plus élevé (82 %) a répondu être plutôt d'accord avec l'énoncé voulant que « les tribunaux constituent un moyen important pour permettre aux gens ordinaires de protéger leurs droits ».

À la question portant sur l'accès à la justice, les services et les frais juridiques, alors que la plupart des personnes sondées (79 %) étaient d'avis que « le système de justice fonctionne mieux pour les gens riches que pour les pauvres », leurs réponses étaient partagées quant à l'énoncé « un individu à revenu moyen en Ontario a les moyens de retenir les services d'un avocat s'il a besoin de le faire » (49 % d'accord c. 46 % en désaccord).

Leurs réponses étaient encore plus partagées en réponse à l'énoncé « il y a suffisamment de services juridiques gratuits ou abordables si vous en avez besoin » (33 % d'accord, 39 % en désaccord, 17 % d'abstentions). Dans une même mesure, les personnes sondées ont exprimé une certaine incertitude quant à l'énoncé « il faut être extrêmement pauvre pour avoir accès à des services juridiques gratuits en Ontario » (58 % d'accord, 31 % en désaccord, 11 % d'abstentions).

Depuis 2008, les parajuristes sont membres d'une profession juridique réglementée, offrant des services juridiques essentiels à plusieurs Ontariens et Ontariennes à faible revenu et à revenu moyen. Le Barreau continue toutefois de recevoir des questions du grand public au sujet des différences qui existent entre les avocats et les parajuristes. Afin de mesurer les connaissances du public au sujet des services offerts par ces deux groupes, les personnes sondées ont été priées de confirmer la justesse de l'énoncé « les avocats et les parajuristes offrent les mêmes genres de services juridiques ». Dans l'ensemble, l'incertitude prévalait. Alors que 33 % étaient d'accord avec l'énoncé, 21 % ignoraient la réponse et 50 % étaient en désaccord avec l'énoncé<sup>31</sup>.

---

31 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 9.

## Quels sont les « problèmes juridiques courants » de la population ontarienne?

Les résultats du sondage ont révélé que 35 % de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen ont fait face à un enjeu juridique civil au cours des trois dernières années<sup>32</sup>. Ces personnes soulignent une vaste gamme de problèmes ou d'enjeux qui les ont poussées ou ont poussé une personne de leur foyer à éprouver un besoin d'assistance juridique, notamment quant aux questions portant sur les relations familiales, les testaments et les procurations, les opérations immobilières, le logement ou la propriété, l'emploi, les blessures corporelles, les problèmes financiers ou les dettes, les poursuites, les enjeux liés à un handicap, les infractions aux règles de la circulation, l'immigration et les enjeux propres aux petites entreprises ou aux affaires personnelles<sup>33</sup>.

---

32 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 15.

33 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 16.

## TYPES D'ENJEUX JURIDIQUES – JUIN 2009

	ÉCHANT. TOTAL %	ONT VÉCU UN PROBL. JURID. %
Relations familiales	12	30
Testaments ou procurations	5	13
Logement ou terrain	4	10
Opérations immobilières	4	9
Emploi	4	9
Enjeux de nature criminelle	3	9
Blessures corporelles	3	7
Problèmes financiers ou dettes	2	5
Poursuites en justice	1	3
Questions de voisinage ou de vandalisme	1	3
Circulation, excès de vitesse, contraventions	1	3
Enjeux liés à une déficience ou à un handicap	1	2
Problèmes de consommateurs	1	2
Immigration	1	2
Petites entreprises ou affaires personnelles	1	2
Discrimination ou harcèlement	1	2
Aide sociale ou assistance sociale	1	1
Traitements hospitaliers et autorisations	*	1
Interactions avec les forces policières	-	-
Autre	3	8
Aucun	62	1
NSP/S.O.	*	*

\* Moins de 1 %

Le quart de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen a mentionné avoir fait face à un problème juridique civil au cours des trois dernières années à l'égard duquel on a sollicité une assistance juridique<sup>34</sup>. Quatorze % (soit 1 personne sur 7) des personnes sondées ont répondu avoir fait face à un problème juridique civil au cours des trois dernières années à l'égard duquel elles se sont abstenues de solliciter de l'assistance juridique en dépit du fait qu'elle eût été bénéfique<sup>35</sup>.

Celles qui ont fait face à des problèmes juridiques sont habituellement plus vulnérables<sup>36</sup>, qu'il s'agisse des personnes qui ont reçu un soutien du revenu au

34 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 11.

35 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 51.

36 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 4.



cours des trois dernières années, des personnes exclues de la population active, des femmes et des membres de collectivités visant l'égalité. Les personnes nées à l'étranger et les personnes âgées font partie du groupe le moins porté à signaler un problème juridique<sup>37</sup>.

Notre sondage révèle également que certains problèmes juridiques ont tendance à se propager, à se ramifier. Presque le dixième des personnes sondées a mentionné avoir fait face à des problèmes juridiques mixtes<sup>38</sup>. Parmi celles qui ont fait face à deux problèmes ou plus, les problèmes de relations familiales, les testaments et les procurations, le droit du logement et de la propriété et les opérations immobilières sont les catégories de problèmes qui se prêtent le plus à un tel phénomène.

Alors que notre sondage évalue la fréquence des problèmes juridiques, il importe également (sinon plus) de tenir compte de leurs répercussions. La plupart des membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen croient que leurs problèmes juridiques se sont avérés très bouleversants. Les trois quarts des membres qui ont signalé la présence de problèmes ont indiqué avoir subi au moins quelques bouleversements dans leur quotidien en raison de leurs problèmes ou enjeux juridiques. Un nombre élevé des personnes sondées a signalé avoir subi des séquelles produites par une maladie psychologique ou liée au stress, une perte de confiance, des troubles de santé physique, la perte d'un emploi ou de revenus ou des disputes conjugales.

Le groupe aux probabilités les plus élevées de trouver que les problèmes juridiques se sont avérés extrêmement ou très bouleversants se compose de femmes, de foyers au revenu annuel inférieur à 20 000 \$, de membres de collectivités visant l'égalité (surtout de personnes handicapées), de personnes qui ont reçu un soutien financier au cours des trois dernières années, de personnes qui ont fait face à des problèmes juridiques mixtes et de personnes qui se sont abstenues de solliciter une aide juridique dans la résolution de leurs problèmes juridiques<sup>39</sup>. Contre toute attente, une personne sur sept a signalé avoir un handicap physique ou psychologique permanent<sup>40</sup>. Ces conclusions laissent entendre un lien direct entre l'accès à la justice et la problématique générale liée à la santé, à l'assistance sociale et au bien-être financier.

Notre sondage sollicitait également l'opinion des gens quant à leurs besoins juridiques futurs. Les personnes sondées étaient d'avis qu'elles feront vraisemblablement face à des questions juridiques liées aux testaments et

---

37 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 4

38 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 1

39 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 59

40 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 61

aux procurations (17 %), aux relations familiales (14 %) et aux opérations immobilières (12 %). Toutefois, la plupart des personnes sondées ne croyaient pas qu'elles feront face à des problèmes juridiques (21 %)<sup>41</sup>.

---

## RAISONS POUR OBTENIR DE L'ASSISTANCE JURIDIQUE DANS UN PROCHE AVENIR

JUIN 2009

Testaments ou procurations . . . . .	17
Relations familiales . . . . .	14
Opérations immobilières . . . . .	12
Blessures corporelles . . . . .	7
Logement ou terrain . . . . .	7
Enjeux de nature criminelle . . . . .	5
Emploi . . . . .	4
Poursuites en justice . . . . .	3
Problèmes financiers ou dettes . . . . .	3
Circulation, excès de vitesse, contraventions . . . . .	2
Petites entreprises ou affaires personnelles . . . . .	2
Immigration . . . . .	2
Autre . . . . .	7
Aucun, n'aura pas besoin d'assistance juridique . . . . .	21
NSP/S.O. . . . .	19

---

## Vers quelles sources la communauté ontarienne peut-elle se tourner pour obtenir de l'information et des services juridiques?

Les sources d'assistance juridique à l'intention de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen sont presque aussi variées que la nature de leurs problèmes juridiques. Pour les régler, elles et ils se tournent souvent vers plusieurs sources.

Les résultats du sondage indiquent que lorsqu'elles se heurtent à un problème juridique, ces personnes sollicitent le plus souvent l'assistance et les conseils d'une avocate ou d'un avocat exerçant en cabinet privé, suivi d'amis ou de parents et de l'Internet<sup>42</sup>. Lorsqu'elles tentaient de régler leur problème juridique par le biais d'une assistance juridique, les deux tiers des personnes sondées ont sollicité les conseils d'une avocate ou d'un avocat moyennant rémunération. Près de 30 % des personnes sondées se sont tournées vers une forme d'assistance juridique. Près d'une personne sur cinq a sollicité l'aide d'Assistance-avocats du Barreau ou d'une avocate ou d'un avocat commis d'office. Environ une personne sur dix a

41 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 23

42 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 26

sollicité l'aide d'une agence communautaire, d'un programme ou d'une avocate ou d'un avocat bénévole, d'un service téléphonique d'assistance juridique, d'un médiateur ou d'un parajuriste<sup>43</sup>.

---

#### SOURCES D'INFORMATION OU D'ASSISTANCE JURIDIQUE – JUIN 2009

Avocat(e) de pratique privée . . . . .	41
Ami(e) ou parent . . . . .	30
Sites Internet, y compris les recherches via Google . . . . .	27
Aide juridique Ontario . . . . .	19
Ami(e) ou parent qui est avocat(e) . . . . .	9
Autres professionnel(les) . . . . .	8
Tribunaux . . . . .	7
Annuaire téléphonique, Pages jaunes . . . . .	6
Groupe ou organisme de défense des intérêts/communautaire – de nature non juridique . . . . .	6
Organisme gouvernemental . . . . .	5
Forces policières . . . . .	4
Clinique juridique communautaire . . . . .	3
Société, entreprise, y compris institution bancaire . . . . .	3
Député(e) fédéral(e) ou provincial(e) . . . . .	2
Publication d'aide personnelle . . . . .	2
Agence ou organisation privée . . . . .	2
Autre . . . . .	13
NSP/S.O. . . . .	3

---

À l'issue du sondage, le fait que les deux tiers des personnes sondées qui avaient sollicité une assistance juridique pour régler un problème se soient tournées vers une avocate ou un avocat exerçant au privé moyennant rémunération est une conclusion assez étonnante. Les personnes les plus enclines à solliciter les services rémunérés d'une avocate ou d'un avocat habitent la région adjacente à la région métropolitaine de Toronto, la région de Hamilton-Niagara ou des villes de taille moyenne (de 10 000 personnes à un million), sont âgées de 60 ans et plus, ont achevé des études universitaires, disposent d'un revenu familial annuel qui se situe entre 40 000 \$ et 75 000 \$ et ont fait face à des questions liées aux testaments, aux procurations ou aux opérations immobilières<sup>44</sup>. Parmi celles qui ont sollicité l'aide d'une avocate ou d'un avocat qu'elles ont elles-mêmes rémunéré, huit personnes sur dix convenaient que l'aide reçue a été très ou assez utile.

---

43 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 26

44 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 26

Dans l'obtention de conseils juridiques, un pourcentage moins élevé de personnes s'est tourné vers un service d'assistance juridique (y compris une clinique d'assistance juridique, un bureau d'aide juridique ou une avocate ou un avocat commis d'office) ou vers le service Assistance-avocats du Barreau. Parmi les personnes qui ont bénéficié de l'aide d'une avocate ou d'un avocat, le fardeau financier des personnes dans le besoin varie grandement. Alors que près de trois Ontariennes et Ontariens sur dix ont reçu des services juridiques sans frais, deux personnes sur dix ont déboursé moins de 1 000 \$ en contrepartie de services juridiques. En conclusion, notre sondage a révélé que seul le tiers des personnes ayant retenu les services d'une avocate ou d'un avocat a dû déboursé plus de 1 000 \$<sup>45</sup>.

Le groupe aux probabilités les plus élevées de recevoir des services juridiques sans frais se compose de résidents de Toronto, de personnes âgées de 18 à 29 ans, de personnes qui n'ont pas terminé leurs études secondaires, de personnes dont le revenu annuel du foyer est inférieur à 20 000 \$, de personnes qui ont reçu un soutien financier au cours des trois dernières années et d'Autochtones<sup>46</sup>.

Le groupe aux probabilités les plus élevées de déboursé plus de 1 000 \$ pour l'obtention de services juridiques se compose de résidents de la région de Niagara-Hamilton et de la périphérie de la région métropolitaine de Toronto, de personnes âgées de 45 à 59 ans, de personnes dont le revenu annuel est supérieur à 40 000 \$, de membres de collectivités victimes de racisme, de personnes aux prises avec des questions liées au droit immobilier, à une poursuite judiciaire, à l'immigration et au droit des consommateurs, de personnes qui font face à des problèmes juridiques mixtes et de personnes ayant trouvé leurs problèmes extrêmement bouleversants<sup>47</sup>.

---

45 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 29

46 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 29

47 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 30

## LA PORTÉE ET L'INCIDENCE DES BESOINS JURIDIQUES CIVILS DANS LE DOMAINE DU DROIT FAMILIAL

Le thème du droit familial est repris tant par les Ontariens et les Ontariennes à faible revenu que celles et ceux à revenu moyen.

Parmi la gamme d'enjeux à l'égard desquels les gens sollicitent une assistance juridique, les statistiques relatives au droit familial se démarquent du reste. Parmi les personnes sondées qui ont répondu avoir fait face à un problème de droit familial, 81 % ont sollicité une assistance juridique; 30 % de ces dernières ont mentionné avoir éprouvé de la difficulté à obtenir l'aide requise.

Alors que la fréquence et les répercussions des enjeux de droit familial inquiètent, le dilemme auquel font face les prestataires de services consiste à répondre adéquatement aux besoins de droit familial tout en continuant d'offrir avec efficacité une gamme de services adaptés aux autres enjeux juridiques d'égale importance, comme l'emploi, le logement, la dette de consommation et les questions successorales.

### Méthodes de règlement des problèmes juridiques civils

La plupart des membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen ont réglé leurs dossiers en sollicitant l'aide d'une avocate ou d'un avocat. Une personne sur quatre a clos son dossier en le portant à l'attention d'un tribunal ou d'une cour ou en le réglant à l'amiable<sup>48</sup>.

---

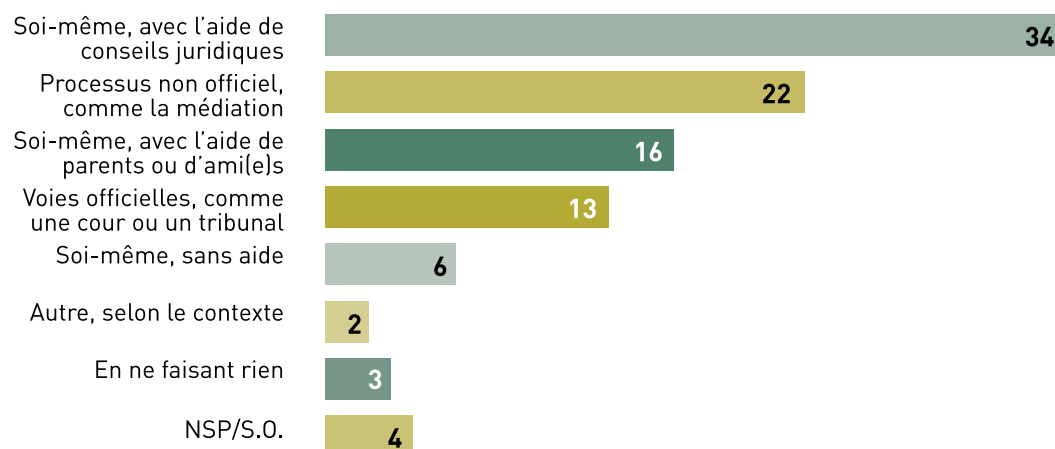
48 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 48

## MÉTHODES DE RÈGLEMENT DU DOSSIER – JUIN 2009

Après être allé(e) à la cour ou au tribunal . . . . .	26
Entente intervenue entre les parties . . . . .	24
J'ai [mon avocat(e) a] signé les documents requis . . . . .	11
Par le biais de l'aide offerte par un(e) avocat(e) ou d'un service d'assistance juridique . . . . .	9
Par la médiation . . . . .	8
Le problème s'est résolu de lui-même . . . . .	5
Réglé le problème par moi-même, sans aucune aide . . . . .	4
Ne s'est pas réglé ou n'est toujours pas réglé . . . . .	4
Cession du titre de propriété ou des droits de garde . . . . .	3
Grâce à l'aide d'un individu autre que le médiateur ou des parents ou des amis . . . . .	3
Opération réussie . . . . .	2
Compensation reçue . . . . .	2
Autre . . . . .	11
NSP/S.O. . . . .	6

En réponse à la question sur la méthode préférée de règlement de leurs problèmes juridiques, les membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen ont répondu, en général, être plus enclins à désirer régler eux-mêmes leurs propres problèmes avec conseils juridiques à l'appui (34%). Un pourcentage moins élevé de participants préférerait résoudre les problèmes juridiques par l'entremise d'une démarche informelle, comme la médiation (22%), par eux-mêmes avec l'aide de parents ou d'amis (16%) ou par eux-mêmes sans aide aucune (6%). Une personne sur huit (soit près de 13%) préférerait plutôt régler

## PRÉFÉRENCE POUR RÉSOUDRE UN PROBLÈME JURIDIQUE – JUIN 2009



son problème de façon officielle, notamment en portant le dossier à l'attention d'une cour ou d'un tribunal <sup>49</sup>.

