



Ministère de la Justice
Canada

Department of Justice
Canada

Changement de paradigme :

Exploration des possibilités liées à l'aide en matière de justice communautaire

Examen de la documentation et des activités relatives à l'accès à la justice

Janvier 2021

Julie Mathews et David Wiseman

Canada 



Le présent rapport est le résultat d'une recherche entreprise par Julie Mathews, directrice générale, d'Éducation juridique communautaire Ontario, et par le professeur David Wiseman, de la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa, de la fin de 2019 à la fin de 2020. La recherche a été mandatée par le ministère de la Justice et appuyée (en nature) par Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO).

Les auteurs tiennent à remercier les personnes suivantes de leur contribution à cette recherche :

- Étudiants de la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa : Gloria Song (candidate au doctorat); Erica Marcassa (candidate à la maîtrise en droit); Stephen Halas; Rachel Poon; Regeena Alapat; et Michael Iankilevitch.
- Personnel de CLEO : Kristina Brousalis

Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, uniquement à des fins personnelles ou publiques mais non commerciales, sans frais et sans autre autorisation, sauf avis contraire.

- Nous demandons à l'utilisateur :
 - de faire preuve de diligence raisonnable en assurant l'exactitude du matériel reproduit;
 - d'indiquer le titre complet du matériel reproduit et l'organisation qui en est l'auteur;
 - d'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et qu'elle n'a pas été faite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

- La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans l'autorisation écrite du ministère de la Justice du Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère de la Justice du Canada à l'adresse www.justice.gc.ca

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2022

Changement de paradigme : Exploration des possibilités liées à l'aide en matière de justice communautaire.

J4-112/2022F-PDF
978-0-660-44678-3

Changement de paradigme :

Exploration des possibilités liées à l'aide en matière de justice communautaire

Table des matières

Résumé.....	7
1. Introduction	20
2. Méthodologie.....	23
3. Définitions : Le paysage des formes d'aide liée au droit.....	25
3.1 Les avocats comme principaux fournisseurs de services juridiques.....	26
3.2 Formes d'aide liée au droit par des non-avocats.....	27
3.2.1 Fournisseurs non-avocats généralistes de services juridiques : parajuristes, notaires et fournisseurs « sans frais »	27
3.2.2 Fournisseurs non-avocats de services juridiques propres à un secteur.....	28
3.2.3 Fournisseurs non-avocats de services juridiques non professionnels	28
3.2.4 Aide en matière de justice communautaire par les non-avocats	29
3.3 Aide liée au droit axée sur la technologie.....	29
4. Contexte : Le paradigme actuel au Canada et les administrations comparatives.....	30
4.1 Le paradigme actuel au Canada et les administrations comparatives.....	30
4.1.1 Objectifs de la réglementation de l'aide juridique.....	30
4.1.2 Les régimes de réglementation axés sur l'avocat dans les administrations canadiennes	33
4.1.3 Régimes de réglementation et rôles des non-avocats dans des administrations comparatives.....	48
5. 5. Accès à la justice, aide en matière de justice communautaire et autonomisation juridique	57
5.1 Accès à la justice et aide juridique au Canada et dans les administrations comparatives	57
5.2 Les non-avocats et les besoins en matière de justice des communautés marginalisées	62
5.3 L'accent mis sur l'avocat comme frein à l'accès à la justice	65
5.4 Aide en matière de justice communautaire, capacité juridique et autonomisation juridique.....	66
6. 6. Examen de l'aide en matière de justice communautaire	71
6.1 Établissement du contexte : l'aide en matière de justice communautaire comme stratégie d'accès à la justice	71
6.2 Le spectre de l'aide en matière de justice communautaire	73

6.3 Sondage sur des exemples d'aide en matière de justice communautaire	77
6.3.1 Partenariats de justice communautaire	78
6.3.2 Services communautaires avec aide liée au droit intégrée	88
6.3.3 Amis McKenzie et personnes de soutien judiciaire.....	102
6.3.4 Un autre modèle : Citizens Advice	103
6.4 L'utilisation de la technologie à l'appui de l'aide en matière de justice communautaire	107
6.5 Examen de l'aide en matière de justice communautaire : un résumé.....	111
7. 7. Aide en matière de justice communautaire et qualité	112
7.1 Évaluation de l'aide liée au droit par les organismes communautaires sans but lucratif	113
7.2 Évaluation des services juridiques fournis par des professionnels non-avocats titulaires de permis	119
7.3 Autres études relatives aux avocats et aux non-avocats, y compris « là où les avocats comptent »	121
7.4 Aide en matière de justice communautaire — ce que les documents d'évaluation nous disent : un résumé.....	125
8. 8. Conclusion : Faire progresser l'aide en matière de justice communautaire	127
8.1 Principales constatations et réflexions.....	127
8.2 Lacunes en matière de connaissances	129
8.3 Approche recommandée et prochaines étapes	130
9. Annexes : Cadres de réglementation canadiens : Administration par administration	134
A. Ontario.....	134
B. Alberta.....	138
C. Colombie-Britannique	140
D. Manitoba	142
E. Saskatchewan.....	144
F. Nouvelle-Écosse	146
G. Nouveau-Brunswick.....	147
H. Île-du-Prince-Édouard	148
I. Terre-Neuve-et-Labrador	149
J. Québec	149
K. Yukon.....	151

L. Nunavut.....	152
10. Bibliographie des ouvrages cités	153

Résumé

1. Survol

Le présent rapport fait le point sur les développements récents en matière de mesures réglementaires et d'activités de programme visant à améliorer l'accès à la justice grâce à l'aide fournie par des non-avocats dans les milieux communautaires sans but lucratif. Nous appelons ce type d'aide « aide en matière de justice communautaire ». Le présent rapport a pour but d'explorer et de cerner la possibilité d'appuyer et d'élargir les rôles de l'aide en matière de justice communautaire au Canada.

Notre examen porte principalement sur le Canada, mais nous tenons également compte des développements récents des administrations comparatives. Le rapport identifie certaines mesures réglementaires pertinentes susceptibles d'élargir la portée des rôles des non-avocats en général et de la justice communautaire en particulier. Il indique également un niveau important d'activités de programme dans le domaine de l'aide en matière de justice communautaire.

Le rapport traite de l'évolution récente des mesures réglementaires et des activités de programme du point de vue de la description et de l'évaluation. À la lumière de l'examen des données d'évaluation disponibles, nous concluons que l'aide en matière de justice communautaire est généralement de bonne qualité, qu'elle répond aux besoins multidimensionnels des gens et qu'elle n'est pas plus sujette aux lacunes en matière de qualité ou d'efficacité que les services d'avocats. Par conséquent, le rapport recommande que les prochaines étapes de l'aide en matière de justice communautaire visent à l'appuyer et à la rendre possible.

2. Méthodologie

Le présent rapport a d'abord utilisé une méthodologie de recherche axée sur l'examen des principales sources juridiques (législation sur la réglementation de la profession juridique dans les administrations prises en considération), des publications réglementaires primaires (rapports et autres documents produits par les organismes de réglementation de la profession juridique), et de la documentation universitaire secondaire. Lorsque nous avons découvert que la documentation secondaire était quelque peu limitée, nous avons élargi notre méthodologie pour y intégrer de façon sélective de la documentation moins officielle produite par des organismes qui participent à des activités et à des programmes communautaires sans but lucratif dont les intervenants sont des non-avocats. Nous avons également mené des entrevues téléphoniques pour éclaircir certains renseignements sur les activités de programme.

3. Terminologie : Aide liée au droit, problèmes liés au droit et aide en matière de justice communautaire

Le présent rapport utilise l'expression « aide liée au droit » pour désigner toute la gamme des formes d'aide liées à l'élément juridique des problèmes qui surviennent

fréquemment dans la vie des gens. Il peut s'agir de types d'aide que les intervenants en justice communautaire fournissent souvent, comme l'identification d'enjeux et l'information juridique, le renvoi à des avocats, des conseils sur la façon de remplir les formulaires et la navigation ou l'accompagnement au sein des processus, ou encore d'aide que les avocats et d'autres professionnels du droit titulaires de permis fournissent habituellement, comme la rédaction de documents, les conseils juridiques et la représentation devant les tribunaux ou d'autres instances de règlement des différends. Parfois, on trouvera aussi dans le rapport l'expression « services juridiques » pour distinguer les types d'aide qui sont habituellement associés aux avocats et qui font l'objet du plus grand contrôle réglementaire.

Plutôt que d'utiliser l'expression « problème juridique quotidien », le présent rapport utilise l'expression « problème lié au droit » ou « problème touchant la vie ayant un élément juridique » afin de mieux refléter la réalité selon laquelle les problèmes que les gens éprouvent dans leur vie sont souvent multidimensionnels (touchant, disons, la santé ou les finances) et, par conséquent, il ne s'agit pas simplement ou seulement des problèmes « juridiques ». De plus, les termes que nous préférons aident à éviter l'hypothèse selon laquelle la résolution d'un problème « juridique » doit ou devrait reposer sur le recours au système juridique officiel.

Ce qui distingue l'aide en matière de justice communautaire en tant que forme d'aide fournie par des non-avocats, c'est qu'elle est fournie dans un contexte communautaire sans but lucratif dans le cadre d'une approche holistique visant à répondre aux besoins des personnes et des collectivités marginalisées. Pour ce qui est de notre discussion ciblée sur l'aide en matière de justice communautaire, nous utilisons le terme « travailleur communautaire » comme étiquette générale pour les non-avocats qui fournissent de l'aide liée au droit pour les problèmes touchant la vie des gens dans des contextes communautaires sans but lucratif.

4. Le paradigme actuel axé sur l'avocat au Canada

Dans le contexte des objectifs généralement reconnus de la réglementation de la profession juridique, toutes les administrations au Canada utilisent un cadre de réglementation pour la profession juridique et la prestation de services juridiques qui est fondé sur une restriction générale axée sur l'avocat. Cette restriction fondamentale est « axée sur l'avocat » parce qu'elle interdit à toutes les personnes autres que les avocats titulaires de permis (ou, dans le cas du Québec, les représentants) de pratiquer le droit ou, selon les différentes expressions de certains cadres de réglementation, de fournir des services juridiques. Cette restriction générale est fondamentale en ce sens qu'elle s'appuie sur une variété d'extensions et d'exemptions qui permettent à un éventail de non-avocats, soit des personnes qui ne sont pas des avocats titulaires de permis, de se livrer à certaines ou à toutes les activités qui comprennent la pratique du droit ou la prestation de services juridiques. En même temps, il convient de noter que la transmission de renseignements juridiques n'est pas considérée comme la pratique du droit ou la prestation de services juridiques.

Nous recensons deux types d'extension de la prestation de services juridiques : la prestation qui autorise d'autres professionnels du droit titulaires de permis (comme les parajuristes) et celle qui autorise des employés ou d'autres personnes supervisées par des avocats et autres titulaires de permis (comme les auxiliaires juridiques et les étudiants en droit). Nous recensons cinq types d'exemptions qui permettent l'exercice des activités d'aide ayant trait à la loi par un éventail de personnes :

- les personnes qui entreprennent des activités liées au droit pour leur propre compte;
- les personnes qui occupent des fonctions non juridiques déterminées (p. ex. fonctionnaires publics et notaires traditionnels);
- les membres de professions et d'emplois non juridiques agissant dans le cours normal de leur travail (p. ex. comptables et travailleurs sociaux);
- les personnes qui offrent une aide liée au droit « sans frais, récompense ou gain »;
- certaines relations personnelles (p. ex. un ami ou un membre de la famille).

Le recours à ces extensions et à ces exemptions varie considérablement d'une administration à l'autre.

Nous constatons aussi que les rôles des non-avocats peuvent être fondés sur l'exercice discrétionnaire du pouvoir inhérent des tribunaux de contrôler leurs instances, ainsi que sur les règles connexes des tribunaux. Dans un certain nombre d'administrations canadiennes, les tribunaux (ou les règles des tribunaux) permettent à des non-avocats de représenter des parties dans certains types d'instances (principalement des instances en droit de la famille) ou d'agir à titre de soutien dans le cadre d'instances judiciaires (ce qu'on appelle un « Ami McKenzie »).

Comme la profession juridique est principalement réglementée à l'échelon infranational au Canada, il n'y a pas de cadre réglementaire qui s'applique à l'ensemble des professionnels du droit au niveau fédéral. Toutefois, dans certaines administrations fédérales, le gouvernement fédéral a adopté des lois qui ont une incidence sur la prestation de l'aide liée à la loi, notamment en autorisant des non-avocats à comparaître comme représentants dans les instances de règlement des différends.

Compte tenu de l'éventail d'exemptions et d'extensions qui permettent à des non-avocats de participer à la prestation d'aide liée au droit, le paradigme réglementaire actuel pour les services juridiques dans les administrations canadiennes ne peut être qualifié d'« exclusivité juridique ». Néanmoins, le paradigme actuel demeure essentiellement axé sur l'avocat, tant dans la structure que dans la pratique. Pourtant, le paradigme réglementaire englobe depuis longtemps une gamme d'autorisations pour la prestation de divers services juridiques par différents types de non-avocats. Il en ressort que l'on reconnaît depuis un certain temps que la prestation d'aide liée au droit, par des non-avocats, est à la fois justifiable et réalisable. Deux exemples de longue date sont les travailleurs autochtones auprès des tribunaux (à l'échelle nationale) et les travailleurs juridiques communautaires (en Ontario).

Nous percevons un potentiel inexploité important dans les régimes de réglementation, appuyant et élargissant la prestation d'aide non juridique sous forme d'aide en matière de justice communautaire. Notre document récent, intitulé *Community Justice Help : Advancing Community-based Access to Justice*, suggère que la nature de la justice communautaire aide à faire en sorte qu'il soit difficile de la classer dans la catégorie des services juridiques appropriés pour une réglementation par les barreaux. Nous soutenons en outre que l'aide en matière de justice communautaire est conforme aux objectifs des organismes de réglementation canadiens en matière d'accès à la justice et qu'elle devrait être appuyée et rendue possible, plutôt que d'être minée ou assujettie à d'autres règlements par des avocats.

Les exemptions existantes pour la prestation sans frais par des travailleurs et professionnels non juridiques, lesquelles figurent ci-dessus, offrent une autorité apparente pour l'aide en matière de justice communautaire – dans la mesure où elles peuvent être perçues comme visant la prestation de services juridiques – en Ontario, en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador. Au Manitoba et en Saskatchewan, la prestation de ces services pourrait à l'avenir être autorisée – encore une fois, dans la mesure où il s'agit de services considérés comme juridiques – sur la base de l'extension récemment introduite pour accorder des licences limitées au cas par cas. En Alberta, on pourrait soutenir qu'il est permis, sur la même base informelle, que la prestation actuelle de services juridiques par des parajuristes indépendants sans permis soit tolérée.

Bien que le présent rapport soit axé sur la possibilité d'appuyer et d'élargir les rôles de l'aide juridique fournie par des non-avocats d'organismes communautaires sans but lucratif, nous remarquons que les organismes de réglementation de partout au Canada ont entrepris un certain nombre de réformes et d'initiatives réglementaires au cours des dernières années afin d'améliorer l'accès à la justice par l'entremise d'avocats ou de mécanismes étroitement associés aux avocats ou semblables à ceux-ci. Entre autres mesures réglementaires, mentionnons l'autorisation des parajuristes titulaires de permis, le dégroupement des services juridiques (aussi appelés « mandats de portée limitée »), la modification de la norme sur les conflits pour les avocats qui offrent des services juridiques pro bono et le fait de permettre aux organisations de la société civile d'embaucher des avocats pour servir leurs clients. Ces progrès ont toutefois des limites en ce qui concerne leur incidence sur l'amélioration de l'accès à la justice pour les collectivités et les personnes désavantagées sur le plan social.

Cadres réglementaires dans des administrations comparatives

Le présent rapport passe en revue les cadres réglementaires des administrations comparatives des États-Unis, de l'Australie, de l'Angleterre et du pays de Galles afin de mettre en contexte la situation au Canada. Dans notre analyse, nous constatons que les États-Unis et l'Australie utilisent tous deux un paradigme axé sur les avocats pour la réglementation de la prestation de services juridiques qui est largement semblable au paradigme canadien. Il convient de noter en particulier que les régimes réglementaires des trois administrations conservent une place pour que divers types de non-avocats

puissent offrir divers types d'aide juridique, bien qu'il semble que le cadre réglementaire du Canada soit probablement allé le plus loin à cet égard. Il semble également que les organismes de réglementation aux États-Unis accordent actuellement une certaine attention à la possibilité d'élargir les types d'aide liée au droit fournie par des non-avocats et offerte sans frais aux utilisateurs. Cette attention est moins évidente dans la documentation que nous avons pu examiner pour l'Australie.

L'Angleterre et le pays de Galles sont beaucoup moins axés sur les avocats que les trois autres administrations examinées ici, et ce, de deux façons. Premièrement, depuis longtemps, ils restreignent les non-avocats à se livrer uniquement à un sous-ensemble précis d'activités juridiques « réservées ». Deuxièmement, plus récemment, ils ont permis à un éventail de professionnels non juristes titulaires de permis de participer à différents ensembles d'activités réservées, avec des avocats. À l'extérieur de ces régions, peu de restrictions réglementaires s'appliquent aux non-avocats qui fournissent des services juridiques, ce qu'ils font depuis longtemps, notamment en offrant des services de justice communautaire. Toutefois, cela ne signifie pas une absence d'obstacles pratiques à l'aide en matière de justice communautaire en Angleterre et au pays de Galles, du moins en ce qui concerne le manque d'accès continu et croissant à un financement adéquat et à d'autres ressources.

5. Accès à la justice, aide en matière de justice communautaire et autonomisation juridique

Plusieurs rapports de recherche ont relevé des défis communs en matière d'aide liée au droit pour les personnes à faible revenu ou qui vivent d'autres formes de désavantage social et de marginalisation. L'accent mis dans ce rapport sur le rôle potentiel des non-avocats dans les milieux communautaires sans but lucratif n'est pas accidentel quand on considère ce groupe démographique.

La nature et le contexte des circonstances de vie et des besoins des personnes et des collectivités marginalisées signifient que les formes d'aide liée au droit non juridiques peuvent être particulièrement importantes au plan pratique et en matière d'efficacité. L'aspect pratique réside dans le fait que l'aide est offerte gratuitement à partir de sources déjà intégrées dans la collectivité, auxquelles celle-ci a déjà accès et auxquelles elle fait confiance. L'efficacité réside dans l'aide offerte par des aidants qui comprennent bien le contexte social difficile des personnes à faible revenu ou qui sont marginalisées. Nous constatons la preuve limitée selon laquelle l'accès à la justice pourrait être relativement plus accessible dans le système de réglementation moins axé sur les avocats de l'Angleterre et du pays de Galles, comparativement au Canada et aux États-Unis.

Nous soutenons que le problème du manque d'accès à la justice peut être recadré comme un problème de manque d'autonomisation juridique et que ce recadrage renforce la justification et la faisabilité de l'élargissement de l'aide en matière de justice communautaire. Tout comme on peut faire valoir qu'il faut aller au-delà de l'accent mis sur les avocats dans la réglementation et la prestation de l'aide liée au droit, nous devons également être conscients que l'idéal de l'accès à la justice et des idées sur la

façon de l'améliorer peut également être sujet de l'accent mis sur les avocats. Lorsque les concepts et les approches de la capacité juridique et de l'autonomisation juridique sont appliqués, la compréhension de l'accès à la justice devient davantage axée sur les personnes et l'autonomisation, plutôt que sur l'avocat ou le système. Cela nous amène à explorer un meilleur soutien du rôle de l'aide en matière de justice communautaire dans l'avancement de l'accès à la justice, surtout dans les contextes de désavantage social.

6. Examen de l'aide en matière de justice communautaire

Le présent rapport présente un aperçu des initiatives de programme faisant appel à des organismes communautaires sans but lucratif dont les services sont fournis par des non-avocats et qui offrent de l'aide juridique ou, autrement dit, de l'aide en matière de justice communautaire. Nous cernons un éventail d'aide liée au droit fournie par les organismes communautaires, couvrant trois principaux types de tâches et de services :

- les tâches et services liés à la détermination des questions juridiques, à l'accès aux renseignements juridiques et à l'établissement de liens avec les services juridiques;
- les tâches et services pour aider à naviguer dans les processus, à comprendre les options et à remplir des formulaires;
- les tâches et services de soutien, y compris le mentorat et le soutien moral, le soutien à l'organisation des documents et l'accompagnement aux réunions et aux procédures décisionnelles.

Bien qu'il n'y ait aucun fondement à partir duquel nous pouvons quantifier l'ampleur de ces programmes, nous supposons qu'il y a des centaines d'exemples au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie d'organismes communautaires sans but lucratif qui fournissent de l'aide en matière juridique dans l'ensemble des groupes généraux de tâches et de services associés. Il semble que, au cours des dernières années, ces administrations ont connu une activité considérable et croissante dans le domaine de l'aide en matière de justice communautaire, et ce, dans l'ensemble de ces groupes.

Notant qu'il est pratiquement impossible de catégoriser clairement l'éventail des organismes et des services qu'ils offrent, nous avons décidé d'illustrer l'éventail en sélectionnant un échantillon de programmes dans ces administrations et en discutant brièvement de ces programmes. Les mandats de ces organismes quant à la prestation de programmes et la nature des programmes qu'ils offrent varient grandement. Le rapport mentionne aussi les évaluations des programmes que nous donnons en exemple, lorsqu'elles sont accessibles au public.

Au moment de la description des activités de programme au Canada et de la comparaison des administrations, nous avons divisé les activités en trois catégories qui correspondent en gros aux trois groupes de services décrits ci-dessous.

1. **Partenariats de justice communautaire, y compris les partenariats bibliothèque-justice et santé-justice**

Les partenariats appartenant à ce groupe prennent de nombreuses formes. Les partenariats bibliothèque-justice sont axés sur la formation du personnel de bibliothèque sur la façon de reconnaître un problème juridique et sur la recherche et l'accès à de l'information juridique fiable et pertinente pour les abonnés de la bibliothèque.

Les partenariats santé-justice permettent d'offrir de la formation et du soutien aux travailleurs de la santé afin d'accroître leur capacité d'aider les patients à cerner les problèmes juridiques et à accéder aux renseignements juridiques pertinents. Bon nombre de ces programmes offrent des services d'orientation conviviaux et ont des services juridiques intégrés directement au cadre des soins de santé.

Les partenariats religion-justice offrent aux membres de groupes ou d'établissements religieux ou confessionnels, ou aux personnes qui fréquentent des lieux de culte particuliers, des liens directs avec des professionnels du droit. Plusieurs de ces partenariats sont apparus récemment aux États-Unis.

Les partenariats intersectoriels offrent la possibilité de mettre les gens en contact avec une gamme de services sociaux, y compris l'aide liée au droit. En Ontario, Connexion Ottawa est un réseau fondé sur des partenariats qui regroupe plus de 50 services de santé communautaire, d'aide juridique, d'immigration, de services sociaux et services offerts aux personnes en situation de handicap. Cette initiative permet aux travailleurs de première ligne de fournir des renseignements juridiques utiles et exacts à leurs clients, facilite l'établissement de liens avec d'autres services et offre une gamme de programmes de formation aux organismes partenaires afin qu'ils acquièrent des connaissances et des compétences en droit.

2. Services communautaires qui intègrent l'aide liée au droit, y compris les services dans les domaines des droits des travailleurs, du soutien aux immigrants récents, du soutien aux survivants de violence entre partenaires intimes et les navigateurs et guides communautaires

De nombreux organismes communautaires, dirigés par des travailleurs, ont été à l'avant-garde de la défense des droits juridiques de leurs membres, sans se laisser décourager par l'absence d'un avocat au sein du personnel. Les organismes communautaires du Canada et des États-Unis qui œuvrent à soutenir les travailleurs fournissent une gamme d'aide, concernant notamment les demandes de prestations, pour que les travailleurs puissent mieux comprendre leurs droits et régler les problèmes en matière d'emploi. Ces organismes préconisent des conditions de travail justes, décentes et sécuritaires.

Les organismes communautaires du Canada et des États-Unis qui travaillent dans le domaine de l'immigration et de l'asile soutiennent les nouveaux arrivants dans leurs efforts pour obtenir un statut juridique, un permis de travail ou d'études ainsi que les soins de santé, les documents juridiques et les versements dont ils ont besoin pour demeurer au pays et y vivre décemment. L'aide varie d'une organisation et d'une administration à l'autre. Elle est fournie par des travailleurs sociaux, des gestionnaires de cas, des bénévoles formés, des coordonnateurs ou des étudiants.

Pour se libérer d'une relation violente, personnes survivantes de violence entre partenaires intimes peuvent devoir recourir à divers processus juridiques, dont le droit pénal, le droit familial et le droit du logement, et il est possible qu'elles aient besoin d'un soutien au revenu. Au Canada, les organismes qui offrent des services aux survivantes et survivants de violence entre partenaires intimes forment des juristes et des travailleurs de soutien auprès des tribunaux en ce qui a trait à divers services d'assistance, dont l'accompagnement des femmes au tribunal et à leur rendez-vous avec un avocat, la formation sur le processus juridique et la façon de remplir les documents juridiques. Ils peuvent aussi les aider en les mettant en communication avec des avocats en droit de la famille.

Au cours des dernières années, divers programmes d'orientation ont vu le jour au Canada et dans d'autres administrations, dans des contextes juridiques et communautaires, pour fournir de l'aide liée au processus aux personnes engagées dans une cause juridique. Les programmes de navigation à l'intérieur des cours et des tribunaux varient d'une administration à l'autre. Certains ont recours à des bénévoles formés, d'autres à du personnel spécialement formé. Ils offrent une gamme de services de soutien aux parties qui se représentent elles-mêmes, notamment de l'aide pour s'y retrouver physiquement dans les tribunaux, obtenir des renseignements juridiques et liés aux procédures, comprendre leurs options, remplir les documents juridiques et obtenir des renseignements sur le renvoi.

Les organismes communautaires ont également commencé à adopter la terminologie de « navigation » pour décrire l'aide juridique axée sur les processus qu'ils fournissent. Certains organismes offrent un soutien par les pairs en formant des membres de la collectivité pour servir de « guides communautaires » et de « pairs éducateurs ».

3. Les Amis McKenzie et les personnes de soutien à la Cour

Au cours des dernières années, le concept des personnes de soutien, qui mise sur les Amis McKenzie au Royaume-Uni, a su attirer l'attention au Canada. Le Royaume-Uni permet à un profane, appelé « Ami McKenzie »,

de fournir une « aide raisonnable » aux plaideurs qui se représentent eux-mêmes devant les tribunaux.

Le rôle des Amis McKenzie et des personnes responsables du soutien à la Cour varie d'une administration à l'autre. Ils peuvent fournir un éventail d'aide, y compris un soutien moral et émotionnel, des conseils pour organiser différents documents et éléments de preuve et mieux comprendre le processus juridique et le forum décisionnel, et accompagner la personne à une rencontre avec un avocat ou à une instance au tribunal ou autre. De nombreux organismes communautaires au Canada qui offrent de l'aide liée au droit offrent également ce qui pourrait être considéré comme de l'aide de type « Ami McKenzie ».