Le groupe le plus enclin à porter son dossier à l'attention d'une cour ou d'un tribunal se compose de personnes âgées de 18 à 29 ans, de personnes qui ont bénéficié d'un soutien du revenu au cours des trois dernières années, de celles qui ont fait face à des problèmes juridiques liés aux relations familiales et de celles qui ont mentionné que leur problème était très bouleversant<sup>50</sup>. Le groupe le plus enclin à régler un enjeu de façon extrajudiciaire se compose d'hommes et de personnes aux prises avec des problèmes financiers ou avec des dettes<sup>51</sup>.

Bien que notre sondage ait porté sur l'accès à l'assistance juridique, nous convenons que l'aide non juridique puisse souvent s'avérer de grande importance dans le règlement des problèmes juridiques. Les amis et les parents constituent d'ailleurs la source d'assistance non juridique à laquelle les gens se fient le plus souvent. Alors que le groupe de personnes les plus enclines à solliciter l'aide d'amis et de parents est très hétérogène, nous pouvons dégager quelques tendances. Les groupes vulnérables ont tendance à faire le plus appel à cette source d'assistance non juridique<sup>52</sup>. Les sources d'assistance non juridique les plus souvent mentionnées comme étant les plus utiles par les personnes qui y ont recours sont les groupes d'entraide et les organismes à vocation spirituelle ou religieuse<sup>53</sup>.

---

49 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 35

50 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 48

51 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 48

52 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 55

53 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 57

---

## OBTENTION D'AIDE AUPRÈS DE SOURCES D'ASSISTANCE NON JURIDIQUE – JUIN 2009

	Recours à cette source	Conseils reçus très ou assez utiles
	%	%
Des ami(e)s et parents	25	85
De l'aide personnelle sur Internet	17	86
Les forces policières	12	73
Un bureau du gouvernement, le bureau d'un(e) député(e) fédéral(e) ou provincial(e)	11	62
Un organisme à vocation religieuse ou spirituelle	5	92
Des ressources disponibles chez mon employeur	5	74
Un groupe d'entraide	5	93
Un centre communautaire	5	88
Un syndicat	4	74
Un organisme à vocation culturelle*	3	86
Autre	6	78

\*Faible représentation dans la colonne « Conseils reçus très ou assez utiles »

---

Plus du quart des personnes sondées par téléphone se sont tournées vers l'Internet pour obtenir une assistance importante d'information juridique. Le taux de pénétration de l'Internet est relativement élevé dans la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen, 84 % d'entre eux ayant accès à l'Internet à partir du foyer, du travail, de l'école ou d'ailleurs<sup>54</sup>. Alors que l'accès à l'Internet est limité pour certains groupes (p. ex., 40 % des personnes âgées de 60 ans et plus n'ont aucun accès fréquent à l'Internet), les personnes âgées de moins de 30 ans possèdent un taux d'accès incomparable (97 % ont accès à l'Internet), ce taux demeurant élevé même dans les communautés rurales, les collectivités du Nord de l'Ontario et les groupes autochtones<sup>55</sup>. Parmi les personnes qui ont sollicité de l'aide personnelle sur l'Internet, près de 90 % ont déclaré que les renseignements trouvés se sont avérés assez utiles. Alors que le groupe de personnes les plus enclines à solliciter de l'aide sur l'Internet est hétérogène, les sous-groupes suivants se démarquent : les résidents de la région métropolitaine de Toronto, les hommes, les personnes qui possèdent une formation universitaire et celles qui font face à des enjeux liés à l'emploi, à la discrimination, au

---

54 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 41

55 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 41



harcèlement ou à des questions propres à la consommation<sup>56</sup>. Ces conclusions suscitent un vif intérêt, surtout lorsque comparées à celles dégagées par les groupes de consultation. Les prestataires de services juridiques et sociaux nous informent que l'Internet, à titre de source utile d'information juridique, ne sert qu'aux personnes qui ont accès à un ordinateur personnel et qui possèdent des connaissances suffisantes en matière d'informatique et d'enjeux juridiques pour pouvoir interpréter pertinemment les données recueillies. Les données dégagées à l'issue du sondage téléphonique ne nous permettent pas de connaître l'exactitude des renseignements trouvés sur l'Internet.

Les partenaires du Projet offrent eux-mêmes des ressources juridiques en ligne à l'intention de la communauté ontarienne. Les résultats du sondage ont indiqué que la plupart des Ontariennes et des Ontariens ignorent la présence de telles ressources mises à leur disposition par le biais du gouvernement de l'Ontario, du Barreau, de l'AJO et de PBLO. On leur demandait dans quelle mesure elles et ils connaissaient le site Justice Ontario du ministère du Procureur général de l'Ontario ([www.attorneygeneral.jus.on.ca/french/justice-ont/](http://www.attorneygeneral.jus.on.ca/french/justice-ont/)), celui du Barreau ([www.lsuc.on.ca/](http://www.lsuc.on.ca/)), celui du service Assistance-avocats ([www.lsuc.on.ca/fr/for-the-public/a/assistance-avocats/](http://www.lsuc.on.ca/fr/for-the-public/a/assistance-avocats/)), celui de l'AJO ([www.legalaid.on.ca/fr/](http://www.legalaid.on.ca/fr/)) et celui de PBLO ([www.lawhelpontario.org](http://www.lawhelpontario.org)). Bien que seulement une personne sur huit ait entendu parler de l'un ou l'autre de ces sites, le taux de satisfaction était très élevé (81 % et plus)<sup>57</sup>.

Dans l'ensemble, les personnes les plus portées à visiter ces sites résident à Toronto, dans la région métropolitaine de Toronto ou dans l'Est de l'Ontario, ont fait face à un problème juridique au cours des trois dernières années (qu'elles aient eu besoin d'assistance ou non), ont connu des enjeux juridiques mixtes, possèdent au moins une formation universitaire et sont âgées de moins de 30 ans (à l'exception des sites exploités par le Barreau, visités par les 45 à 59 ans)<sup>58</sup>. Nous avons pu établir des liens entre le niveau de connaissance des sites et le type de problème juridique vécu. Ainsi, alors que les personnes aux prises avec des enjeux d'immigration étaient plutôt portées à visiter le site de l'AJO<sup>59</sup>, celles avec des problèmes financiers ou avec des dettes visitaient plutôt les sites de Justice Ontario et d'Assistance-avocats<sup>60</sup>.

---

56 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 56

57 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 41

58 Quantitative Research, supra note 3 aux pp 41-43

59 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 42

60 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 43

## Quels problèmes sont les plus difficiles à régler et dans quel échéancier se règlent-ils?

Les résultats de notre sondage révèlent que certains enjeux juridiques se prêtent plus aisément à la résolution que d'autres. Ainsi, la clôture des dossiers portant sur le logement ou les droits de propriété ou encore les testaments ou les procurations s'effectuait en l'espace d'un an<sup>61</sup>. Ceux qui mettaient en cause des questions d'emploi, des problèmes financiers ou des dettes, des blessures corporelles ou des relations familiales offraient les probabilités les moins élevées de parvenir à un règlement dans le même échéancier<sup>62</sup>. Les dossiers mettant en jeu les blessures corporelles et les conflits familiaux se démarquent du reste, offrant les probabilités les moins élevées d'être réglés en moins de trois ans<sup>63</sup>. Quant aux personnes qui font face à des questions d'emploi, le dossier d'un peu plus d'une personne sur deux était encore en suspens. Dans une même mesure, les personnes aux prises avec des problèmes liés aux blessures corporelles tentaient encore de régler leur dossier<sup>64</sup>, de même que celles qui faisaient face à des problèmes de relations familiales, à des problèmes financiers ou à des dettes. Parmi les personnes dont les problèmes de relations familiales sont encore irrésolus, la plupart habitent la région métropolitaine de Toronto, surtout en banlieue, et le revenu annuel de leur foyer est inférieur à 20 000 \$ ou elles ont reçu un soutien financier au cours des trois dernières années<sup>65</sup>.

---

61 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 3

62 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 46

63 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 46

64 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 47

65 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 46

## ÉCHÉANCIER DE RÈGLEMENT DU PROBLÈME – JUIN 2009

Type de problème	Net: < 1 an	1 mo	2-5 mo	6-11 mo	Net: ou > 1 an	12-23 mo	24-35 mo	3 ans ou plus	Encore en suspens
Logement ou terrain*	63	32	26	5	10	7		3	23
Testaments ou procurations	55	32	12	11	7	3	3	–	23
Immobilier	50	28	20	2	7	4	1	1	24
Emploi*	28	16	12	–	14	6	5	2	55
Enjeux financiers et dettes*	27	9	4	14	25	17	7	–	40
Blessures corporelles*	25	7	12	7	19	2	6	11	49
Relations familiales	24	4	8	11	27	15	4	8	44

\*Échantillonnage limité

### Commentaires des gens au sujet de la démarche de règlement de leurs problèmes juridiques civils et de son caractère équitable

La communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen qui a sollicité de l'assistance juridique a signalé que la démarche de règlement des opérations immobilières, des testaments et des procurations était la plus équitable, les personnes de ce groupe étant les plus enclines à exprimer leur satisfaction à l'égard des résultats obtenus<sup>66</sup>. Les personnes qui ont sollicité de l'assistance juridique à l'égard de problèmes liés à la famille, à l'emploi et aux préjudices corporels (qui, par pure coïncidence, constituent des procédures des plus antagonistes) ont accordé la cote la plus faible à la démarche de règlement en termes d'équité<sup>67</sup>. Dans l'ensemble, parmi les personnes qui ont fait face à un problème lié à un testament ou à une procuration au cours des trois dernières années, 53 % d'entre elles étaient d'avis que la démarche de règlement était très équitable, 72 % étant très satisfaites des résultats<sup>68</sup>. Quant aux dossiers de droit immobilier, la moitié des personnes sondées était d'avis que la démarche était très équitable<sup>69</sup>, 66 % de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen étant satisfaits des résultats<sup>70</sup>. Quant aux dossiers relatifs aux relations familiales, 13 % des personnes sondées étaient d'avis que la démarche de règlement était très équitable.

66 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 49

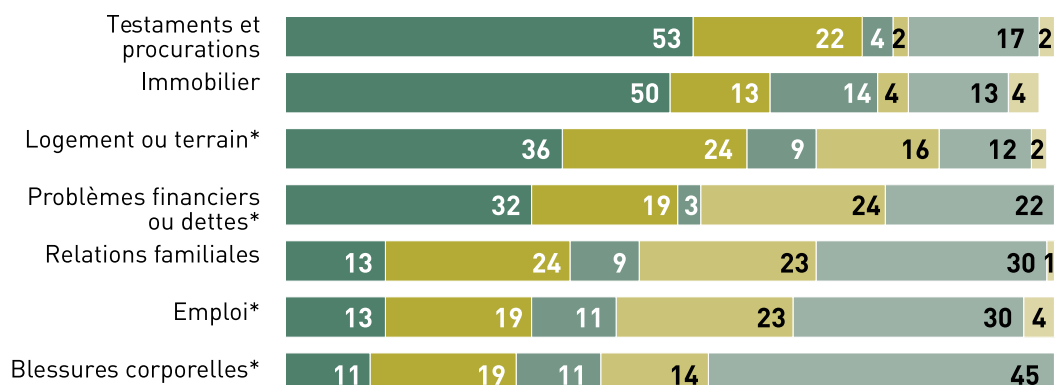
67 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 49

68 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 50

69 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 49

70 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 50

## DÉMARCHE DE RÈGLEMENT DES PROBLÈMES JURIDIQUES – JUIN 2009



\* Échantillonnage limité



Dans l'ensemble, près d'une personne sur sept en Ontario qui a fait face à un problème juridique civil au cours des trois dernières années a confirmé que malgré le besoin exprimé d'une assistance juridique, elle s'est abstenue de la solliciter. Plus de 40 % des personnes aux prises avec un problème juridique civil au cours des trois dernières années se sont abstenues de solliciter de l'aide pour régler leur problème même si elles étaient d'avis que des conseils auraient pu s'avérer utiles<sup>71</sup>. Parmi ce groupe, les personnes au revenu le moins élevé, celles qui habitent la région centrale de l'Ontario et en banlieue de la région métropolitaine de Toronto, les femmes, les membres de collectivités visant l'égalité et les personnes qui ont reçu un soutien financier au cours des trois dernières années se sont surtout abstenus de solliciter de l'assistance juridique<sup>72</sup>. Quant à la plupart des personnes de ce groupe, la perception des honoraires élevés des avocats s'est avérée l'obstacle principal à la sollicitation d'une telle aide<sup>73</sup>.

71 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 51

72 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 51

73 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 53

## RAISONS PRINCIPALES DE S'ÊTRE ABSTENU DE SOLLICITER DE L'ASSISTANCE JURIDIQUE – JUIN 2009

	%
Cela coûte trop cher/n'a pas les moyens de prendre un avocat . . . . .	42
Croyait être inadmissible à recevoir de l'aide juridique ou de l'assistance juridique gratuite . . . . .	8
Pas assez important . . . . .	6
Cela aurait pris trop de temps . . . . .	5
Ignorait quoi faire . . . . .	5
Pensait qu'on ne pouvait rien y faire . . . . .	4
Ignorait où s'adresser pour obtenir de l'assistance juridique . . . . .	4
Le problème s'est réglé de lui-même . . . . .	3
Trop stressant . . . . .	2
Aucun avocat disponible localement qui se spécialise dans le domaine pour lequel la personne avait besoin d'aide . . . . .	2
Peur des conséquences ou menaces . . . . .	2
Autre . . . . .	10
NSP/S.O. . . . .	6

Le groupe plutôt enclin à mentionner les honoraires élevés ou l'incapacité financière à s'acquitter de ceux-ci se compose de personnes qui habitent à l'extérieur de la région métropolitaine de Toronto, surtout dans l'Est de l'Ontario, de femmes, de personnes d'âge moyen et de personnes qui ont éprouvé des problèmes juridiques liés aux testaments et aux procurations, au droit immobilier, au logement ou au droit de propriété<sup>74</sup>. Près d'un membre de la communauté ontarienne à faible revenu ou à revenu moyen sur dix a répondu croire à son inadmissibilité à l'aide juridique ou à une assistance juridique gratuite en tant que motif en vertu duquel elle ou il se serait abstenu de solliciter de l'aide pour régler le problème juridique<sup>75</sup>. Dans l'ensemble, les membres des collectivités visant l'égalité et les personnes aux prises avec des problèmes de relations familiales étaient les personnes les plus enclines à adopter ce point de vue<sup>76</sup>.

Dans l'analyse des motifs pour lesquels les gens ont signalé avoir vécu un problème juridique à l'égard duquel ils se sont abstenus de solliciter une assistance juridique, les catégories de problèmes juridiques civils signalés étaient des plus vastes. Cela dit, alors que le quart des personnes sondées a

74 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 54

75 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 53

76 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 54

indiqué avoir fait face à des problèmes de relations familiales, près du dixième des personnes sondées a signalé avoir fait face à des enjeux portant sur l'emploi et le logement ou les droits de propriété<sup>77</sup>. Le groupe des personnes qui se sont abstenues de solliciter de l'assistance juridique pour régler leurs problèmes de relations familiales se composait plutôt de femmes, de jeunes, de personnes nées au Canada, de personnes qui ont reçu un soutien financier au cours des trois dernières années ou de personnes qui ont effectué des études universitaires supérieures<sup>78</sup>. Les personnes de cette catégorie aux prises avec des enjeux d'emploi habitaient dans l'ensemble la région Sud-est de l'Ontario, possédaient une formation universitaire ou étaient francophones<sup>79</sup>. Celles de cette catégorie aux prises avec des problèmes de logement ou de propriété habitaient dans l'ensemble à l'extérieur de la région métropolitaine de Toronto, le revenu annuel du foyer se situait entre 20 000 \$ et 40 000 \$ ou étaient gais, lesbiennes ou bisexuel(le)s<sup>80</sup>.

### **Est-ce que les besoins juridiques civils diffèrent, selon le niveau de revenu?**

Alors que notre sondage ciblait les personnes dont le revenu annuel du foyer était inférieur à 75 000 \$, les résultats dégagés nous ont permis de préciser la présence ou l'absence de différences entre les besoins juridiques civils des divers sous-groupes, la démarche de règlement empruntée par ceux-ci et la perception d'équité face à l'appareil judiciaire civil à l'intention des personnes les plus vulnérables du groupe au revenu le plus faible. Aux fins de la présente analyse, nous avons mis l'accent sur les réponses des personnes dont le revenu annuel était inférieur à 20 000 \$.

Le groupe de personnes au revenu le plus faible se composait en majorité de femmes (62 % c. 55%, toutes catégories confondues)<sup>81</sup>. En comparaison avec la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen, les personnes au revenu le moins élevé étaient dans des proportions plus élevées célibataires, divorcées ou veuves<sup>82</sup>, plus susceptibles d'être membres de collectivités visant l'égalité (surtout des personnes handicapées), d'être sans emploi ou à la retraite

---

77 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 52

78 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 53

79 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 53

80 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 53

81 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 72

82 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 72

ou encore de toucher des prestations d'invalidité; la moitié de ces personnes bénéficiait d'un soutien du revenu<sup>83</sup>.

Alors que la fréquence des problèmes juridiques est similaire d'un groupe sondé à l'autre, les personnes au revenu annuel inférieur à 20 000 \$ sont les plus portées à signaler avec fréquence élevée certains problèmes juridiques qui relèvent de certains domaines. Les problèmes de relations familiales demeurent en tête de liste, suivis des problèmes criminels et des enjeux liés aux handicaps, à l'assistance sociale ou aux questions sur l'aide sociale<sup>84</sup>. À la question portant sur leurs besoins anticipés à l'égard des problèmes juridiques civils, les personnes à faible revenu avaient tendance à croire qu'elles feront face à des enjeux liés aux relations familiales (17 % c. 14 %, tous groupes confondus). Elles étaient toutefois moins portées à croire qu'elles feront face à des problèmes liés aux testaments ou aux procurations (11 % c. 17 %) ou au droit immobilier (5 % c. 12 %)<sup>85</sup>.

### FRÉQUENCE DES PROBLÈMES JURIDIQUES – JUIN 2009

	REVENU FAMILIAL COMBINÉ	
	MOINS DE 20 000 \$	TOTAL DE L'ÉCHANT
	%	%
Tous problèmes confondus	38	35
Relations familiales	16	12
Testaments et procurations	5	5
Enjeux de nature criminelle	5	3
Blessures personnelles	4	3
Logement ou terrain	3	4
Emploi	3	4
Problèmes financiers ou dettes	3	2
Problèmes liés à une déficience ou à un handicap	3	1
Opérations immobilières	2	4
Aide sociale ou assistance sociale	2	1
Aucun, n'aurai pas besoin d'un(e) avocat(e) ou n'ai pas fait face à un problème	58	62

83 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 72

84 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 68

85 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 72

## LA PORTÉE ET L'INCIDENCE DE LA PAUVRETÉ SUR LES BESOINS JURIDIQUES

Les personnes à faible revenu ont tendance d'une part à interagir davantage avec l'appareil judiciaire civil et les organismes gouvernementaux, surtout dans le cadre du soutien du revenu, et, d'autre part, à faire face dans l'ensemble à un nombre élevé d'enjeux juridiques civils<sup>86</sup>. Elles ont également tendance à être d'avis que puisque leur quotidien est chambardé par leurs enjeux juridiques civils, elles deviennent plus vulnérables et susceptibles de subir les répercussions négatives tant physiques que psychologiques qui découlent de leurs problèmes juridiques civils<sup>87</sup>.

Bien que les personnes au revenu le plus faible aient tendance à solliciter de l'assistance juridique à une fréquence identique à celles au revenu plus élevé, elles se tournent vers les cliniques juridiques à une fréquence bien plus élevée (53 %<sup>88</sup> c. 28 %<sup>89</sup>). Le quart des personnes au revenu inférieur à 20 000 \$ ne cherche pas à obtenir de l'assistance juridique; un pourcentage plus élevé des personnes de ce groupe est d'avis qu'elles auraient pu bénéficier d'une assistance juridique, comparé aux résultats de tous les groupes sondés confondus<sup>90</sup>.

Un pourcentage plus élevé du groupe de personnes au revenu le plus faible se fie aux sources d'assistance non juridique pour régler leurs problèmes, se tournant surtout vers les amis et parents (31 %<sup>91</sup> c. 25 %<sup>92</sup>). Les personnes de cette plage de revenus ont également signalé un pourcentage plus élevé (15 %) de problèmes liés à l'accès à l'assistance juridique, le double de la fréquence des personnes au revenu entre 40 000 \$ et 75 000 \$<sup>93</sup>. Malgré ce qui précède, les motifs cités correspondent à ceux invoqués par les personnes au revenu plus élevé. Le quart des personnes du groupe au revenu le plus faible est d'avis que les frais liés à

86 Quantitative Research, supra note 3 aux pp 59 et 72

87 Quantitative Research, supra, note 3 aux pp 59 à 62

88 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 69

89 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 2

90 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 69

91 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 69

92 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 69

93 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 70



l'assistance juridique constituent un obstacle à l'accès auxdits services<sup>94</sup> par rapport à 42 %, toutes statistiques confondues<sup>95</sup>.

Dans le traitement de leurs problèmes juridiques, les Ontariennes et les Ontariens de ce groupe signalent dans une plus grande mesure que leurs problèmes bouleversent leur quotidien (85 % c. 71 % des personnes au revenu plus élevé)<sup>96</sup>. De surcroît, elles et ils sont de deux à trois fois plus susceptibles de signaler avoir vécu un autre enjeu personnel en raison d'un problème juridique que les Ontariennes et les Ontariens au revenu plus élevé<sup>97</sup>.

### **De l'avis de la communauté ontarienne, quelles solutions à l'égard de l'information et des services juridiques semblent bien fonctionner à l'heure actuelle?**

Les personnes sondées ont confirmé avoir sollicité de l'assistance juridique auprès de maintes ressources en vue de satisfaire leurs besoins juridiques civils. Elles se sont tournées plus souvent vers les avocates et les avocats qui exercent en cabinet privé pour obtenir une assistance juridique au cours des trois dernières années, le taux de satisfaction à leur égard étant le plus élevé (81 pour 100)<sup>98</sup>. Aux fins d'obtenir de l'assistance juridique, environ une personne sur trois de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen s'est tournée vers une clinique d'aide juridique et les bureaux de l'AJO; le taux de satisfaction était également assez élevé (66%)<sup>99</sup>. Une seule personne sur cinq qui avait besoin d'aide s'est prévalu du service Assistance-avocats du Barreau<sup>100</sup>; quelque 75 % des utilisateurs ont exprimé leur satisfaction à l'égard des services reçus<sup>101</sup>.

---

94 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 70

95 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 53

96 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 71

97 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 71

98 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 26

99 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 27

100 L'Assistance-avocats est un service d'aide téléphonique bilingue gratuit. Il offre le nom d'avocates et d'avocats disposés à offrir une consultation gratuite d'une demi-heure pour aider les personnes à préciser la nature de leurs droits ainsi que des recours et des solutions possibles. Veuillez visiter le site web du Barreau au [www.lsuc.on.ca/fr/for-the-public/a/assistance-avocats/](http://www.lsuc.on.ca/fr/for-the-public/a/assistance-avocats/).

101 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 27

Près d'une personne sur cinq (18 %) a sollicité l'assistance juridique d'avocates ou d'avocats commis d'office, soit celles et ceux qui prodiguent des conseils sans frais dans les palais de justice et auprès de divers tribunaux. Près des trois quarts des personnes qui ont fait appel à leurs services ont été satisfaites de l'assistance reçue<sup>102</sup>.

Les personnes sondées ont mentionné être les plus satisfaites des services offerts sans frais par des avocates et des avocats bénévoles ou dans le cadre d'un tel programme (84 %), bien que le nombre de personnes ayant tiré profit de ces services n'était que d'environ une personne sur dix (13%)<sup>103</sup>. Un pourcentage similaire de personnes a tiré profit de l'assistance juridique offerte par le biais d'un groupe ou d'une entité communautaire de défense des droits, sept personnes sur dix ayant exprimé leur satisfaction à l'égard de tels services<sup>104</sup>.

Une personne sur dix de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen qui a sollicité des conseils juridiques au cours des trois dernières années a fait appel aux services de parajuristes, la plupart (62 %) ayant éprouvé de la satisfaction à l'égard des services reçus<sup>105</sup>. Le groupe de personnes les plus portées à faire appel aux services de parajuristes se compose de résidents de la région métropolitaine de Toronto, de la région de Hamilton-Niagara et de l'Est de l'Ontario, de personnes qui ont reçu un soutien financier au cours des trois dernières années, de membres de collectivités visant l'égalité et de personnes qui ont fait face à un problème lié au domaine de l'immigration<sup>106</sup>.

## RENFORCER LA CONFIANCE DU PUBLIC À L'ÉGARD DES AVOCATS ET DES PARAJURISTES

Les résultats du Projet ont révélé que lorsque les personnes sondées ont accès à l'information et aux services offerts par les partenaires du Projet, elles sont satisfaites des services reçus. Le défi consiste à trouver des façons novatrices d'inciter davantage de gens à se prévaloir des ressources prévues à leur intention. En plus d'impliquer le réexamen des méthodes optimales de communication et d'interaction avec le public, cette démarche suppose d'accorder le soutien nécessaire aux avocates,

102 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 27

103 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 28

104 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 28

105 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 28

106 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 28

aux avocats et aux parajuristes prestataires de services essentiels à la communauté ontarienne.

On pourrait notamment songer à renforcer la confiance du public à l'égard des avocats et des parajuristes qui évoluent en Ontario de même qu'à assurer le perfectionnement de ces deux groupes par le biais d'un programme obligatoire axé sur le perfectionnement professionnel permanent (PPP). En février 2010, le Barreau du Haut-Canada a entériné un tel programme qui enjoint à ses membres avocats et parajuristes qui offrent des services juridiques de suivre 12 heures de formation par année; ce programme entrera en vigueur le 1er janvier 2011.

« L'entrée en vigueur des exigences propres au PPP confirme à la fois l'engagement du Barreau face à la réglementation de la profession dans l'intérêt du public et l'engagement des avocates, des avocats et des parajuristes en matière de prestation à leur clientèle de services du plus haut calibre », affirme le trésorier du Barreau, Me W. A. Derry Millar.

Un programme similaire existe déjà dans d'autres ressorts canadiens, soit en Colombie-Britannique, en Saskatchewan, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et au Québec. Dans le cadre d'un tel programme, les avocates et les avocats sont tenus de suivre un nombre minimum d'heures de formation professionnelle et juridique par an ou à l'intérieur d'un échéancier prévu. Les entités de réglementation peuvent ainsi assurer la compétence de leurs membres qui, à leur tour, réaffirment leur engagement face au perfectionnement professionnel tout au long de leur carrière juridique. Prenant fait de l'évolution continue du droit, le programme rappelle à celles et à ceux qui offrent des conseils juridiques de se tenir au courant de ses progrès.

Le Barreau appuie également les obligations de ses membres avocats et parajuristes à l'égard de leurs responsabilités professionnelles par le biais de son forum sur la politesse. Ce projet mis d'avant en réplique à divers rapports publics<sup>107</sup> par Me W. A. Derry Millar, trésorier du Barreau, prévoyait l'élaboration de protocoles sur la courtoisie professionnelle et la tenue de rencontres panprovinciales de novembre 2009 à février 2010 afin de discuter des défis que pose le manque de politesse au sein de la profession.

---

107 « Rapport sur l'examen de la procédure relative aux affaires criminelles complexes », l'Honorable Patrick J. Lesage et le professeur Michael Code, novembre 2008, publié par le ministère du Procureur général de l'Ontario. Version française présentée en ligne au [www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/lesage\\_code/Default.asp](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/lesage_code/Default.asp).

Une personne sur dix a composé le numéro d'un service d'assistance juridique au cours des trois dernières années; environ sept personnes sur 10 ont déclaré être satisfaites des services reçus. Alors que le même ratio s'applique aux personnes qui ont fait appel aux services d'un médiateur, seulement six personnes sur 10 ont déclaré être satisfaites des services reçus<sup>108</sup>.

Plus d'une personne sur cinq a indiqué avoir fait appel à d'autres sources d'assistance juridique, notamment en se tournant vers des avocats, des commis des tribunaux, l'Internet, leur employeur, des conseillers et les Pages jaunes. Le taux de satisfaction à l'égard de ces autres sources s'élevait à plus de 80 %<sup>109</sup>. On a également demandé aux personnes sondées de préciser tous les endroits où elles se sont rendues pour obtenir des renseignements ou de l'assistance en réponse à leur problème juridique; les résultats furent analogues. Quatre personnes sur dix ont sollicité l'aide d'une avocate ou d'un avocat exerçant en cabinet privé (41 %), une personne sur trois a fait appel aux connaissances d'ami(e)s ou de parents (30 %) et un peu moins que ce pourcentage (soit 27 %) a recherché de l'information sur l'Internet<sup>110</sup>. De tous les endroits visités aux fins de la cueillette de renseignements juridiques, les avocates et les avocats d'exercice privé se sont avérés la source d'information la plus utile (24 %), suivie des ami(e)s ou des parents (11 %) et de l'Internet (10 %)<sup>111</sup>.

Aux personnes sondées, on a également proposé une solution en vue d'assurer l'accès aux services juridiques, soit une assurance qui couvrirait les honoraires et débours. L'assurance défense et recours vise à offrir une protection en cas de préjudices, comme la perte d'un emploi ou encore les vices de construction ou de réparation d'un immeuble. Elle ne protège que rarement l'assuré des enjeux familiaux ou criminels, en raison des risques élevés que devraient assumer les assureurs<sup>112</sup>.

---

108 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 28

109 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 29

110 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 23

111 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 24

112 Cette garantie est offerte partout en Europe et depuis plus de dix ans au Québec. On peut souscrire une police d'assurance défense et recours auprès d'assureurs inscrits en tant que produit unique (comme au Québec) ou de concert avec une police d'assurance habitation ou automobile (couramment offert en Europe).

---

## UTILITÉ DES SOURCES D'ASSISTANCE JURIDIQUE – JUIN 2009

	S'EST SERVI DE LA SOURCE	LA TROUVÉE TRÈS OU ASSEZ UTILE
Un avocat dont vous avez payé les services	65	81
Une clinique juridique ou une clinique d'aide juridique	28	66
Le service Assistance-avocats du Barreau du Haut-Canada	20	73
Un avocat commis d'office	18	72
Un avocat ou un programme bénévole	13	84
Un avocat ou une agence communautaire	13	70
Un service téléphonique d'assistance juridique	12	69
Un parajuriste*	10	62
Un médiateur	10	57
Un conseiller en immigration*	2	84
Autre	21	82

\*Échantillonnage limité dans la colonne « L'a trouvée très utile ou assez utile »

---

À la question portant sur la souscription envisagée d'une telle assurance si elle était offerte en Ontario, plus des deux tiers (67 %) des personnes sondées à faible revenu et à revenu moyen ont répondu par la négative<sup>113</sup>. Le motif principal invoqué à l'égard de leur manque d'intérêt face à cette option, c'est qu'elles ne croyaient pas qu'elles en auraient besoin (56 %). Près d'une personne sur trois était d'avis que la prime serait trop élevée ou qu'elle n'aurait pas les moyens de la régler<sup>114</sup>.

Dans la foulée du succès connu par l'assurance défense et recours dans d'autres ressorts et l'entrée sur la scène ontarienne de nouveaux prestataires de ce domaine, ce produit pourrait désormais offrir aux Ontariens et aux Ontariennes à faible revenu et à revenu moyen un accès amélioré aux services juridiques.

### Quels sont les obstacles perçus par la communauté ontarienne à l'égard de l'appareil judiciaire civil?

À la question portant sur les motifs pour lesquels les personnes sondées ont opté de s'abstenir de solliciter de l'assistance juridique pour régler un problème civil, celui qui a été invoqué le plus souvent (42 %) était lié à la perception du coût trop élevé de l'assistance juridique ou à leur incapacité à s'acquitter des honoraires juridiques<sup>115</sup>. Elles ont également invoqué le fait qu'elles croyaient

---

113 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 63

114 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 65

115 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 53

être inadmissibles à l'aide juridique ou à une aide juridique gratuite (8 %), qu'elles étaient d'avis que leur problème n'en valait pas la peine (6 %), qu'entamer une poursuite s'éterniserait (5 %) ou qu'elles ignoraient quelle avenue emprunter (5 %) <sup>116</sup>.

---

**RAISONS PRINCIPALES DE S'ÊTRE ABSTENU DE SOLLICITER DE L'ASSISTANCE JURIDIQUE – JUIN 2009**

	%
Cela coûte trop cher/n'a pas les moyens de prendre un avocat . . . . .	42
Ne croyait pas être admissible à recevoir de l'aide juridique ou de l'assistance juridique gratuite . . . . .	8
Pas assez important . . . . .	6
Cela aurait pris trop de temps . . . . .	5
Ignorait quoi faire . . . . .	5
Pensait qu'on ne pouvait rien y faire . . . . .	4
Ignorait où s'adresser pour obtenir de l'assistance juridique . . . . .	4
Le problème s'est réglé de lui-même . . . . .	3
Trop stressant . . . . .	2
Aucun avocat disponible localement qui se spécialise dans le domaine pour lequel le client avait besoin d'aide. . . . .	2
Peur des conséquences ou menaces. . . . .	2
Autre . . . . .	10
NSP/S.O. . . . .	6

---

Dans l'ensemble, moins d'une Ontarienne ou d'un Ontarien à faible revenu ou à revenu moyen sur dix a répondu avoir éprouvé des difficultés à obtenir de l'assistance juridique.