Le rapport examine également les différents modèles d'aide en matière de justice communautaire offerts par le vaste réseau d'organismes de bienfaisance indépendants au Royaume-Uni, appelé Citizens Advice. Les bureaux de Citizens Advice sont des points d'entrée pour de nombreuses personnes qui ont besoin d'aide et de soutien à l'égard d'un grand éventail de questions, y compris celles qui ont trait aux avantages sociaux et aux pensions, à l'endettement et aux questions liées à la consommation, à l'emploi, au logement, à l'immigration et à de nombreuses autres questions. Des conseillers hautement qualifiés qui travaillent à partir des bureaux de Citizens Advice fournissent de l'information sur les processus, aident les clients à communiquer avec les établissements avec lesquels ils font affaire, traduisent leur récit pour répondre aux exigences des formulaires de demande ou des tribunaux, négocient de façon informelle avec les employeurs et recueillent des preuves à l'appui de leurs allégations.

De plus, le rapport traite brièvement de l'utilisation de la technologie pour appuyer la justice communautaire. La technologie a joué un rôle positif dans la prestation d'aide en matière de justice communautaire, c'est-à-dire sous forme de plateformes, d'outils et de canaux en ligne pour le partage d'information et le soutien des services, sous forme de formation, et sous forme de mentorat, de soutien par les pairs et de soutien aux renvois.

7. Aide en matière de justice communautaire et qualité

Des questions sont parfois soulevées concernant la qualité de l'aide en matière de justice communautaire offerte par les organismes communautaires et la façon dont cette aide se compare sur le plan de la qualité et de l'efficacité aux services d'un avocat ou d'un parajuriste. La documentation universitaire relativement récente sur ces questions, faisant l'objet d'un examen assez détaillé, est mince.

Nous tirons les principales constatations suivantes de la documentation sur l'évaluation :

- les organismes communautaires sans but lucratif dotés d'un personnel formé et spécialisé sont en mesure d'offrir, dans le cadre spécialisé des services de leur organisme, des services juridiques d'aussi grande qualité que les avocats;

- l'aide liée au droit fournie par les organismes communautaires sans but lucratif, y compris les services personnalisés fournis en personne, peut avoir une incidence positive sur les résultats des affaires;
- les non-avocats qui fournissent de l'aide liée au droit ne font pas l'objet de plus d'inconduite ou de sanctions professionnelles que les avocats;
- la spécialisation est un élément clé de la qualité en ce qui concerne l'aide liée au droit, et les travailleurs communautaires sont en mesure de développer cette spécialisation;
- un avocat d'expérience peut être important lorsque les questions juridiques sont complexes, ou lorsque la « compétence relationnelle » – la connaissance d'un tribunal ou du personnel du tribunal – entre en jeu.

8. Conclusion : principales constatations, lacunes dans les connaissances, recommandations et prochaines étapes

La conclusion du rapport fait état d'un certain nombre de **constatations principales** :

- i. Comme les non-avocats offrent déjà une aide liée au droit qui correspond au paradigme axé sur les avocats, les efforts et les initiatives visant à transformer le paradigme axé sur les avocats en rôles plus importants pour les non-avocats en général et l'aide en matière de justice communautaire en particulier visent, dans une certaine mesure, à modifier le degré plutôt que la nature.
- ii. Certaines mesures réglementaires récentes, bien qu'elles ne reflètent pas un changement de paradigme axé sur l'avocat, encouragent au moins l'orientation du paradigme vers des modes de prestation de services auxquels plus de gens pourraient avoir accès. Toutefois, dans la mesure où ces modes de prestation de services fonctionnent à but lucratif, même s'ils coûtent moins cher, il est peu probable qu'ils présentent une grande avancée en matière d'accès à la justice pour les personnes à faible revenu ou qui vivent d'autres formes de désavantage social et de marginalisation.
- iii. Une nouvelle approche et la compréhension de l'accès à la justice qui est centrée sur les personnes et axée sur l'autonomisation peuvent modifier le fondement sur lequel le paradigme axé sur l'avocat a été érigé et elles continueront probablement d'exercer des pressions pour changer ce paradigme. Nous prévoyons que cela mènera à des mesures réglementaires plus délibérées – formelles ou informelles – pour permettre et appuyer l'aide en matière de justice communautaire.
- iv. L'ampleur et la vigueur de l'aide en matière de justice communautaire aident à refléter la réalité de l'endroit et de la façon dont les gens abordent leurs problèmes multidimensionnels, y compris les problèmes qui peuvent inclure un

élément lié au droit. Le fait de reconnaître et d'appuyer cette réalité est très prometteur pour améliorer l'accès à la justice.

- v. L'adoption d'une approche favorable et habilitante de l'aide en matière de justice communautaire (par les organismes de réglementation, les gouvernements et d'autres) est une approche solide fondée sur les données probantes. Il n'y a pas de preuves permettant d'établir que cela mettrait le public en danger.

Nous avons également cerné deux principales **lacunes dans les connaissances** :

1. Premièrement, il y a un manque d'information détaillée sur l'étendue réelle des programmes et des activités d'aide en matière de justice communautaire au Canada et dans les administrations comparatives.
2. Deuxièmement, ce qui est plus important, c'est qu'il y a une lacune dans les évaluations accessibles au public de l'efficacité des programmes et des activités actuels comportant la prestation d'aide liée au droit par des organismes communautaires sans but lucratif. Notre examen a tenu compte de la documentation limitée disponible dans ce domaine et il appuie l'utilité d'une telle recherche. Toutefois, nous insistons sur le fait que, pour être productifs et constructifs, les organismes sans but lucratif qui fournissent de l'aide en matière de justice communautaire doivent participer activement, sinon diriger, ces efforts d'évaluation.

En conformité avec les principales constatations du présent rapport, et d'autres, selon lesquelles l'aide en matière de justice communautaire semble être de bonne qualité, nous **recommandons** qu'elle soit renforcée et élargie au moyen d'une approche qui met l'accent sur son soutien et son habilitation, plutôt que sur son contrôle et sa réglementation. En nous inspirant d'autres travaux, nous offrons un cadre pour cette approche qui décrit bon nombre des pratiques exemplaires déjà en place dans les milieux communautaires. Le cadre est axé sur trois caractéristiques d'une aide en matière de justice communautaire de bonne qualité et fournit un ensemble de repères indicatifs pour chaque caractéristique. Nous proposons que l'aide en matière de justice communautaire est de « bonne qualité » dans les cas suivants :

1. **Les auxiliaires de la justice communautaire ont les connaissances, les compétences et l'expérience dont ils ont besoin** pour aider les gens à composer avec les éléments juridiques de leurs problèmes et à s'y retrouver dans les processus juridiques pertinents.
2. **Les auxiliaires de la justice communautaire travaillent au sein d'un organisme sans but lucratif et d'une infrastructure éthique** qui protège la dignité, la vie privée et le bien-être des consommateurs des personnes qu'ils aident.

3. **Les auxiliaires de la justice communautaire offrent un soutien qui répond aux besoins de leurs clients de façon holistique**, en se fondant sur la compréhension de la nature multidimensionnelle de leurs besoins, du contexte social de leur vie et de la disponibilité d'autres services appropriés dans la collectivité. En bref, les travailleurs communautaires connaissent leurs clients et connaissent leur collectivité à fond.

En retour, nous proposons que les prochaines étapes pour l'aide en matière de justice communautaire soient éclairées par l'approche de « soutien et d'habilitation » que nous recommandons.

En ce qui concerne l'éventail des **prochaines étapes** possibles pour le ministère de la Justice, nous suggérons les possibilités suivantes :

1. Étudier la possibilité de soutenir et d'habiliter la justice communautaire pour aider à améliorer l'accès à la justice dans les domaines de compétence fédérale et dans les domaines couverts par les partenariats de programmes intergouvernementaux et les cadres de financement connexes.
2. Déterminer et corriger les obstacles ou les restrictions actuels à l'aide en matière de justice communautaire dans les domaines de compétence fédérale, en particulier dans le domaine de l'aide liée au droit de l'immigration et des réfugiés fournie par les organismes sans but lucratif.
3. Financer et faciliter autrement la recherche afin de mieux comprendre l'ampleur actuelle de l'aide en matière de justice communautaire et d'évaluer de façon constructive et contextuelle sa qualité et les domaines d'amélioration possibles.
4. Financer et faciliter autrement la recherche afin de mieux comprendre comment les organismes communautaires à but non lucratif qui offrent de l'aide en matière de justice communautaire peuvent soutenir la qualité de leur travail à l'interne et collectivement.
5. Financer et autrement faciliter des projets, des projets pilotes ou d'autres initiatives propres à un secteur ou à un organisme, visant à élaborer, à établir, à maintenir, à évaluer ou à améliorer la qualité de l'aide en matière de justice communautaire.
6. Financer et faciliter autrement la recherche qui explore avec une attention et une profondeur particulières les mesures prises et l'aide recherchée par les personnes à faible revenu ou qui subissent d'autres désavantages sociaux pour régler leurs

problèmes de vie multidimensionnels qui peuvent inclure des éléments liés au droit, ainsi que l'efficacité des mesures et les défis connexes.

7. Favoriser l'échange d'information et de connaissances sur l'aide en matière de justice communautaire au Canada et à l'étranger.

1. Introduction

Le présent rapport fait le point sur les récents développements concernant les mesures réglementaires et les activités de programme visant à améliorer l'accès à la justice grâce à l'aide fournie par des non-avocats dans les milieux communautaires sans but lucratif. Nous appelons ce type d'aide « l'aide en matière de justice communautaire ». Le présent rapport a pour but d'explorer et de cerner la possibilité d'appuyer et d'élargir les rôles de l'aide en matière de justice communautaire au Canada.

Notre examen porte principalement sur le Canada, mais nous tenons également compte des développements récents des administrations comparatives. Le rapport identifie certaines mesures réglementaires pertinentes susceptibles d'élargir la portée des rôles des non-avocats en général et de l'aide en matière de justice communautaire en particulier. Il indique également un niveau important d'activités de programme dans le domaine de l'aide en matière de justice communautaire.

Au fur et à mesure que les développements au Canada avancent sur la voie de l'habilitation et de la prestation d'aide en matière de justice communautaire, ils contribuent de plus en plus à changer le paradigme actuellement prédominant axé sur l'avocat de la réglementation et de la prestation de l'aide liée au droit au Canada. Le paradigme actuel permet depuis longtemps à des non-avocats dans un éventail précis de rôles de fournir de l'aide liée au droit, y compris certains rôles concernant l'aide en matière de justice communautaire. Mais le paradigme est demeuré axé sur l'avocat en ce sens que la permission pour exercer des rôles non juridiques et fournir de l'aide en matière de justice communautaire a toujours été l'exception plutôt que la règle, tant sur le plan de la structure des cadres réglementaires que de la fourniture quantitative d'aide liée au droit dans le système juridique officiel.

Dans la mesure où cela se produit, le passage d'un paradigme axé sur l'avocat correspond et, en fait, peut être associé à un changement dans la compréhension de l'accès à la justice lui-même. Ce dernier changement s'inscrit dans le virage vers la définition et la compréhension de l'accès à la justice en fonction de l'expérience du grand public avec ce qu'on appelle les « problèmes juridiques quotidiens », plutôt qu'en fonction du fonctionnement du système de justice officiel¹.

Un aperçu clé de la recherche en cours au Canada et ailleurs sur les problèmes liés au droit est le fait que les gens empruntent diverses voies pour régler leurs problèmes (y compris ne prendre aucune mesure), que les avocats et le système de justice officiel ne sont qu'une de ces voies et, surtout, ne constituent pas nécessairement la voie à prioriser dans le cadre des efforts visant à améliorer l'accès à la justice. C'est peut-être particulièrement le cas des personnes à faible revenu et des personnes qui vivent

¹ Ab Currie, *Nudging the Paradigm Shift : Everyday Legal Problems in Canada* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2016), en ligne (pdf) : *Forum canadien sur la justice civile* [www.cfcj-
fcjc.org/sites/default/files/publications/reports/Nudging%20the%20Paradigm%20Shift%2C%20Everyday%20Legal%20
Problems%20in%20canada%20-%20Ab%20Currie.pdf](http://www.cfcj-
fcjc.org/sites/default/files/publications/reports/Nudging%20the%20Paradigm%20Shift%2C%20Everyday%20Legal%20
Problems%20in%20canada%20-%20Ab%20Currie.pdf) [Currie, *Nudging the Paradigm Shift*].

d'autres formes de désavantage social et de marginalisation. En d'autres termes, comme l'approche visant à comprendre l'accès à la justice est de moins en moins axée sur l'avocat et le système de justice officiel, la réglementation est également de moins en moins axée sur l'avocat et, ainsi, la prestation de l'aide liée au droit, les solutions de rechange et les options d'aide supplémentaire (y compris l'aide en matière de justice communautaire) deviennent un centre d'intérêt.

L'attention que le présent rapport accorde à l'évolution récente des mesures réglementaires et des activités de programme dans le domaine de la justice communautaire vise à être à la fois descriptive et évaluative. Nous passons en revue les récents développements liés à l'aide en matière de justice communautaire et les documents et autres renseignements limités disponibles sur la qualité et l'efficacité de l'aide non juridique en général et de la justice communautaire en particulier, surtout dans la mesure où elles ont été comparées aux services offerts par les avocats. À la lumière de l'examen des données d'évaluation disponibles, le présent rapport conclut que l'aide en matière de justice communautaire est généralement de bonne qualité, qu'elle répond aux besoins multidimensionnels des gens et qu'elle n'est pas plus sujette aux lacunes en matière de qualité ou d'efficacité que les services d'avocats. Par conséquent, le rapport recommande que les prochaines étapes liées à l'aide en matière de justice communautaire visent à l'appuyer et à la rendre possible.

Le présent rapport est divisé en huit sections, y compris la présente introduction. La section 2 explique la méthodologie utilisée pour la recherche dans ce rapport. La section 3 fournit certaines définitions fondamentales des formes d'aide liée au droit et situe les non-avocats et l'aide en matière de justice communautaire dans ce paysage de définitions.

La section 4 examine les objectifs et les composantes du cadre de réglementation pour la profession juridique et la prestation de services juridiques au Canada et dans les administrations comparatives des États-Unis, de l'Australie, de l'Angleterre et du pays de Galles. La première partie de la présente section porte sur l'explication de la nature « axée sur l'avocat » du paradigme réglementaire actuel dans les administrations canadiennes, tout en signalant la place des non-avocats et de l'aide en matière de justice communautaire dans ce paradigme. Dans le cadre de cet aperçu de la situation actuelle au Canada, la section indique comment une sélection de réformes et d'autres initiatives incitent les avocats à améliorer l'accès à la justice. La section passe ensuite à un examen des paradigmes réglementaires dans les administrations comparatives, y compris la prise en compte du champ d'application pour les non-avocats et pour l'aide en matière de justice communautaire.

La section 5 cherche à explorer les relations entre l'accès à la justice, l'accent mis sur les avocats et l'aide en matière de justice communautaire. La section offre une définition de l'accès à la justice et un aperçu des résultats de recherche sur les soi-disant problèmes juridiques quotidiens et la mesure dans laquelle la population a accès à la justice pour régler ces problèmes. La section explique ensuite comment les non-avocats peuvent représenter un élément important des efforts visant à améliorer l'accès à la justice pour

les communautés marginalisées. Cela nous amène à tenir compte des indications selon lesquelles un plus grand accent sur les avocats est associé à un accès relativement moindre à la justice. La dernière partie de la section passe brièvement en revue les concepts de capacité juridique et d'habilitation juridique en ce qui a trait à l'accès à la justice et à l'aide en matière de justice communautaire.

La section 6 porte sur l'éventail de l'aide liée au droit et des services juridiques fournis par les travailleurs d'organismes communautaires sans but lucratif — ou de l'aide en matière de justice communautaire — et donne des exemples du Canada et d'administrations comparatives qui illustrent l'ampleur et la nature de l'aide en matière de justice communautaire. La section 6 indique également les cas où les programmes d'aide en matière de justice communautaire ont fait l'objet d'évaluations de programme. Enfin, la section comprend un bref examen de la façon dont les organismes de justice communautaire aident à tirer parti de la technologie pour appuyer leur travail.

La section 7 tient compte de la documentation disponible qui jette un éclairage évaluatif sur la qualité de l'aide liée au droit fournie par les auxiliaires de la justice communautaire et examine la qualité comparative des services fournis par les avocats et les non-avocats.

La section 8 est la conclusion du présent rapport. Cette section cerne les lacunes en matière de connaissances et les prochaines étapes, conformément à l'approche recommandée pour appuyer et faciliter la justice communautaire à l'avenir.

Une annexe donne un aperçu plus détaillé des cadres de réglementation des administrations canadiennes.

2. Méthodologie

Ce rapport a d'abord utilisé une méthodologie de recherche axée sur l'examen des principales sources juridiques (législation sur la réglementation de la profession juridique dans les secteurs de compétence pris en considération), des publications réglementaires primaires (rapports et autres documents produits par les organismes de réglementation de la profession juridique), et de la documentation universitaire secondaire. Lorsque nous avons découvert que la documentation secondaire était quelque peu limitée, nous avons élargi notre méthodologie pour y intégrer de façon sélective de la documentation moins officielle produite par des organismes qui participent à des activités et à des programmes communautaires sans but lucratif dont les intervenants sont des non-avocats.

Les principales sources documentaires comprenaient la législation ayant une incidence sur la réglementation de la profession juridique et la prestation de services juridiques dans toutes les administrations canadiennes, ainsi que des administrations comparatives. Un examen des principales dispositions des règlements mis en place par les organismes de surveillance autoréglementés de la profession juridique, comme le Barreau de l'Ontario, a également été entrepris. Parmi les autres sources documentaires principales, mentionnons les rapports annuels et les documents semblables produits par les organismes qui fournissent des services juridiques ou leurs bailleurs de fonds, en particulier dans le milieu communautaire sans but lucratif. La documentation pertinente sur les sources primaires a été trouvée en effectuant des recherches dans les dépôts en ligne de lois et de règlements en libre accès, ainsi que dans les documents publics des organismes de réglementation et des fournisseurs disponibles en ligne.

La documentation secondaire était principalement constituée de recherches universitaires fournissant des explications, des analyses et des évaluations des concepts, des cadres et des activités de réglementation, ainsi que des programmes de services juridiques. Un vaste corpus de documentation sur la réglementation des services juridiques et les questions d'accès à la justice a été recensé, mais seul un très petit corpus de documentation se livre à l'évaluation de programmes communautaires sans but lucratif dont les intervenants sont des non-avocats. De la documentation secondaire pertinente a été trouvée en effectuant des recherches dans les bases de données de recherche universitaire en ligne (certains en libre accès et d'autres seulement accessibles par abonnement institutionnel), ainsi qu'en recherchant de la documentation autrement disponible en ligne ou dans les collections des bibliothèques universitaires. Avec l'aide du ministère de la Justice, cela comprenait une recherche spécialisée de documents en français. Après l'identification initiale et la catégorisation de la documentation secondaire selon les questions de recherche, les auteurs et les assistants de recherche ont rédigé des annotations descriptives de chaque source. Les annotations recueillies ont été évaluées en fonction du contenu clé et des thèmes communs, et elles ont servi de base au présent rapport.

Compte tenu de la quantité limitée de documentation universitaire secondaire, nous avons ensuite élargi notre champ d'application pour tenter de trouver et d'intégrer de l'information provenant de documents moins officiels produits par des organismes communautaires qui participent à des activités et à des programmes communautaires sans but lucratif dont les intervenants ne sont pas avocats. Cette documentation est en grande partie conservée au niveau des organisations individuelles, dont il y a un grand nombre au Canada seulement, et beaucoup plus dans les administrations comparatives. De plus, ces documents ne sont pas systématiquement ou complètement accessibles en ligne, ce qui était notre seul moyen pratique d'accès. Il n'était pas possible, dans le cadre de ce projet, de tenter de recueillir systématiquement cette information. Par conséquent, l'incorporation de cette documentation moins officielle est nécessairement sélective et notre examen de celle-ci ne donne qu'un aperçu partiel des activités et des programmes pertinents. Dans certains cas, nous avons recueilli des renseignements supplémentaires ou des éclaircissements sur les activités du programme au moyen d'entrevues téléphoniques.

3. Définitions : Le paysage des formes d'aide liée au droit

Dans cette section, nous donnons de brèves définitions des principales formes de prestation d'aide liée au droit qui serviront de point de référence pour l'explication et la discussion ultérieures du paradigme actuel et des nouvelles approches. Nos définitions mettent principalement l'accent sur l'identité des fournisseurs, mais comprennent également une disposition axée sur la technologie comme nouvelle source autonome d'aide.

D'entrée de jeu, nous devons clarifier notre utilisation de l'expression « aide liée au droit ». En utilisant ce terme, notre objectif est de permettre l'inclusion de toutes les formes d'aide utilisées pour régler des problèmes liés au droit. Ce terme représente une aide qui va des types d'aide que les intervenants en justice communautaire fournissent souvent, comme de l'information juridique, le renvoi à des avocats, des conseils sur la façon de remplir les formulaires et la navigation ou l'accompagnement au sein des processus, aux types d'aide que les avocats et d'autres professionnels du droit certifiés fournissent habituellement, comme la rédaction de documents, les conseils juridiques et la représentation devant les tribunaux ou d'autres instances de règlement des différends.

Comme nous l'expliquons plus en détail à la section 4, l'une des principales raisons pour lesquelles cette dernière gamme d'aide est habituellement fournie par des avocats et d'autres professionnels du droit autorisés est que la prestation de ces services est habituellement interdite par les cadres de réglementation applicables pour les autres types de fournisseurs de services. Ces cadres de réglementation ont entraîné l'établissement d'une limite d'exclusion autour de la gamme d'assistance classée comme « la pratique du droit » ou « la prestation de services juridiques ». Cette limite est souvent appelée la création d'une ligne de démarcation entre la prestation de « services juridiques » et la transmission de « renseignements juridiques » (qui n'est généralement pas réglementée), la ligne étant théoriquement située au point où l'assistance nécessite l'application de connaissances, de principes et de jugement juridiques à l'égard de la situation particulière d'une personne ou, en termes plus concis, au moment où l'aide comporte des « conseils juridiques ».

Comme cet indicateur de la ligne de démarcation n'est pas clair, et qu'il pourrait être largement englobant, il jette une ombre sur l'éventail de l'aide liée au droit que les auxiliaires de la justice communautaire peuvent fournir, sans risquer de « franchir la ligne » dans la pratique non autorisée du droit ou la prestation de services juridiques. Parfois, dans le présent rapport, nous utilisons le terme « services juridiques » pour faire référence à la gamme d'aide liée au droit qui est habituellement associée aux avocats (et à d'autres professionnels du droit autorisés) parce que d'autres (non-avocats/non titulaires d'un permis) n'ont souvent pas le droit de les fournir.

De plus, nous devons noter ici que nous préférons l'expression « problème lié au droit » (ou, parfois, « problème touchant la vie avec un élément juridique ») à l'expression « problème juridique quotidien ». Nous préférons la première parce qu'elle reflète mieux la réalité selon laquelle les problèmes que les gens vivent sont souvent multidimensionnels (touchant, disons, des éléments liés à la santé ou aux finances) et ne sont donc pas simplement ou singulièrement des problèmes « juridiques ». De plus, le terme que nous préférons aide à éviter l'hypothèse selon laquelle la résolution d'un problème « juridique » doit ou devrait reposer sur l'engagement avec le système juridique officiel.

3.1 Les avocats comme principaux fournisseurs de services juridiques

Les avocats sont le principal véhicule de prestation de services juridiques. Dans toutes les administrations canadiennes et dans les administrations internationales comparatives, seules les personnes qui ont satisfait à des exigences particulières en matière d'éducation et autres peuvent obtenir un permis d'avocat et se faire appeler avocats (ou, au Québec, représentants). De plus, toutes les administrations canadiennes ont mis en place une restriction générale fondamentale qui permet seulement aux avocats de « pratiquer le droit ». Dans certains pays, la restriction ne s'applique pas à la pratique générale du droit, mais plutôt à une longue liste d'activités plus précises qui entrent dans la catégorie générale de la « prestation de services juridiques ». Toutes les activités qui ont été désignées comme donnant lieu à la prestation de services juridiques entreraient également dans la catégorie de la « pratique du droit ». Peu importe la terminologie, les avocats ont le « champ d'exercice » de droits le plus vaste en ce sens qu'ils sont autorisés à participer à toute la gamme des activités qui sont classées comme des services juridiques et qu'ils peuvent entreprendre ces activités dans toute la gamme des domaines de fond et des processus décisionnels du droit.

Aux fins du présent rapport, dans la catégorie des avocats, nous nous intéressons surtout aux avocats qui fournissent des services juridiques aux personnes marginalisées et à leurs collectivités. Certains de ces avocats sont en pratique privée et fournissent des services juridiques sur la base de mandats d'aide juridique. Ils travaillent dans un cadre à but lucratif, bien que leur potentiel de production de profits soit, bien sûr, limité par la mesure dans laquelle ils font du travail d'aide juridique, ce qui est généralement entendu comme offrant une rémunération à des taux inférieurs à ceux du marché. D'autres sont des avocats employés par des programmes d'aide juridique, y compris des cliniques juridiques communautaires ou des organisations de la société civile, qui offrent leurs services dans un cadre sans but lucratif. Certains avocats, dans les deux contextes, offrent aussi des services juridiques gratuitement. Certains avocats en pratique privée, qu'ils acceptent ou non des certificats d'aide juridique, fournissent certains services juridiques à des taux « peu élevés » (honoraires réduits).

3.2 Formes d'aide liée au droit par des non-avocats

Techniquement, toute personne autre qu'un avocat qui a le droit de fournir de l'aide liée au droit est un fournisseur « non-avocat ». Mais il y a divers types de fournisseurs non-avocats, avec des exigences d'autorisation et des champs d'exercice différents. Dans ce qui suit, nous définissons les principaux types de fournisseurs non-avocats, en commençant par ceux dont les services ressemblent le plus à ceux des avocats. Même si, comme c'est souvent le cas dans ce domaine, nous utilisons le terme « non-avocat » tout au long de ce rapport, nous reconnaissons qu'il s'agit en soi d'un terme axé sur l'avocat et que, idéalement, l'ensemble des fournisseurs d'aide juridique qui ne sont pas des avocats serait identifiable par une étiquette différente.

3.2.1 Fournisseurs non-avocats généralistes de services juridiques : parajuristes, notaires et fournisseurs « sans frais »

Les parajuristes sont des personnes qui fournissent un éventail limité de services juridiques et qui ne peuvent habituellement le faire que dans un éventail limité de domaines juridiques importants. Les parajuristes dépendants sont ceux qui ne peuvent fournir des services juridiques qu'à titre d'employés d'avocats et sous leur supervision. Les parajuristes indépendants peuvent fournir des services juridiques de leur propre chef, indépendamment des avocats. Dans certaines administrations, les parajuristes indépendants ne peuvent exercer leur profession que s'ils sont autorisés par un régime de réglementation (qui est souvent similaire dans ses composantes générales à celles qui s'appliquent à l'octroi d'un permis d'avocat). L'Ontario et le Québec sont des exemples de telles administrations, bien qu'au Québec, on utilise l'étiquette « notaire ». Dans ces administrations, leur champ d'exercice est établi dans le régime de réglementation et ils forment un deuxième type de « professionnel juridique indépendant titulaire de permis », aux côtés des avocats.

Le fait que le Québec utilise l'étiquette « notaire » pour un rôle semblable à celui d'un parajuriste est susceptible de porter à confusion et nécessite une brève explication. Dans la plupart des juridictions canadiennes autres que le Québec, les « notaires » ont traditionnellement un rôle beaucoup plus restreint que les parajuristes, avec le pouvoir de ne fournir qu'une gamme très limitée de services juridiques « procéduraux », comme le fait d'être témoin des serments, de signer des affidavits et d'attester la véracité des documents. Habituellement, tous les avocats (et, le cas échéant, les parajuristes titulaires d'un permis) sont aussi des notaires, mais des personnes autres que des avocats peuvent être titulaires d'un permis de notaire en vertu d'une loi spéciale. Compte tenu de leur rôle restreint, les notaires traditionnels ne sont généralement pas des parajuristes. Aux fins du présent rapport, étant donné que les notaires types ne peuvent offrir qu'une gamme très limitée de services juridiques procéduraux, nous ne les incluons pas dans la catégorie des professionnels juridiques indépendants titulaires d'un permis.

Dans d'autres administrations, les parajuristes ne sont pas réglementés ni titulaires de permis pour exercer leur profession, et leur autorisation est fondée soit sur des dispositions législatives permettant aux gens de recevoir des services juridiques dans le cadre de procédures de règlement des différends de la part de « mandataires », soit sur la tolérance informelle des organismes de réglementation des avocats (qui surveillent les limites de la « pratique non autorisée du droit »). La plupart des parajuristes indépendants fournissent des services juridiques selon un modèle de pratique privée à but lucratif et des mandats d'aide juridique peuvent être décernés dans certains domaines de leur champ d'exercice. Certains parajuristes travaillent dans des programmes d'aide juridique, des cliniques juridiques communautaires et des organisations de la société civile.

Dans certaines administrations, il n'y a aucune limite à la prestation de services juridiques « sans frais, récompense ou gain ». Ces administrations autorisent donc ce que nous appellerons la prestation « sans frais » de services juridiques par des non-avocats. Nous remarquons toutefois que notre recherche n'a pas permis de constater que l'on se fie expressément à cette autorisation, dans les administrations où elle existe, par des non-avocats en général ou par des organismes œuvrant dans le domaine de la justice communautaire.

3.2.2 Fournisseurs non-avocats de services juridiques propres à un secteur

Dans certaines administrations, il est permis à des non-avocats de fournir une gamme complète ou importante de services juridiques, mais seulement dans un secteur particulier ou dans un domaine important du droit. Un excellent exemple est celui des consultants en immigration qui peuvent fournir des services juridiques relativement à toute une gamme de questions liées à l'immigration et aux réfugiés. Les consultants en immigration peuvent exercer à but lucratif.

3.2.3 Fournisseurs non-avocats de services juridiques non professionnels

Dans certaines administrations, les membres de professions ou d'emplois non juridiques sont autorisés à fournir des services juridiques lorsqu'ils le font dans le cadre de leurs activités professionnelles normales. Habituellement, ce type d'autorisation n'est pas limité en ce qui concerne les modalités de prestation, en ce sens qu'il peut s'agir d'une autorisation à but lucratif ou sans frais.

3.2.4 Aide en matière de justice communautaire par les non-avocats

Ce qui distingue l'aide en matière de justice communautaire en tant que forme d'aide fournie par des non-avocats, c'est qu'elle est fournie dans un contexte communautaire sans but lucratif dans le cadre d'une approche holistique visant à répondre aux besoins des personnes et des collectivités marginalisées. Dans la mesure où l'aide en matière de justice communautaire peut, à certains égards, être considérée comme la prestation de « services juridiques », elle n'est pas expressément autorisée en tant que telle, mais peut être considérée comme autorisée sur la base d'autorisations plus générales pour la prestation de services juridiques par des non-avocats qui peuvent couvrir un éventail de services holistiques sans but lucratif en milieu communautaire. Pour ce qui est de notre discussion ciblée sur l'aide en matière de justice communautaire à la section 6, nous utilisons le terme « travailleur communautaire » comme étiquette générale pour les non-avocats qui fournissent de l'aide liée au droit pour les problèmes qui affectent la vie des gens dans des contextes communautaires sans but lucratif.

3.3 Aide liée au droit axée sur la technologie

La technologie joue de plus en plus un rôle dans la prestation d'aide liée au droit. Pour ce qui est de situer les ressources et les outils juridiques axés sur la technologie dans le contexte plus large, il est utile de faire la distinction entre ce qu'on peut appeler la technologie « directe au public » et la technologie de « soutien au fournisseur ». La technologie « directe au public » rend l'information juridique et d'autres formes de ressources ou d'assistance juridiques directement accessibles au grand public, via une interface technologique. La technologie de « soutien au fournisseur » cible les fournisseurs actuels d'aide juridique — principalement les avocats — et vise à fournir des outils technologiques qui améliorent l'efficacité et l'efficacé du travail que les avocats doivent faire pour fournir de l'aide liée au droit.

Aux fins du présent rapport, nous limitons notre exploration de l'aide juridique axée sur la technologie au rôle que la technologie peut jouer pour faciliter la prestation d'aide en matière de justice communautaire.

4. Contexte : Le paradigme actuel au Canada et les administrations comparatives

Dans cette section, nous fournissons :

- un aperçu des principaux objectifs et caractéristiques des régimes de réglementation actuels au Canada ainsi que dans des administrations comparatives;
- une définition de l'accès à la justice et un examen de certaines des principales conclusions de la recherche sur la prévalence des soi-disant « problèmes juridiques quotidiens », la mesure dans laquelle les avocats et d'autres sources d'aide sont utilisés pour résoudre ces problèmes, et le manque apparent d'accès à la justice;
- une analyse suggérant un lien entre les degrés d'inaccessibilité de la justice et les degrés d'accent réglementaire sur la prestation de services par les avocats ; et les défis en matière d'accessibilité et d'efficacité des services juridiques pour les groupes défavorisés et vulnérables si l'aide juridique ne peut être obtenue que par des avocats;
- un aperçu des initiatives récentes visant à améliorer l'accès à la justice par des moyens autres que les non-avocats.

4.1 Le paradigme actuel au Canada et les administrations comparatives

4.1.1 Objectifs de la réglementation de l'aide juridique

L'analyse scientifique de la réglementation de la profession juridique a permis de cerner un éventail d'objectifs de réglementation clés². Dans une enquête et une analyse des approches réglementaires au Canada et dans des administrations internationales comparables — les États-Unis, l'Angleterre et le pays de Galles, la Nouvelle-Zélande et

² Michael J Trebilcock, « Regulating the Market for Legal Services » (2008) 45:5 Alberta L Rev 215; Gillian K Hadfield et Deborah L Rhode, « How to Regulate Legal Services to Promote Access, Innovation, and the Quality of Lawyering » (2016) 67:5 Hastings LJ 1191; Noel Semple, *Legal Services Regulation at the Crossroads : Justitia's Legions* (Gloucestershire : Edward Elgar Publishing Ltd, 2015) [Semple, *Legal Services Regulation at the Crossroads*]; Richard Devlin et Porter Heffernan, « The End(s) of Self-Regulation » (2008) 45:5 Alberta Law Review 169 [Devlin & Herrnan, « The End(s) of Self-Regulation »].

l'Australie — Noel Semple soutient que la réglementation des services juridiques repose généralement sur trois principes justificatifs³ :

1. La protection des consommateurs et des clients — principalement pour les clients qui sont les bénéficiaires immédiats des services juridiques;
2. La minimisation des externalités négatives — principalement pour les tierces parties dans la relation entre le titulaire de permis et le client, tant les personnes que la société dans son ensemble, qui peuvent être touchées négativement par la prestation de services juridiques de mauvaise qualité ou autrement préjudiciables;
3. L'encouragement des externalités positives — encore une fois, principalement pour les tierces parties dans la relation entre le titulaire de permis et le client, tant les personnes que la société dans son ensemble, qui peuvent être touchées positivement par la prestation de services juridiques de bonne qualité ou autrement bénéfiques.

Comme Semple le fait remarquer, à l'échelle de la société, le souci des externalités positives et négatives peut inclure les objectifs de préservation de la primauté du droit et d'amélioration de l'accès à la justice⁴.

Parallèlement, les universitaires ont également relevé un préjugé d'intérêt personnel dans les actions de réglementation, sinon les justifications, des avocats autoréglementés⁵. De plus, des préjugés ont également été détectés dans les mesures de surveillance réglementaire et d'application de la loi⁶.

Les organismes de réglementation juridique eux-mêmes reconnaissent généralement un éventail d'objectifs semblables. Pour certains de ces organismes, comme le Barreau de l'Ontario (BO), ces objectifs sont définis dans leur loi habilitante. En vertu de la *Loi sur le Barreau*, la fonction principale du BO est de veiller à ce que toutes les personnes qui pratiquent le droit ou fournissent des services juridiques en Ontario « respectent les normes de formation, de compétence professionnelle et de déontologie qui sont appropriées dans le cas des services juridiques qu'elles fournissent »⁷. Cette mission semble donner automatiquement naissance à deux principes réglementaires principaux correspondants, à savoir que la prestation de services juridiques doit répondre à des

³ Semple, *Legal Services Regulation at the Crossroads*, supra note 2 aux p. 18 à 44.

⁴ *Ibid.*, aux p. 32 et 33.

⁵ Pour un aperçu des arguments pour et contre l'autoréglementation des avocats, voir Devlin & Herrnan, « The End(s) of Self-Regulation » supra note 2 aux p. 185 à 195. Voir aussi Harry Arthurs, « The Dead Parrot : Does Professional Self-Regulation Exhibit Vital Signs? » (1995) 33:4 Alberta L Rev 800.

⁶ Voir : Richard L. Abel, *Lawyers in the Dock : Learning from Attorney Disciplinary Proceedings* (Oxford University Press : New York 2008); Joan Brockman, « Money for Nothing, Advice for Free : The Law Society of British Columbia's Enforcement Actions against the Unauthorized Practice of Law » (2010) 29 Windsor Rev L & Soc Issues 1; Alice Woolley, « Rhetoric and Realities : What Independence of the Bar Requires of Lawyer Regulation » (2011) 4:8 UBC L Rev 145; et Alice Woolley, « Regulation in Practice : The 'Ethical Economy' of Lawyer Regulation in Canada and a Case Study in Lawyer Deviance » (2012) 15:2 Leg Ethics 243.

⁷ *Loi sur le Barreau*, L.R.O. 1990, chap. L 8, art. 4.1.

normes appropriées de qualité et de compétence et que la prestation de services juridiques doit répondre à des normes éthiques appropriées.

La *Loi sur le Barreau* prévoit ensuite que le BO « lorsqu'il exerce ses fonctions, obligations et pouvoirs [...] le Barreau tient compte⁸ » des cinq principes suivants :

1. Le Barreau a l'obligation de maintenir et de faire avancer la cause de la justice et la primauté du droit.
2. Le Barreau a l'obligation d'agir de façon à faciliter l'accès à la justice pour la population ontarienne.
3. Le Barreau a l'obligation de protéger l'intérêt public.
4. Le Barreau a l'obligation d'agir de façon opportune, ouverte et efficiente.
5. Les normes de formation, de compétence professionnelle et de déontologie applicables aux titulaires de permis ainsi que les restrictions quant aux personnes qui peuvent fournir des services juridiques donnés devraient être en fonction de l'importance des objectifs réglementaires visés. 2006, chap. 21, annexe C, art. 7.

En même temps, en s'appuyant sur ces principes et ces objectifs, le BO a formulé un ensemble de critères plus précis pour évaluer les propositions de réforme de la réglementation. Cela est particulièrement évident, par exemple, dans les rapports réglementaires du BO sur la question de savoir s'il faut autoriser des « structures d'entreprise alternatives » en Ontario. Comme nous le verrons plus en détail à la section 4.1.2-h ci-dessous, le fait d'autoriser des structures d'entreprise alternatives revient à permettre aux entités et aux organisations qui ne sont pas détenues ou contrôlées par des avocats de fournir des services juridiques au public. Dans le cadre de ses travaux sur la question, le Groupe de travail sur les structures d'entreprise alternatives a défini les sept critères suivants pour orienter son évaluation des propositions, soit l'accès à la justice, la réceptivité au public, le professionnalisme, la protection du secret professionnel de l'avocat, la promotion de l'innovation, une transition ordonnée et une réglementation efficace et proportionnelle⁹.

La loi habilitante des autres barreaux du Canada ne va généralement pas aussi loin que la loi ontarienne en ce qui concerne l'expression des principes de réglementation, mais ces barreaux reconnaissent généralement un éventail semblable de principes et d'autres critères. Par exemple, dans son Plan stratégique 2019-2021, l'énoncé de mission du Barreau de la Saskatchewan (Law Society of Saskatchewan) indique que celui-ci [TRADUCTION] « sert l'intérêt public et fait progresser l'administration de la justice en réglementant la compétence et l'intégrité de la pratique du droit d'une manière souple et

⁸ *Ibid.*, art. 4.2.

⁹ Voir « Report of the Alternative Business Structures Working Group » dans Margaret Drent, Professional Regulation Division, *Report to Convocation* (Ontario : Barreau du Haut-Canada, juin 2017) à la p. 179, en ligne (pdf) : *Barreau de l'Ontario* <www.lawsocietyontario.azureedge.net/media/lso/media/legacy/pdf/c/convocation-June2017-professional-regulation-committee-report.pdf>.

novatrice, en assurant l'indépendance de la profession juridique et en favorisant l'accès à la justice¹⁰. »

4.1.2 Les régimes de réglementation axés sur l'avocat dans les administrations canadiennes

Dans ce qui suit, nous résumons l'approche générale de la réglementation de la profession juridique et de la prestation des services juridiques dans l'ensemble des administrations canadiennes. L'approche générale est fondée sur une restriction commune « axée sur l'avocat » quant aux personnes qui peuvent fournir des services juridiques, mais elle comporte aussi diverses prolongations et exemptions qui donnent l'occasion à des personnes autres que des avocats de fournir certains services juridiques dans des circonstances précises. Dans l'annexe du présent rapport, nous présentons des résumés plus détaillés de l'approche adoptée dans chaque administration canadienne (en général, les citations de lois et de règlements particuliers sont laissées à l'annexe). Ce faisant, nos principaux objectifs sont à la fois de déterminer et de situer la mesure dans laquelle l'aide en matière de justice communautaire pourrait être permise dans le cadre de l'approche de chaque administration.

a. Restriction générale fondamentale commune « axée sur l'avocat »

Toutes les administrations au Canada utilisent un cadre de réglementation pour la profession juridique et la prestation de services juridiques qui est fondé sur une restriction générale axée sur l'avocat. Cette restriction fondamentale est « axée sur l'avocat » parce qu'elle interdit à toutes les personnes autres que les avocats autorisés (ou, dans le cas du Québec, les représentants) de pratiquer le droit ou de fournir des services juridiques. Les activités qui constituent la pratique du droit sont essentiellement les mêmes que celles qui constituent la prestation de services juridiques. Que la restriction soit formulée en termes de « pratique du droit » ou de « prestation de services juridiques », ou les deux, diffère d'une administration à l'autre.

En même temps, il convient de noter qu'au Canada, la transmission de renseignements juridiques n'est pas considérée comme la pratique du droit ou la prestation de services juridiques. Dans le spectre de l'aide liée au droit, et comme il a déjà été mentionné à la section 3 ci-dessus, cela crée ce qu'on appelle souvent une « ligne de démarcation » réglementaire entre les « renseignements juridiques » (largement du côté non réglementé) et les « conseils juridiques » ou, de façon plus générale, les « services juridiques » (surtout réglementés). De façon générale, on peut établir une ligne de démarcation théorique en renvoyant à un point où l'aide liée au droit exige l'application de connaissances, de principes et de jugement juridiques à des circonstances particulières. Par conséquent, la ligne de démarcation est à la fois floue et potentiellement vaste ; néanmoins, la structure commune des cadres de réglementation

¹⁰ Barreau de la Saskatchewan, « *Strategic Plan 2019-2021* », en ligne (pdf) : [Barreau de la Saskatchewan <www.lawsociety.sk.ca/wp-content/uploads/2020/03/lssstrategicplan2019-2021.pdf>](http://www.lawsociety.sk.ca/wp-content/uploads/2020/03/lssstrategicplan2019-2021.pdf).

axés sur l'avocat au Canada tente de restreindre les activités du côté des services juridiques en exigeant une autorisation réglementaire ou une permission pour participer à ces activités.

Cette restriction générale est fondamentale en ce sens qu'elle s'appuie sur une variété d'extensions et d'exemptions qui permettent à un éventail de non-avocats de se livrer à certaines ou à toutes les activités qui comprennent la pratique du droit ou la prestation de services juridiques. Nous identifions et expliquons ces extensions et exemptions dans ce qui suit.

b. Variation des extensions de la disponibilité des services juridiques selon les administrations

Nous utilisons le terme « extension » pour désigner deux types d'autorisations, qui visent toutes deux à accroître la disponibilité des services juridiques associés aux professionnels autorisés. Le premier type le fait en élargissant la portée de la profession juridique autorisée par l'autorisation des activités des titulaires de permis indépendants de type avocat. Cette extension pour les « professionnels indépendants titulaires de permis » fait partie des cadres de réglementation :

- en Ontario – qui a des parajuristes autorisés;
- au Québec – qui a des notaires autorisés dont les fonctions permises sont semblables à celles des parajuristes en Ontario (bien que leur champ d'exercice soit différent);
- en Colombie-Britannique – où il y a des notaires autorisés dont le champ d'exercice est un peu plus vaste que celui des services juridiques procéduraux traditionnels;
- en Saskatchewan et au Manitoba, dont les administrations ont récemment accordé à leur barreau le pouvoir d'accorder des permis à portée limitée au cas par cas;
- au Nunavut – qui a un pouvoir de permis à portée limitée en vigueur depuis 2017 (mais qui ne semble pas avoir été utilisé).

L'Alberta adopte une approche unique du rôle des professionnels juridiques indépendants. Son régime de réglementation ne leur permet pas expressément d'être un type général de fournisseur de services juridiques, et ne leur accorde encore moins un permis, mais il existe une variété d'autorisations particulières pour les « mandataires » non-avocats réparties dans un éventail de textes législatifs liés à des domaines particuliers du droit et à des processus juridiques. Les services fournis par des parajuristes indépendants en Alberta sont fondés sur ces autorisations ponctuelles, mais semblent aussi souvent aller au-delà. Le Barreau de l'Alberta (Law Society of Alberta) le reconnaît et a essentiellement adopté une position de tolérance réglementaire.

Le deuxième type d'extension élargit la capacité de service des avocats et d'autres professionnels du droit autorisés en autorisant leurs employés ou d'autres personnes

qu'ils supervisent, comme les stagiaires en droit et les étudiants en droit, à participer à la prestation de services juridiques. Cette extension de la « prestation de services juridiques supervisés » fait partie du cadre de réglementation dans toutes les administrations, bien que dans le cas des étudiants en droit, il y ait une certaine variation dans l'éventail des contextes dans lesquels l'extension s'applique. En particulier, dans certaines administrations, elle est limitée aux étudiants en droit employés, tandis que dans d'autres, elle s'applique aux étudiants en droit qui participent à des programmes d'apprentissage clinique ou expérientiel supervisés¹¹.

c. Variation des exemptions de la restriction axée sur l'avocat selon les administrations

Nous utilisons le terme « exemption » pour désigner les types d'autorisations qui permettent à des personnes autres que des professionnels du droit autorisés d'entreprendre une gamme limitée d'activités qui relèvent de la pratique du droit ou de la prestation de services juridiques, ou d'entreprendre de telles activités, mais seulement dans des circonstances particulières ou dans une mesure limitée. Nous identifions cinq principaux types d'exemptions :

1. Exemption « d'auto-assistance » : autorise les personnes à mener des activités en leur propre nom. Nous incluons également dans cette exemption l'autorisation pour les employés de préparer des documents « à l'interne » pour leur employeur.
 - Toutes les administrations canadiennes accordant cette exemption.
2. Exemption des « rôles non juridiques » : autorise les personnes exerçant des rôles particuliers à entreprendre, pour d'autres, certaines des activités ou toutes les activités qui entrent dans les catégories de la pratique du droit ou de la prestation de services juridiques. Ce type d'exemption couvre habituellement plusieurs des rôles particuliers suivants, soit les fonctionnaires publics, les notaires traditionnels, les experts en assurance, les représentants syndicaux et les représentants élus.
 - Toutes les administrations canadiennes utilisent ce type d'exemption, bien qu'il y ait des différences entre les administrations quant aux rôles précis qui sont inclus.
 - Cette catégorie comprend souvent une permission ou un pouvoir précis d'autoriser les conseillers parajudiciaires aux Autochtones.
3. Exemption pour les « professions non juridiques » : autorise les membres de professions non juridiques à accomplir des tâches liées au droit dans le cadre de leurs activités professionnelles normales, comme les comptables et les travailleurs sociaux.

¹¹ Par exemple, en Ontario on inclut les étudiants qui participent à des programmes d'apprentissage clinique ou expérientiel supervisés (voir l'annexe pour plus de détails).

- Cette exemption est utilisée en Ontario, au Nouveau-Brunswick et au Yukon.
4. Exemption « sans frais » : autorise toute personne à fournir des services juridiques sans frais, sans gain ni récompense ou, en d'autres termes, une exemption pour la prestation de services juridiques sans frais.
 - Cette exemption fait partie des cadres de réglementation du Manitoba, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, du Nunavut et de la Colombie-Britannique, bien qu'elle ne semble pas être expressément invoquée ou utilisée systématiquement par un fournisseur d'aide liée à la loi dans l'une ou l'autre de ces administrations. Il convient également de souligner que le libellé précis de cette exemption diffère d'une administration à l'autre, ce qui peut signifier que la portée de l'exemption varie d'une administration à l'autre.
 5. Exemption pour « relation personnelle » : permet à des personnes dans certaines relations personnelles, en particulier des membres de la famille, des amis ou des voisins, d'aider ou de représenter dans certaines procédures judiciaires, à condition qu'elles le fassent sans frais et, dans certains cas, pour un nombre limité de fois par année.
 - Cette exemption est utilisée en Ontario.

Le tableau de la page suivante présente une compilation des extensions et des exemptions par administration.

FIGURE 1 : Tableau récapitulatif des extensions et des exemptions par administration canadienne

Administration	Ont.	Alb.	C.-B.	Man.	Sask.	N.-É.	Qc	N.-B.	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	Yn	Nt
Restriction fondamentale axée sur l'avocat	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Extensions												
Professionnels indépendants titulaires de permis	O	O [^]	O	O*	O*		O					O*
Prestation de services juridiques supervisée	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Exemptions												
Auto-assistance	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Rôles non juridiques	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Professions non juridiques	O								O		O	
Exemption sans frais			O	O		O				O		O
Relations personnelles	O											

* Pour ces administrations, cela renvoie au pouvoir conféré par la loi pour l'octroi de permis à portée limitée.

[^] Parajuristes indépendants, mais non titulaires de permis.

Les exemptions susmentionnées sont fondées soit sur les lois fondamentales qui accordent des pouvoirs d'autoréglementation aux avocats, soit sur les règlements des organismes d'autoréglementation eux-mêmes. Comme il a été mentionné, dans de nombreuses provinces et territoires, on reconnaît expressément que d'autres lois provinciales, territoriales et fédérales autorisent des non-avocats à comparaître au nom de parties dans le cadre de procédures de règlement des différends devant les tribunaux ou d'autres institutions décisionnelles. Lisa Trabucco a entrepris un examen de ces autorisations dans le cadre d'un examen plus vaste de la mesure dans laquelle l'idée d'un « monopole des avocats » est une perception erronée, tant en ce qui concerne la

représentation dans les procédures judiciaires que d'autres types d'aide juridique¹². Ces autorisations législatives spéciales sont trop nombreuses pour être résumées ici, mais il est important de reconnaître qu'elles existent et qu'elles jouent un rôle important et utile dans leur contexte particulier, même si les avocats continuent d'être les principaux fournisseurs de services de représentation juridique au Canada.

d. Une remarque sur le pouvoir judiciaire d'approuver les représentants non-avocats et les Amis McKenzie

Il convient également de noter qu'il y a un autre élément du cadre de réglementation juridique qui s'applique aux rôles des non-avocats, soit le pouvoir inhérent des tribunaux de contrôler leurs procédures, ainsi que les règles connexes des tribunaux. Cette composante est pertinente parce que, dans un certain nombre d'administrations canadiennes, les tribunaux (ou les règles des tribunaux) permettent à des non-avocats de représenter des parties dans certains types d'instances (principalement des instances en droit de la famille) ou d'agir à titre de soutien dans le cadre d'instances judiciaires (ce qu'on appelle les « Amis McKenzie »). Les non-avocats peuvent agir à titre de représentants en matière de droit de la famille, avec l'approbation du tribunal, en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador et en Nouvelle-Écosse¹³.

Le terme « Amis McKenzie » est l'étiquette couramment appliquée aux aidants de confiance non rémunérés des personnes qui participent aux procédures judiciaires, qui sont autorisés à fournir du soutien et de l'aide pendant les procédures, parfois en s'adressant au tribunal, mais ne sont généralement pas autorisés à représenter la personne aidée devant le tribunal. Les Amis McKenzie sont autorisés par les règles des tribunaux ou ont été approuvés par les tribunaux de l'Ontario, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Manitoba et de Terre-Neuve-et-Labrador¹⁴, mais dans toutes les provinces, leur nomination se fait au cas par cas et est toujours à la discrétion du juge qui préside l'audience.

e. Une remarque sur la compétence fédérale

Comme la profession juridique est principalement réglementée au niveau infranational au Canada, il n'y a pas de cadre de réglementation général applicable aux professionnels

¹² Lisa Trabucco, « Lawyers' Monopoly? Think Again: The Reality of Non-Lawyer Legal Service Provision in Canada » (2018) 96 Revue du Barreau canadien, 460 aux pp. 471 à 477 [Trabucco, « Lawyers' Monopoly »].

¹³ Comme il est indiqué dans Trabucco, « Lawyers' Monopoly », *supra* note 12 à la p. 462, faisant référence à : *Règles en matière de droit de la famille*, Règl. de l'Ontario 114/99, art. 4 (Ontario); *Provincial Court Family Rules*, NLR 28/07, art. 5.04 (Terre-Neuve-et-Labrador); et, NS, *Nova Scotia Civil Procedure Rules*, 2009, par. 34.08(1) (Nouvelle-Écosse).