Le groupe de personnes plutôt portées à signaler des difficultés à obtenir de l'assistance juridique se composait de personnes qui habitent la région centrale de l'Ontario, de personnes âgées de 30 à 59 ans, de foyers dont le revenu annuel est inférieur à 40 000 \$, de membres de collectivités visant l'égalité (surtout les personnes handicapées), de personnes qui ont bénéficié d'un soutien du revenu au cours des trois dernières années, de celles qui ont fait face à des problèmes juridiques mixtes, de celles d'avis que leurs problèmes juridiques ont beaucoup bouleversé leur quotidien et de celles dont les problèmes sont issus d'enjeux de discrimination ou de harcèlement <sup>117</sup>.

---

116 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 53

117 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 31

---

## TYPES DE DÉFIS QUANT À L'ACCÈS À L'ASSISTANCE JURIDIQUE – JUIN 2009

Coûts trop élevés . . . . .	31
S'est fait refuser l'aide juridique, était inadmissible . . . . .	20
Absence d'un avocat disponible localement qui se spécialise dans le domaine pour lequel le client avait besoin d'aide . . . . .	11
Incapacité ou difficultés à trouver l'information recherchée . . . . .	10
Lacunes au plan de la communication, de l'information . . . . .	6
N'a pas pu prendre rendez-vous à un moment convenable/le bureau était fermé . . . . .	3
Troubles de santé . . . . .	3
S'est fait dirigé ailleurs, entre les mains de quelqu'un d'autre . . . . .	3
Incapacité à communiquer avec eux . . . . .	3
Ignorait comment communiquer avec l'assistance juridique . . . . .	3
Incapacité à l'aider en raison de la charge de travail trop élevée . . . . .	2
Cartes de statut ou statut d'immigration . . . . .	2
Dossier trop long ou complexe . . . . .	2
Manque d'accommodement pour le handicap du client . . . . .	2
Autre . . . . .	9
NSP/S.O. . . . .	11

---

Les résultats du sondage ont également révélé que les personnes qui ont mentionné le coût élevé en tant qu'obstacle à l'obtention d'une assistance juridique résidaient plutôt dans l'Est de l'Ontario, étaient âgées de 45 ans et plus, possédaient un diplôme d'études universitaires, s'étaient abstenues de solliciter de l'assistance juridique pour régler leurs problèmes juridiques et faisaient face à des enjeux liés au droit immobilier ou à l'emploi<sup>118</sup>. Dans l'ensemble, les personnes qui éprouvaient des problèmes de relations familiales étaient plutôt portées à croire qu'elles n'étaient pas admissibles à l'aide juridique. En outre, les personnes qui faisaient face à des problèmes juridiques liés à l'emploi étaient plus enclines à répondre qu'elles n'ont pu trouver une avocate ou un avocat qui exerçait dans le domaine requis<sup>119</sup>.

---

118 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 32

119 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 32

## Quelle est l'opinion des organismes et des personnes qui offrent de l'information et des services juridiques à la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen au sujet des problèmes juridiques courants de la communauté ontarienne et de leur méthode de résolution?

Pour parvenir à tracer un tableau d'ensemble pour compléter les résultats du sondage, le Projet nous a permis de dialoguer avec de petits groupes d'avocates et d'avocats, de parajuristes et d'employées et d'employés œuvrant pour le compte d'entités qui offrent des services sociaux et juridiques dans toute la province. Ces échanges ont été effectués dans le cadre des groupes de consultation qui permettaient aux participantes et aux participants de s'exprimer librement au sujet de leurs perceptions des enjeux auxquels font face les Ontariennes et les Ontariens dans le règlement de leurs problèmes juridiques civils.

À la question portant sur les problèmes soulevés le plus fréquemment par leur clientèle, les prestataires d'assistance juridique et les organismes de services sociaux ont invoqué les relations familiales, les questions liées au logement et à l'emploi ainsi que les enjeux liés aux programmes gouvernementaux de soutien du revenu. Les avocates et les avocats avaient tendance à offrir des services aux personnes aux prises avec des problèmes de consommateurs ou des dettes de même qu'avec des problèmes liés aux relations familiales, surtout à la garde et aux pensions alimentaires pour les enfants<sup>120</sup>.

Les échanges des groupes de consultation ont également permis de révéler que plus le niveau de revenus d'une personne est faible, plus cette personne est susceptible d'avoir un besoin judiciaire. De l'avis des prestataires de services juridiques, les personnes à faible revenu ont tendance à faire davantage appel aux programmes de soutien gouvernemental, interactions qui ont parfois des conséquences importantes sur leur situation<sup>121</sup>.

On a également demandé aux participants des groupes de consultation de cerner les éléments qui, à leur avis, constituaient des obstacles pour leurs clients au règlement de leurs problèmes juridiques. Les obstacles financiers semblaient entraver le règlement des enjeux tant des personnes à faible revenu que celles à revenu moyen. Le seuil financier d'admissibilité à l'aide juridique était perçu comme trop bas pour venir en aide même aux personnes à faible revenu. En sus des frais juridiques encourus, les coûts accessoires à l'obtention de tels services, comme les déplacements, l'obtention de documents, les débours et honoraires

---

120 Civil Legal Needs of Lower and Middle-Income Ontarians: Qualitative Research with Stakeholders, Toronto, Environics Research Group, 2009 à la p. 1 [« Qualitative Research »]

121 Qualitative Research, supra note 120 à la p. 2



autres que ceux de l'avocat, comme ceux des témoins experts, ainsi que les frais de garde des enfants pour permettre aux parents de comparaître ont été signalés comme étant des coûts auxquels les personnes sondées, en plus d'en ignorer la teneur, ne s'attendaient pas. Les avocates et les avocats ont mentionné que les personnes au revenu moyen choisiront d'intenter une poursuite si l'échéancier requis pour clore le dossier semble raisonnable et si les résultats de l'analyse des coûts impliqués à la lumière des gains possibles en valent la peine<sup>122</sup>.

Les groupes de consultation ont également mis en relief certains obstacles systémiques. La complexité de l'appareil judiciaire et de la démarche d'admissibilité à l'aide juridique constituait respectivement les obstacles de taille pour la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen. Quant aux problèmes juridiques civils, l'aide juridique n'offre qu'une protection limitée, ce qui affecte le plus les personnes à faible revenu dans leur décision d'ouvrir certains dossiers de ce type. De surcroît, l'incapacité des parajuristes à accepter les certificats d'aide juridique en contrepartie de leurs services restreint l'accès aux services à prix abordable des personnes à faible revenu<sup>123</sup>.

Le manque de connaissances au sujet de l'appareil judiciaire et des ressources de soutien mises à la disposition du grand public constitue également un autre obstacle de taille pour la communauté ontarienne tant à faible revenu qu'à revenu moyen. Pour les personnes à faible revenu, le manque de connaissances portait sur l'accès à l'aide juridique. Chez les personnes à revenu moyen, ce manque portait sur l'accès aux services et aux conseils juridiques à tarif abordable.

Les participants aux groupes de consultation ont souligné la présence de certains enjeux qui pourraient aggraver les réactions physiques et psychologiques négatives d'une personne face à son problème juridique. La peur d'être pris dans l'engrenage de l'appareil judiciaire, surtout celle éprouvée par les personnes qui ont déjà eu recours au système civil ou pénal, exerce un réel pouvoir de dissuasion sur celles qui tentent de régler leur problème juridique. L'intimidation ressentie face à l'appareil judiciaire, la honte et la crainte de stigmatisation en raison du problème soulevé ainsi que la peur de l'atteinte à la vie privée exercent également un effet dissuasif.

Les groupes de consultation ont aussi signalé que certaines collectivités et certains groupes se butent à des obstacles au sein du système juridique civil, en conformité à la description des groupes vulnérables susmentionnés : les francophones, les allophones, les membres des collectivités visant l'égalité (surtout les personnes handicapées et qui font partie de groupes victimes de

---

122 Qualitative Research, supra, note 120 à la p. 7

123 Qualitative Research, supra, note 120 aux pp 6 et 7

racisme), les personnes qui possèdent un faible niveau d’alphabétisation, celles qui vivent en région éloignée ou rurale (surtout dans le Nord de l’Ontario), les personnes âgées et les femmes<sup>124</sup>.

On a demandé aux participants des groupes de consultation de dégager les tendances qui, à leur avis, prévaudront au sein de la démarche juridique civile en Ontario. Du point de vue de la prestation des services juridiques, ils anticipent une hausse soutenue de la demande qui imposera un lourd fardeau à leurs ressources et leur capacité à dispenser des services et des conseils juridiques. À mesure que la population canadienne vieillit, le nombre d’enjeux juridiques propres aux personnes âgées s’accroîtra, qu’il s’agisse des procurations, des testaments ou de la gestion financière des successions, de même que de la possibilité d’abus à leur égard. Alors que les enjeux juridiques familiaux connaîtront une hausse soutenue, l’instabilité économique plongera dans l’incertitude les relations familiales, surtout quant aux questions qui touchent à la garde des enfants et aux dispositions prises en matière de pensions alimentaires advenant la rupture du couple. Le nombre de parties non représentées par avocat continuera également de s’accroître.

Les participants aux groupes de consultation ont pu cerner les mesures et les projets qui recèlent le potentiel d’améliorer l’accès à la justice civile pour la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen. Ainsi, les programmes de justice réparatrice déployés au sein des collectivités et d’organismes autochtones se sont traduits par des taux minimaux d’incarcération, surtout parmi les jeunes. Les programmes de règlement extrajudiciaire des instances portant sur la protection de l’enfant confèrent de grands avantages aux familles visées. Les honoraires conditionnels des poursuites civiles offrent la possibilité d’entamer une poursuite aux personnes qui n’auraient pas autrement les moyens de s’acquitter des honoraires de leur avocat. Hausser le maximum des réclamations déposées auprès de la Cour des petites créances de 10 000 \$ à 25 000 \$ incitera également les Ontariens et les Ontariennes à soumettre leurs réclamations, avec ou sans l’aide d’un avocat. La croissance du secteur de la médiation est également perçue comme un pas dans la bonne direction. Les modifications législatives qui touchent la communauté à faible revenu et à revenu moyen leur seront bénéfiques, surtout celles qui portent sur la simplification des règles de procédure du Tribunal des droits de la personne de l’Ontario et de la Commission de la location immobilière. Au chapitre de l’accès, le déploiement des tribunaux itinérants de la Commission de la sécurité professionnelle et de

---

124 Qualitative Research, supra note 120 à la p. 8

l'assurance contre les accidents du travail et des nouvelles règles de procédure du Régime de pensions du Canada confère de nets avantages<sup>125</sup>.

En réponse à la question portant sur les nouvelles mesures d'assistance juridique proposées à l'intention de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen, les prestataires de services sociaux et juridiques préféraient de loin les modèles holistiques de services dans lesquels la personne aurait accès à la fois aux services sociaux et juridiques. Ils ont toutefois souligné que la fusion des services doit être judicieusement préparée afin d'éviter la présence de conflits d'intérêts, surtout au sein des petites collectivités<sup>126</sup>. Une autre suggestion qui a suscité un certain intérêt mettait en jeu la méthode de facturation des services juridiques. Face à des frais juridiques ventilés ou fractionnés, les clients pourraient choisir parmi les enjeux juridiques de leur dossier à l'égard desquels ils désirent recevoir des conseils juridiques<sup>127</sup>. Bien que les sites web d'information du public et les services d'assistance téléphonique puissent expliquer au public certains renseignements juridiques fondamentaux, les prestataires de services sociaux et juridiques étaient d'avis qu'ils ne remplacent nullement les conseils prodigués en personne<sup>128</sup>.

Les groupes de consultation ont également proposé des solutions d'amélioration du système actuel. Dans l'ensemble, elles gravitaient autour de la formation juridique du public (notamment par le biais de séances d'aide personnelle) et de campagnes de sensibilisation, de la promotion des services offerts par les parajuristes, de la médiation, du règlement extrajudiciaire des différends, de la simplification des règles de procédure devant les tribunaux (y compris garantir l'accessibilité aux formulaires, assurer une présence accrue d'avocates et d'avocats commis d'office et achever le déploiement du système de gestion des causes dans tous les ressorts), de l'amélioration des services d'aide juridique par le biais de campagnes de sensibilisation et d'occasions supplémentaires de bénévolat à l'intention des étudiantes et des étudiants en droit.

---

125 Qualitative Research, supra note 120 à la p. 9

126 Qualitative Research, supra note 120 à la p. 2

127 Qualitative Research, supra note 120 à la p. 3

128 Qualitative Research, supra note 120 à la p. 3

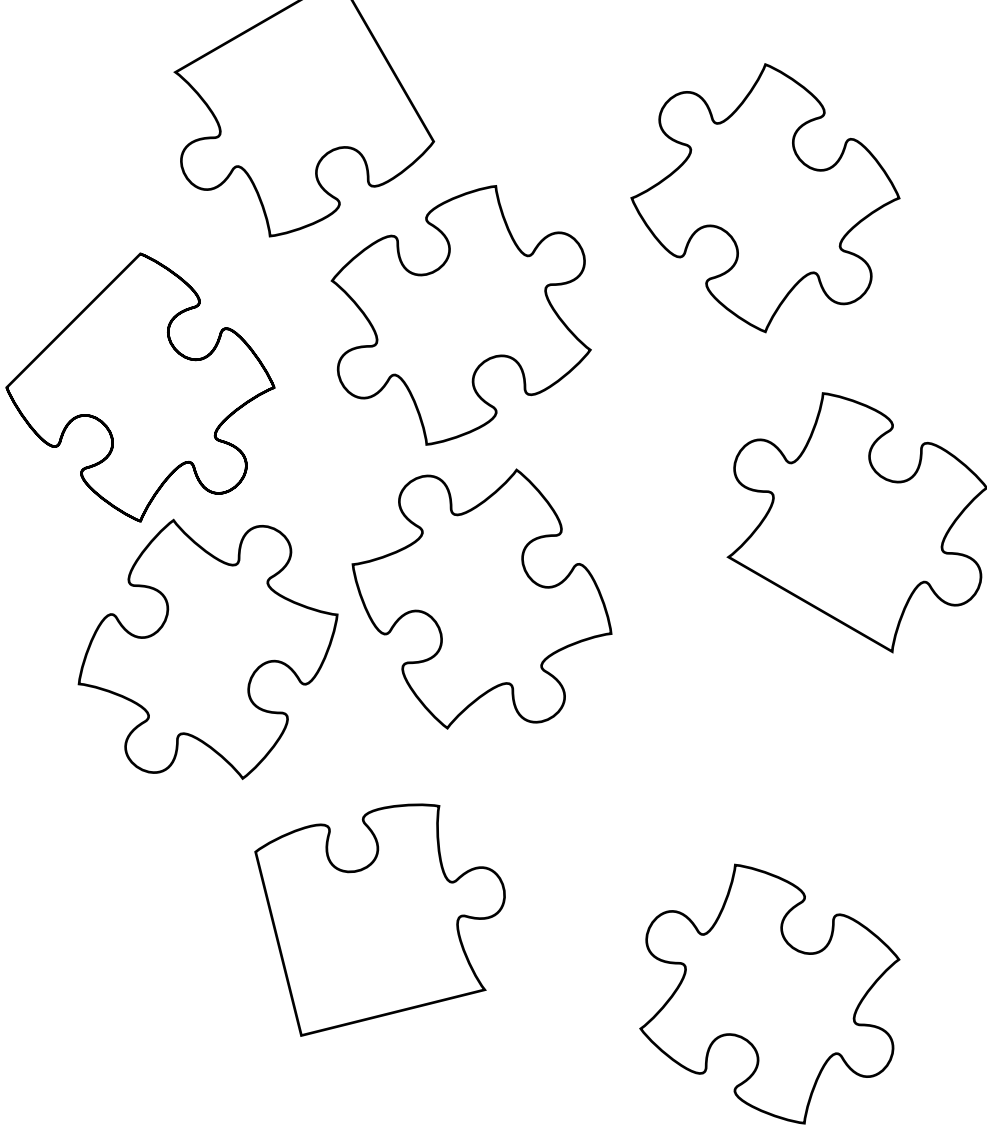
## Reconstitution du casse-tête : Les sujets sur lesquels les membres de la communauté ontarienne et sur lesquels les prestataires de services et d'information à leur intention s'entendent au sujet de l'appareil judiciaire civil

Les parties précédentes du Rapport faisaient état des résultats dégagés à l'issue du sondage téléphonique lié au Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario et des groupes de consultation. Alors que les deux études peignent des tableaux importants, quoique différents, des besoins juridiques civils en Ontario, nous croyons opportun de résumer les conclusions générales auxquelles nous sommes arrivés. Dans la prochaine partie, nous aborderons la nature et la portée de leurs répercussions.