¹⁴ National Self-Represented Litigants Project, « The McKenzie Friends: Canadian Cases and Additional Research » (modifié en juin 2020), en ligne (pdf) : *National Self-Represented Litigants Project* <www.representingselfcanada.com/wp-content/uploads/2020/10/The-McKenzie-Friend-Canadian-cases-and-additional-research.pdf>. En Colombie-Britannique, cette forme d'aide liée au droit est appelée l'aide d'une « personne de soutien » et la Cour provinciale a publié des lignes directrices précises à ce sujet ; voir Cour provinciale de la Colombie-Britannique, « Lignes directrices sur les personnes de soutien » (dernière mise à jour en octobre 2020), en ligne : *Cour provinciale de la Colombie-Britannique* <www.provincialcourt.bc.ca/about-the-court/court-innovation/SupportPersonGuidelines>.

du droit au niveau fédéral. Toutefois, tel que mentionné, dans certains domaines de compétence fédérale, le gouvernement fédéral a adopté des dispositions qui ont une incidence sur la prestation des services juridiques, notamment en autorisant des non-avocats à comparaître comme représentants dans les procédures de règlement des différends, dans ces domaines précis¹⁵.

Ces autorisations particulières élargissent la portée de la possibilité pour les non-avocats de répondre aux besoins juridiques, mais il y a un manque général de données et de documentation sur la mesure dans laquelle ce potentiel est réalisé en pratique¹⁶. La structure réglementaire et le fonctionnement de ces diverses institutions décisionnelles varient également considérablement, ce qui a une incidence sur l'importance de l'autorisation pour les non-avocats. Par exemple, dans le domaine des anciens combattants, les personnes qui demandent une révision des décisions ministérielles sur les droits aux prestations, révisions qui sont instruites par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA), sont autorisées à être représentées par des non-avocats devant le Tribunal. Toutefois, par l'entremise du Bureau de services juridiques des pensions, le gouvernement du Canada offre un accès gratuit à l'aide juridique, y compris la représentation, par des avocats salariés. Par conséquent, le TACRA constate que les demandeurs qui comparaissent devant lui ne sont représentés qu'occasionnellement par des non-avocats¹⁷.

Compte tenu de l'objet du présent rapport, l'exemple le plus pertinent d'autorisation pour un non-avocat dans la sphère fédérale est l'autorisation, en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR)*, de fournir des services juridiques par des consultants en immigration, qui sont des professionnels non-avocats et qui ont récemment fait l'objet d'une réglementation plus étendue¹⁸. La *LIPR* semble également prévoir une exemption « sans frais » qui permet à des personnes comme les travailleurs de soutien aux réfugiés de fournir de l'aide liée au droit, bien qu'il y ait actuellement une controverse dans le secteur au sujet d'une interprétation contraire de la disposition pertinente présentée par les conseillers juridiques du ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada¹⁹.

¹⁵ Plusieurs exemples sont fournis dans Trabucco, « Lawyers' Monopoly », *supra* note 12, à la p. 477.

¹⁶ Trabucco, « Lawyers' Monopoly », *supra* note 12 à la p. 476.

¹⁷ Tribunal des anciens combattants (révision et appel), « Note de pratique — Conduite des représentants » (dernière modification le 15 janvier 2015), au paragraphe 2, en ligne : *Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* <www.vrab-tacra.gc.ca/Practice-pratique-fra.cfm>.

¹⁸ Les consultants en immigration ont été autorisés en vertu du pouvoir conféré au ministre de désigner des organismes qui peuvent approuver l'aide juridique fournie par des non-avocats en vertu de l'alinéa 91(2)c) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, LC 2001, ch. 27. L'autorisation a établi le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada au moyen du *Règlement désignant un organisme aux fins de l'alinéa 91(2)c) de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, DORS/2011-142. En réponse aux préoccupations concernant la qualité inadéquate de l'aide, le gouvernement fédéral a depuis adopté une loi, qui n'est pas encore en vigueur, établissant un cadre de réglementation pour les consultants en immigration et en citoyenneté : *Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté*, L.C. 2019, ch. 29, art. 292.

¹⁹ L'article 91 de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* confère apparemment le pouvoir d'offrir une aide juridique « sans frais » (sans indemnisation). Cette question sous-jacente à la controverse a été discutée lors des

f. Situer l'aide liée au droit fournie par des non-avocats « centrée sur l'accès » et l'aide en matière de justice communautaire dans le paradigme actuel

Compte tenu de l'éventail d'exemptions et d'extensions qui permettent à des non-avocats de participer à la prestation de services juridiques, le paradigme réglementaire actuel pour les services juridiques dans les administrations canadiennes ne peut être qualifié d'« exclusivité juridique »²⁰. Néanmoins, nous maintenons que le paradigme actuel demeure essentiellement centré sur l'avocat, tant sur le plan de l'interdiction fondamentale commune visant les personnes autres que les avocats qui pratiquent le droit que sur le plan du rôle quantitatif et qualitatif dominant que les avocats continuent de jouer dans la prestation quotidienne des services juridiques au Canada.

Il est toutefois important de reconnaître que le paradigme réglementaire contient depuis longtemps une gamme d'autorisations pour la prestation de divers services juridiques par différents types de non-avocats. C'est important parce que cela indique que, dans le paradigme actuel axé sur l'avocat, au niveau le plus général, la prestation d'aide juridique par des non-avocats est reconnue depuis un certain temps comme étant à la fois justifiable et faisable. Bien que le présent rapport porte principalement sur les tendances et les développements récents de l'aide communautaire sans but lucratif par les non-avocats, dans cette partie, nous décrivons brièvement quelques exemples de longue date de ce que nous appellerons les programmes et les fournisseurs d'aide juridique non-avocats « centrés sur l'accès », et nous les situons par rapport à l'aide en matière de justice communautaire. Ces exemples sont « centrés sur l'accès » en ce sens que leur aide est habituellement destinée à des collectivités particulières qui sont désavantagées sur le plan social et est offerte à faible coût ou sans frais (souvent parce qu'elle est financée par le gouvernement). En même temps, ces exemples se distinguent de l'aide en matière de justice communautaire parce qu'ils sont habituellement associés au système juridique officiel ou intégrés à celui-ci, y compris les programmes d'aide juridique.

Un exemple de longue date d'une forme d'aide non juridique axée sur l'accès, qui est incluse dans l'examen de Trabucco, est le cas des conseillers parajudiciaires pour les Autochtones dans le système de justice pénale. Le cadre intergouvernemental actuel du

audiences du comité permanent. Voir *Nouveau départ : Améliorer la surveillance gouvernementale des activités des consultants en immigration*. Rapport du Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a tenté de répondre aux préoccupations du secteur de l'établissement concernant son interprétation en clarifiant les types d'aide que les travailleurs des organismes sans but lucratif peuvent fournir. Voir le site Web suivant : <https://ocasi.org/section-91-questions-and-answers-ircc>. Toutefois, à notre avis, la clarification ne fournit pas de conseils utiles aux organismes d'établissement et ne règle pas les difficultés créées par l'interprétation de l'article 91 par IRCC.

²⁰ Pour les fins actuelles, nous préférons le terme « exclusivité juridique » au terme de Trabucco « monopole des avocats », mais le sens est essentiellement le même. Trabucco soutient que l'idée d'un « monopole des avocats » est une « fiction inutile » en ce sens qu'elle ne reflète pas seulement la réalité, mais qu'elle peut aussi entraver de façon injustifiée les tentatives d'élargir la portée de l'aide des non-avocats (voir Trabucco, « Lawyers' Monopoly », *supra* note 12 à la p. 482).

Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones (APA) (comme on l'appelle maintenant) remonte à la fin des années 1970. Selon un rapport d'évaluation de 2018, « plus de 190 conseillers parajudiciaires à temps plein et à temps partiel²¹ » ont fourni une vaste gamme d'aide aux « personnes autochtones (clients) aux prises avec le système de justice pénale (comme accusés, victimes, témoins, membres de la famille, ou autres) »²². Le rapport résume ainsi la gamme d'aide fournie par les conseillers parajudiciaires pour les Autochtones :

Les conseillers parajudiciaires donnent des renseignements sur les accusations, les procédures judiciaires, les droits et les responsabilités, la mise en liberté sous caution, la déjudiciarisation, la justice réparatrice et les possibilités de justice communautaire autochtone ; ils fournissent du soutien pour accéder à des ressources juridiques, de même qu'à des programmes communautaires appropriés qui comprennent le mieux-être, les traumatismes, le logement, les services à la famille et les services d'emplois ; ils facilitent également les communications avec les représentants des tribunaux, les personnes accusées, les membres de la famille et les collectivités pour assurer la compréhension et la collaboration. En tant qu'« amis de la cour », ils fournissent aussi au tribunal des renseignements critiques et contextuels concernant l'accusé, signalent les mesures de rechange et les options qui existent dans la collectivité autochtone, et veillent à ce que l'accusé comprenne le processus judiciaire²³.

De façon générale, les descriptions formelles du rôle des conseillers parajudiciaires pour les Autochtones par les organisations locales dans lesquelles ils sont basés indiquent qu'ils ne sont pas des fournisseurs de conseils juridiques, mais il semble clair, d'après le rapport d'évaluation, qu'ils font beaucoup de choses qui vont au-delà de la simple fourniture de renseignements juridiques généraux. Et le fait qu'ils fassent l'objet d'exemptions et de permissions expresses dans les régimes de réglementation des services juridiques de certaines provinces et de certains territoires renforce l'idée qu'au moins certains de leurs services pourraient être considérés comme la prestation de services juridiques — sinon, les exemptions et les permissions seraient redondantes. Parmi les points importants à noter au sujet du programme d'assistance parajudiciaire, mentionnons qu'il a été évalué comme étant à la fois efficace et efficient et qu'il a été recommandé d'envisager d'élargir la portée des services et des activités des travailleurs qualifiés²⁴. De plus, il convient de noter que les conseillers parajudiciaires pour les Autochtones peuvent être intégrés dans les organisations communautaires.

Étant donné que le Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones est en place depuis des décennies, il ne s'agit pas d'un développement récent qui est visé par le

²¹ Ministère de la Justice, « Évaluation du Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones » (dernière modification le 25 juillet 2018), article 1.1, en ligne : Gouvernement du Canada — Ministère de la Justice : <<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/pm-cp/eval/rap-rep/2018/papa-icp/p2.html>>.

²² *Ibid.*

²³ *Ibid.*

²⁴ *Ibid.* dans Sommaire, art. 4.2, 4.3, 5.

présent rapport. Cependant, sa longue histoire, son efficacité continue et son potentiel d'expansion illustrent la justification et la faisabilité continues de l'aide fournie par des non-avocats dans la nature de l'aide en matière de justice communautaire. Il s'agit d'un exemple de programme d'aide sans frais par les non-avocats qui est offert au niveau communautaire, de façon holistique, aux personnes qui sont désavantagées sur le plan social. En effet, il est généralement admis que les Autochtones sont confrontés aux désavantages sociaux les plus importants dans la société canadienne.

Un autre exemple, dont Trabucco a également parlé, est celui des conseillers aux travailleurs (et des conseillers en matière d'employeurs et des conseillers en appels) employés par les gouvernements de nombreuses administrations canadiennes pour fournir gratuitement de l'aide liée au droit aux personnes qui participent au système d'indemnisation des accidentés du travail. Les conseillers aux travailleurs ne sont pas basés en milieu communautaire dans la même mesure que les conseillers parajudiciaires aux Autochtones le sont, mais les permissions pour leurs services peuvent néanmoins être justifiées comme contribuant à l'accès à la justice pour la population vulnérable des travailleurs blessés. De même, les représentants syndicaux non-avocats sont généralement exemptés de l'interdiction de fournir des services juridiques. Cette exemption peut être considérée comme favorisant l'accès à la justice en allégeant la nécessité de retenir les services de professionnels juridiques titulaires de permis pour les questions quotidiennes de relations de travail. Les représentants syndicaux agissent en milieu communautaire, c'est-à-dire qu'ils sont intégrés à la collectivité des employés qu'ils servent.

Un dernier exemple d'une source d'aide juridique axée sur l'accès qui n'est pas fournie par un avocat et qui est offerte depuis longtemps est celui des travailleurs juridiques communautaires (TJC) de l'Ontario. Le rôle principal des TJC est de faire participer les collectivités locales en ce qui a trait à leurs besoins juridiques et d'assurer la liaison entre les collectivités et les cliniques juridiques qui les servent. Les TJC peuvent accomplir un éventail de tâches, y compris l'éducation juridique du public, l'organisation communautaire et l'aide pour diverses tâches juridiques comme la préparation d'affidavits. Dans une certaine mesure, les TJC travaillent sous la supervision d'avocats de clinique, surtout lorsqu'il s'agit de fournir des conseils juridiques, de sorte qu'ils ne sont pas, dans une certaine mesure, une source indépendante d'aide non juridique. Toutefois, en tant qu'employés de cliniques juridiques communautaires financées par Aide juridique Ontario, les travailleurs juridiques communautaires sont exemptés de l'interdiction faite aux non-avocats de fournir des services juridiques. Encore une fois, cette exemption serait redondante si les TJC ne franchissaient jamais la ligne entre la communication de renseignements juridiques et la prestation d'autres formes d'aide juridique. Bien que l'exemption pour les TJC existe depuis longtemps, l'étendue de leur présence dans le système des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario a fluctué et, pour diverses raisons (qui ne sont apparemment pas liées à l'efficacité), elle a

diminué au fil du temps²⁵. De plus, depuis l'entrée en vigueur de l'octroi de permis aux parajuristes, certains des travailleurs juridiques communautaires sont devenus des parajuristes titulaires de permis. Néanmoins, l'exemption pour les TJC peut aussi être considérée comme fondée sur la préoccupation d'améliorer l'accès à l'aide liée au droit d'une manière communautaire.

Il est donc clair que le paradigme actuel de la réglementation des services juridiques au Canada, bien qu'il soit centré sur les avocats, offre depuis longtemps aux non-avocats diverses façons d'offrir de l'aide juridique. Certains exemples importants de ces permissions pour les non-avocats peuvent être considérés comme justifiés par la nécessité d'améliorer l'accès à la justice pour les personnes qui sont désavantagées sur le plan social et, ainsi, sont « centrés sur l'accès » dans leur mode de prestation. Autrement dit, selon nous, le paradigme actuel reconnaît déjà expressément et permet la prestation de certaines formes précises d'aide liée au droit fournie par des non-avocats qui sont semblables à l'aide en matière de justice communautaire. Dans notre analyse, cependant, il y a un important potentiel inexploité dans le paradigme actuel pour élargir la portée de l'aide non juridique sous forme d'aide en matière de justice communautaire. Dans la prochaine partie de la présente section, nous décrivons brièvement les fondements réglementaires sur lesquels l'aide en matière de justice communautaire pourrait être autorisée à l'avenir (dans la mesure où elle pourrait être caractérisée comme impliquant la prestation de services juridiques).

g. Fondements réglementaires pour développer davantage l'aide en matière de justice communautaire

Dans la mesure où l'aide en matière de justice communautaire peut comprendre la prestation de formes d'aide liée au droit qui peuvent être considérées comme un « franchissement de la ligne » vers les services juridiques, la structure des cadres de réglementation au Canada exige une autorisation ou une permission pour fournir cette aide. Comme nous l'avons déjà mentionné, l'emplacement de cette ligne est flou, et cette limite pourrait également être très vaste. À notre avis, la nécessité d'améliorer l'accès à la justice est une raison importante de ne pas tenter de déterminer ou d'appliquer le moment où une forme particulière d'aide liée au droit devient une prestation de services juridiques, surtout dans des contextes où l'aide est de bonne qualité. Comme nous le verrons aux sections 6 et 7 ci-après, l'aide en matière de justice communautaire semble être dans un tel contexte.

Néanmoins, compte tenu des cadres de réglementation en vigueur et de la possibilité de prendre des mesures réglementaires contre certains aspects de l'aide en matière de justice communautaire qui pourraient être perçus comme allant au-delà des limites, nous attirons ici l'attention sur deux raisons générales pour lesquelles cela pourrait être considéré comme permis, dans les cadres de réglementation existants et dans les

²⁵ Pour une discussion sur le rôle important des travailleurs juridiques communautaires, voir Michael Blazer, « The Community Legal Clinic Movement in Ontario: Practice and Theory, Means and Ends » (1991) 7 *Journal of Law and Social Policy* 49.

administrations canadiennes. Il s'agit des exemptions prévues dans les cadres de réglementation actuels pour, premièrement, les « professions non juridiques » et, deuxièmement, l'« exemption sans frais ». Ce ne sont pas toutes les administrations canadiennes qui incluent ces exemptions dans leur cadre de réglementation, mais la plupart en incluent au moins une. Plus précisément, une ou les deux exemptions figurent dans les cadres de réglementation de l'Ontario, de la Colombie-Britannique, du Manitoba, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve-et-Labrador. Dans ces administrations, il y a donc un pouvoir apparent, et un potentiel inexploité, pour que l'aide en matière de justice communautaire soit maintenue et élargie. Ce ne serait pas permis, sur l'un ou l'autre de ces fondements, en Alberta, au Québec, en Saskatchewan et au Nouveau-Brunswick. Toutefois, en Saskatchewan, cela pourrait être autorisé à l'avenir en raison de la prolongation du régime de permis à portée limitée. De plus, en Alberta, on pourrait soutenir qu'il est permis, sur la même base informelle, que la prestation actuelle de services juridiques par des parajuristes indépendants sans permis soit tolérée. Cette portée actuelle et future de l'aide en matière de justice communautaire autorisée nous aide à explorer les façons dont elle est entreprise dans de nombreuses administrations canadiennes, dont il est question à la section 6 du présent rapport.

h. Encourager le paradigme : les récentes initiatives canadiennes visant à améliorer l'accès à la justice par des moyens autres que l'aide en matière de justice communautaire

Dans ce qui suit, nous donnons un aperçu des récentes initiatives canadiennes visant à améliorer l'accès à la justice par l'entremise d'avocats ou de mécanismes étroitement associés aux avocats ou semblables à ceux-ci, qui ne sont pas de la nature de l'aide en matière de justice communautaire. Bien que le présent rapport porte principalement sur l'aide en matière de justice communautaire, il est important de situer les récents développements et les nouvelles tendances par rapport aux initiatives plus générales qui maintiennent un rôle central pour les avocats, tant dans le contexte des services à but lucratif que des services bénévoles. L'Ontario fournit des exemples d'un éventail de ces initiatives qui visent à rendre les avocats eux-mêmes plus accessibles, et nous allons donc structurer cet examen en fonction des faits nouveaux dans cette administration.

Une première initiative de ce type est l'autorisation de mandats de portée limitée, aussi appelée « dégroupement » des services juridiques, qui a été introduite dans le but de permettre aux clients de retenir les services d'avocats pour seulement certains aspects d'une affaire juridique, réduisant ainsi les coûts globaux pour les clients capables de gérer les autres aspects de leur affaire. Le Barreau de la famille de l'Ontario a récemment lancé un programme pour appuyer la prestation de services dégroupés, offrant de la formation aux avocats en droit de la famille relativement à ce type de prestation de services et déployant des efforts concertés pour faire connaître la disponibilité de ces

services au grand public²⁶. Toutes les autres administrations canadiennes autorisent maintenant des mandats à portée limitée²⁷.

Une deuxième initiative de ce type lancée en Ontario est une norme modifiée sur les conflits d'intérêts pour les avocats qui offrent des services bénévoles dans des contextes particuliers²⁸. Des modifications semblables existent en Colombie-Britannique, en Alberta et au Manitoba.

Troisièmement, le Barreau de l'Ontario (BO) a progressivement élargi les permissions pour les étudiants en droit et les étudiants parajuristes qui doivent accomplir des tâches, sous la supervision de professionnels autorisés du droit, liées à leur pratique du droit ou à la prestation de services juridiques.

Quatrièmement, le BO a fait un pas dans la bonne direction en permettant la mise en place de structures d'entreprise alternatives pour la prestation de services juridiques. Comme il a été mentionné brièvement dans l'examen des objectifs réglementaires, cette permission modifie la règle traditionnelle selon laquelle seules les entités contrôlées et détenues par des avocats peuvent fournir des services juridiques. Selon l'argument en faveur des structures d'entreprise alternatives, l'efficacité et l'accessibilité des services juridiques sont susceptibles d'être améliorées si l'expertise opérationnelle, l'innovation technologique et la capacité de financement des non-avocats peuvent être appliquées à la prestation des services juridiques. Dans la version régulière des structures d'entreprise alternatives, les avocats doivent toujours être les principaux fournisseurs de services juridiques et assumer la responsabilité professionnelle au sein de l'entité de la prestation de services juridiques. Mais ils le feront, dit-on, dans un contexte plus efficient et plus efficace qui améliorera l'accès à la justice, du moins pour les personnes qui ont une certaine capacité de payer.

Comme il en sera question sous peu sur les administrations comparatives, la version régulière des structures d'entreprise alternatives est permise en Angleterre et au pays de Galles et en Australie (bien que la mesure dans laquelle ces permissions ont amélioré l'accès à la justice demeure contestée)²⁹. Les structures d'entreprise alternatives ont été

²⁶ « Ontario's Family Law Limited Scope Services Project » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Ontario's Family Law Limited Scope Services Project* < www.familylawss.ca/>.

²⁷ Par exemple, Barreau du Nunavut, *Model Code of Professional Conduct, mai 2016*, règle 3.2-1.A, en ligne (pdf) : *Barreau du Nunavut* <www.lawsociety.nu.ca/sites/default/files/website-general/LSN%20Consolidated%20Rules%20Nov%2026%202020%20SM%20v3%20final.pdf>.

²⁸ Barreau de l'Ontario, *Code de déontologie*, Règles 3.4-16.2 à 3.4-16.6, en ligne : *Barreau de l'Ontario* <<https://lso.ca/a-propos-du-barreau/lois-et-codes/code-de-deontologie>>. Selon la définition d'« avocat » relative à la norme élargie et modifiée, elle est accessible aux avocats dans les contextes suivants : (i) d'un avocat bénévole qui fournit des services juridiques de courte durée aux clients sous les auspices d'un fournisseur de courte durée ou (ii) d'un avocat qui fournit des services sous les auspices d'un programme de services juridiques *pro bono* de l'Ontario ; (iii) d'un avocat qui fournit des services juridiques de courte durée sous les auspices d'un programme ou d'une clinique d'Aide juridique Ontario ; ou (iv) d'un avocat qui fournit des services juridiques de courte durée sous les auspices d'un cours ou d'un programme de formation pratique.

²⁹ Par exemple, en refusant de recommander l'introduction d'une allocation pour les structures d'entreprise alternatives dans l'État de New York, le Groupe de travail sur l'innovation réglementaire a fait valoir que l'incidence probable sur l'accès à la justice demeurerait inconnue, tout en citant un rapport oral sur une étude de l'Angleterre selon

rejetées à maintes reprises aux États-Unis, mais semblent maintenant émerger dans certains secteurs de compétence. Après une longue période de délibérations, le BO a décidé de ne pas autoriser la version régulière des structures d'entreprise alternatives. Le BO a plutôt permis une forme limitée et ciblée de structure d'entreprise alternative qui permet uniquement aux organisations de la société civile (OSC) sans but lucratif d'employer des avocats et des parajuristes titulaires de permis pour fournir des services juridiques directement aux clients que ces OSC servent habituellement. Il s'agit d'un fait important, car il témoigne de la nécessité de situer les avocats et les services juridiques qu'ils fournissent dans des contextes communautaires. À ce jour, la plupart des autres administrations canadiennes ont accordé une certaine attention à la question de savoir s'il faut autoriser une certaine forme de structure d'entreprise alternative, mais aucune ne l'a encore fait³⁰.

L'Ontario donne aussi un exemple de la façon dont le paradigme est poussé en élargissant la portée de la profession juridique grâce à l'octroi de licences à des fournisseurs de services juridiques qui ressemblent à des avocats. L'introduction de l'octroi de permis aux parajuristes en Ontario était en partie justifiée au motif que leur régularisation contribuerait à l'accès à la justice³¹. Plus récemment, à la suite de l'examen des services juridiques à la famille, un changement réglementaire potentiellement important est actuellement à l'étude³² — un élargissement pour inclure des tâches précises en matière de droit de la famille dans la portée des activités autorisées que les parajuristes peuvent entreprendre. Le Québec a depuis longtemps sa profession de notaire, qui a un vaste champ d'exercice, bien que différent de la profession des parajuristes en Ontario. Jusqu'à maintenant, aucune autre administration canadienne n'a fait de même en créant une deuxième catégorie de professionnels du droit, mais deux provinces — la Saskatchewan et le Manitoba — ont maintenant introduit une autorisation législative pour des permis à portée limitée au cas par cas qui peuvent répondre à des besoins locaux particuliers.

laquelle [traduction] « la création de structures d'entreprise alternatives en Angleterre et au pays de Galles n'a pas eu d'effet appréciable sur l'écart en matière d'accès à la justice » : voir Groupe de travail sur l'innovation réglementaire de la Commission pour réinventer l'avenir des tribunaux de New York, « Report and Recommendations of the Working Group on Regulatory Innovation » (3 décembre 2020) à la p. 49, en ligne (pdf) : *New York Courts* <www.nycourts.gov/LegacyPDFS/publications/RWG-RegulatoryInnovation_Final_12.2.20.pdf> [Commission to Reimagine the Future of New York Courts].

³⁰ Voir, par exemple, Law Society of British Columbia, Independence and self-governance Advisory Committee, *Alternative Business Structures in the Legal Profession : Preliminary Discussion and Recommendations* (LSBC : Vancouver, octobre 2011), en ligne (pdf) : *Barreau de la Colombie-Britannique* <www.lawsociety.bc.ca/docs/publications/reports/AlternativeBusinessStructures.pdf>.

³¹ Pour une discussion sur l'introduction du régime d'octroi de permis aux parajuristes qui soulève des questions sur la mesure dans laquelle les parajuristes améliorent l'accès à la justice pour les groupes défavorisés, voir David Wiseman, « Paralegals and Access to Justice for Tenants : A Case Study » dans *The Justice Crisis : The Cost and Value of Accessing Law* (Vancouver : UBC Press, 2020) [Wiseman, « Paralegals and Access to Justice for Tenants »]. Pour une analyse plus générale des parajuristes, voir Alice Woolley et Trevor C W Farrow, « Addressing Access to Justice Through New Legal Service Providers: Opportunities and Challenges » (2016) 3:3 *Texas A & M Law Review* 549.

³² L'hon. Annemarie E. Bonkalo, *Examen des services de droit de la famille* (Toronto : Ministère du Procureur général, 2016), en ligne : <www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/family_legal_services_review/> [Bonkalo].

i. Le paradigme canadien actuel : un résumé

En résumé, le paradigme canadien actuel pour la réglementation et la prestation des services juridiques est axé sur les avocats. Le paradigme actuel comporte une interdiction fondamentale commune pour toutes les personnes autres que les avocats autorisés (ou, dans le cas du Québec, les représentants) de pratiquer le droit ou de fournir des services juridiques. Cette interdiction générale s'appuie sur une variété d'extensions et d'exemptions qui permettent à un éventail de non-avocats de se livrer à certaines ou à toutes les activités qui comprennent la pratique du droit ou la prestation de services juridiques. Ces extensions et ces exemptions sont principalement contenues dans les lois provinciales et territoriales qui réglementent la profession juridique dans chaque administration, mais sont complétées par les règlements des divers barreaux des administrations, ainsi que par des dispositions spéciales dans les lois fédérales, les lois provinciales et territoriales, ainsi que le pouvoir inhérent des tribunaux et les règles de procédure connexes.