- Les besoins juridiques civils sont issus d'occurrences répétées dans le quotidien des personnes à faible revenu et à revenu moyen en Ontario. Les résultats de nos recherches démontrent que les besoins juridiques civils portent sur des enjeux fondamentaux et diffèrent selon le contexte de chacun. Les problèmes juridiques civils irrésolus occasionnent souvent de grands ennuis personnels. Ces résultats établissent également un lien important entre les questions d'accès à la justice et les enjeux globaux de santé, de bien-être social et de santé économique.
- Nos résultats confirment que les besoins juridiques civils peuvent se produire souvent et n'entraîner que de légers désagréments ou vice versa. En conséquence, tout système axé sur la répartition de ses précieuses ressources doit rigoureusement évaluer les problèmes juridiques civils à la lumière de leurs conséquences possibles.
- Un pourcentage élevé de besoins juridiques sont mixtes et se ramifient. Cette conclusion entraîne d'importantes conséquences sur la prestation et l'élaboration de services. Le modèle traditionnel des services juridiques (privé, financé à partir des deniers publics ou même gratuit) marginalise et confine les besoins juridiques dans des catégories subtiles et définies par la loi. Les résultats de nos recherches prouvent que le système de justice civile devrait tenter d'éliminer ces obstacles et mettre sur pied des modèles intégrés ou holistiques de prestation des services.

- Alors que la communauté ontarienne en général éprouve des besoins civils précis, le groupe des plus défavorisés et vulnérables (qui, selon notre sondage, se compose de personnes touchées par des facteurs liés au sexe, à l'âge, au niveau et à la source de revenus, au statut de membre d'un groupe visant l'égalité, à l'emplacement géographique et au type de problème juridique soulevé) fait plus souvent face à des problèmes juridiques civils mixtes et plus complexes que tout autre groupe. Cette conclusion suppose que les modèles de service et les priorités doivent être ciblés, conçus et déployés en vue de répondre aux besoins précis de ces collectivités.
  
- Au cœur de toutes les plages de revenus, les enjeux de droit familial sont considérés par les personnes qui en sont touchées comme des questions qu'il importe de régler. Il ne s'agit toutefois que d'une catégorie d'enjeux parmi tant d'autres qui posent de grandes difficultés (comme les dossiers liés à l'emploi et aux blessures corporelles qui semblent bouleverser le quotidien et s'éterniser le plus).
  
- Les membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen font face à des obstacles à l'accès à la justice civile, qu'il s'agisse des coûts réels ou perçus des services juridiques, du manque d'accès à l'aide juridique et de l'accès entravé à l'information et aux ressources d'aide personnelle. Encore une fois, les plus défavorisés et vulnérables font face aux obstacles les plus imposants. Les conclusions de notre sondage et de nos groupes de consultation ont révélé que les collectivités et les groupes qui doivent surmonter un nombre élevé d'obstacles se composent de membres de groupes visant l'égalité (surtout d'allophones et de personnes handicapées), de personnes qui possèdent un faible niveau d'alphabétisation, de personnes qui vivent en région éloignée ou rurale (surtout dans le Nord de l'Ontario), de personnes âgées et de femmes. Ces conclusions supposent, d'une part, que le système de justice civile doit prévoir maints points d'accès et offrir des services diversifiés et intégrés en réponse à la pluralité des besoins et, d'autre part, que l'élaboration des stratégies devrait viser à améliorer l'accès économique et géographique aux avocats et aux services juridiques.

- Les résultats de nos recherches confirment de plus que les gens répondent souvent eux-mêmes à leurs propres besoins juridiques. En effet, ils désirent souvent régler seuls leurs problèmes juridiques, conseils juridiques à l'appui, sans forcément avec l'aide d'avocates ou d'avocats. Les prestataires de services et les Ontariennes et les Ontariens s'entendent sur le fait que lorsqu'ils font face à un problème juridique civil, les gens ont tendance à avoir accès aux services et aux renseignements juridiques et à désirer avoir un tel accès à partir de sources diverses, tant juridiques qu'autres. Ces conclusions supposent que l'accès à la justice civile des membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen est assujéti à l'accès à une vaste gamme de sources de renseignements et de services juridiques.
- Plusieurs différends civils se règlent de façon extrajudiciaire. Cela implique que le système de justice civile doit aider les gens à cerner et à régler leurs enjeux à l'extérieur du système traditionnel, que ce soit par le biais de la formation, de l'information, de connaissances juridiques élargies, de l'acquisition d'habiletés et de l'aide personnelle.
- Enfin, les résultats de nos recherches confirment que la communauté ontarienne est généralement très satisfaite de l'aide reçue des avocates et des avocats en pratique privée et d'autres professionnels qui offrent des services au sein de l'appareil judiciaire civil. Cela sous-tend que le public est bien desservi par la profession juridique et que toute réforme possible ou envisagée du système de justice civile doit s'édifier sur ces assises solides.



## **TROISIÈME PARTIE**

**Trouver  
les sources  
d'information  
et les  
services  
juridiques**



## TROISIÈME PARTIE

# Trouver les sources d'information et les services juridiques

### Où peut-on obtenir de l'information et des services juridiques en Ontario?

L'accès aux services des avocates et des avocats joue un rôle clé dans tout dialogue fécond au sujet de l'accès à la justice civile en Ontario. Le plan de programmes d'accès à la justice, qui sera publié à la suite de la diffusion du présent Rapport, mettra en relief les régions et les domaines dans lesquels les avocates et les avocats exercent le droit en Ontario. Il faut toutefois se rappeler que pour garantir leur accès à la justice civile, la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen se tourne principalement vers les praticiens indépendants et ceux qui exercent au sein de cabinets de petite taille. À l'appui de ce qui précède, les membres de la communauté citent les motifs suivants :

(traduction libre) « Lorsque les Ontariens et les Ontariennes requièrent les services d'une avocate ou d'un avocat pour traiter d'un vaste nombre de contextes juridiques, qu'il s'agisse d'opérations immobilières, de la rédaction d'un testament, de la gestion d'une succession, de la représentation dans des dossiers matrimoniaux, d'autres procédures civiles ou criminelles, de conseils prodigués aux petites entreprises ou de comparutions devant des tribunaux administratifs, un pourcentage des plus élevés fait appel (aux petits cabinets et aux praticiens autonomes). (Les petits cabinets et les praticiens autonomes) signalent que 77 % de leur clientèle se compose de personnes physiques<sup>129</sup>. »

---

129 Final Report of the Sole Practitioner and Small Firm Task Force, Toronto, Barreau du Haut-Canada, le 24 mars 2005 à la p. 16. Ce rapport constitue la première analyse exhaustive en Ontario des praticiennes et des praticiens autonomes et des cabinets de petite taille (définis comme retenant les services de moins de six avocates ou avocats).



Les petits cabinets et les praticiens autonomes assurent également la plupart des services d'aide juridique et des services gratuits en Ontario. La répartition géographique et la viabilité des petits cabinets et des praticiens autonomes sont donc essentielles à la satisfaction des besoins en services juridiques de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen.

L'AJO offre ou finance deux types de services juridiques civils : les services en droit de la pauvreté et ceux en droit de la famille. Les services en droit de la pauvreté sont offerts par l'entremise de cliniques juridiques communautaires. En droit de la famille, une grande partie des services sont offerts par le biais d'avocates et d'avocats du secteur privé qui agissent en vertu de certificats d'aide juridique ou en tant qu'avocats commis d'office sur un per diem.

L'aide juridique se fonde sur un partenariat privé-public dans lequel il incombe au barreau privé d'offrir la plupart des services d'aide juridique en Ontario. Alors que le nombre d'avocates et d'avocats évoluant au sein de cliniques juridiques communautaires s'est accru de plus de 40 % entre 1999 et 2009, les données sur la gestion de l'AJO confirment que le nombre d'avocates et d'avocats d'exercice privé disposés à offrir des services d'aide juridique familiale est en chute libre. Elles confirment de plus que l'AJO semble éprouver de la difficulté à régénérer ou à raviver le barreau de l'aide juridique familiale à un niveau suffisant pour assurer la survie à long terme du système. Ainsi, le nombre d'avocats en pratique privée qui acceptent les certificats en droit de la famille a connu une baisse de 29 % entre 1999/2000 et 2006/2007. En 1999/2000, quelque 855 avocates et avocats de plus offraient des services d'aide juridique en droit de la famille qu'en 2006/07. Les jeunes avocates et avocats semblent plus enclins à accepter des dossiers d'aide juridique, en attendant d'accroître leur clientèle; au fil du temps, elles et ils abandonnent toutefois le système d'aide juridique. En 1999/2000, quelque 855 « nouveaux » avocats et avocates acceptaient des certificats en droit de la famille. En 2006/2007, cependant, seuls 392 avocats de ce groupe continuaient à accepter ces certificats, soit une baisse de 46 %.

Ces données sont frappantes. On doit toutefois se souvenir qu'au cours de la période de référence, les honoraires d'aide juridique avaient connu une hausse de 16 % dans tous les niveaux d'expérience de l'AJO. Il n'est pas surprenant de constater que des lacunes se font sentir dans certaines régions.

À la suite de l'analyse de ces données, on peut dégager ce qui suit :

- les avocates et les avocats abandonnent à la fois l'aide juridique, les petits cabinets et l'exercice autonome;
- la moyenne d'âge des membres du barreau prestataire de services juridiques civils aux individus est à la hausse;

- les avocates et les avocats récemment assermentés ne semblent pas s’investir en nombre suffisant dans les activités de l’aide juridique ou les cabinets de petite taille, ou encore en tant que praticiennes ou praticiens autonomes.

Encore une fois, il importe de souligner que plusieurs avocates et avocats continuent de répondre aux besoins juridiques civils de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen. Les conclusions de notre sondage et de nos groupes de consultation réaffirment toutefois que certaines régions de l’Ontario et certains domaines d’exercice connaissent déjà des problèmes d’accès ou en connaîtront sous peu. Ces lacunes importent avant tout en raison de leurs répercussions possibles sur les familles et les individus dans l’incapacité d’avoir accès aux services d’un avocat dans ces régions. Une mère monoparentale qui ne peut trouver une avocate ou un avocat disposé à accepter son certificat d’aide juridique familial pourrait subir de graves préjudices. Ces lacunes devraient également être perçues comme des signes avant-coureurs de menaces graves et étendues à l’accès à la justice civile.

## PARTICULARITÉS RÉGIONALES EN MATIÈRE DE BESOINS JURIDIQUES

À l’issue du Projet, nous pouvons confirmer que les besoins juridiques civils ne s’expriment pas tous uniformément partout en Ontario.

Les résultats du sondage ont révélé que les personnes qui ont assimilé les coûts à un obstacle à l’accès à l’assistance juridique résidaient plutôt dans l’Est de la province<sup>130</sup> alors que le groupe de personnes les plus portées à signaler des problèmes d’accès à l’assistance juridique se composait notamment de résidents de la région centrale de l’Ontario<sup>131</sup>. Les personnes les plus enclines à solliciter les services de parajuristes habitaient la région métropolitaine de Toronto, la région de Hamilton-Niagara et l’Est de l’Ontario<sup>132</sup>.

Parmi les personnes qui ont signalé avoir éprouvé un besoin juridique civil, le pourcentage le plus élevé de personnes qui se sont abstenues de solliciter de l’assistance juridique (alors qu’une telle aide eût été bénéfique) résidait dans la région centrale de l’Ontario et en périphérie de la région métropolitaine de Toronto<sup>133</sup>.

130 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 32

131 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 32

132 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 28

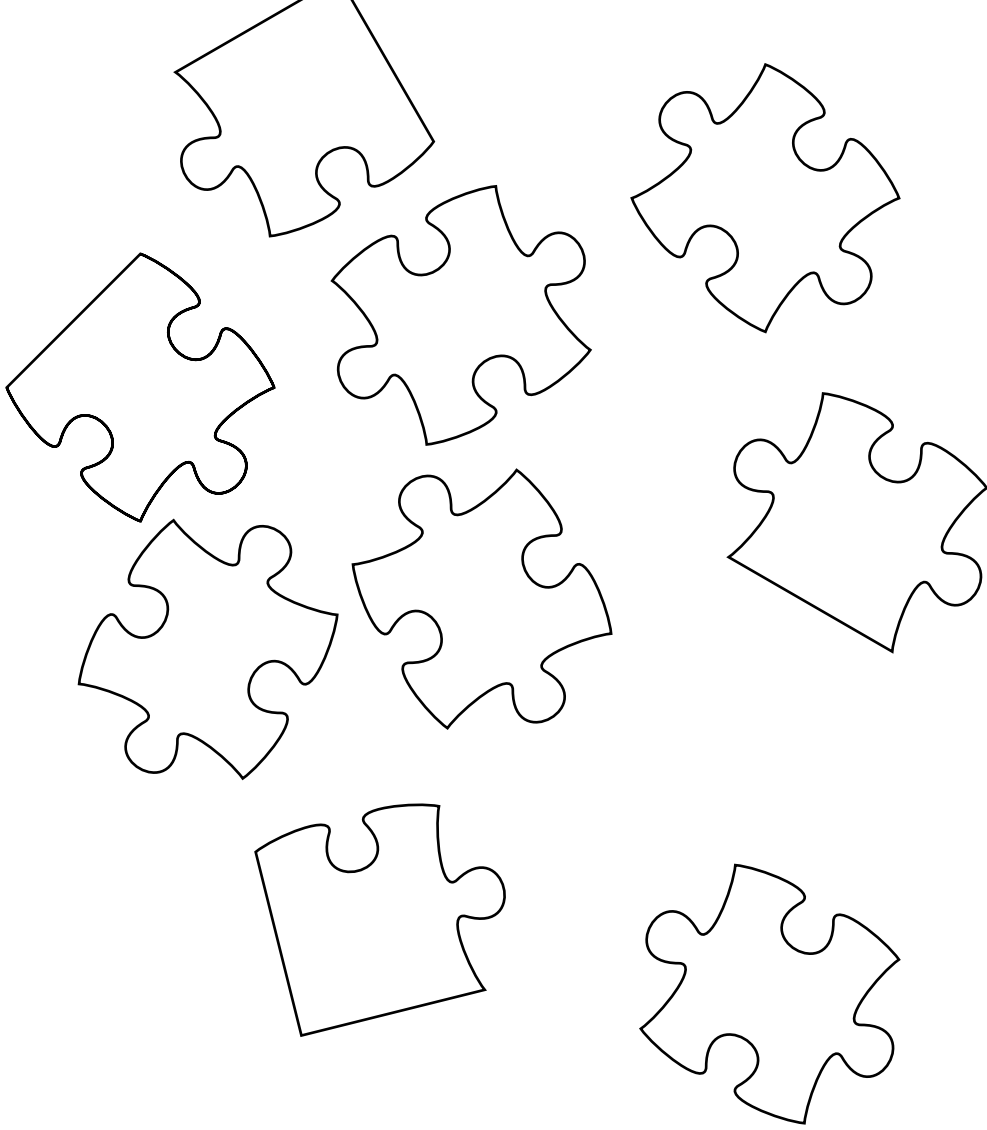
133 Quantitative Research, supra note 3 à la p. 51

En résumé, les conclusions du sondage et des groupes de consultation sont les suivantes :

- plusieurs Ontariens et Ontariennes à faible revenu et à revenu moyen ont fait face à des problèmes juridiques civils qui ont eu des répercussions immédiates sur leur quotidien;
- la plupart des membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen sollicitent les services d’avocates et d’avocats d’exercice privé pour obtenir de l’assistance et des conseils juridiques, étant dans l’ensemble satisfaits de la qualité des services reçus;
- bon nombre des membres de la communauté à faible revenu et à revenu moyen sont dans l’incapacité d’obtenir de l’assistance et des conseils juridiques ou s’abstiennent même de tenter d’en obtenir en raison des obstacles associés aux coûts et des limites relatives à la protection accordée par l’aide juridique et aux critères d’admissibilité; plusieurs de ces personnes sont plus vulnérables que celles en mesure d’obtenir les services d’une avocate ou d’un avocat d’exercice privé;
- bon nombre des membres de la communauté, surtout ceux et celles du groupe au revenu moyen, désirent régler eux-mêmes ou elles-mêmes leurs problèmes juridiques, se fiant à cette fin aux réseaux informels et à l’Internet comme sources d’information juridique.

À la lumière de ce qui précède, il appert que le modèle traditionnel de prestation des services juridiques continue de répondre aux besoins de plusieurs. Quant à celles et à ceux dans l’incapacité de solliciter les services d’une avocate ou d’un avocat d’exercice privé ou de l’aide juridique ou qui désirent s’abstenir de le faire, les modèles de prestation des services juridiques devront être modifiés. Dans la partie qui suit, nous étudierons les moyens par lesquels les progrès en matière de prestation de services juridiques pourraient mieux répondre aux besoins des Ontariens et des Ontariennes à faible revenu et à revenu moyen.