Il est clair que la prestation d'aide liée au droit par des non-avocats est une composante bien établie et de longue date du paradigme axé sur les avocats. Fait important, aux fins du présent rapport, les formes d'aide approuvées par les non-avocats comprennent les fournisseurs et les programmes sans frais ou sans but lucratif qui sont situés en milieu communautaire et qui visent à améliorer l'accès à la justice pour les personnes à faible revenu ou aux prises avec d'autres formes de désavantages sociaux.

Reconnaissant la nécessité de continuer à améliorer l'accès à la justice pour les personnes et les collectivités défavorisées, toutes les administrations canadiennes ont pris des mesures au cours des dernières années pour rendre plus accessibles les services d'avocats ou d'autres types de professionnels autorisés du droit. On peut comprendre que ces étapes « encouragent » les avocats à se rapprocher des communautés défavorisées et, en ce sens, elles « encouragent le paradigme » vers l'amélioration de l'accès à la justice. Mais cet encouragement n'est pas le seul à aider à résoudre le problème du manque d'accès à la justice pour ceux qui sont désavantagés sur le plan social, en partie parce que bon nombre de ces étapes sont encore associées à la prestation de services juridiques à but lucratif, qui est fondée sur le marché et payée par les utilisateurs, ce qui demeure inabordable pour de nombreuses personnes et collectivités.

Par conséquent, il est nécessaire de se demander si l'accès à la justice peut être amélioré pour ces personnes et ces collectivités en délaissant le paradigme axé sur les avocats et en élargissant la disponibilité de l'aide fournie par des non-avocats dans la nature de l'aide en matière de justice communautaire. Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, cette expansion est conforme aux cadres de réglementation existants dans la plupart des provinces et territoires du Canada et y est permise.

Avant de passer à notre examen des récents développements dans le domaine de l'aide en matière de justice communautaire, nous examinons d'abord les régimes de réglementation et la portée des rôles des non-avocats et de l'aide en matière de justice communautaire dans les administrations comparatives.

4.1.3 Régimes de réglementation et rôles des non-avocats dans des administrations comparatives

Dans ce qui suit, nous donnons un aperçu des cadres de réglementation pour les professions juridiques et les fournisseurs de services juridiques dans trois administrations d'intérêt comparatif, soit les États-Unis (É.-U.), l'Australie et l'Angleterre et le pays de Galles. Les États-Unis et l'Australie utilisent une approche axée sur les avocats semblable à celle utilisée au Canada. En Angleterre et au pays de Galles, il y a aussi un certain degré d'accent sur les avocats, mais dans le cadre d'une approche plus large qui permet une bien plus grande marge de manœuvre pour la prestation d'aide liée au droit fournie par des non-avocats. Nous décrivons les approches adoptées dans ces administrations, tout en notant dans quelle mesure les rôles des non-avocats en général et de l'aide en matière de justice communautaire sont plus particulièrement utiles ou apparents.

a. États-Unis

La réglementation de la prestation de services juridiques aux États-Unis relève principalement des compétences infranationales des États. Dans certains États, cette responsabilité appartient au pouvoir judiciaire et aux tribunaux, tandis que dans d'autres, elle appartient au pouvoir législatif³³. Dans la plupart des États, cependant, les tribunaux ou les assemblées législatives ont délégué une partie ou la totalité de la responsabilité principale à des associations d'avocats autoréglementés³⁴.

Quelle que soit l'entité gouvernementale principalement responsable, dans toutes les juridictions américaines, une interdiction relativement stricte et centrée sur l'avocat concernant la pratique du droit par des non-avocats est utilisée. En même temps, il a été reconnu que l'étendue et le contenu précis du « monopole » dont jouissent les avocats aux États-Unis ne sont pas clairs³⁵. De plus, il y a une gamme limitée d'exemptions et d'autorisations pour les non-avocats qui fournissent des services juridiques, dans certains contextes, dans certaines administrations³⁶. Il est important de noter que ces exemptions et autorisations semblent avoir augmenté récemment en réponse aux préoccupations relatives à l'accès à la justice³⁷. Certains de ces rôles nouvellement

³³ Voir généralement : Deborah L Rhode, « Policing the Professional Monopoly : A Constitutional and Empirical Analysis of Unauthorized Practice Prohibitions » (1981) 34:1 Stanford L Rev 1, p. 42; W Bradley Wendel, « Foreword : The Profession's Monopoly and Its Core Values » (2014) 82:6 Fordham L Rev 2563.

³⁴ Lauren Moxley, « Zooming Past the Monopoly: A Consumer Rights Approach to Reforming the Lawyers' Monopoly and Improving Access to Justice » (2015) 9-2 Harvard L & Policy Rev 553.

³⁵ Laurel Terry, « Putting the Legal Profession's Monopoly on the Practice of Law in a Global Context » (2014) 82:6 Fordham L Rev p. 2903 et p. 2905 à 2909.

³⁶ Pour l'examen de certaines activités de représentation de longue date par des non-avocats, voir Herbert M Kritzer, *Legal Advocacy : Lawyers and Nonlawyers at Work*, (University of Michigan Press : 1998) [Kritzer].

³⁷ Un aperçu choisi des autorisations récentes pour les non-avocats dans divers rôles est fourni dans Rebecca L Sandefur et Thomas M Clarke, « Designing the competition : A future of roles beyond lawyers? The case of the USA » (2016) 67:5 Hastings L J 1467 [Sandefur & Clarke, « Designing the competition »].

autorisés prennent la forme de permis ou de certifications nouvellement créés pour fournir un ensemble restreint de services juridiques contre rémunération à des clients qui ont les moyens de payer, par exemple, des techniciens juridiques à permis de portée limitée à Washington (qui doivent maintenant cesser³⁸) et des préparateurs certifiés de documents juridiques en Arizona (qui ne peuvent pas fournir de conseils juridiques)³⁹. Par conséquent, ces rôles ne sont pas de la nature de l'aide en matière de justice communautaire.

D'autres rôles autorisés pour les non-avocats qui fournissent de l'aide juridique sans frais se situent dans le contexte des services sans but lucratif offerts par les tribunaux ou la collectivité et seront donc pris en compte à la section 6. Par exemple, on a recours à des navigateurs judiciaires dans un certain nombre d'administrations, dont l'État de New York. Un récent rapport du Regulatory Innovation Working Group of the Commission to Reimagine the Future of New York's Courts (Groupe de travail sur l'innovation en matière de réglementation de la Commission pour réinventer l'avenir des tribunaux de New York) (le RIWG-NY) recommandait d'élargir la portée et le fond du programme des navigateurs judiciaires⁴⁰. Une autre recommandation du RIWG-NY est particulièrement importante pour les fins actuelles, soit de permettre [TRADUCTION] « la prestation de certains services "juridiques" et la représentation par des travailleurs sociaux formés et certifiés⁴¹ ».

Les administrations des États-Unis et les membres de l'American Bar Association (ABA) ont résisté à maintes reprises aux efforts visant à permettre des structures d'entreprise alternatives — c'est-à-dire pour permettre aux entités fournissant des services juridiques d'être détenues ou contrôlées par des personnes autres que des avocats — bien que cette question revienne régulièrement pour réexamen, en partie parce que l'autorisation de structures d'entreprise alternatives est appuyée par le Centre d'innovation de l'ABA⁴². Devant la résistance persistante à l'autorisation d'une approbation nationale des structures d'entreprise alternatives, le Centre d'innovation s'est contenté d'adopter une résolution édulcorée, à la réunion semestrielle de 2020 de l'organe directeur de l'ABA, pour encourager l'innovation au niveau des États dans la réglementation des services

³⁸ Lyle Moran, « How the Washington Supreme Court LLLT program met its demise » *ABA Journal* (9 juillet 2020), en ligne : *ABA Journal* <www.abajournal.com/web/article/how-Washingtons-limited-license-legal-technician-program-met-its-demise>.

³⁹ Certifié en vertu des codes d'administration judiciaire de l'Arizona ; voir : Arizona Courts, « Legal Document Preparer Program » (consulté le 17 janvier 2021), en ligne : *Arizona Courts* <www.azcourts.gov/cld/Legal-Document-Preparer-Program>.

⁴⁰ Commission to Reimagine the Future of New York Courts, *supra* note 29 à la p. 3.

⁴¹ *Ibid.*

⁴² Le Centre d'innovation de l'ABA a été créé à la suite d'une recommandation formulée dans le rapport de la Commission on the Future of Legal Services de l'ABA, qui appuyait l'autorisation de structures d'entreprise alternatives : American Bar Association Commission on the Future of Legal Services, *Report on the Future of Legal Services in the United States* (ABA, août 2016), à la p. 42, en ligne (pdf) : *American Bar Association* <www.americanbar.org/content/dam/Abajournal/images/abanews/2016FLSReport_FNL_WEB.pdf> [American Bar Association Commission on the Future of Legal Services]. Le rapport du Regulatory Innovation Working Group in New York présente un bref historique de l'examen de la question de l'autorisation des structures d'entreprise alternatives aux États-Unis : Commission to Reimagine the Future of New York Courts, *supra* note 29 à la p. 46 (annexe A).

juridiques afin d'améliorer l'accès à la justice⁴³. La résolution elle-même a expressément nié l'intention de faire progresser les structures d'entreprise alternatives, ce qui pourrait signifier que la question demeurera en veilleuse au niveau national pour le moment, mais la question est examinée de plus près dans chaque État. Dans son récent rapport, le RIWG-NY a recommandé de ne pas autoriser les structures d'entreprise alternatives dans l'État de New York, mais a fait remarquer qu'une forme de structure alternative est actuellement permise dans le district de Columbia et qu'elle est sur le point d'être autorisée en Utah, en Arizona et en Californie⁴⁴.

Les administrations américaines se sont également demandé si et comment appliquer des concepts et des règles de pratique non autorisée du droit aux fournisseurs d'outils d'assemblage de documents juridiques et d'autres outils liés au droit qui pourraient être qualifiés de services juridiques⁴⁵. L'autorisation de dégroupier les services juridiques se fait également dans certaines administrations⁴⁶.

b. Australie

La réglementation de la prestation de services juridiques en Australie est la responsabilité des administrations des États infranationaux et des territoires⁴⁷. À l'instar du Canada, il existe une approche globale commune, mais il y a certaines différences dans les détails. On a tenté d'établir une approche uniforme dans les administrations australiennes, plus récemment avec l'élaboration par le Council of Australian Governments d'un modèle de droit national et de règles nationales pour la profession juridique, mais l'approche uniforme n'a été officiellement mise en œuvre qu'en Nouvelle-Galles du Sud et à Victoria⁴⁸.

Toutes les administrations australiennes utilisent une restriction fondamentale commune axée sur les avocats qui interdit à quiconque autre que les avocats d'exercer le droit ou de fournir des services juridiques. Les définitions de la pratique du droit varient d'une province à l'autre, mais de façon générale, un éventail complet d'activités sont incluses et donc limitées⁴⁹.

Une prolongation de la disponibilité des services juridiques autorisant les employés d'avocats à participer à la prestation de services juridiques, ainsi que d'autres personnes

⁴³ American Bar Association, *Resolution 115* (adoptée le 17 février 2020), en ligne :

<www.americanbar.org/groups/centers_commissions/center-for-innovation/Resolution115/>.

⁴⁴ Commission to Reimagine the Future of New York Courts, *supra* note 29 à la p. 53.

⁴⁵ Voir les discussions à : Moxley, *supra* note 34. Pour un aperçu des innovations récentes dans l'Utah, voir Hon. Deno G Himonas & Tyler J. Hubbard, « Democratizing the Rule of Law » (2020) XVI *Stanford Journal of Civil Rights & Civil Liberties* 261.

⁴⁶ American Bar Association Commission on the Future of Legal Services, *supra* note 42 à la p. 30.

⁴⁷ Une source principale pour l'aperçu fourni dans cette section est Emma Beames, « Technology-based legal document generation services and the regulation of legal practice in Australia » (2017) 42:4 *Alternative LJ* 297 [Beames]. Une autre source utile est Semple, *Legal Services Regulation at the Crossroads*, *supra* note 2.

⁴⁸ Beames, *supra* note 47 aux p. 298-299. *Legal Profession Uniform Law Application Act 2014 No 16* (NSW) et *Legal Profession Uniform Law Application Act 2014 Act No 17/2014* (Vic).

⁴⁹ Beames, *supra* note 47 aux p. 298-299.

qui sont adéquatement supervisées par des avocats, est disponible dans toutes les administrations australiennes⁵⁰. Certaines administrations australiennes ont recours à une forme étroite d'extension de l'octroi de permis à des professionnels de type avocat, en ce sens qu'ils autorisent les praticiens de l'immobilier autorisés à fournir des services juridiques pour les transferts de biens immobiliers et les transactions connexes⁵¹. Toutes les administrations australiennes permettent la prestation de services juridiques par des sociétés qui ne sont pas détenues ou contrôlées par des avocats. En Australie, on parle de « pratiques juridiques incorporées », mais au Canada et dans d'autres pays, on parle couramment de « structures d'entreprise alternatives ». En Australie, les services juridiques doivent encore être fournis par un avocat ou sous la responsabilité professionnelle d'un avocat⁵².

Un certain nombre d'autres exemptions à la restriction axée sur les avocats font également partie des cadres de réglementation en Australie. Il existe une exemption d'auto-assistance dans toutes les administrations. Il y a des exemptions de portée variable pour les « rôles non juridiques » qui couvrent, par exemple, les curateurs publics, les employés autorisés du gouvernement et les agents fonciers. En vertu de la loi uniforme, mise en œuvre en Nouvelle-Galles du Sud et à Victoria, il n'y a pas d'exemption « sans frais », mais cette exemption est utilisée en Australie-Méridionale, en Australie-Occidentale, dans le Territoire du Nord et dans le Territoire de la Capitale australienne⁵³. Aucune administration ne semble avoir recours à une exemption de type « profession non juridique » ou à une exemption de type « relation personnelle », bien que les tribunaux australiens aient généralement confirmé leur pouvoir de permettre la présence des Amis McKenzie et, à l'occasion, de permettre à des non-avocats d'agir à titre de représentants⁵⁴.

De plus, et comme c'est le cas au Canada, le cadre de réglementation australien prévoit l'autorisation, par le gouvernement fédéral, d'inscrire des non-avocats comme agents de migration afin qu'ils fournissent une aide liée au droit, y compris une représentation devant un tribunal, pour toute une gamme de questions d'immigration. Les normes réglementaires applicables aux agents de migration relèvent de l'Office of the Migration Agents Registration Authority (OMARA)⁵⁵. L'OMARA permet aux agents de migration

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ Selon l'Australian Institute of Conveyancers, il existe actuellement des régimes d'octroi de permis ou d'enregistrement en Nouvelle-Galles du Sud, dans le Territoire du Nord, en Australie du Sud, en Tasmanie, à Victoria et en Australie occidentale : Australian Institute of Conveyancers, « About Us » (consulté le 17 janvier 2021), en ligne : *Australian Institute of Conveyancers* <www.aicnational.com.au/index.php/about/>.

⁵² Pour une analyse de l'introduction de pratiques juridiques incorporées en Nouvelle-Galles du Sud, la première administration australienne à les autoriser, voir Steven Mark et Georgina Cowdroy, « Incorporated Legal Practices – A New Era in the Provision of Legal Services in the State of New South Wales » (2004) 22 *Penn State International Law Review* 672.

⁵³ Beames, *supra* note 47 à la p. 300. Dans certaines de ces administrations, cette exemption est réputée ne pas être une pratique légale, tandis que dans d'autres, il s'agit d'un moyen de défense contre des poursuites pour pratique non autorisée.

⁵⁴ Pour un exemple récent d'approbation d'une demande d'utilisation d'un Ami McKenzie, voir *Keskin & Keskin and Anor* [2019] FamCA 384 (19 juin 2019) (AustLII)

⁵⁵ Voir « Office of the Migration Agents Registration Authority » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Office of the Migration Agents Registration Authority* <www.mara.gov.au/>.

d'être inscrits comme fournisseurs de services commerciaux ou non commerciaux (sans but lucratif). L'information contenue dans les rapports annuels de l'OMARA indique que la grande majorité des agents exercent leurs activités sur une base commerciale et ne fournissent donc pas d'exemple d'aide en matière de justice communautaire, tel qu'il est compris dans le présent rapport. L'information sur le site Web de l'OMARA indique également qu'il y a régulièrement des préoccupations au sujet de la qualité du service et des demandes régulières de renseignements sur la meilleure façon d'organiser les structures réglementaires de façon à protéger l'intérêt public.

Le recours à l'exemption « sans frais » dans certaines administrations d'Australie offre une certaine marge de manœuvre pour la prestation de services juridiques par les non-avocats dans les milieux communautaires sans but lucratif. À ce jour, notre recherche n'a pas permis de trouver de sources qui identifient ou décrivent les fournisseurs de services visés par cette exemption dans une administration australienne pertinente. Nos recherches indiquent que, dans la mesure où l'accès à des services juridiques communautaires est un secteur d'activité dans les administrations australiennes, les efforts sont axés sur le soutien et la prestation de services dits de sensibilisation par les avocats, c'est-à-dire : intégrer l'accès à la prestation de services juridiques par des avocats dans des contextes communautaires sans but lucratif⁵⁶.

Cette orientation se reflète dans le cadre stratégique national récemment mis à jour sur l'aide juridique financée par le gouvernement publié par le Conseil des procureurs généraux représentant toutes les administrations publiques en Australie (applicable du milieu de 2020 au milieu de 2025)⁵⁷. Le cadre stratégique national énonce [TRADUCTION] « des objectifs généraux et des principes ambitieux pour guider l'élaboration de politiques d'aide juridique, la prestation de services et la planification sectorielle⁵⁸ ». Les six principes énoncés dans le cadre stratégique national renforcent les efforts visant à appuyer et à faciliter les services d'approche et d'autres mécanismes visant à améliorer l'accès à la justice au niveau communautaire, y compris l'élargissement des rôles des non-avocats, mais il n'y a aucune mention précise des non-avocats. L'accent est plutôt mis sur une meilleure orientation et intégration des services des avocats au niveau communautaire⁵⁹.

⁵⁶ Suzie Forell et Abigail Gray ont rédigé une étude australienne de premier plan qui se concentre précisément sur les évaluations de l'efficacité de ces efforts et qui s'intitule : « Outreach legal services to people with complex needs : what works? » (octobre 2009) 12 Justice Issues 1 [Forell et Gray, « Outreach legal services to people with complex needs »].

⁵⁷ Council of Attorneys-General, *National Strategic Framework for Legal Assistance (2020-2025)* (Commonwealth de l'Australie, 2019), en ligne : *Gouvernement australien* <www.ag.gov.au/legal-system/legal-assistance/national-strategic-framework-legal-assistance>.

⁵⁸ *Ibid.* à la p. 3.

⁵⁹ Les six principes sont : 1) axer la prestation des services sur les personnes désavantagées ; 2) offrir des services appropriés et axés sur les clients ; 3) collaborer et adopter des approches intégrées ; 4) réagir au bon moment et prendre des mesures préventives ; 5) renforcer l'autonomie et la résilience ; et 6) assurer l'apprentissage continu et l'amélioration : Council of Attorneys-General, *supra* note 57 à la p. 4.

Néanmoins, l'initiative de partenariat à grande échelle en santé et en justice en Australie, dont il est question à la section 6.3.1, qui intègre les avocats dans les équipes de soins de santé, semble faire intervenir des travailleurs de la santé non-avocats pour fournir une certaine aide liée au droit, mais on ne sait pas trop dans quelle mesure, le cas échéant, cette aide va au-delà de la simple communication de renseignements juridiques. De plus, des études sur les voies d'accès à la justice en Australie indiquent que les organismes de services communautaires et les travailleurs jouent un rôle important en tant que « premier point d'appel » pour les personnes qui demandent de l'aide pour des problèmes d'ordre juridique ayant des répercussions sur la vie⁶⁰. Les études indiquent également que certaines formes d'aide fournies dans ces contextes non juridiques peuvent comporter des formes d'aide en matière de justice communautaire⁶¹, bien qu'on signale également qu'il y a une forte prise de conscience de la nécessité d'éviter de s'aventurer dans la prestation de conseils juridiques⁶².

Cela donne à penser qu'il est probable qu'au-delà des partenariats entre la santé et la justice, une certaine aide en matière de justice communautaire est fournie dans les administrations australiennes et que, en retour, le paradigme prédominant axé sur l'avocat pourrait avoir le potentiel de changer. Notamment, un rapport rédigé par un avocat-chercheur du secteur des services juridiques communautaires de Victoria a demandé que les centres juridiques communautaires explorent les possibilités de promouvoir l'autonomisation communautaire au moyen de programmes auxquels participent des pairs éducateurs non-avocats et des parajuristes communautaires, programmes basés sur des modèles utilisés dans des projets d'autonomisation juridique pour des groupes en quête de justice dans des pays à faible revenu, tels que l'Afrique du Sud, les Philippines et le Kenya⁶³. Le rapport donne des exemples de programmes de soutien par les pairs en Australie, mais nous n'avons pas été en mesure d'identifier d'autres programmes semblables qui ont été établis en Australie.

c. Angleterre et pays de Galles

Aux fins du présent rapport, et aux fins de l'analyse comparative de l'approche de la réglementation des services juridiques en Europe de common law⁶⁴, nous nous limiterons à la compétence de l'Angleterre et du pays de Galles. Nous examinerons d'abord l'approche réglementaire globale, en mettant l'accent sur la continuité et les changements à la suite des nouvelles mesures législatives prises en 2007. Cet aperçu

⁶⁰ Sophie Clarke et Suzie Forell, « Pathways to justice : the role of non-legal services » (1^{er} juin 2007) 1 *Justice Issues* 1 [Clarke & Forell].

⁶¹ *Ibid.* à la p. 4.

⁶² *Ibid.* à la p. 8.

⁶³ Jacinta Maloney, *I feel empowered, I know my rights : Communities empowered by peer educators and paralegals* (Victoria Law Foundation, CLC Fellowship Report, 2014), en ligne : [Victoria Law Foundation <www.victorialawfoundation.org.au/sites/default/files/1034%20CLC%20Report_JacintaMaloney.pdf>](http://www.victorialawfoundation.org.au/sites/default/files/1034%20CLC%20Report_JacintaMaloney.pdf) [Maloney].

⁶⁴ Les pays d'Europe sont principalement des juridictions de droit civil. L'Irlande et le Royaume-Uni sont des pays de common law, bien que l'Écosse ait un système mixte de common law et de droit civil.

révélera que les non-avocats ont depuis longtemps le droit de fournir une gamme de services juridiques.

Le cadre de réglementation applicable à la profession juridique en Angleterre et au pays de Galles a été considérablement révisé avec l'adoption de la *Legal Services Act* de 2007⁶⁵, mais un élément fondamental est demeuré le même. La Loi a maintenu l'approche de longue date en Angleterre et au pays de Galles qui consiste à restreindre uniquement les non-avocats à se livrer à un sous-ensemble précis d'activités juridiques, appelées activités juridiques « réservées ». En même temps, elle a permis à un éventail d'autres professionnels (non-avocats) autorisés, comme les praticiens de l'immobilier et les avocats de brevets, de se livrer à différents ensembles d'activités réservées particulières, avec des avocats. Les activités juridiques « réservées » sont :

- l'exercice d'un droit d'audience (représentation dans les procédures judiciaires);
- la conduite de litiges et de procédures judiciaires;
- la préparation d'instruments de transfert ou de charge de biens;
- la préparation des documents relatifs à l'octroi de lettres d'homologations ou de lettres d'administration;
- les activités notariées;
- l'acte de faire prêter serment.

Les deux premières activités réservées sont très vastes, mais ne concernent que le règlement des différends, tandis que les quatre autres sont très restrictives. Un examen récent a permis de constater que le fondement sur lequel ces six activités sont réservées est [TRADUCTION] « en grande partie un accident historique ou le résultat de négociations politiques⁶⁶ » et qu'il n'y a [TRADUCTION] « aucun fondement moderne fondé sur le risque pour ce qui est réservé ou non réservé⁶⁷ ».

Quoi qu'il en soit, l'approche adoptée en Angleterre et au pays de Galles demeure donc qu'un large éventail d'activités d'aide liée au droit peuvent être entreprises par des non-avocats (qui ne sont pas non plus des professionnels juridiques titulaires de permis désignés), sous réserve uniquement des lois générales régissant la prestation de services aux consommateurs ou d'autres questions générales de ce genre. C'est sur cette base que l'organisme communautaire à but non lucratif Citizens Advice, dont la plupart des activités sont assurées par des bénévoles qui fournissent une assistance juridique, a été

⁶⁵ Une source principale pour l'aperçu fourni dans cette section est Stephen Mayson, « Independent Review of Legal Services Regulation : Assessment of the Current Regulatory Framework » (2019) UCL Centre for Ethics and Law Working Paper LSR-0 [Mayson]. Une autre source utile est Semple, *Legal Services Regulation at the Crossroads*, *supra* note 2.

⁶⁶ Mayson, *supra* note 65 à la p. 8.

⁶⁷ *Ibid.*

établi au Royaume-Uni⁶⁸. Le fait que l'Angleterre et le pays de Galles offrent depuis longtemps des services d'aide liée au droit en milieu communautaire sans but lucratif par des non-avocats en fait un point de comparaison potentiellement intéressant. En particulier, cela soulève la question de savoir s'il y a des preuves que cette habilitation s'est traduite par une différence dans l'accès à la justice en Angleterre et au pays de Galles. Plus loin dans cette section, nous examinons l'ampleur des éléments de preuve sur cette question. Tout d'abord, nous expliquons brièvement ce qui a changé depuis l'adoption de la *Legal Services Act* de 2007.

Un changement clé apporté par la *Legal Services Act* consistait à s'éloigner de l'approche traditionnelle de l'autoréglementation dans la profession juridique en créant la Legal Services Board (LSB) en tant qu'organisme de réglementation global ayant un président et une majorité de membres qui ne sont pas des avocats. La LSB supervise un ensemble d'organismes de réglementation « de première ligne » qui sont principalement responsables de l'octroi de permis et de la réglementation des avocats et des autres professions désignées de personnes non-avocates qui sont autorisées à mener une partie ou la totalité de l'éventail d'activités juridiques « réservées »⁶⁹.

Comme condition préalable à l'autorité réglementaire, la création de ces organismes de réglementation de première ligne devait se conformer à une nouvelle loi exigeant que les fonctions réglementaires s'appliquant à des professions particulières soient entreprises indépendamment des fonctions représentatives (d'intérêt personnel). Par exemple, un organisme de réglementation des avocats a été créé en tant qu'organe de réglementation distinct du Barreau. Les membres de ces professions sont autorisés à exercer une partie ou la totalité des activités réservées, et les cadres de réglementation auxquels ils sont assujettis ont tendance à imposer des exigences générales sur la façon dont ils fournissent leurs services. Les exigences réglementaires s'appliquent à tous les services fournis par le membre de la profession, et non seulement à la prestation de services qui font partie de l'éventail des activités juridiques réservées.

La *Legal Services Act* a également établi le Office for Legal Complaints et le Legal Ombudsman, ainsi que le Legal Services Consumer.

Un dernier changement clé introduit par la *Legal Services Act* était l'autorisation de structures d'entreprise alternatives. Avant ce changement, le seul type d'organisations commerciales autorisées à fournir des services juridiques réservés était un cabinet d'avocats qui appartenait entièrement à des avocats qualifiés. Après le changement, les cabinets d'avocats pourraient appartenir en tout ou en partie à des non-avocats. De plus, d'autres types d'organisations commerciales, avec des propriétaires, des gestionnaires

⁶⁸ Pour un examen récent de la viabilité et de l'efficacité de Citizens Advice et des services semblables, à la suite des compressions gouvernementales et d'autres réformes des politiques, voir Samuel Kirwan (dir.), *Advising in Austerity : Reflections on Challenging Times for Advice Agencies* (Grande-Bretagne : Policy Press, 2017).

⁶⁹ Il y a actuellement 10 organismes de réglementation de première ligne : Solicitors Regulation Authority, Bar Standards Board, CILEx Regulation, Master of the Faculties, Council for Licensed Conveyancers, Intellectual Property Regulation Board, Cost Lawyers Standards Board, Institute of Chartered Accountants in England and Wales, Institute of Chartered Accountants in Scotland et Association of Chartered Certified Accountants.

ou des investisseurs non-avocats, ont été autorisés à fournir des services juridiques réservés. Les nouvelles exigences réglementaires ont obligé les avocats à participer à la prestation de services, aux mécanismes de surveillance et aux obligations de responsabilité professionnelle. Ce changement a ouvert la porte aux organismes communautaires sans but lucratif, s'ils sont adéquatement restructurés, pour embaucher des avocats pour fournir des services juridiques qui entrent dans les catégories des activités juridiques réservées.

Étant donné que des organismes communautaires sans but lucratif fournissent depuis longtemps de l'aide liée au droit par des non-avocats autorisés en Angleterre et au pays de Galles, l'une des questions que nous abordons dans la partie suivante de ce rapport est de savoir s'il y a des preuves que cette habilitation s'est traduite par une différence dans l'accès relatif à la justice.

d. Paradigmes actuels dans les administrations comparatives : un résumé

Les États-Unis et l'Australie utilisent tous deux un paradigme axé sur les avocats pour la réglementation de la prestation de services juridiques qui est largement semblable au paradigme canadien, mais avec des différences de détail entre chacun. Il convient de noter en particulier que les trois administrations conservent une place pour que divers types de non-avocats puissent offrir divers types d'aide juridique, bien qu'il semble que le Canada soit probablement allé le plus loin à cet égard. Il semble également que les organismes de réglementation aux États-Unis accordent actuellement une certaine attention à la possibilité d'élargir les types d'aide liée au droit fournie par des non-avocats sous la forme d'aide en matière de justice communautaire. Cette attention est moins évidente dans la documentation que nous avons pu examiner pour l'Australie.

L'Angleterre et le pays de Galles sont beaucoup moins centrés sur l'avocat que les trois autres administrations examinées ici, en ce sens qu'ils se limitent aux domaines « réservés » de la prestation des services juridiques. À l'extérieur de ces secteurs, il y a peu de restrictions réglementaires qui s'appliquent aux non-avocats qui fournissent de l'aide liée au droit, ce qu'ils font depuis longtemps, y compris des dispositions de nature d'aide en matière de justice communautaire. Toutefois, cela ne signifie pas une absence d'obstacles pratiques à l'aide en matière de justice communautaire en Angleterre et au pays de Galles, du moins en ce qui concerne le manque d'accès continu et croissant à un financement adéquat et à d'autres ressources.

Ayant ainsi cartographié les paradigmes réglementaires actuels relatifs à la prestation d'aide juridique et de services juridiques au Canada, aux États-Unis, en Australie et en Angleterre et au pays de Galles, nous passons maintenant à la question de l'état général de l'accès à la justice dans ces juridictions de common law comparatives. Ce faisant, nous explorons le rôle des avocats, des non-avocats et de l'aide en matière de justice communautaire dans la promotion de l'accès à la justice.

5.5. Accès à la justice, aide en matière de justice communautaire et autonomisation juridique

Dans cette section, nous considérons :

- l'état général de l'accès à la justice dans les pays de common law comparatifs du Canada, des États-Unis, de l'Australie et de l'Angleterre et du Pays de Galles. (Il n'entre pas dans la portée du présent rapport d'explorer les détails de chaque administration, mais il n'est pas tout à fait nécessaire non plus de le faire parce que la recherche sur ce qu'on appelle les « problèmes juridiques quotidiens » dans l'ensemble des administrations a révélé qu'au niveau général de notre examen, l'état de l'accès à la justice est généralement similaire à bien des égards) ;
- certains des défis qui ont été cernés pour la prestation de l'aide juridique aux personnes à faible revenu ou aux prises avec d'autres formes de désavantages sociaux, et les façons dont les non-avocats peuvent être mieux placés pour gérer ces défis ;
- la preuve limitée selon laquelle l'accès à la justice pourrait être relativement plus accessible dans le système de réglementation moins axé sur les avocats de l'Angleterre et du Pays de Galles, comparativement au Canada et aux États-Unis ;
- l'émergence de nouvelles approches pour définir et comprendre l'accès à la justice, y compris les concepts de capacité juridique et d'autonomisation juridique, et la façon dont elles renforcent la justification et la faisabilité de l'élargissement de l'aide en matière de justice communautaire.

5.1 Accès à la justice et aide juridique au Canada et dans les administrations comparatives

Le terme « accès à la justice » est un terme général qui a été défini de diverses façons et qui peut englober un éventail de facteurs et de questions. Aux fins du présent rapport, nous proposons la définition suivante :

[TRADUCTION] L'« accès à la justice » existe lorsque les gens peuvent poursuivre leurs objectifs et régler leurs problèmes juridiques d'une manière conforme à des normes et à des processus juridiques équitables,

et peuvent obtenir, comprendre et agir sur l'information et les services liés au droit, au besoin, pour obtenir des résultats justes⁷⁰.

Le besoin et le manque d'accès à la justice ont été cernés, expliqués et analysés dans de nombreux rapports récents au Canada⁷¹. Ces rapports s'appuient habituellement sur un ensemble de données probantes tirées d'enquêtes périodiques, dont bon nombre proviennent de la Direction de la recherche du ministère de la Justice, sur la prévalence des soi-disant « problèmes juridiques quotidiens », les voies que les gens empruntent pour s'attaquer à ces problèmes, et leurs évaluations du processus et des résultats⁷². Ces enquêtes s'inspirent généralement d'un modèle mis au point en Angleterre et au pays de Galles et sont maintenant appliquées dans de nombreux pays. Les constatations du Canada concordent généralement avec celles d'autres administrations internationales comparatives⁷³.

La prévalence des problèmes de droit civil est généralement semblable d'une administration à l'autre, bien qu'il existe certaines différences entre les types de problèmes les plus fréquents. Il existe également des indicateurs semblables de regroupement de problèmes, juridiques et non juridiques, ainsi que d'effets déclencheurs. La prévalence accrue de types particuliers de problèmes, ou le nombre de

⁷⁰ Cette définition a été élaborée pour notre rapport : Julie Mathews et David Wiseman, « Community Justice Help : Advancing Community-Based Access to Justice » (Éducation juridique communautaire Ontario, juin 2019) à la p. 11, en ligne (pdf) : [CLEO Connect <www.cleoconnect.ca/resource/research/community-justice-help-advancing-community-based-access-to-justice/>](http://www.cleoconnect.ca/resource/research/community-justice-help-advancing-community-based-access-to-justice/) [Mathews & Wiseman]. Notre définition s'appuie sur diverses sources, notamment T. C. W. Farrow, « What is Access to Justice? » (2014) 51:3 Osgoode Hall Law Journal aux p. 957 à 983 ; Karen Cohl, *Access to Justice Themes : « Quotable Quotes »*, (document d'information pour le Symposium sur l'accès à la justice du Barreau de l'Ontario : Creating a Climate for Change, Toronto, Treasurer's Advisory Group on Access to Justice, 2013), en ligne (pdf) : *Barreau de l'Ontario*

[<www.lawsocietyontario.azureedge.net/media/iso/media/legacy/pdf/q/quotable_quotes.pdf>](http://www.lawsocietyontario.azureedge.net/media/iso/media/legacy/pdf/q/quotable_quotes.pdf) et Rebecca L. Sandefur, « Access to What? » (2019) 148:1 Daedalus aux p. 49 et 50 [Sandefur, « Access to What »].

⁷¹ Association du Barreau canadien, *Rapport atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action* (Ottawa : Association du Barreau canadien, novembre 2013), en ligne (pdf) : *Association du Barreau canadien* <https://www.cba.org/CBAMediaLibrary/cba_na/images/Equal%20Justice%20-%20Microsite/PDFs/EqualJusticeFinalReport-fra.pdf> [ABC, *Rapport atteindre l'égalité devant la justice*] ; Association du Barreau canadien, *Crise dans l'accès à la justice*, Mémoire présenté par l'Association du Barreau canadien au

Comité sur les droits économiques, sociaux et culturels des Nations Unies (Ottawa : Association du Barreau canadien, avril 2006). Voir aussi : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *L'accès à la justice en matière civile et familiale : Une feuille de route pour le changement* (Ottawa : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, octobre 2013), en ligne (pdf) : *Forum canadien sur la justice civile* <https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf> [Comité d'action sur l'accès à la justice].

⁷² Currie, *Nudging the Paradigm Shift*, supra note 1 ; Michael J Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin, *Middle Income Access to Justice*, Toronto : University of Toronto Press, 2012).

⁷³ Pour la prise en compte de la cohérence générale des conclusions, voir Jamie Baxter, Michael J Trebilcock et Albert H Yoon, « The Ontario Civil Legal Needs Project : A Comparative Analysis of 2009 Survey Data » dans Michael J Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin, éd., *Middle Income Access to Justice*, (Toronto : University of Toronto Press, 2012) [Baxter, Trebilcock & Yoon]. Voir aussi Pascoe Pleasence, Christine Coumarelos, Suzie Forell et Hugh M McDonald, « *Reshaping Legal Assistance Services : Building on the Evidence Base : A Discussion Paper* (Sydney : Law and Justice Foundation of New South Wales, avril 2014), en ligne (pdf) : *Law and Justice Foundation of New South Wales*

[<www.lawfoundation.net.au/ljf/site/articleIDs/D76E53BB842CB7B1CA257D7B000D5173/\\$file/Reshaping_legal_assistance_services_web.pdf>](http://www.lawfoundation.net.au/ljf/site/articleIDs/D76E53BB842CB7B1CA257D7B000D5173/$file/Reshaping_legal_assistance_services_web.pdf) [Pleasence, Coumarelos, Forell & McDonald].

problèmes, est généralement évidente chez les personnes qui vivent la marginalisation sociale. En même temps, il y a peut-être des différences importantes par rapport à certaines constatations particulièrement pertinentes pour le présent rapport, notamment les constatations sur l'étendue du comportement de recherche de conseils et les sources d'aide juridique et non juridique. Ces différences sont observées dans la comparaison des conclusions de l'Angleterre et du pays de Galles, où la réglementation des services juridiques est beaucoup moins axée sur les avocats, avec les conclusions des États-Unis et du Canada. Dans cette partie de la section, nous donnerons un aperçu des conclusions canadiennes qui jettent un éclairage général sur l'accès à la justice dans un système axé sur les avocats.

Pour encadrer l'accès à la justice dans le contexte du présent rapport, voici un résumé des principales constatations de la plus récente enquête nationale menée au Canada qui sont les plus pertinentes pour l'aide en matière de justice communautaire⁷⁴ :

- **Les problèmes juridiques civils⁷⁵ sont fréquents dans la vie quotidienne de bien des gens**, en particulier les problèmes liés à la famille, au logement, à l'emploi, aux dettes et aux problèmes de consommation. L'enquête a révélé que, sur une période donnée de trois ans, 11,4 millions de Canadiens adultes, soit près de la moitié d'entre eux, éprouveront au moins un problème juridique quotidien⁷⁶ qu'ils considèrent grave⁷⁷.
- **Les désavantages sociaux peuvent accroître le risque et la prévalence des problèmes juridiques, qui peuvent également se produire en groupes**, un problème en déclenchant d'autres⁷⁸. C'est particulièrement vrai en ce qui concerne les problèmes juridiques vécus par les personnes à faible revenu⁷⁹. Les problèmes liés au droit sont aussi souvent liés à d'autres problèmes ou besoins, comme ceux liés à la santé, aux questions sociales, aux finances et au logement⁸⁰.
- **Les services juridiques abordables et accessibles (c'est-à-dire les conseils juridiques et la représentation de la part d'un fournisseur de services juridiques autorisé) font défaut pour de nombreux problèmes de droit civil communs⁸¹**, y compris les problèmes qui peuvent entraîner des conséquences graves. L'enquête a révélé que seulement 19 % des personnes aux prises avec des

⁷⁴ Le résumé figure à l'origine dans Mathews & Wiseman, *supra* note 70 aux p. 12-13. Les données de l'enquête sont disponibles dans le document du Forum canadien sur la justice civile *Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada, Cost of Justice Survey Data* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2018), en ligne (pdf) (en anglais seulement) : *Forum canadien sur la justice civile* <www.cfcj-fcjc.org/wp-content/uploads/Everyday-Legal-Problems-and-the-Cost-of-Justice-in-Canada-Cost-of-Justice-Survey-Data.pdf>. Les statistiques qui suivent sont tirées de l'analyse des données d'enquête dans Currie, *Nudging the Paradigm Shift*, *supra* note 1.

⁷⁵ Notre document de travail porte principalement sur les problèmes juridiques au civil plutôt qu'au criminel.

⁷⁶ Le terme « problème juridique quotidien » est utilisé dans l'enquête.

⁷⁷ Currie, *Nudging the Paradigm Shift*, *supra* note 1 à la p. 4.

⁷⁸ *Ibid.* aux p. 7-15.

⁷⁹ *Ibid.* à la p. 8.

⁸⁰ *Ibid.* aux p. 7-15 et aux p. 24-28. Voir aussi Pleasence, Coumarelos, Forell & McDonald, *supra* note 73 aux p. 5-17.

⁸¹ Comité d'action sur l'accès à la justice, *supra* note 71 à la p. 14.

problèmes juridiques quotidiens demandent des conseils juridiques officiels et seulement 7 % font appel aux tribunaux⁸². Le rapport sur les résultats de l'enquête indique qu'il est [TRADUCTION] « bien établi dans la littérature que le coût élevé perçu est un obstacle important à la consultation d'un avocat⁸³ ».

- **En prenant des mesures pour régler leurs problèmes juridiques, les gens demandent souvent l'aide d'organismes non juridiques de leur collectivité.** Environ 28 % des personnes ayant des problèmes juridiques quotidiens consultent des sources d'aide non juridiques, y compris des organismes gouvernementaux, des associations bénévoles, des syndicats et des groupes de défense⁸⁴.
- **Il y a un niveau élevé de satisfaction à l'égard des sources d'aide juridiques et non juridiques.** Les personnes qui ont reçu de l'aide de fournisseurs de services juridiques titulaires de permis l'ont considérée comme quelque peu utile ou très utile — environ 79 % des personnes pour un premier problème et 83 % des personnes pour un deuxième problème⁸⁵. Pour ce qui est de l'aide de sources non juridiques, les pourcentages correspondants étaient d'environ 68 % pour une première organisation consultée pour un premier et un deuxième problème, et de 79 à 84 % pour une deuxième organisation consultée pour les mêmes problèmes⁸⁶.
- **Il y a un degré élevé d'insatisfaction associé aux résultats.** L'enquête a révélé qu'un peu plus de la moitié des répondants ont dit que leurs problèmes étaient résolus⁸⁷, et près de la moitié d'entre eux ont indiqué qu'ils estimaient que le résultat était injuste⁸⁸.
- **Les gens préféreraient recevoir un ou plusieurs types d'aide pour essayer de régler des problèmes.** Plus de 40 % des personnes (les « personnes qui se représentent seules ») qui n'ont pas demandé l'aide d'avocats ou d'organisations non juridiques croyaient qu'elles auraient obtenu de meilleurs résultats avec un peu d'aide⁸⁹. Pourtant, environ 70 % de ces personnes ont exprimé une préférence pour la résolution de leur problème par elles-mêmes, dans la mesure

⁸² Currie, *Nudging the Paradigm Shift*, supra note 1 à la p. 15.

⁸³ *Ibid.* à la p. 17.

⁸⁴ *Ibid.* à la p. 15. Voir aussi Trevor C W Farrow, Ab Currie, Nicole Aylwin, Les Jacobs, David Northrup et Lisa Moore, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada : Rapport général* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2016), en ligne (pdf) : *Forum canadien sur la justice civile* <<https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files//Les%20probl%C3%A8mes%20juridiques%20de%20la%20vie%20quotidienne%20et%20le%20co%C3%BBt%20de%20la%20justice%20au%20Canada%20%E2%80%93%20rapport%20g%C3%A9n%C3%A9ral.pdf>> à la p. 107.

⁸⁵ Currie, *Nudging the Paradigm Shift*, supra note 1 à la p. 23.

⁸⁶ *Ibid.* aux p. 22-23.

⁸⁷ *Ibid.* à la p. 20.

⁸⁸ *Ibid.* à la p. 21.

⁸⁹ *Ibid.* à la p. 18.

du possible⁹⁰. Ces personnes ont cerné différents types d'aide qui, selon elles, auraient été utiles : [TRADUCTION] « meilleure information » (80 %) ; « quelqu'un pour expliquer les aspects juridiques et aider à remplir les formulaires » (68 %) ; « une personne pour intervenir en son nom » (69 %) ; et « un avocat pour gérer le problème dans le système juridique » (33 %) ⁹¹.

Cet ensemble de conclusions ne donne qu'un aperçu partiel du paysage de l'accès à la justice, mais il fournit une base solide pour le point de vue selon lequel un aspect du problème du manque d'accès à la justice est le manque de disponibilité de l'aide accessible et abordable des avocats.

Il est important de noter qu'il ne s'ensuit pas nécessairement que la meilleure ou la seule façon d'améliorer l'accès à la justice est de trouver des moyens de rendre les avocats plus accessibles et abordables. Comme une éminente spécialiste de l'accès à la justice l'a souligné, il ne faut pas présumer que l'aide d'avocats ou la participation à des processus juridiques officiels sont obligatoirement nécessaires ou souhaitables pour obtenir tous les droits juridiques ou résoudre tous les problèmes juridiques (ou pour résoudre l'ensemble d'un problème juridique) conformément aux normes juridiques⁹². Comme les résultats de l'enquête le démontrent, les gens utilisent diverses voies pour régler des problèmes juridiques quotidiens et une proportion importante de personnes expriment une préférence pour une meilleure disponibilité de formes d'aide autres que le recours à un avocat pour régler leur problème. Cela ne veut pas dire que l'aide des avocats n'est pas précieuse ; en fait, dans bien des cas, elle peut être cruciale. Le fait est que l'aide d'avocats n'est pas toujours nécessaire ou souhaitable. Dans la section 7, nous nous penchons sur la question de savoir quand l'aide des avocats est la plus importante.

Il faut donc reconnaître qu'il faut distinguer l'accès à la justice de l'accès au système juridique officiel, c'est-à-dire l'accès à l'aide d'avocats ou d'autres professionnels du droit autorisés et la participation aux processus juridiques officiels. Bien que les gens devraient pouvoir avoir accès *autant* à la justice qu'au système juridique officiel, il est utile de les distinguer pour deux raisons, premièrement, parce que les gens devraient pouvoir avoir accès à la justice même lorsqu'ils ne peuvent pas avoir accès au système juridique officiel ; et deuxièmement, l'accès au système juridique officiel n'est peut-être pas nécessaire, ne suffit peut-être pas ou ne constitue peut-être pas le moyen le plus efficace d'accéder à la justice. Les normes, les processus et les résultats juridiques du système juridique formel, lorsqu'ils sont justes et équitables, doivent toujours être un point de référence pour définir quand la justice a été rendue, mais l'accès à la justice ne peut pas et ne doit pas toujours être assimilé à l'accès au système juridique officiel⁹³.

⁹⁰ *Ibid.* à la p. 19.

⁹¹ *Ibid.* à la p. 18.

⁹² Sandefur, *supra* note 40.

⁹³ Nous faisons ici référence à des normes, à des processus et à des résultats juridiques « justes et équitables » afin de conserver un espace pour contester l'équité et la justice des normes juridiques en vigueur. Nous reconnaissons que de nombreuses collectivités désavantagées sur le plan social sont traitées injustement dans le système juridique actuel. Nous reconnaissons également que les communautés des Premières Nations, des Métis et des Inuit ont des

Conformément à cette reconnaissance, le présent rapport met l'accent sur le rôle que jouent les non-avocats dans les milieux communautaires sans but lucratif. Pour aider à expliquer cet objectif, nous situons ensuite l'accent sur les avocats et les solutions de rechange par rapport aux besoins en matière de justice des communautés marginalisées.

5.2 Les non-avocats et les besoins en matière de justice des communautés marginalisées

La nature et le contexte des circonstances de vie et des besoins des personnes et des collectivités marginalisées signifient que les formes d'aide liée au droit non juridiques peuvent être particulièrement importantes sur le plan pratique et efficace. L'aspect pratique réside dans le fait que l'aide est offerte gratuitement à partir de sources déjà intégrées dans la collectivité et auxquelles celle-ci a déjà accès. L'efficacité réside dans l'aide offerte par des aidants qui comprennent bien le contexte social difficile des personnes à faible revenu ou qui sont marginalisées.

De nombreuses personnes ont des problèmes ayant une incidence sur leur vie qui comprennent une dimension juridique, soit dans la façon dont le problème est défini ou dont il pourrait être résolu, soit les deux : le droit légal d'un locataire d'avoir un appartement habitable ; l'obligation légale d'un parent qui se sépare de payer une pension alimentaire pour enfants; la protection juridique contre la discrimination dans l'emploi; le droit légal à l'assurance-emploi. Souvent, les problèmes affectant la vie ont aussi d'autres dimensions, sociales, financières, liées à la santé, etc. La dimension juridique d'un problème peut être dominante, mineure ou quelque part entre les deux; en effet, l'aspect « juridique » d'un problème qui affecte la vie peut être difficile à extraire ou à identifier.

Les personnes dont les problèmes sont multidimensionnels peuvent vouloir toute une gamme d'aide, et avoir besoin de toute cette gamme d'aide, y compris de l'aide pour accéder aux services sociaux ou aux services liés à l'établissement, au soutien familial, aux soins de santé ou aux questions financières. Ces personnes peuvent avoir besoin d'aide et vouloir de l'aide pour accomplir divers types de tâches, comme pour des demandes de renseignements, pour discuter d'un problème avec une autre « partie », pour écrire une lettre ou pour remplir un formulaire.

La nécessité d'explorer le rôle des non-avocats dans les milieux communautaires sans but lucratif découle donc en partie de la reconnaissance du fait que les gens peuvent avoir besoin d'aide dans un éventail de dimensions juridiques et non juridiques, ainsi que dans un éventail de types d'aide.

Le besoin est alors aggravé par le fait de reconnaître que le contexte social des personnes et des collectivités marginalisées crée des défis particuliers pour fournir et obtenir une

revendications justifiables d'utiliser leurs propres normes juridiques autochtones comme point de référence pertinent.

aide efficace. Ces défis ont été cernés dans le cadre de recherches sur la portée et l'efficacité des services juridiques fournis par les avocats à des personnes qui vivent dans une situation sociale de désavantage ou ce qu'on appelle aussi les personnes ayant des « besoins complexes »⁹⁴. L'un des principaux défis consiste simplement à atteindre les personnes ayant des besoins complexes, ce qui exige des approches particulières. L'autre défi clé consiste à fournir une aide appropriée.

Ces deux défis sont reflétés dans une étude émanant de l'Australie⁹⁵, mais située dans la littérature et l'expérience comparatives, qui explique que la mise en œuvre de l'accès à la justice dans ce contexte tend à exiger des approches de la prestation de services juridiques qui présentent quatre thèmes ou caractéristiques clés⁹⁶ :

1. cibler les personnes dans le besoin, y compris la sensibilisation proactive;
2. se joindre à des services non juridiques;
3. fournir de l'aide en temps opportun afin de réduire au minimum l'impact du problème et de maximiser l'utilité du service;
4. adapter l'aide aux besoins et aux capacités des utilisateurs.

Plus précisément, en ce qui concerne le défi posé par une disposition appropriée, une autre étude menée en Australie⁹⁷ qui a examiné des études sur l'efficacité des services juridiques de sensibilisation explique ce qui suit :

[TRADUCTION] En plus de rejoindre les clients « difficiles à joindre », plusieurs constatations de l'examen ont fait ressortir l'importance de fournir de l'aide juridique d'une manière appropriée pour les clients ayant des besoins complexes. Les clients ayant des besoins complexes peuvent avoir de multiples problèmes juridiques et non juridiques qui se recoupent. Même s'ils ne s'adressent peut-être qu'à un conseiller ou à un avocat au sujet d'une seule question, celle-ci peut très bien être liée à d'autres questions dans leur vie. De plus, en raison de la nature de leur désavantage, ces clients ont tendance à avoir de la difficulté à travailler avec des avocats et à régler leurs problèmes juridiques. Ils peuvent avoir des troubles cognitifs ou des problèmes d'alphabétisation qui ont une incidence sur leurs interactions avec les avocats et d'autres personnes. Ils peuvent se sentir intimidés et manquer de confiance dans la perspective de traiter avec des avocats et peuvent être gênés de demander de l'aide (particulièrement pour des problèmes liés aux dettes financières). Ils ne se présentent pas toujours aux rendez-vous, n'ont peut-être pas les documents

⁹⁴ Forell et Gray, « Outreach legal services to people with complex needs », *supra* note 56.

⁹⁵ Pleasence, Coumarelos, Forell et McDonald, *supra* note 73.

⁹⁶ *Ibid.* à iii.

⁹⁷ Forell et Gray, « Outreach legal services to people with complex needs », *supra* note 56.

nécessaires et peuvent être difficiles à trouver pour obtenir de l'aide de suivi⁹⁸.

Un rapport canadien produit dans le contexte d'un examen de la prestation de l'aide juridique en matière civile en Ontario a relevé un ensemble d'autres facteurs qui contribuent aux défis de la portée et de l'efficacité : un manque de ressources — tant sous forme d'information juridique que sous forme de pouvoir social — pour développer la conscience juridique ; un besoin d'affirmer des droits dans des contextes de dépendance et de vulnérabilité ; des barrières physiques et des barrières linguistiques⁹⁹. Un rapport universitaire sur deux études empiriques modestes, menées en Colombie-Britannique et en Saskatchewan, portant sur les compétences des avocats pour améliorer l'accès à la justice pour les clients marginalisés, souligne la nécessité pour les fournisseurs d'aide juridique d'investir du temps et de l'énergie dans l'établissement d'un climat de confiance avec les communautés marginalisées¹⁰⁰. Un autre rapport de la Colombie-Britannique fait remarquer que, bien que l'accès à des avocats soit fondamentalement souhaitable et important, les représentants communautaires non-avocats sont généralement considérés comme ayant certains avantages :

[TRADUCTION] Les clients sont plus susceptibles de parler à des représentants au sujet de leurs problèmes juridiques, ce qui leur permet d'offrir une aide de meilleure qualité. Les représentants ont plus de compassion et de sensibilité à l'égard des circonstances des clients, n'utilisent pas de langage technique et sont plus accessibles et souples¹⁰¹.