## **QUATRIÈME PARTIE**

**Un pas vers  
l'avant :  
Principes et  
stratégies  
pour répondre  
aux besoins  
juridiques civils  
insatisfaits de la  
population**

## QUATRIÈME PARTIE :

# Un pas vers l'avant : Principes et stratégies pour répondre aux besoins juridiques civils insatisfaits de la population

**A** lors que la dernière section de la deuxième partie intitulée « Reconstitution du casse-tête » résume les conclusions importantes de notre étude, la présente partie porte à la fois sur les répercussions de nos conclusions et la soumission d'observations et de suggestions d'ordre général au sujet des stratégies ou des solutions envisagées.

D'emblée, nous devons souligner qu'en matière de besoins juridiques insatisfaits de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen, nous réalisons qu'aucun progrès ou programme ne parviendra à lui seul à régler tous les problèmes, qu'aucune solution ne s'appliquera de façon universelle. Nous mettons plutôt l'accent sur la nécessité de personnaliser les solutions aux problèmes précis, ce qui pourrait mener à une combinaison de services et de programmes qui, dans la mesure du possible, seront complémentaires et coordonnés.

Nous aimerions réaffirmer que la responsabilité liée à l'accès à la justice dépasse les bornes organisationnelles. Alors que l'accès à la justice était autrefois synonyme d'enjeu propre à l'aide juridique, une vision plus contemporaine prône la participation intégrée de plusieurs entités. L'accès à la justice n'est pas une affaire en vase clos qui ne relève que du mandat ou des capacités d'un seul organisme. Le succès ou l'échec de la réponse apportée aux besoins insatisfaits mis en évidence dans le présent Projet pourrait donc être étroitement lié au succès ou à l'échec du déploiement de projets de collaboration.

## Les besoins juridiques civils se veulent le reflet du quotidien des gens

Les besoins juridiques civils ne stagnent point; ils évoluent constamment en réponse aux facteurs sociétaux généraux (p. ex., un ralentissement de l'économie pourrait accroître la dette des consommateurs) ou à certains paramètres intrinsèques à l'appareil judiciaire (p. ex., une modification des règles de procédure civile ou des règles juridiques de fond pourrait produire de nouveaux besoins ou des développements en matière de poursuites collectives ou d'honoraires conditionnels).

Les conclusions du sondage téléphonique et des groupes de consultation ont également établi un lien entre les besoins juridiques et la situation personnelle de chacun. Alors que les personnes défavorisées et vulnérables possèdent souvent des besoins singuliers, celles à revenu moyen en possèdent d'autres, les besoins de chacune et de chacun évoluant selon le contexte dans lequel ils s'inscrivent. Ainsi, bien que la communauté ontarienne en entier désire connaître les fondements de ses droits et les moyens de les faire valoir, les besoins à l'égard de ces connaissances varient. À l'égard des renseignements et des services propres au droit familial, les besoins des célibataires diffèrent nettement de ceux des couples mariés ou des conjoints de fait. L'information requise par un nouvel immigré est unique à plusieurs égards, surtout lorsqu'il s'établit au Canada. Les activités et les projets conçus pour améliorer l'accès à la justice civile à l'intention de la communauté ontarienne devraient tenir compte du contexte dans lequel évolue leur public-cible. Ce contexte influencera tant la nature de l'information véhiculée que son mode de transmission.

L'enjeu consiste à définir les besoins juridiques civils et à cibler les ressources qui répondront aux besoins des divers groupes de clients ontariens. Le Projet ne brosse qu'un tableau ponctuel des perceptions et des défis auxquels font face divers membres de collectivités en Ontario.

## Élargir la gamme et la portée des services juridiques civils

Nous estimons que l'accès aux services juridiques civils pourrait être amélioré par le biais du réexamen de quelques-unes des hypothèses traditionnelles au sujet de la gamme et de la portée des services juridiques civils.

Le modèle traditionnel de la prestation des services juridiques présume presque inévitablement qu'une avocate ou un avocat représentera des intérêts individuels et offrira un soutien juridique direct à sa clientèle dans le cadre d'un modèle traditionnel de procédure contradictoire. Des opinions plus contemporaines des modèles de services juridiques étoffent ce modèle

traditionnel d'une fusion adéquate entre des modèles et des prestataires de services novateurs fondée sur l'évaluation des besoins du client, le niveau de complexité des services requis et la disponibilité des ressources financières. À l'heure actuelle, l'AJO investit 95 % de ses ressources de droit familial à la représentation individuelle ou partielle. L'AJO se sert donc d'un modèle qui tient pour acquis que la procédure contradictoire est la méthode préconisée de règlement des différends. La procédure contradictoire pourrait bien ne pas être la solution la plus efficace à la plupart des conflits familiaux et ne pas protéger au mieux les intérêts des enfants. Le prompt accès à l'information, l'évaluation rapide des dossiers et le renvoi des dossiers qui se prêtent au règlement extrajudiciaire des différends constituent la norme moderne de service de justice familiale.

Alors que l'accès à une avocate ou à un avocat représente un droit fondamental pour la plupart des personnes (surtout celles à faible revenu, celles qui font face à des enjeux mixtes ou ramifiés et celles dont les problèmes les rendent encore plus vulnérables), pour plusieurs (surtout pour celles à revenu moyen), l'accès à la justice civile dépasse le simple cadre de l'accès à un avocat ou à un tribunal. Les besoins juridiques civils devraient être abordés sous l'angle des maints prestataires qui offriraient des services personnalisés à l'utilisateur (en gardant les besoins et les priorités de sa collectivité en tête).

Le fait que les gens soient dans l'ensemble satisfaits de l'assistance juridique reçue (d'un avocat rémunéré, d'un avocat de l'aide juridique, d'un avocat commis d'office, d'un avocat bénévole, d'un parajuriste ou d'un conseiller d'une ligne d'assistance téléphonique) constitue une conclusion des plus rassurantes. Le défi consiste à jumeler de façon plus rapide et efficace les gens dépourvus d'assistance juridique au type d'assistance requise. Évoluer d'un modèle stagnant de représentation juridique vers une panoplie d'options en matière de prestation de services juridiques permettra de répondre à un nombre davantage élevé de besoins insatisfaits de façon plus rapide et efficace.

Le contexte importe. Bon nombre d'études appuient les conclusions de la présente étude voulant que le contexte unique des individus rende inadéquate la solution à l'emporte-pièce aux services juridiques. On n'a qu'à songer à l'exemple de l'aide personnelle. Jusqu'à ce que la capacité d'un plaidant (non seulement sa compréhension du droit, mais également sa santé mentale et physique) et la complexité de son problème soient connues, il est impossible de préciser la pertinence des outils d'aide personnelle. Dans une même mesure, les seuils d'admissibilité axés uniquement sur le critère du revenu ne parviennent en soi à préciser l'adéquation d'un programme aux besoins d'une personne. C'est pourquoi la sélection préalable, l'évaluation et la priorisation des besoins importent tant.



Enfin, nous devrions garder à l'esprit le rôle primordial joué par la prévention pour éviter que naissent certains besoins juridiques civils. Elle pourrait être renforcée par un accès amélioré à l'information juridique (voir ci-après) ou par des projets de politiques publiques, comme les régimes d'assurance sans égard à la responsabilité ou la réglementation proactive de la protection des consommateurs qui supprime d'emblée le besoin d'assistance juridique à l'égard de certains problèmes.

### **Rendre les services juridiques civils plus abordables**

Les gens n'ont pas besoin d'une représentation juridique mur-à-mur pour régler leurs enjeux juridiques civils ni ne veulent de tels services. Dans certains dossiers, la représentation juridique ou parajuridique partielle, soit des services juridiques « à la pièce », sera la réponse adéquate. Puisqu'un pourcentage élevé d'Ontariens et d'Ontariennes à revenu moyen a les moyens de retenir les services d'un avocat, élaborer des programmes novateurs en vue de répondre aux besoins de ce marché, que ce soit par le biais de services à la pièce, de l'assurance défense et recours ou de toute autre forme de services juridiques subventionnés, constituerait une nette amélioration. Pour assurer la réussite de tels projets, ces derniers doivent être appuyés d'une campagne de sensibilisation du public au sujet des économies et des avantages possibles qu'ils confèrent. Ainsi, alors que l'option de l'assurance défense et recours semble de bon augure afin de réduire les coûts et assurer un accès élargi aux services juridiques, les résultats de notre sondage téléphonique ont démontré que 31 % des personnes sondées souhaiteraient souscrire une telle assurance alors que 56 % d'entre elles étaient d'avis qu'elles n'en auraient pas besoin. Ces résultats pourraient soit confirmer un manque d'intérêt à l'égard de cette option, soit indiquer des lacunes au sujet de la compréhension de ses avantages.

Dans le cadre du système actuel des mandats de représentation, si on envisage des solutions de rechange aux honoraires juridiques, il sera nécessaire de mettre sur pied des activités de sensibilisation du public afin de garantir la réussite de tels programmes. Les conclusions du sondage téléphonique et des groupes de consultation mettent en relief la perception du public voulant que les services juridiques soient dispendieux même si, dans les faits, près de 30 % des personnes qui font face à un problème juridique civil bénéficient de services juridiques gratuits et que près de 20 % d'entre elles déboursent moins de 1 000 \$. Les solutions déployées dans d'autres ressorts comprennent la facturation séparée ou ventilée des honoraires juridiques et les honoraires juridiques forfaitaires. De

plus amples recherches devront être effectuées pour préciser l'adéquation de ces modèles d'honoraires au contexte ontarien.

### **Répondre aux besoins du droit familial**

Les résultats du Projet pointent invariablement vers la détérioration des relations familiales comme motif principal pour lequel les membres de la communauté ontarienne font appel à l'appareil judiciaire civil, souvent cité comme étant un des problèmes principaux des enjeux juridiques civils mixtes. Les problèmes de relations familiales se trouvent également parmi les problèmes les plus ardu, complexes et longs à régler. Ils bouleversent le plus le quotidien des gens qui voient leurs économies s'envoler le plus rapidement. Les résultats du sondage indiquent que plus de quatre personnes sur dix (44%) qui font face à un problème de relation familiale prendront plus de trois ans pour le régler.

L'accès aux ressources du droit de la famille sous la forme d'information, d'assistance juridique et sociale à l'intention des personnes à faible revenu et à revenu moyen et le règlement de problèmes de ce domaine constituent des enjeux prioritaires de l'appareil judiciaire civil en Ontario. Comme les résultats du Projet le signalent, pallier de telles lacunes en services et en soutien exigera le déploiement harmonisé d'une gamme de services adaptés par tous les partenaires de notre appareil judiciaire civil.

### **Élargir de façon adéquate et créative la résolution de problèmes juridiques civils par soi-même**

Nos statistiques démontrent que beaucoup de membres de la communauté ontarienne désirent régler leurs problèmes juridiques civils par eux-mêmes, conseils juridiques à l'appui. En 2007, Pro Bono Law Ontario a mis sur pied Law Help Ontario, un projet-pilote sis au 393, avenue University, à Toronto. Financé par la Fondation du droit de l'Ontario, ce projet vise à assurer le droit fondamental à l'accès à l'appareil judiciaire des plaideurs non représentés par avocat même s'ils ne disposent pas des moyens de faire appel aux services de représentation d'une avocate ou d'un avocat d'exercice privé ou s'ils sont inadmissibles aux services gratuits d'un avocat ou à l'aide juridique. Law Help Ontario s'efforce de traiter des obstacles procéduraux et substantifs à la justice des personnes non représentées par avocat de façon à ce qu'elles puissent convenablement parcourir les dédales de l'appareil judiciaire. Plus précisément, Law Help assure une suite ininterrompue de services sommaires fondée sur un système de répartition qui évalue les besoins des personnes et attribue les ressources en conséquence.

Programme sans égal en Amérique du Nord, Law Help mise sur les aptitudes du barreau privé pour offrir gratuitement certains services, alliant les meilleurs attributs des modèles d'aide personnelle aux services supérieurs rendus par les avocats de service. Law Help offre ainsi l'occasion aux avocates et aux avocats, surtout à celles et à ceux récemment assermentés, d'améliorer l'accès à la justice et d'acquérir une précieuse expérience pratique dans le domaine des litiges civils. Dans la période postérieure au plein déploiement, le Law Help Centre a reçu plus de 6 845 visites, a produit 6 536 formules judiciaires, a obtenu l'appui de plus de 200 avocates et avocats bénévoles qui ont offert gratuitement plus de 2 100 heures d'assistance juridique<sup>134</sup>.

### Intensifier le recours à la technologie

En sus des centres et des ressources d'aide personnelle, la technologie constitue une avenue prometteuse en qualité de plateforme-ressource. Selon les résultats du sondage téléphonique, 84 % des membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen ont accès à l'Internet. Malgré ces statistiques et en dépit de leur désir d'avoir accès à l'information en ligne pour régler leurs propres problèmes juridiques, les membres de la communauté connaissent peu les sources d'information juridique qui leur sont offertes, surtout quant aux ressources en ligne. Les résultats du sondage téléphonique ont révélé que les organismes qui desservent le public et dont le mandat est de lui offrir de l'information juridique ne viennent pas en premier à l'esprit des personnes à la recherche d'information sur l'Internet. Les conclusions des groupes de consultation signalent également le besoin de veiller à l'exactitude et à la fiabilité de l'information trouvée sur l'Internet et à ce que les personnes soient dirigées vers ces sources.

Pour élargir l'accès à tarif abordable à l'information, aux conseils et à la représentation juridique, l'avenir de la sphère technologique semble prometteur. Ainsi, le site web de Law Help a compté quelque 144 975 visites au cours de la période postérieure au plein déploiement<sup>135</sup>. Le site web du Law Help Ontario et le centre de services à la clientèle offrent aussi des documents en ligne, permettant ainsi aux personnes non représentées de remplir leurs formules judiciaires. Pendant la période postérieure au plein déploiement, 6 536 formules judiciaires

---

134 Law Help Ontario Pilot Project Final Report, Toronto, Pro Bono Law Ontario, 2010 à la p. 5 ["Law Help Ontario Report"].

135 Law Help Ontario Report, supra note 134 à la p. 5.

ont été complétées<sup>136</sup> et 95 % des usagés ont indiqué avoir trouvé le service utile<sup>137</sup>. Cela dit, la technologie n'est pas en soi une panacée; elle ne sert qu'à relier les gens dans le besoin aux prestataires de services. Les ressources offertes par le biais de Law Help Ontario, du site web du Barreau et de son service Assistance-avocats, du site Justice Ontario du ministère du Procureur général, du site de l'AJO et d'autres sources en ligne de conseils, d'information et de renvois laissent entendre le potentiel de l'Internet en matière d'aide personnelle. Pourvu que les sites web soient accessibles, les ressources en ligne permettent aux individus de choisir par eux-mêmes le niveau adéquat d'assistance juridique qui correspond à leur problème. La connaissance tant des enjeux juridiques que de l'informatique est la préoccupation principale dont on doit tenir compte pour assurer l'accessibilité et l'utilité des ressources en ligne.

Alors que le nombre de prestataires, de plateformes et de services s'accroît, les questions de coordination et de cohésion font surface. Pour être efficace, toute stratégie visant à simplifier l'accès à la justice par le biais de l'informatique et des projets axés sur l'Internet devra être exploitée dans un cadre de coopération.

Les cabinets juridiques virtuels et les courtiers de services juridiques en ligne, d'autres stratégies à l'optimisation des ressources virtuelles, constituent des solutions possibles par l'entremise desquelles le barreau privé pourra plus efficacement joindre les personnes dans le besoin. Il faut toutefois convenir que les ressources en ligne ne parviennent nullement à remplacer les consultations en personne. Les membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen ont indiqué qu'ils préfèrent régler leurs propres problèmes juridiques, conseils juridiques à l'appui; mais lorsqu'ils traitent de leur enjeu juridique, les deux tiers des personnes sondées sollicitent les conseils d'une avocate ou d'un avocat moyennant rémunération.

Dans le même ordre d'idées, les lignes d'assistance téléphonique ne remplacent nullement les consultations en personne lorsque les gens recherchent de l'information et des conseils juridiques. L'accès à une ligne téléphonique et les enjeux de confidentialité pourraient représenter des obstacles pour certaines personnes ou pour certains groupes. Pour connaître le succès, une ligne d'assistance téléphonique doit incarner plus qu'une liste de messages enregistrés; son personnel doit être compétent et savoir diriger les personnes vers les services adéquats, lorsque la situation s'y prête.

---

136 Law Help Ontario Report, supra note 134 à la p. 5.

137 Evaluation of Law Help Ontario as a Model for Assisting Self-Represented Litigants in the Ontario Superior Court of Justice at 393 University Avenue in Toronto : Final Report, Toronto, The Resource for Great Programs, Inc., 2009 à la p. 6 .

Tel que susmentionné, les problèmes juridiques ne se produisent pas en vase clos. Les résultats du sondage téléphonique démontrent que les personnes sondées préfèrent, lorsqu'elles font face à un problème juridique, accéder à de l'information et à des conseils juridiques auprès de plusieurs sources. Les conclusions de nos groupes de consultation indiquent que le concept « guichet unique » propre à la centralisation des services sociaux, y compris l'assistance et les conseils juridiques, pourrait être efficace et préférable à celui des lignes d'assistance téléphonique ou des sites web puisque les échanges en personne sont possibles dans un tel modèle.

### **Sensibiliser la communauté ontarienne au sujet de ses droits et des services juridiques**

Peu importe les services d'information, l'aide personnelle ou les conseils offerts, notre Projet indique que nous devons admettre que, dans certains dossiers, l'accès à une avocate, à un avocat ou à un parajuriste compétent représente l'unique moyen d'assurer des résultats justes et équitables pour plusieurs personnes à faible revenu et à revenu moyen. Les obstacles géographiques, linguistiques et financiers à l'accès aux services d'avocates, d'avocats et de parajuristes peuvent être surmontés grâce au déploiement de maintes stratégies, qu'il s'agisse du recours aux services juridiques subventionnés, aux services centralisés d'interprétation et de traduction, de la vidéoconférence et d'autres solutions assistées par technologie.

De concert avec l'accès aux services, la sensibilisation du public au sujet des avocates, des avocats et des parajuristes et de leurs rôles respectifs permettra aux Ontariens et aux Ontariennes de saisir les options offertes quant à l'obtention de services juridiques pour régler leurs problèmes juridiques civils. Le recours aux parajuristes, profession nouvellement régie par le Barreau, est un phénomène assez récent; selon le sondage téléphonique, les gens qui, dans l'ensemble, sollicitent leurs services, habitent en région urbaine, sont des membres de collectivités visant l'égalité ou des personnes qui font face à des problèmes d'immigration.

Informé des principes juridiques fondamentaux de façon à ce qu'ils puissent être en mesure de cerner, le cas échéant, la nature de l'enjeu juridique à régler ouvrira maintes portes à l'appareil judiciaire. À cet égard, le Barreau du Québec dirige un programme de sensibilisation du public par le biais d'un réseau de télévision d'accès public. La programmation porte sur l'accès fondamental aux enjeux de justice et à l'information juridique. Cet exemple met en relief les divers modes possibles de dissémination de l'information à l'intention du public,

y compris les médias radiotélévisés, la presse écrite, l'Internet et les lignes d'assistance téléphonique.

En outre, la sensibilisation du public au sujet de la disponibilité des avocates, des avocats et des parajuristes, des services offerts aux gens pour obtenir leurs services, tel que le service d'Assistance-avocats du Barreau et le répertoire des avocats et des parajuristes, et du coût relatif de la rétention de leurs services permettra à la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen de prendre des décisions éclairées en matière d'obtention de services juridiques.

### Renseignements supplémentaires et collaboration

En conclusion, nous sommes d'avis que pour améliorer l'accès à l'appareil judiciaire civil, les organismes mobilisés pour permettre un tel accès doivent s'engager à assurer la libre circulation de l'information et à collaborer sans réserve.

Le désir de comprendre les besoins juridiques du public, l'efficacité de l'appareil judiciaire en Ontario en réponse à ces besoins et les améliorations possibles au système a inspiré bon nombre de projets de recherche et de rapports au cours des dernières années (d'autres étant d'ailleurs en cours)<sup>138</sup>. Puisque les frais de telles recherches sont généralement élevés, les organismes se tournent souvent vers des sources externes de financement public pour étoffer leurs budgets.

L'information et les données générées à l'issue de ces recherches sont d'une importance cruciale pour les organismes concernés de même que pour le public ontarien. Somme toute, cette information et ces données appartiennent à la population ontarienne.

En nous tournant vers l'avenir, mettre sur pied un système officiel et coordonné de transmission de l'information et des données publiques constituera une stratégie financièrement viable pour assurer la bonne marche de l'appareil judiciaire civil de l'Ontario. Elle pourra également servir d'assise sur laquelle

---

138 Consulter le « Rapport sur l'examen de la procédure relative aux affaires criminelles complexes » de l'honorable Patrick J. Lesage et du professeur Michael Code, novembre 2008, publié par le ministère du Procureur général de l'Ontario, au [www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/lesage\\_code/Default.asp](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/lesage_code/Default.asp), le « Rapport 2008 sur l'examen du régime d'aide juridique » de Michael Trebilcock, ministère du Procureur général au [www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/trebilcock/legal\\_aid\\_report\\_2008\\_FR.pdf](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/trebilcock/legal_aid_report_2008_FR.pdf), ainsi que *Connecting Across Language and Distance: Rural and Linguistic Access to Justice* (2008) de M. George Thomson et Mme Karen Cohl, en anglais au [www.lawfoundation.on.ca/pdf/linguistic\\_rural\\_report\\_dec2008\\_final.pdf](http://www.lawfoundation.on.ca/pdf/linguistic_rural_report_dec2008_final.pdf).

édifier les résultats de recherches menées au cours des dernières années à et partir desquelles planifier les nouveaux projets qui pourraient être plus spécialisés ou miser davantage sur certains groupes ou certaines collectivités. Comme mentionné au début du présent Rapport, nous n'avons pu communiquer avec plusieurs sous-groupes de notre groupe d'études, surtout avec les membres de groupes vulnérables. Le présent Projet pourrait servir de case de départ à d'autres groupes qui se pencheront à leur tour sur les besoins civils juridiques de ces sous-groupes.







**ANNEXE A**

**La démarche  
empruntée  
pour le  
Projet sur  
les besoins  
juridiques  
civils de  
l'Ontario**

## ANNEXE A

# La démarche empruntée pour le Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario

### A. Comité directeur

Le Comité directeur du Projet se compose de trois personnes (Marion Boyd, Lorne Sossin et John McCamus), membres des trois partenaires intéressés (le Barreau, le PBLO et l'AJO), présidé par l'ex-procureur général et ancien juge en chef de l'Ontario, l'honorable R. Roy McMurtry. Le Comité directeur se chargeait de l'orientation et de la gestion du projet, notamment :

- confirmer la méthodologie de l'étude;
- analyser les lignes directrices en vue de prioriser les domaines d'enquête et la répartition des ressources;
- prodiguer des conseils sur le choix des conseillers externes;
- offrir des conseils au sujet du travail des conseillers externes et encadrer leurs activités;
- assumer la gestion des dépenses liées à l'étude;
- étudier les conclusions du Rapport et les autoriser dans le cadre du rapport définitif.

### B. Effectifs

Des cadres des trois partenaires ont réuni les documents de référence, encadré l'évolution du sondage et le travail des groupes de consultation, coordonné les activités de toutes les facettes du Projet et offert un soutien administratif et logistique général au Comité directeur.

## C. Environics

À la suite d'une démarche de sélection concurrentielle, les services d'Environics Research Group (« Environics ») ont été retenus pour entreprendre les observations empiriques de l'étude sur les besoins juridiques civils. En juin 2009, Environics a mené 2 000 entrevues téléphoniques d'une durée de vingt-deux minutes auprès des Ontariens et des Ontariennes à faible revenu et à revenu moyen (définis comme étant des foyers dont le revenu annuel total est inférieur à 75 000 \$)<sup>139</sup>. En réponse à la liste exhaustive de questions, Environics a pu confirmer si les personnes sondées ont fait face à un problème juridique quelconque, cerner leur réplique face à celui-ci et comprendre la mesure dans laquelle le problème les a touchées. Environics a également recueilli des renseignements sociodémographiques fondamentaux de façon à pouvoir comparer les types ou groupes de problèmes juridiques aux catégories globales de besoins sociaux.

Environics a également mené une série de groupes de consultation qui faisaient intervenir des prestataires de services juridiques et sociaux de première ligne. Des groupes de consultation supplémentaires ont été formés, faisant participer des parties non représentées qui ont fait appel au projet d'aide personnelle des palais de justice du PBLO.

Cette étude s'est composée de trois réunions en personne des groupes de consultation, menées à Toronto, à Hamilton et à Ottawa, et de quatre groupes de consultation par voie téléphonique qui ont fait intervenir des résidents des régions du centre et de l'Est de l'Ontario, du Sud-ouest de l'Ontario et du Nord de l'Ontario ainsi que de la région en périphérie de la région métropolitaine de Toronto. Tenues entre le 25 juin et le 16 juillet 2009, les consultations faisaient intervenir des prestataires de services sociaux et juridiques de première ligne, y compris des avocates, des avocats, des parajuristes et des représentants de services d'assistance sociale et de cliniques d'aide juridique.

Des critères propres à la composition du groupe d'intervenants ont été élaborés pour veiller à ce que chaque groupe soit composé de professionnel(le)s du domaine des services sociaux et du monde juridique. Le choix des professionnel(le)s de chaque région a été effectué parmi les listes remises par les partenaires du Projet.

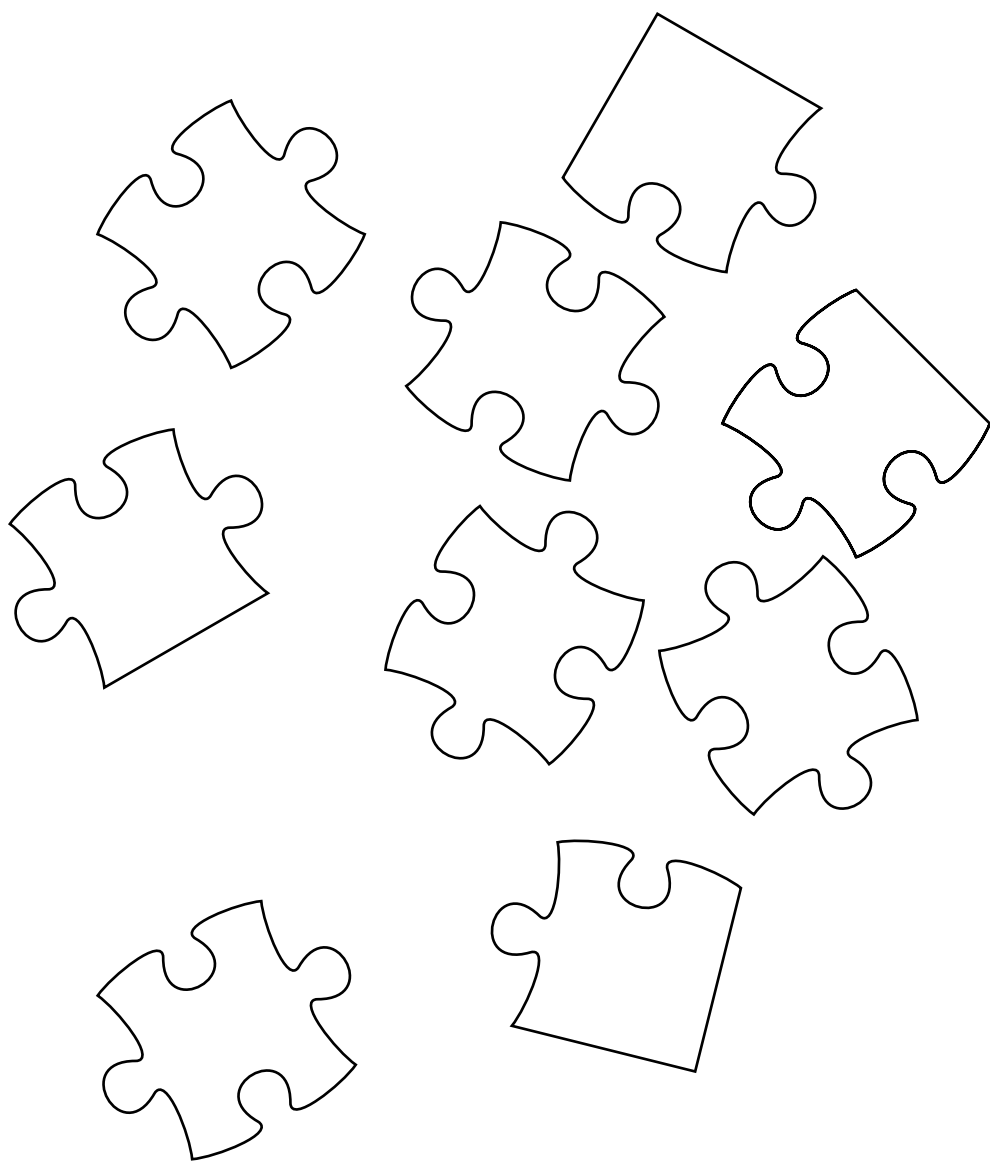
---

<sup>139</sup> La marge d'erreur des résultats du sondage téléphonique est de 2,2 pour 100, 19 fois sur 20.

## D. Exercice de planification des programmes d'accès à la justice

Le Projet inclut également un exercice de planification des programmes d'accès à la justice pour préciser le nombre, le type, la portée et l'emplacement des points d'accès aux programmes et aux projets de justice (tant privés que publics) axés sur les membres de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen. Les deux premières phases du Projet, soit le sondage téléphonique et les groupes de consultation, portaient sur l'analyse des besoins juridiques des Ontariens et des Ontariennes à faible revenu et à revenu moyen. En d'autres mots, ces phases portaient sur l'analyse de la demande à l'égard des services juridiques civils. Le projet de planification des programmes d'accès à la justice se penchera plutôt sur la disponibilité des professionnels juridiques pour répondre à cette demande et sur la capacité du système actuel de prestation des services juridiques de répondre à la demande de la communauté ontarienne à faible revenu et à revenu moyen. Mais surtout, l'exercice de planification des programmes d'accès précisera le nombre, le type, les domaines d'exercice et l'emplacement des professionnels juridiques en Ontario. Cet exercice importe puisqu'il permettra aux stratèges de cerner les régions géographiques mal desservies ou les domaines du droit qui sont à risque. Cela leur permettra également de prendre des décisions éclairées au sujet de l'allocation prioritaire des ressources.

Le Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario n'est pas le premier à aborder cet enjeu. Le Barreau du Haut-Canada, l'Association du Barreau de l'Ontario, l'Association des bâtonniers de comtés et de districts, l'AJO et la Fondation du droit de l'Ontario ont pris des mesures importantes à cet égard. La plupart des conclusions de notre analyse et des suggestions de ce domaine se fonderont sur ces mesures.



## **ANNEXE B**

**Profils  
organisationnels**



## ANNEXE B

# Profils organisationnels

### BARREAU DU HAUT-CANADA (« BARREAU »)

#### Mandat du Barreau

Établi en 1797, le Barreau réglemente les activités des avocats, des avocates et des parajuristes titulaires de permis en Ontario dans l'intérêt du public.

Le Barreau veille notamment à ce que ces personnes :

- soient titulaires d'un permis et assurées;
- soient qualifiées pour aider leurs clients à régler leur dossier;
- satisfassent aux exigences en matière de formation, de compétence et de déontologie.

Les parajuristes autorisés peuvent représenter des clients dans les types de dossiers suivants :

- litiges portés à l'attention de la Cour des petites créances;
- infractions au Code de la route et à la Loi sur les infractions provinciales du ressort de la Cour des infractions provinciales;
- audiences devant certains tribunaux (p. ex., Commission de la location immobilière ou Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail);
- infractions au Code criminel punissables sur déclaration sommaire de culpabilité du ressort de la Cour de justice de l'Ontario.

Les avocates et avocats peuvent prêter assistance dans tous les types de dossiers juridiques, y compris les suivants :

- dossiers de droit familial (p. ex., divorce, ententes de séparation et questions de garde);
- affaires criminelles, peu importe l'instance ou le tribunal;
- litiges civils, peu importe l'instance ou le tribunal;
- testaments, procurations et questions successorales;

- opérations immobilières, y compris l'acquisition et la vente d'immeubles à usage résidentiel ou commercial;
- dossiers de droit administratif, y compris les audiences devant les tribunaux administratifs.

### **Pour obtenir l'aide d'un avocat ou d'un parajuriste**

Le Barreau prévoit des ressources à l'intention des membres du public pour les aider à obtenir l'aide d'un avocat ou d'un parajuriste, notamment par l'entremise de celles-ci :

- Le Centre de service à la clientèle, par téléphone, télécopieur ou courriel. Une ligne ATS est également en fonction pour assister les personnes malentendantes ou sourdes. Les membres du public peuvent s'enquérir auprès du Barreau pour confirmer le statut d'un membre (soit la capacité d'un avocat ou d'un parajuriste à offrir des services juridiques en Ontario) de même que pour obtenir des renseignements au sujet de son dossier disciplinaire.
- Un site Web bilingue. Ce site est muni de fonctions adaptées aux besoins des personnes ayant des déficiences visuelles.
- Un répertoire des titulaires de permis en ligne. Il permet aux membres du public qui connaissent le nom d'un(e) avocat(e) ou d'un(e) parajuriste autorisé(e) de communiquer avec elle ou lui et de confirmer son statut en tant que membre en règle.
- Le service Assistance-avocats. Par l'entremise d'une ligne sans frais, ce service multilingue offert gratuitement au grand public permet à quiconque de communiquer avec une avocate ou un avocat. Un représentant du service à la clientèle lui mentionnera le nom et le numéro de téléphone d'une avocate ou d'un avocat du service Assistance-avocats en mesure d'aborder le problème juridique. Après avoir communiqué avec le membre visé, la personne recevra une consultation gratuite d'une demi-heure.
- Le Répertoire des spécialistes agréés. À l'intention du grand public, il vise à trouver une avocate ou un avocat agréé qui évolue dans certains domaines juridiques complexes. En plus d'être effectuée d'entrée de jeu, l'évaluation des spécialistes a lieu de temps à autre, conformément aux normes de compétence, de déontologie et d'exercice dans le domaine en question. Puisque l'attestation sous l'égide du programme est optionnelle, les avocates et les avocats en Ontario ne sont pas tenus d'obtenir le titre de spécialiste afin de pratiquer dans le domaine juridique visé. Cela dit, seuls les membres agréés et inclus au Répertoire des spécialistes du Barreau

peuvent utiliser l'appellation « spécialiste » dans leurs publicités et entêtes. Les listes des spécialistes se trouvent en ligne (pour obtenir une version imprimée, s'adresser au Centre de service à la clientèle).