Un rapport canadien plus récent a attiré l'attention sur les défis associés à la vie dans les collectivités rurales et éloignées¹⁰². Un autre facteur, à une époque où l'information et les ressources juridiques sont de plus en plus disponibles en ligne, est le manque d'accès à Internet et le manque de littératie numérique¹⁰³. Une autre étude canadienne a également attiré l'attention sur le fait que de nombreuses personnes n'ont peut-être pas le niveau de connaissances fonctionnelles ou techniques nécessaire pour comprendre et remplir

⁹⁸ *Ibid.* à la p. 10.

⁹⁹ Janet E Mosher et Ian Morrison, « Barriers to Access to Civil Justice for Disadvantaged Groups » dans Commission de réforme du droit de l'Ontario, *Rethinking Civil Justice: Research Studies for the Civil Justice Review*, vol.1 (Toronto : Commission de réforme du droit de l'Ontario, 1996) 637.

¹⁰⁰ Sarah Marsden et Sarah Buhler, « Lawyer Competencies for Access to Justice : Two Empirical Studies » (2017) 34:2 Windsor YB Access to Justice 186.

¹⁰¹ Andrea Long et Anne Beveridge, *Delivering Poverty Law Services: Lessons from BC and Abroad* (Vancouver : Social Planning and Research Council BC, août 2004) à la p. 18.

¹⁰² Karen Cohl et George Thomson, *Communiquer malgré les différences de langue et la distance : Accès linguistique et rural aux renseignements et services juridiques* (Toronto : Fondation du droit de l'Ontario, décembre 2008).

¹⁰³ Roger Smith, « Digital Delivery of Legal Services to People on Low Income » (hiver 2016), en ligne (pdf) : *The Legal Education Foundation* <www.thelegaleducationfoundation.org/wp-content/uploads/2017/01/Digital-Technology-Winter-2016.pdf?x57167>. Voir aussi Tea Hadziristic, *The State of Digital Literacy in Canada: A Literature Review* (Toronto : Brookfield Institute for Innovation and Entrepreneurship, 2017).

les formulaires relatifs aux revendications et aux processus juridiques¹⁰⁴. Dans ces contextes, la façon la plus pratique et la plus efficace d'aller de l'avant consiste peut-être à permettre aux non-avocats de fournir de l'aide liée au droit.

5.3 L'accent mis sur l'avocat comme frein à l'accès à la justice

Le rôle potentiellement important de l'aide fournie par des non-avocats semble être renforcé par la comparaison des constatations sur le comportement de recherche de conseils en Angleterre et au pays de Galles, où les non-avocats sont plus largement autorisés à fournir de l'aide liée au droit, comparativement aux États-Unis et au Canada. Deux études indiquent que la justice peut être relativement plus accessible en Angleterre et au pays de Galles qu'au Canada et dans d'autres administrations plus « axées sur les avocats ».

Une étude compare les résultats d'une enquête sur les problèmes liés au droit aux États-Unis et en Angleterre et au pays de Galles et soutient que l'accès à la justice est plus inégal dans le contexte américain axé sur les avocats et, par conséquent, que les gens sont plus susceptibles, dans toutes les caractéristiques démographiques sociales, de « ne rien faire » au sujet de leurs problèmes¹⁰⁵.

Une autre étude mentionnée dans un volume canadien d'essais sur l'accès à la justice¹⁰⁶ pour les personnes à revenu moyen attire l'attention sur les résultats d'une enquête menée en 2009 selon laquelle près de 60 % de la population de l'Angleterre et du pays de Galles a demandé des conseils juridiques officiels sur une question justiciable difficile à résoudre, mais que seulement 13 % de ces conseils provenaient d'avocats. Une proportion importante des autres avis juridiques provenait de sources dites « alternatives », notamment [TRADUCTION] « les bureaux de Citizens Advice, les autorités locales, les syndicats, les travailleurs sociaux, les agents de police, les politiciens et les membres du clergé¹⁰⁷ ». En comparaison, au Canada, les résultats d'un sondage comparable de 2007 indiquent qu'environ 12 % seulement des gens ont demandé des conseils juridiques officiels, dont la majorité devait provenir d'avocats, compte tenu des cadres de réglementation alors en vigueur, tandis qu'environ 22 % ont demandé des conseils à des personnes qui n'étaient pas des avocats comme les syndicats, les bureaux de politiciens et les travailleurs sociaux. Cela indique que le

¹⁰⁴ Amy Salzyzn, Lori Isaj, Brandon Piva et Jacquelyn Burkell, « Literacy Requirements of Court Documents: An Under-Explored Barrier to Access to Justice » (2016) 33:2 Windsor YB Access to Justice 263. Voir aussi Amy Salzyzn, Jacquelyn Burkell, Emma Costain et Brandon Piva. « What Makes Court Forms Complex? Studying Empirical Support for a Functional Literacy Approach » (2019) 15:1 Journal of Law & Equality 31.

¹⁰⁵ Rebecca L. Sandefur, « Fulcrum Point of Equal Access to Justice: Legal and Nonlegal Institutions of Remedy » (2009) 42:1 Loyola Los Angeles L Rev 949 [Sandefur, « Fulcrum Point of Equal Access to Justice »].

¹⁰⁶ Pascoe Pleasance, Nigel J Balmer et Stian Reimers, « Horses for Courses? People's Characterization of Justiciable Problems and the Use of Lawyers » (document de conférence, qui n'est pas actuellement à la disposition des auteurs), comme il est mentionné et cité dans Baxter, Trebilcock & Yoon, *supra* note 73, aux p. 71-72.

¹⁰⁷ Baxter, Trebilcock et Yoon, *supra* note 73 à la p. 72.

niveau global du comportement de recherche de conseils était plus faible au Canada, même si à peu près la même proportion de personnes a demandé conseil à des avocats.

Bien que ces évaluations comparatives soient modestes en nombre et en profondeur, elles donnent clairement à penser que, lorsqu'il est possible d'obtenir des conseils juridiques auprès de personnes qui ne sont pas des avocats, il y a relativement plus de gens qui les demanderont. En retour, cela donne à penser que l'élargissement de l'aide en matière de justice communautaire peut être à la fois pratique et efficace comme moyen d'améliorer l'accès à la justice.

5.4 Aide en matière de justice communautaire, capacité juridique et autonomisation juridique

Dans la dernière partie de la présente section, nous considérons brièvement les idées de capacité juridique et d'autonomisation juridique comme solutions de rechange ou points de référence supplémentaires pour encadrer la justification et la faisabilité d'élargir l'aide en matière de justice communautaire afin d'améliorer l'accès à la justice pour ceux qui en ont le plus besoin. Nous le faisons parce que, en examinant la documentation et les programmes disponibles sur le rôle des non-avocats dans l'amélioration de la portée de l'aide liée au droit, nous avons constaté que ces concepts étaient utiles pour comprendre la meilleure façon de faire progresser l'accès à la justice pour les personnes et les collectivités qui vivent dans la pauvreté et d'autres formes de désavantages sociaux.

Conformément à l'argument selon lequel l'amélioration de l'accès à la justice exige d'aller au-delà de la réglementation axée sur les avocats, nous voulons suggérer qu'il pourrait également être utile de recadrer ou, à tout le moins, de compléter « l'accès à la justice » comme étant l'idéal et l'objectif directeur. Plus précisément, la documentation récente sur le rôle des non-avocats dans l'amélioration de la portée de l'aide liée au droit met l'accent sur les concepts de « capacité juridique » et d'« autonomisation juridique ».

Le concept de capacité juridique a été intégré à la recherche sur la façon dont les gens réagissent aux problèmes juridiques qu'ils vivent fréquemment, y compris dans le plus récent sondage canadien, ainsi qu'à la recherche sur l'éducation juridique publique. Dans un rapport sur l'élaboration du concept, l'organisme Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO) a défini la capacité juridique comme étant [TRADUCTION] « les connaissances, les compétences, les caractéristiques personnelles et les circonstances nécessaires pour régler soi-même les problèmes juridiques¹⁰⁸ ». Le rapport de la CLEO note que le concept de capacité juridique a été établi à partir d'un

¹⁰⁸ Éducation juridique communautaire Ontario, *Building an Understanding of Legal Capability: An online scan of legal capability research* (Toronto: Éducation juridique communautaire, Ontario, septembre 2016) à la p. 17, en ligne (pdf) : CLEO Connect <www.cleoconnect.ca/wp-content/uploads/2019/06/online-scan-legal-capability.Septembre-2016.final_.pdf> [CLEO, *Building an Understanding of Legal Capability*].

travail fondamental sur les « capacités », par l'économiste Amartya Sen, dans le contexte du développement, de la liberté et des droits de la personne¹⁰⁹. Ce rapport et un autre rapport de la CLEO¹¹⁰ font également remarquer que la notion de capacité juridique a pris le pas sur la notion de littératie juridique en tant qu'idée d'organisation en matière d'accès à la justice. Ces rapports expliquent également comment la notion de capacité juridique peut être interprétée comme jouant un rôle semblable à celui des déterminants sociaux de la santé en attirant l'attention sur le rôle important que jouent la pauvreté et d'autres formes de désavantages sociaux dans la détermination de la mesure dans laquelle les gens peuvent jouir de la santé ou de la justice. En ce sens, la capacité juridique est considérée comme un concept particulièrement précieux dans la mesure où elle est nécessairement adaptée au contexte et aux circonstances sociales, tandis que la littératie juridique est considérée comme un concept quelque peu atypique.

La plus récente enquête sur les problèmes juridiques au Canada visait à obtenir de l'information auprès des répondants sur leurs propres perceptions de la capacité juridique en leur demandant de s'évaluer en fonction de cinq aspects de la capacité juridique, soit la reconnaissance et la compréhension de la gravité ou de la gravité potentielle du problème; la connaissance de toutes les répercussions juridiques liées au problème; la connaissance de l'endroit où aller pour obtenir des renseignements fiables sur la façon de résoudre le problème; la connaissance du type d'aide nécessaire pour résoudre le problème; et la connaissance globale pour traiter le problème avec confiance¹¹¹. Conformément à d'autres études¹¹², l'enquête canadienne a révélé qu'il y avait une variation importante des niveaux de capacité juridique entre ces cinq aspects et que, de façon générale, une capacité juridique plus élevée était associée à de meilleurs résultats et à une plus grande probabilité d'obtenir des conseils juridiques¹¹³.

L'importance de l'accent de plus en plus mis sur la capacité juridique pour les efforts contemporains visant à faire progresser l'accès à la justice a été résumée par deux des

¹⁰⁹ *Ibid.* p. 2. Voir aussi Martin Jones, *Legal Capability*, Londres : PLENET, 2010), en ligne (pdf) : *Law For Life* <www.lawforlife.org.uk/wp-content/uploads/2013/05/legal-capability-plenet-2009-147-1-147.pdf>.

¹¹⁰ Community Legal Education Ontario Centre for Research & Innovation, « Don't smoke, don't be poor, read before signing: Linking health literacy and legal capability » (Toronto : Éducation juridique communautaire Ontario, avril 2015), en ligne (pdf) : *CLEO Connect* <www.cleoconnect.ca/resource/research/dont-smoke-dont-be-poor-read-before-signing-linking-health-literacy-and-legal-capability/> [CLEO, « Don't smoke »].

¹¹¹ Currie, *Nudging the Paradigm Shift*, *supra* note 1 à la p. 29.

¹¹² Par exemple, cité dans Currie, « Nudging the Paradigm », *supra* note 1; Nigel J Balmer, Alexy Buck, Ash Patel, Catrina Denvir, Pascoe Pleasence, *Knowledge, capability and the experience of rights problems*, Londres : PLENET & Legal Services Research Centre, mars 2010), en ligne (pdf) : *Law For Life* <www.lawforlife.org.uk/wp-content/uploads/2010/05/knowledge-capability-and-the-experience-of-rights-problems-lsrc-may-2010-255.pdf> ; et Hugh M McDonald & Julie People, « Legal capability and inaction for legal problems : knowledge, stress and cost » *Updating justice* 14 (juin 2014), en ligne (pdf) : *Law and Justice Foundation of New South Wales* <[www.lawfoundation.net.au/ljf/site/templates/UpdatingJustice/\\$file/UJ_41_Legal_capability_and_inaction_for_legal_problems_FINAL.pdf](http://www.lawfoundation.net.au/ljf/site/templates/UpdatingJustice/$file/UJ_41_Legal_capability_and_inaction_for_legal_problems_FINAL.pdf)>. Plus récemment, voir Legal Services Board, *Reshaping Legal Services to Meet People's Needs: An Analysis of Legal Capability* (Legal Services Board, février 2020), en ligne (pdf) : <www.legalservicesboard.org.uk/wp-content/uploads/2020/02/PLE-Reshaping-Legal-Services.pdf>.

¹¹³ Currie, *Nudging the Paradigm Shift*, *supra* note 1 aux p. 30, 35 et 38.

principaux chercheurs associés à la plus récente étude canadienne¹¹⁴. À leur avis, la littérature et les activités sur l'accès à la justice mettent maintenant l'accent sur une nouvelle conception de l'accès « significatif » à la justice qui [traduction] « mesure l'accès d'une personne non pas nécessairement en ce qui concerne l'accès à un avocat et les décisions rendues, mais plutôt en fonction de l'utilité de la voie à suivre pour régler le problème juridique ou la plainte de cette personne¹¹⁵ ». Ainsi, l'accès réel à la justice, tel qu'ils l'analysent, repose sur quatre piliers, soit un accès axé sur les problèmes, centré sur les personnes, orienté vers la mobilisation et la reconnaissance du rôle des injustices systémiques¹¹⁶. C'est surtout dans la compréhension et l'interaction des deuxième et troisième piliers que l'importance de s'occuper de la capacité juridique est révélée. Cela est résumé dans le passage suivant, bien que les auteurs utilisent le terme « conscience juridique » au lieu de « capacité juridique » :

[TRADUCTION] Le deuxième pilier [de l'accès réel à la justice] est centré sur les personnes, par opposition au fournisseur de services ou au système. Le fait est que les services juridiques qui favorisent un accès significatif à la justice sont conçus pour servir la personne dans le besoin, et non le fournisseur de services ou la profession juridique. Le troisième pilier est que la façon dont ces acteurs comprennent les droits juridiques — leur conscience juridique — est d'une importance fondamentale pour leur mobilisation juridique. L'idée importante qui sous-tend ce pilier est que la conscience juridique influe sur le moment et la question de savoir si les gens reconnaissent que leurs problèmes sont juridiques et sur les décisions qu'ils prennent sur la façon de les régler¹¹⁷.

Pour les fins actuelles, ce qui est important ici, c'est l'accent mis sur le rôle central que joue la capacité juridique (ou la conscience juridique) en permettant aux gens de se « mobiliser » (de prendre des mesures) pour régler leurs problèmes juridiques et, ce faisant, de poursuivre l'accès à la justice. Ce recadrage est important pour les efforts visant à faire progresser l'accès à la justice parce qu'il met davantage l'accent sur l'exploration de la façon d'aider les gens à prendre des mesures pour poursuivre l'accès à la justice, plutôt que sur ce que le système juridique officiel est prêt à offrir comme accès à la justice. En bref, le recadrage peut nous aider à mieux comprendre l'accès à la justice pour qu'il soit davantage axé sur les personnes plutôt que sur l'avocat ou le système. Ce recadrage peut être amélioré en établissant ensuite des liens entre l'idée de soutenir la capacité juridique des gens à agir (ou à se mobiliser) et le concept d'autonomisation juridique.

¹¹⁴ Trevor Farrow et Les Jacobs, « Introduction, Taking Meaningful Access to Justice in Canada Seriously », dans Trevor Farrow et Les Jacobs, *The Justice Crisis : The Cost and Value of Accessing Justice* (UBC Press : Vancouver, 2020) [Farrow & Jacobs, « Introduction »].

¹¹⁵ *Ibid.* p. 7.

¹¹⁶ *Ibid.*, aux p. 8 et 9.

¹¹⁷ *Ibid.* à la p. 8 [notes en bas de page omises].

La proximité du concept d'autonomisation juridique à celui de la capacité juridique a été notée dans un rapport du Royaume-Uni qui éclaire les rapports de la CLEO examinés ci-dessus :

[TRADUCTION] La capacité juridique peut être définie comme les capacités dont une personne a besoin pour traiter efficacement des questions liées au droit. Ces capacités se divisent en trois domaines, soit les connaissances, les compétences et les attitudes, en insistant sur le fait que la capacité doit aller au-delà de la connaissance du droit, pour englober des compétences comme la capacité de communiquer et des attitudes comme la confiance et la détermination.

Le concept de capacité juridique porte explicitement sur l'autonomisation, c'est-à-dire sur les capacités dont les gens ont besoin pour traiter efficacement des questions liées au droit¹¹⁸.

Le concept d'autonomisation juridique lui-même est issu de la recherche et de la défense du droit et du développement, où il a d'abord été présenté par Stephen Golub comme un contre-argument à ce qu'il considérait comme l'accent mal placé mis sur les réformes axées sur le système pour améliorer la justice dans les contextes de développement mondial. Golub définit l'autonomisation juridique comme [TRADUCTION] « l'utilisation des droits et des lois spécifiquement pour accroître le contrôle des populations défavorisées sur leur vie¹¹⁹ ». De façon générale, les initiatives d'autonomisation juridique visent à se concentrer directement sur les besoins des populations défavorisées et à élaborer des programmes qui répondent de façon proactive à ces besoins. À ce titre, les approches de l'autonomisation juridique sont contrastées avec les approches traditionnelles de la « primauté du droit » en droit et en développement, qui mettent davantage l'accent sur le fonctionnement des institutions juridiques, comme les tribunaux, et ne répondent qu'aux besoins des populations défavorisées de façon indirecte, s'il y a lieu¹²⁰. Un exemple clé d'une initiative d'autonomisation juridique est ce qu'on appelle les parajuristes « pieds nus » ou « communautaires », qui sont habituellement des non-avocats qui sont intégrés dans les collectivités à la recherche de justice et qui sont formés pour aider ces collectivités à reconnaître et à régler les

¹¹⁸ Jones, *supra* note 109 à p. 1.

¹¹⁹ Stephen Golub, « Introduction : Legal Empowerment' Approaches and Importance », Justice Initiative (automne 2013) 5, en ligne (pdf) : Open Society Justice Initiative <www.opensocietyfoundations.org/publications/justice-initiatives-legal-empowerment> [Open Society Justice Initiative].

¹²⁰ Voir Stephen Golub, « Beyond Rule of Law Orthodoxy : The Legal Empowerment Alternative » (2003) Rule of Law Series : Democracy and Rule of Law Project Working Paper No. 41, en ligne (pdf) : *Carnegie Endowment for International Peace* <www.carnegieendowment.org/files/wp41.pdf>.

problèmes juridiques¹²¹. Parmi les autres stratégies, mentionnons les programmes de littératie et de capacité juridiques et la formation juridique communautaire¹²².

Bien que le concept et les approches de l'autonomisation juridique soient issus du contexte mondial du développement, au cours de la dernière décennie, ils ont été reconnus comme pertinents et utiles pour améliorer l'accès à la justice pour les communautés défavorisées dans les pays à revenu élevé comme le Canada et les administrations comparatives examinées dans le présent rapport. Par exemple, après avoir examiné divers programmes d'autonomisation juridique à l'échelle internationale, y compris des programmes faisant appel à des parajuristes communautaires, Jacinta Maloney a conclu qu'ils devraient être pris en considération pour les communautés défavorisées en Australie¹²³. De même, une collection de documents associés à un sommet sur l'accès à la justice à la Faculté de droit de l'Université Fordham comprenait un bref article qui encadrait les initiatives de non-avocats aux États-Unis et au Canada en ce qui concerne le concept et les approches de l'autonomisation juridique¹²⁴.

Nous avons brièvement passé en revue l'attention accordée aux concepts de capacité juridique et d'autonomisation juridique dans la littérature sur l'accès à la justice parce qu'ils fournissent des points de référence pour compléter notre compréhension de la façon d'améliorer l'accès à la justice pour les personnes et les collectivités défavorisées sur le plan social. L'importance que ces concepts supplémentaires accordent aux approches axées sur les personnes, en utilisant des sources d'aide communautaires, renforce l'accent que nous mettons dans le présent rapport sur la possibilité d'élargir l'aide en matière de justice communautaire. Tout comme on peut faire valoir qu'il faut aller au-delà de l'accent mis sur les avocats dans la réglementation et la prestation de l'aide liée au droit en général, et des services juridiques en particulier, nous devons également être conscients que l'idéal de l'accès à la justice et des idées sur la façon de l'améliorer peut également assujetti à l'accent mis sur les avocats. Lorsque les concepts et les approches de la capacité juridique et de l'autonomisation juridique sont appliqués, la compréhension de l'accès à la justice devient davantage axée sur les personnes et l'autonomisation, plutôt que sur l'avocat ou le système. Cela nous amène à explorer un meilleur soutien du rôle de l'aide en matière de justice communautaire dans l'avancement de l'accès à la justice, surtout dans les contextes de désavantage social.

¹²¹ Pour un examen d'un certain nombre d'initiatives d'autonomisation juridique auxquelles participent des parajuristes communautaires, voir Open Society Justice Initiative, *supra* note **Error! Bookmark not defined.**

¹²² Pour une méta-évaluation complète des programmes et stratégies d'autonomisation juridique, voir Laura Goodwin et Vivek Maru, « What do we know about legal empowerment? Mapping the Evidence » (2014) 8 Namati Working Paper, en ligne (pdf) : [Namati <www.namati.org/wp-content/uploads/2014/05/Evidence-Review2.pdf>](http://www.namati.org/wp-content/uploads/2014/05/Evidence-Review2.pdf).

¹²³ Maloney, *supra* note 63 à la p. 69.

¹²⁴ Peter Chapman, « The Legal Empowerment Movement and Its Implications » (2018) 87 : 1 Fordham Law Review Online 183.

6.6. Examen de l'aide en matière de justice communautaire

Dans cette section, nous considérons :

- des initiatives de programme faisant appel à des organismes communautaires sans but lucratif dont les services sont fournis par des non-avocats et qui offrent de l'aide juridique ou, autrement dit, de l'aide en matière de justice communautaire. Nous commençons par situer l'expansion de l'aide fournie par les organismes communautaires sans but lucratif, ou l'aide en matière de justice communautaire, comme une stratégie d'accès à la justice;
- l'éventail de l'aide juridique fournie par les organismes communautaires;
- des exemples d'organismes ou de programmes qui illustrent la forme et la variété de l'aide en matière de justice communautaire, y compris des évaluations de programmes connexes, au Canada et dans les administrations comparatives;
- la façon dont les organismes communautaires tirent parti de la technologie pour améliorer ou accroître leurs efforts visant à fournir de l'aide en matière de justice communautaire.

6.1 Établissement du contexte : l'aide en matière de justice communautaire comme stratégie d'accès à la justice

Comme nous l'avons vu à la section 5 du présent rapport, de nombreux documents font état de la reconnaissance croissante du rôle et de l'importance des personnes compétentes et bien informées qui travaillent au sein de la collectivité, par l'entremise d'organismes sans but lucratif, qui aident les personnes aux prises avec des problèmes multidimensionnels. Ces problèmes comprennent souvent des problèmes financiers, de santé, d'établissement, de logement, d'emploi, de famille et d'autres questions de la vie quotidienne, dont certaines sont graves et d'autres moins graves, et d'autres peuvent comporter un élément juridique.

Conformément à la nature variée et multidimensionnelle des problèmes des gens pour lesquels ils cherchent de l'aide, les travailleurs communautaires de diverses professions offrent une aide communautaire. Cela comprend les travailleurs sociaux, les conseillers en conseils familiaux, les chefs religieux, les éducateurs, le personnel des bibliothèques, les travailleurs en établissement, les défenseurs des femmes victimes de violence conjugale et bien d'autres. Parfois, ces aidants communautaires sont appelés « intermédiaires de confiance » ou « aidants de confiance » en raison de la nature unique de leur relation avec les clients, caractérisée par la confiance.

Aux fins du présent rapport, nous utilisons le terme plus courant « travailleurs communautaires » pour décrire l'éventail des professions des professionnels qui travaillent dans ces domaines. Ces travailleurs, qui exercent diverses professions, fournissent des services dans un éventail de milieux sans but lucratif. Il n'est pas surprenant que les types de services que les travailleurs communautaires offrent, ainsi que la nature des activités et des tâches qu'ils accomplissent, varient grandement.

Les travailleurs des organismes communautaires fournissent depuis longtemps de l'aide liée au droit, mais au cours de la dernière décennie, ce rôle a été reconnu et appuyé de plus en plus. Cette reconnaissance accrue peut s'expliquer, en partie, par une reconnaissance accrue — par les gouvernements, les fournisseurs d'aide liée au droit et d'autres fournisseurs de services juridiques — de la réalité et de l'ampleur de la crise de l'accès à la justice. Entre autres choses, ces entités ont réagi à la crise en offrant un plus grand nombre et une plus grande gamme de mesures de soutien « à faire soi-même » (ou « d'auto-assistance ») aux personnes aux prises avec un problème juridique, y compris des formulaires à remplir, des guides d'auto-assistance pour naviguer dans les tribunaux et les cours, et d'autres ressources destinées à permettre aux gens d'agir à titre d'avocats pour leur propre affaire. Les progrès technologiques ont contribué à l'émergence de cette tendance « à faire soi-même ».

Ce phénomène d'« auto-assistance » peut être caractérisé, à certains égards, comme la démocratisation accrue de la loi, c'est-à-dire le fait de permettre aux gens de prendre des mesures éclairées en leur propre nom. Cette caractérisation est toutefois très incomplète et donc trompeuse : les gens sont « habilités » à agir en leur propre nom — pour naviguer dans un système conçu pour être utilisé par et pour des professionnels du droit hautement qualifiés — mais ils sont limités dans le type d'aide auquel ils peuvent avoir accès lorsqu'ils n'ont pas les connaissances et les compétences nécessaires pour prendre une décision ou prendre des mesures de leur propre chef ou, selon l'administration, avec le soutien d'un ami ou d'un membre de la famille. Les personnes qui n'ont pas les ressources personnelles ou les contacts nécessaires pour s'aider elles-mêmes — celles qui font face à diverses formes de désavantages — sont peu susceptibles d'être aidées par des approches qui reposent fortement sur l'« auto-assistance¹²⁵ ».