- Le Centre de service à la clientèle remettra également à ceux qui en font la demande les coordonnées d'Aide juridique Ontario et du service Law Help Ontario parrainé par Pro Bono Law Ontario.

### Plaintes au sujet d'un avocat ou d'un parajuriste

En qualité d'entité de réglementation de la profession juridique, le Barreau examine les plaintes écrites des membres du public au sujet d'avocates, d'avocats et de parajuristes, et leur répond. Chaque plainte fait l'objet d'une analyse et d'une enquête. Le formulaire de plainte se trouve sur le site Web du Barreau.

Lorsque la situation s'y prête, le Barreau tentera d'aider les membres du public et les avocates, les avocats et les parajuristes à régler leurs différends. Lorsque le dossier le dicte, le Barreau fera enquête et prendra les mesures disciplinaires requises à la lumière des faits. La plupart des plaintes se règlent toutefois sans audience disciplinaire officielle. Lorsque le Barreau est dans l'impossibilité d'aider un plaignant, il le dirigera vers d'autres sources d'aide adéquate, coordonnées à l'appui.

### Le Barreau : Ses statistiques

- En 2010, quelque 41 000 avocates et avocats titulaires de permis exercent en Ontario.
- En 2010, près de 21 000 avocats et avocates exercent en cabinet privé.
- En 2010, environ 2 700 parajuristes autorisés exercent en Ontario.
- En 2009, le Barreau a reçu le nombre d'appels suivant du public, d'avocates et d'avocats et de parajuristes :
  - o Centre d'appels : 249 872
  - o Service aux membres : 102 567
  - o Normes administratives : 97 392
  - o Service des plaintes : 26 100
  - o Total : 475 931 appels
- En 2009, le service Assistance-avocats a reçu 48 939 appels.

### La profession juridique : Un profil des plus variés

Diversifiée, la profession juridique en Ontario représente de plus en plus les collectivités qu'elle dessert. Au moment de leur assermentation, les membres du Barreau suivants se sont identifiés comme faisant partie de groupes visant l'équité (au 31 décembre 2009, à moins d'indications contraires) :



- Femmes : 51,8 %
- Communautés racialisées : 12,8 %
- Francophones : 6,4 %
- Autochtones : 1,9 %
- Personnes ayant un handicap : 1,9 % (juin 2009)

Par l'intermédiaire de son Service d'aide, le Bureau du registraire du Processus d'accès à la profession prévoit tant pour les candidats avocats que parajuristes des mesures d'adaptation en vue de répondre à leurs besoins.

### Projets d'accès à la justice

En sus de son Centre de service à la clientèle, de ses ressources en ligne, du service Assistance-avocats, du Répertoire des spécialistes, du groupe de travail sur l'éducation juridique du public et de Pro Bono Law Ontario, les divers projets d'accès à la justice du Barreau veillent à ce que le public soit bien desservi par l'appareil judiciaire en Ontario. Voici d'autres projets ou programmes d'accès :

- **Comité sur l'accès à la justice**

Le Comité sur l'accès à la justice est un comité permanent du Conseil du Barreau, son comité de direction. Son mandat vise à élaborer des politiques soumises à l'approbation du Conseil en vue de permettre un accès élargi à la justice à l'intention de la population ontarienne, conformément au mandat législatif du Barreau.

- **Comité sur l'équité et les affaires autochtones et Groupe consultatif en matière d'équité**

Le Comité sur l'équité et les affaires autochtones (« CÉAA ») est un comité permanent du Conseil qui propose, aux fins d'approbation par le Conseil, des politiques visant à promouvoir l'équité et la diversité au sein de la profession juridique et à aborder les questions touchant les peuples autochtones et les communautés francophones. Dans la démarche d'élaboration des politiques, le CÉAA consulte le Groupe consultatif en matière d'équité, Rotiio' taties, l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario, les femmes ainsi que les communautés visant l'équité. Sous-groupe du CÉAA, le groupe consultatif lui prête main-forte dans l'élaboration de politiques visant la promotion de l'équité et de la diversité au sein de la profession juridique.

- **Service d'initiatives en matière d'équité**

Pour assurer l'accès à la justice, le Barreau intègre les valeurs et les principes d'équité et de diversité à ses modèles de politiques, de services, de programmes et de processus. Pour veiller à ce que le droit et l'exercice du droit tiennent compte de la population ontarienne, le Barreau interagit pleinement avec les

collectivités autochtones et francophones et les groupes visant l'équité par le biais d'échanges, de rencontres et d'activités de sensibilisation du grand public. Le Service d'initiatives en matière d'équité met également à la disposition des membres du public et de la profession diverses ressources, comme ouvrages et rapports.

- **Fonds d'indemnisation**

Le Barreau compte deux fonds d'indemnisation pour les clientes et clients qui ont subi une perte en raison de la malhonnêteté d'un avocat ou d'un parajuriste. Ces fonds d'indemnisation sont créés à partir des cotisations des avocats et des parajuristes.

- **Conseil juridique en matière de discrimination et de harcèlement**

Dans le cadre de ses efforts pour promouvoir l'équité et la diversité en milieu de travail et au sein de la profession et pour parvenir à enrayer la discrimination et le harcèlement, le Barreau du Haut-Canada offre gratuitement les services d'une conseillère ou d'un conseiller juridique en matière de discrimination et de harcèlement à l'intention du public ontarien, des avocats et des parajuristes. En toute confidentialité, le programme offre son soutien à quiconque subit de la discrimination ou du harcèlement de la part d'un(e) avocat(e) ou d'un(e) parajuriste, que ce soit au sein d'un cabinet ou d'une entité juridique.

## COORDONNÉES

Site Web : [www.lsuc.on.ca/](http://www.lsuc.on.ca/)

Centre de service à la clientèle

Sans frais : 1-800-668-7380

Numéro principal : 416-947-3300

Ligne ATS : 416-644-4886

Ligne multilingue (pour communiquer dans une langue autre que le français ou l'anglais) : 1-800-874-9426, Code #754032)

Télécopieur : 416-947-3924

Courriel : [lawsociety@lsuc.on.ca](mailto:lawsociety@lsuc.on.ca)

Adresse : Barreau du Haut-Canada, Osgoode Hall, 130, rue Queen Ouest, Toronto (Ontario) M5H 2N6

## AIDE JURIDIQUE ONTARIO (« AJO »)

En 1998, de par l'adoption de la Loi sur les services d'aide juridique, le gouvernement ontarien a réaffirmé et approfondi son engagement en matière d'aide juridique. Cette loi a servi à instituer Aide juridique Ontario, une société autonome sans but lucratif financée par l'État et imputable à celui-ci, chargée d'administrer le régime provincial d'aide juridique.

Le mandat d'AJO vise à « (...) faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, pour les particuliers à faible revenu en fournissant uniformément des services d'aide juridique de haute qualité d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût. »

AJO est la seconde entité en importance évoluant dans le domaine de la justice en Ontario et l'un des prestataires de services juridiques d'avant-plan d'Amérique du Nord, offrant des services d'aide juridique dans une multitude de domaines, qu'il s'agisse du droit criminel, du droit de la famille ou de la santé mentale, du droit autochtone et du droit des réfugiés.

AJO exploite des bureaux au cœur de maintes collectivités et finance 79 cliniques juridiques communautaires partout en Ontario, notamment 17 cliniques spécialisées qui offrent de l'aide aux clients aux prises avec des questions d'indemnités liées aux accidents du travail, de logement, de sécurité du revenu et de santé et de sécurité au travail.

AJO offre aux particuliers à revenu modeste et aux collectivités défavorisées de l'Ontario divers services d'assistance juridique pour régler maints problèmes juridiques, qu'il s'agisse d'affaires criminelles ou familiales, d'audiences propres aux questions d'immigration et au statut de réfugié ou de dossiers qui préoccupent les personnes défavorisées, comme les différends entre propriétaires et locataires, le soutien aux personnes handicapées et les prestations familiales.

AJO prévoit l'accès à divers programmes et services juridiques, y compris des services juridiques internes, des cliniques juridiques communautaires, des avocats de service, les sociétés étudiantes d'aide juridique et le programme de certificats d'aide juridique qui permet aux individus à faible revenu d'obtenir une représentation juridique par l'entremise de quelques milliers d'avocates et d'avocats de pratique privée qui acceptent de s'occuper de tels dossiers.

## L'AJO EN STATISTIQUES

### Exploitation

- A prêté main-forte à la population ontarienne à plus d'un million d'occasions.

- Les bureaux d'AJO et ses 79 cliniques juridiques communautaires se trouvent partout en Ontario.
- Les avocates et les avocats de service sont prêts à offrir leurs services dans les palais de justice de l'Ontario, aidant les personnes non représentées par avocat dans des dossiers criminels et familiaux ainsi que dans certaines affaires administratives.

### Finances

- En 2008, son budget d'exploitation annuel s'élevait à 362 M\$.
- Son budget est financé en grande partie par le gouvernement de l'Ontario.
- Le gouvernement fédéral et la Fondation du droit de l'Ontario financent également AJO.
- Certains clients sont tenus de s'acquitter d'une partie des coûts de représentation engagés.

### Certificats d'aide juridique

- En 2008, 107 299 certificats ont été délivrés.

### Cliniques communautaires

- En 2008, les cliniques juridiques communautaires ont assisté 156 588 Ontariens.

### Avocats de service

- En 2008, les avocates et avocats de service ont procuré de l'aide juridique à 1 078 703 reprises.
- Elles et ils offrent leur aide à partir de plus de 130 emplacements, y compris dans tous les centres d'information sur le droit de la famille.

### Sociétés étudiantes d'aide juridique (« SÉAJ »)

- Les SÉAJ sont constituées dans toutes les facultés de droit en Ontario.
- Bureaux juridiques internes
- AJO offre en Ontario divers services juridiques internes, notamment par l'entremise de ses trois bureaux du droit de la famille, de ses trois bureaux du droit criminel et de son bureau du droit des réfugiés.

## COORDONNÉES

Site Web : [www.legalaid.on.ca](http://www.legalaid.on.ca)

Toronto : 416-979-1446

Sans frais : 1-800-668-8258

Télécopieur : 416-979-8669

Adresse :

Bureau provincial, Atrium on Bay, 40, rue Dundas Ouest, bureau 200, Toronto (Ontario) M5G 2H1

## PRO BONO LAW ONTARIO

Constitué en 2001, Pro Bono Law Ontario (« PBLO ») a comme mandat d'élargir l'accès à l'appareil judiciaire en tentant d'accroître le nombre d'occasions qu'ont les juristes d'offrir des services juridiques gratuits aux personnes à revenu modeste et aux organismes communautaires qui les desservent.

Les activités de PBLO se divisent en trois projets distincts :

1. stimuler le bénévolat en élaborant des pratiques exemplaires et des politiques sur le bénévolat, traiter des obstacles réglementaires à la participation des juristes et sensibiliser les avocats en pratique privée par le biais d'ouvrages, de congrès, d'exposés et du programme de perfectionnement juridique permanent. En conséquence des activités de PBLO, 20 des plus grands cabinets de l'Ontario ont adopté des politiques de prestation gratuite de services qui assimilent les heures vouées au bénévolat à des heures facturables;
2. nouer des partenariats entre les groupes communautaires et les prestataires de services juridiques en vue d'offrir des services gratuits aux individus et aux collectivités vulnérables. Depuis son entrée sur la scène ontarienne, PBLO a conclu plus de 20 ententes de partenariat en vue d'appuyer notamment les collectivités autochtones, les enfants et les adolescents, les personnes atteintes du cancer, les nouveaux immigrants, les victimes de violence familiale et des projets de renouveau urbain;
3. gérer trois divisions de projets internes : ceux qui touchent à l'enfance, ceux qui ciblent les organismes de bienfaisance (Volunteer Lawyers Service) et ceux qui desservent les parties plaidantes non représentées par avocat dans le cadre de dossiers civils autres que familiaux.

La démarche d'amélioration des projets de PBLO se conforme aux principes directeurs suivants :

1. les projets de bénévolat devraient tenter de parachever les services offerts par Aide juridique Ontario plutôt que de les chevaucher;
2. l'élaboration des projets de bénévolat devrait se fonder sur un travail de concertation et répondre aux besoins juridiques insatisfaits relevés;
3. les projets de bénévolat devraient être novateurs et axés sur les clients.

### INCARNATION DES PRINCIPES

À Toronto en 2007, PBLO a mis sur pied Law Help Ontario, le premier centre d'aide personnelle en Ontario à l'intention des individus non représentés par avocat et l'un des seuls programmes de ce genre en Amérique du Nord qui font appel aux services bénévoles d'avocates et d'avocats. Law Help Ontario prévoit à l'intention des particuliers non représentés bon nombre de ressources pour les aider à parcourir les dédales de l'appareil judiciaire, leur expliquer en termes simples et précis les règles de procédure des divers tribunaux et le programme automatisé d'assemblage de documents (appelé « A2J », soit la première solution gratuite d'assemblage de documents en ligne de l'Ontario visant à aider les utilisateurs à remplir les formulaires prescrits), leur donner des conseils juridiques et les représenter dans le cadre de certaines comparutions.

Munis des ressources présentées au [www.lawhelpontario.org](http://www.lawhelpontario.org), les utilisateurs peuvent consulter en temps réel le personnel au sujet de leurs problèmes légaux.

Malgré le fait que les activités de réseautage de PBLO se déroulent principalement au Palais de justice de Toronto au 393, avenue University à Toronto, Law Help Ontario a, depuis son lancement :

- aidé 9 718 clients;
- produit 7 732 formulaires requis par les tribunaux.
- De son côté, on a recensé sur son site Web [www.lawhelpontario.org](http://www.lawhelpontario.org) 207 624 visionnements de pages, ses utilisateurs ayant téléchargé 39 075 ressources procédurales.

En 2009, Law Help Ontario a reçu le prix Emil Gumpert Award attribué par l'American College of Trial Lawyers en raison de ses activités visant à améliorer l'administration de la justice. En 2010, l'American Lawyer Magazine lui a décerné le Law and Technology News Award pour son utilisation la plus avant-gardiste de la technologie dans le cadre d'un projet de bénévolat.

La Family Legal Health Project, un projet connexe de PBLO, étudie le lien entre les enjeux d'accès à la justice et les problèmes d'envergure qui touchent à la santé ainsi qu'au bien-être collectif et financier. Géré conjointement avec l'Hôpital des enfants malades, le programme se sert des recours légaux pour aborder

les déterminants sociaux liés à la santé des jeunes, soit les paramètres non médicaux qui peuvent avoir des conséquences néfastes sur la santé d'un enfant ou sur la disposition de parents à prendre soin d'un enfant malade. Dans l'année postérieure à son lancement, le projet a apporté de l'aide à plus de 200 clients aux prises avec des enjeux divers (p. ex., conditions d'habitation inférieures aux normes, problèmes d'emploi découlant d'absences répétées des parents qui doivent s'occuper d'un enfant malade ainsi qu'enjeux d'imposition).

## LE PBLO EN STATISTIQUES

### Exploitation

- PBLO a aidé plus de 9 000 clients en 2009, par le biais de ses projets internes.
- PBLO est exploité à partir de quatre centres à Toronto : son siège social, deux centres d'aide personnelle à la Cour supérieure (au 393, avenue University et au 47, avenue Sheppard Est, à Toronto) et celui de l'Hôpital pour enfants malades qui héberge le Family Legal Health Project en vue de cibler les déterminants sociaux associés aux maladies des enfants.
- Le bureau de Law Help Ontario, à Ottawa, ouvrira ses portes au printemps 2010.
- PBLO compte 26 projets de bénévolat affiliés.
- Plus de 70 cabinets juridiques s'associent aux projets de PBLO.

### Finances

- En 2009, son budget d'exploitation annuel s'élevait à 1,3 M\$.
- Le financement provient essentiellement de la Fondation du droit de l'Ontario et d'Aide juridique Ontario.
- Le Barreau du Haut-Canada commandite certains projets, offre un appui financier et de l'aide et planifie des occasions de collaboration.

## COORDONNÉES ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Site Web : [www.pblo.org](http://www.pblo.org)

Téléphone : 416-977-4448

Sans frais : 1-866-466-PBLO (7256)

Télécopieur : 416-977-6668

Adresse

Madame Lynn Burns, directrice générale

260, rue Adelaide Est, Case postale 102, Toronto (Ontario) M5A 1N1









The Law Society of  
Upper Canada

Barreau  
du Haut-Canada