Bien entendu, les gens peuvent se tourner vers l'éventail de renseignements juridiques généraux qui sont à leur disposition, y compris une pléthore de renseignements maintenant disponibles sur Internet ; et des informations de haute qualité et accessibles peuvent — et c'est souvent le cas — donner aux gens une compréhension de base de leurs droits légaux et de la façon de les exercer. Grâce aux progrès technologiques, l'information interactive offre maintenant aux gens des outils plus personnalisés, y compris des programmes de préparation de documents. L'utilisation de ces ressources et

¹²⁵ CLEO, « Don't smoke », *supra* note 110. Et voir généralement Centre de recherche et d'innovation d'Éducation juridique communautaire Ontario, « A framework for Ontario : Introducing a working legal capability matrix » (septembre 2016), en ligne (pdf) : *CLEO Connect* <www.cleoconnect.ca/tcodownloads/working-legal-capability-framework-report-2016>.

de ces outils dépend, encore une fois, des ressources d'une personne, notamment de son niveau d'alphabétisation (dans les langues dans lesquelles l'information est produite) ainsi que de son accès et de ses compétences numériques¹²⁶.

Dans ce contexte, l'importance pour les personnes qui luttent pour régler un problème lié au droit d'avoir accès à un « coup de main » a été bien documentée. Au Canada et dans d'autres administrations, les organismes communautaires sans but lucratif servent de « coup de main », jouent divers rôles et exécutent diverses tâches en tant que « partenaires du système de justice ». Ces organisations ne fournissent pas d'aide en tant que fournisseurs de services juridiques (bien qu'elles puissent mettre les gens en contact avec des services juridiques autorisés), même si leur soutien pourrait être perçu, à l'occasion, comme une incursion dans ce qui pourrait être considéré comme des « services juridiques » ou la « pratique du droit ». Il est difficile de déterminer s'il y a eu une augmentation du nombre d'organismes communautaires qui font ce genre de travail, ou une augmentation de la prestation de programmes ou de services liés à la justice par ces organismes, étant donné la nature diffuse et variée des secteurs communautaires sans but lucratif.

Bon nombre de ces organisations, sinon la plupart, reçoivent du financement du gouvernement ou d'organismes gouvernementaux qui imposent des exigences en matière de responsabilisation, et de nombreuses organisations ont du personnel qui est assujéti à des régimes d'accréditation professionnelle ou d'octroi de permis (comme les travailleurs sociaux). La plupart de ces organismes évaluent régulièrement leurs programmes, même s'ils n'ont pas le financement et les ressources nécessaires pour retenir les services d'évaluateurs externes et effectuer des évaluations indépendantes. Cette section présente les évaluations de programme lorsqu'elles sont accessibles au public. La recherche universitaire empirique qui fournit une analyse de type évaluative pertinente pour le présent rapport est analysée à la section 7.

6.2 Le spectre de l'aide en matière de justice communautaire

Le personnel des organismes communautaires fournit de l'aide et du soutien liés au droit dans un éventail de domaines, allant des services de base qui aident les gens à cerner les problèmes liés au droit et à accéder à des sources d'aide, des services et des

¹²⁶ Comme il a été mentionné dans les rapports précédents, l'information qui est choisie, organisée ou prise en compte relativement à la situation d'une personne est habituellement plus utile que l'information plus générique : Jennifer Bond, David Wiseman, Emily Bates, «The Cost of Uncertainty : Navigating the Boundary Between Legal Information and Legal Services in the Access to Justice Sector » (2016) 25 Journal of Law and Social Policy 1; Mathews & Wiseman, *supra* note 70. Plus l'information est individualisée, plus elle est utile, tant qu'elle est exacte et accessible. Soutenues par la technologie, les possibilités de fournir des renseignements plus personnalisés augmentent rapidement. Au lieu de surveiller la ligne entre les renseignements juridiques et les conseils juridiques (qui sont, selon nous, des renseignements individualisés), nous encourageons le secteur de la justice à concentrer ses efforts sur le soutien d'une aide en matière de justice communautaire de bonne qualité, entre autres progrès nécessaires.

tâches qui aident les gens à comprendre et à exercer leurs droits légaux. Ces derniers exigent une meilleure connaissance du droit et des processus juridiques (expliquer les options, faciliter la navigation dans le processus, accompagner à l'audience)¹²⁷.

Le spectre n'est pas linéaire ; en réalité, les travailleurs communautaires n'exécutent pas ces tâches dans des ensembles distincts. La catégorisation d'une organisation ou d'un programme dans le spectre n'indique pas qu'il s'agit des seules tâches exécutées par l'organisation ; sa catégorisation suggère plutôt l'orientation des activités d'une organisation ou d'un programme. Par exemple, les organisations qui offrent une aide plus solide et individualisée (expliquer les options, aider à la navigation dans les processus, aider à remplir les formulaires) sont également bien informées et offrent de l'aide en ce qui a trait à la détection des problèmes juridiques et aux renvois chaleureux.

Comme il a été mentionné ailleurs, il semble que des centaines d'organismes communautaires offrent de l'aide d'une façon ou d'une autre pour les problèmes liés au droit. Dans cette analyse, nous nous concentrons sur des exemples d'organismes de l'ensemble du spectre qui se concentrent sur la prestation intentionnelle d'aide en matière de justice communautaire — que cette aide soit principalement axée sur le repérage des enjeux juridiques (partenariats bibliothèque-justice), l'intégration intentionnelle des services juridiques (partenariats santé-justice) ou une aide plus robuste et individualisée.

Cela soulève un dernier point. En entreprenant cette recherche, il a été difficile de déterminer quelles organisations fournissent, en fait, une information plus personnalisée et une aide plus solide. Les organismes communautaires qui offrent une aide plus personnalisée, qui repoussent la frontière floue entre l'information et les conseils, ne décrivent pas ces pratiques comme telles, du moins pas dans le forum public d'Internet. À notre avis, c'est parce qu'ils ne veulent pas risquer d'attirer l'attention des organismes de réglementation ou des bailleurs de fonds qui continuent de surveiller discrètement la ligne de démarcation entre l'information juridique et les conseils. La surveillance exercée par les organismes de réglementation, entre autres, se fait en dépit de l'absence d'un ensemble de données probantes indiquant que les organismes communautaires sans but lucratif fournissent généralement une « mauvaise » aide¹²⁸.

Dans ce qui suit, nous identifions et expliquons l'éventail des tâches et des services qui se manifestent dans l'aide en matière de justice communautaire, classés en trois grands groupes.

¹²⁷ Comme il a été mentionné dans Mathews et Wiseman, *supra* note 70, les organismes communautaires intègrent l'aide liée au droit à leur liste de services :

- lorsque leur personnel possède les connaissances et les compétences — appuyées par des pratiques comme la formation régulière, le mentorat et la supervision — pour fournir des services de qualité qui « correspondent » au type d'aide recherché
- lorsqu'il est nécessaire de le faire, par exemple quand l'aide d'un professionnel du droit n'est pas accessible pour la question liée au droit en particulier ou pour les membres de la collectivité en particulier.

¹²⁸ Mathews et Wiseman, *supra* note 70.

1. Tâches et services liés à la détermination des questions juridiques, à l'accès aux renseignements juridiques et à l'établissement de liens avec les services juridiques

Beaucoup de gens qui ont des problèmes liés au travail, au logement ou à la famille ne se rendent pas compte que leur problème a un élément juridique. Au cours des dernières années, on a reconnu de plus en plus l'importance pour les personnes ayant des problèmes liés au droit de pouvoir les identifier comme tels¹²⁹. À moins qu'une personne ne soit en mesure de comprendre que son problème concerne un « droit légal » (ou une « responsabilité légale ») qui est exécutoire par la loi, elle est incapable de comprendre les options et les recours qui s'offrent à elle en vertu de la loi ou d'en tirer parti¹³⁰.

De nombreux organismes juridiques offrent maintenant de la formation ou des conseils aux travailleurs communautaires sur la façon d'aider un client à cerner l'élément juridique d'un problème, sur la façon de trouver des renseignements juridiques vers lesquels il peut diriger un client et sur la façon de diriger un client vers des services juridiques locaux accessibles. Les bibliothèques publiques, par exemple, reconnaissent de plus en plus qu'on leur demande souvent d'aider les clients des bibliothèques à cerner l'élément juridique de leur problème, et des partenariats entre les bibliothèques et le système de justice ont vu le jour pour répondre à ce besoin, comme il en est question à la section 6.3.1 ci-dessous.

Dans de nombreuses administrations, les organismes sans but lucratif ont également établi des liens avec des fournisseurs de services juridiques locaux et accessibles afin qu'ils puissent relier leurs clients à ces services de la façon la plus transparente possible¹³¹. Les partenariats de justice communautaire sont apparus au cours des dernières années, reflétant l'engagement intentionnel des organisations de première ligne à offrir des services intégrés ou « regroupés ». Dans le cadre de ces partenariats, les organisations de première ligne aident leurs usagers ou leurs clients à cerner leurs problèmes juridiques, à accéder à l'information pertinente et à établir des liens transparents avec des services juridiques accessibles¹³². Ces partenariats de justice

¹²⁹ Karen Cohl, Julie Lassonde, Julie Mathews, Carol Lee Smith et George Thomson, « Une aide de confiance : Le rôle d'intermédiaire de confiance attribué aux travailleuses et travailleurs communautaires qui aident les gens ayant des problèmes juridiques » (2018) à p. 15, en ligne (pdf) : *CLEO Connect* <<http://www.lawfoundation.on.ca/fr/ce-que-nous-faisons/publications-rapports-de-recherche-et-evaluations/recherche-dintermediaires-de-confiance/>> [Cohl, Lassonde, Mathews, Smith & Thomson, « Une aide de confiance »].

¹³⁰ Sandefur, « Access to What », *supra* note 70 aux p. 50 à 53.

¹³¹ Cohl, Lassonde, Mathews, Smith & Thomson, « Une aide de confiance », *supra* note 129 à la p. 45.

¹³² Patrick Dunleavy, « The Future of Joined-up Public Services » (2010), en ligne (pdf) : *LSE Research Online* <www.eprints.lse.ac.uk/28373/1/The_Future_of_Joined_Up_Public_Services.pdf>; Forell & Gray, « Outreach legal services to people with complex needs », *supra* note 56 à la p. 15; Suzie Forell, Hugh M McDonald, Stephanie Ramsey et Sarah A Williams, *Review of Legal Aid NSW outreach legal services : Stage 2 report : Evolving best practice in outreach – insights from experience* (Sydney : Law and Justice Foundation of New South Wales, 2013) à la p. 76; Clarke & Forell, *supra* note 60 à la p. 9; Mary Anne Noone & Kate Digney, *The Key Features of an Integrated Legal Service Delivery Model : Research Report* (Victoria : Legal Services Board, septembre 2010); Allison Fenske et Beverly Froese, Public Interest Law Centre, *Justice Starts Here : A One-Stop Shop Approach for Achieving Greater Justice in Manitoba* (Winnipeg : Centre canadien de politiques alternatives Manitoba, 2017), en ligne : *Centre canadien de politiques*

communautaire font habituellement appel à des experts juridiques qui offrent de la formation pour aider à acquérir les connaissances et les compétences du personnel des organisations de première ligne afin qu'il soit mieux outillé pour repérer les problèmes juridiques, communiquer de l'information pertinente et fournir des renvois chaleureux¹³³.

2. Tâches et services pour aider à naviguer dans les processus, à comprendre les options et à remplir des formulaires

Cependant, de nombreux organismes communautaires font plus qu'aider les clients à cerner la nature de leurs problèmes liés au droit, à accéder à l'information pertinente et à accéder à des services juridiques d'experts ; ils les aident à comprendre leur problème, les droits juridiques qu'ils peuvent avoir, les options qui s'offrent à eux, et la façon de suivre les prochaines étapes, y compris naviguer dans le processus judiciaire. Ils peuvent aussi les aider à remplir un formulaire du gouvernement ou un formulaire nécessaire dans le cadre d'un tribunal ou d'une procédure judiciaire.

Ce type d'aide, même s'il n'est pas nouveau, a attiré de plus en plus d'attention et de reconnaissance au cours des dernières années. Le fait que de nombreux Canadiens ne soient pas en mesure d'avoir accès à des fournisseurs de services juridiques titulaires de permis pour les aider à régler leurs problèmes juridiques¹³⁴, ainsi que l'étendue et la vitalité du secteur des services sans but lucratif dans de nombreuses collectivités partout au Canada, ont sans aucun doute contribué à cette reconnaissance accrue.

La nature, la profondeur et l'étendue de l'aide juridique que les travailleurs communautaires offrent à leurs collectivités dépendent d'un certain nombre de facteurs, notamment, ce qui est important, la disponibilité de services accessibles¹³⁵ de la part des professionnels du droit dans la collectivité. À plus petite échelle, la nature, la profondeur et l'étendue de l'aide sont liées au mandat et aux priorités de l'organisme

alternatives <www.policyalternatives.ca/publications/reports/justice-starts-here> [Fenske et Froese, *Justice Starts Here*].

¹³³ Les renvois chaleureux sont un type de renvoi proactif où l'on communique avec un autre service au nom du client, plutôt que de laisser le client communiquer avec le service par lui-même ; il peut aussi s'agir de préparer un historique de cas ou de faire rapport sur le client pour le service : Clarke et Forell, *supra* note 60 à la p. 5.

¹³⁴ Comité d'action sur l'accès à la justice, *supra* note 71 à la p. 4; Currie, *Nudging the Paradigm Shift*, *supra* note 1; ABC, *Rapport atteindre l'égalité devant la justice*, *supra* note 71 aux p. 22 et 36; Société John Howard de l'Ontario, « Legal Bound : Addressing the Civil Legal Needs of Justice-Involved Ontarians » (juillet 2020) à la p. 23, en ligne (pdf) : Société John Howard de l'Ontario <www.johnhoward.on.ca/wp-content/uploads/2020/07/Legally-Bound-The-Civil-Legal-Needs-of-Justice-Involved-Populations.pdf>; Julie MacFarlane, « The National Self-Represented Litigants Project : Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants : Final Report » (mai 2013), à la p. 12, en ligne (pdf) : *National Self-Represented Litigants Project* <www.representingselfcanada.com/wp-content/uploads/2016/09/srlreportfinal.pdf> [MacFarlane, « The National self-represented Litigants Project »].

¹³⁵ Le terme « accessible » désigne les services que les gens peuvent se permettre de payer, qu'ils peuvent comprendre (langue), auprès desquels ils peuvent établir des liens (locaux et emplacement), au sein desquels ils peuvent être à l'aise (dans le contexte du problème) et en qui ils peuvent avoir confiance (expérience et expertise pertinentes).

communautaire, ainsi qu'aux ressources dont il dispose pour les consacrer à ses diverses priorités.

3. Tâches et services de soutien, y compris le mentorat et le soutien moral, le soutien à l'organisation des documents et l'accompagnement aux réunions et aux procédures décisionnelles (par exemple : audiences d'arbitrage, tribunal ou cour)

Les organismes communautaires répondent également à la demande d'aide juridique des membres de leurs collectivités qui participent à un processus juridique au moyen de programmes et de services qui mettent l'accent sur le soutien moral et émotionnel, le soutien à l'organisation de documents et de preuves, et les services d'accompagnement, où la personne de confiance accompagne une personne ayant un problème juridique à une réunion ou une audience. Bon nombre des services décrits ci-dessus comprennent également un ou plusieurs de ces éléments.

6.3 Sondage sur des exemples d'aide en matière de justice communautaire

Comme il a été mentionné précédemment, de nombreux organismes communautaires exécutent des tâches et fournissent des services dans un ou plusieurs des secteurs de service susmentionnés. Dans ce qui suit, nous soulignons les organismes communautaires qui effectuent ce travail au Canada¹³⁶, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie. Bien qu'il n'y ait aucune base pour quantifier l'ampleur de ces programmes, nous supposons qu'il y a des centaines d'exemples partout au pays d'organismes communautaires qui offrent certains de ces services liés au droit.

Chacun des groupes ci-dessous a connu une activité considérable et croissante dans le domaine de l'aide en matière de justice communautaire au cours des dernières années. Nous mettons l'accent sur les travailleurs communautaires dans le secteur sans but lucratif, mais nous mentionnons aussi brièvement d'autres programmes qui ont une incidence sur l'aide en matière de justice communautaire.

- 1. Partenariats entre le domaine communautaire et le domaine de la justice :**
 - services liés à la détermination des questions juridiques, à l'accès à l'information juridique et à l'établissement de liens avec les services juridiques
 - a. Partenariats bibliothèque-justice (Canada, Australie, États-Unis)

¹³⁶ Comme il a été mentionné à la section 4, les organismes de réglementation des services juridiques de nombreuses provinces ont créé des exceptions pour la prestation de certains services juridiques précis dans certains contextes par des personnes qui ne sont pas des avocats, y compris la prestation de services par certains organismes communautaires. Par exemple, les conseillers parajudiciaires pour les Autochtones travaillant dans des organisations autochtones sont autorisés à fournir de l'aide liée au droit en Ontario.

- b. Partenariats santé-justice (Canada, États-Unis, Australie, Angleterre et pays de Galles)
 - c. Partenariats foi-justice (États-Unis)
 - d. Partenariats intersectoriels (Canada)
- 2. Services communautaires qui intègrent l'aide liée au droit** : services pour aider à naviguer dans les processus, à comprendre les options et à remplir les formulaires
- a. Soutien aux droits des travailleurs (Canada, États-Unis)
 - b. Soutien aux immigrants récents (Canada, États-Unis)
 - c. Soutien aux survivants de violence conjugale (Canada)
 - d. Navigateurs et guides communautaires (États-Unis, Canada, Angleterre et pays de Galles)
- 3. Amis McKenzie et personnes de soutien judiciaire** : services de soutien moral et d'organisation de documents, et services d'accompagnement (Royaume-Uni, Canada)
- 4. Un autre modèle : Citizens Advice (Royaume-Uni)**

6.3.1 Partenariats de justice communautaire

De nombreuses administrations, au Canada et dans d'autres pays, ont vu l'émergence de partenariats entre des organismes communautaires sans but lucratif et des organisations juridiques, ou des groupes d'avocats. Diverses formes de collaboration informelle entre les organismes communautaires et les avocats existent depuis de nombreuses années et continuent de prospérer.

Il semble qu'au cours des dernières années, bon nombre de ces collaborations sont devenues plus formelles, avec des objectifs, des produits livrables et des plans d'évaluation définis, et qu'elles sont plus intentionnelles. Parfois, les partenariats mettent l'accent sur les activités de formation et servent principalement à renforcer les connaissances et les compétences des travailleurs communautaires afin d'aider leurs clients à cerner les questions juridiques et de leur fournir des renseignements juridiques pertinents et des renvois à des services juridiques accessibles. D'autres partenariats vont plus loin en offrant des services « regroupés », qui permettent aux personnes qui cherchent de l'aide auprès d'un travailleur communautaire pour régler un problème lié au droit d'être en contact, facilement, avec un avocat qui peut les aider à régler leur

problème. Ces partenariats peuvent comprendre des avocats bénévoles ou d'autres associations d'avocats.

Nous examinons ci-dessous ces partenariats plus officiels entre le domaine communautaire et la justice dans quatre domaines, soit les partenariats bibliothèque-justice, les partenariats santé-justice, les partenariats foi-justice et les partenariats intersectoriels¹³⁷.

a. Partenariats bibliothèque-justice

(Canada, Australie, États-Unis)

Une forme de partenariat est apparue entre les bibliothèques publiques — y compris certaines bibliothèques de droit qui desservent le grand public — et les organisations juridiques ou les groupes de professionnels du droit. Ces partenariats bibliothèque-justice reposent sur la reconnaissance du fait que de nombreuses personnes se rendent dans les bibliothèques publiques pour trouver de l'information qui les aide à régler leurs problèmes liés au droit¹³⁸.

Ces partenariats sont souvent axés sur la formation du personnel des bibliothèques publiques sur la façon de repérer les questions juridiques — un défi lorsque des éléments liés au droit sont enfouis dans un problème à facettes multiples — et sur la façon de trouver et d'accéder à de l'information juridique fiable et pertinente. Lorsqu'un membre du personnel d'une bibliothèque a les connaissances et les compétences nécessaires pour aider un usager à comprendre qu'il a un problème qui peut avoir une réponse juridique, il peut lui signaler des renseignements juridiques pertinents et lui donner de bons renvois vers des services juridiques locaux accessibles¹³⁹.

Une initiative majeure — LawMatters — est un premier exemple de partenariat entre les bibliothèques publiques et une organisation liée au droit. Cette initiative est un

¹³⁷ Un autre exemple de partenariat novateur en matière de justice communautaire est « Beyond Legal Aid » à Chicago, en Illinois. Dans le cadre de cette collaboration, les organismes communautaires qui offrent des services aux personnes aux prises avec des problèmes d'immigration, des problèmes liés à l'emploi et d'autres problèmes liés au droit offrent des services juridiques gratuits, fournis par des avocats, par l'entremise de leur bureau, mais ce sont les organismes communautaires qui établissent les priorités et qui déterminent les dossiers traités par les avocats. Le modèle vise à dépasser les [traduction] « limites de financement et d'impact des programmes d'aide juridique ». Il semble être semblable au modèle de clinique juridique communautaire de l'Ontario, où les membres de la collectivité établissent les priorités ; avec « Beyond Legal Aid », cependant, les partenaires des organismes communautaires établissent les priorités : Beyond Legal Aid, « About » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Beyond Legal Aid* <www.beyondlegalaids.org/about>.

¹³⁸ Beth Bilson, Brea Lowenberger et Graham Sharp, « Reducing the 'Justice Gap' Through Access to Legal Information : Establishing Access to Justice Entry Points at Public Libraries » (2018) 34:2 Windsor YB Access Just 99, en ligne (pdf) : *University of Windsor* <www.ojs.uwindsor.ca/ojs/leddy/index.php/WYAJ/article/view/5020/4334> [Bilson, Lowenberger & Sharp]; Meg Kwasnicki, MKDA Consulting, « Public Legal Information in BC's Rural and Remote Community Libraries : Recommendations for LawMatters » (février 2019), en ligne (pdf) : *Courthouse Libraries BC* <www.courthouselibrary.ca/sites/default/files/inline-files/LawMatters_Legal_Information_RemoteBCLibraires_Summary_Feb2019_0.pdf> [Kwasnicki].

¹³⁹ Bilson, Lowenberger et Sharp, *supra* note 138.

partenariat entre Courthouse Libraries BC, qui administre le programme LawMatters, et les bibliothèques publiques de la Colombie-Britannique. Depuis sa création en 2007, le personnel de LawMatters a offert une formation continue à plus de 70 bibliothèques publiques de la province. La formation comprend des segments sur la détermination des questions juridiques et l'accès à des ressources d'information juridique pertinente et à jour¹⁴⁰. Les bibliothèques publiques des régions rurales et éloignées de la province — l'une des rares sources d'aide spécialisée dans une région — sont souvent appelées à fournir une aide plus solide, et LawMatters appuie ces efforts¹⁴¹.

Note d'évaluation : Selon des examens de l'impact du programme LawMatters, les membres du personnel de la bibliothèque publique déclarent que la formation les aide à se sentir plus confiants et mieux outillés pour répondre aux questions juridiques des clients¹⁴².

En Ontario, les cliniques juridiques communautaires établissent régulièrement des partenariats avec les bibliothèques publiques locales afin d'appuyer les efforts des membres du personnel des bibliothèques pour aider les personnes qui viennent les voir à la recherche d'information sur leur problème lié au droit. Par exemple, le Community Advocacy & Legal Centre (CALC) de Belleville a dirigé une initiative multipartite impliquant plusieurs bibliothèques publiques pour répondre aux besoins des bibliothèques publiques de la région¹⁴³.

Plus récemment, et en s'appuyant sur l'initiative du CALC, Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO) a travaillé avec le Service des bibliothèques du Sud de l'Ontario, une association de bibliothèques publiques du Sud de l'Ontario, pour élaborer un cours en ligne de huit semaines pour former le personnel des bibliothèques publiques sur plusieurs sujets liés au droit. Le cours exige que les participants remplissent des jeux-questionnaires et des exercices interactifs et est animé par un instructeur compétent qui donne de la rétroaction sur le travail des participants. Les

¹⁴⁰ « Reference tools » Courthouse Libraries BC (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Courthouse Libraries BC* <www.courthouselibrary.ca/how-we-can-help/our-library-services/lawmatters-public-libraries/reference-tools>.

¹⁴¹ Kwasnicki, *supra* note 138; Courthouse Libraries BC, « LawMatters Overview + Evaluation » (août 2017) à la p. 3, en ligne (pdf) : *Courthouse Libraries BC* <www.courthouselibrary.ca/sites/default/files/inline-files/final--lawmatters-evaluation_0.pdf> [Courthouse Libraries BC, « LawMatters Overview + Evaluation »].

¹⁴² Nancy Hannum, « Talking to Librarians about Law Matters : Promising Practices » Courthouse Libraries BC, (septembre 2011) à la p. 9, en ligne (pdf) : *Courthouse Libraries BC* <www.courthouselibrary.ca/sites/default/files/inline-files/LawMatters_Promising_Practices_Report_2011.pdf>; Courthouse Libraries BC, « LawMatters Overview + Evaluation », *supra* note 141 aux p. 3, 4 et 5.

¹⁴³ Michele Leering, « Librarians & Access to Justice Outreach » (octobre 2015), en ligne (pdf) : *Community Advocacy & Legal Centre* <www.communitylegalcentre.ca/wp-content/uploads/2018/03/Librarians-and-access2justice-report.pdf>.

participants qui terminent le cours reçoivent un certificat de [TRADUCTION] « spécialiste des renseignements juridiques et des recommandations » à la fin du cours¹⁴⁴.

D'autres provinces ont depuis longtemps des partenariats entre des organismes liés au droit — souvent le principal organisme d'éducation et d'information juridiques de la province — et des bibliothèques publiques¹⁴⁵. Une initiative récente en Saskatchewan permet aux plaideurs qui se représentent seuls et qui ont besoin d'information juridique ou d'aide pour la recherche de consulter un bibliothécaire du Barreau de la Saskatchewan par l'entremise de rendez-vous par l'entremise de la plateforme Zoom pendant les heures fixes, ou par téléphone ou courriel, dans le cadre d'un partenariat avec la Bibliothèque publique de Saskatoon¹⁴⁶.

Des partenariats bibliothèque-justice ont également vu le jour dans d'autres pays. Par exemple, l'organisme Victoria Legal Aid, en Australie, gère une bibliothèque de droit public où les bibliothécaires aident les clients à trouver des lois, de la jurisprudence et d'autres documents juridiques¹⁴⁷. Aux États-Unis, un bibliothécaire en droit de la Minnesota State Law Library visite une succursale de la bibliothèque publique de St. Paul deux fois par mois pour rencontrer les clients des bibliothèques qui ont besoin d'information juridique, les mettant en contact avec des ressources [TRADUCTION] « qui sont déjà à leur disposition d'une manière qui facilite les choses¹⁴⁸ ». En Californie, un service de bibliothécaire en droit appelé AskNow permet aux personnes à la recherche de ressources juridiques de poser des questions au moyen d'une fonction de clavardage en direct, et un service semblable existe également au Massachusetts¹⁴⁹. Une initiative de formation plus vaste pour les bibliothécaires, qui fait partie d'un projet visant à améliorer l'accès à la justice civile par l'entremise des bibliothèques publiques, a été lancée, en s'appuyant sur un partenariat entre la Legal Services Commission et une coopérative mondiale de bibliothèques (OCLC) établie aux États-Unis¹⁵⁰.

¹⁴⁴ Éducation juridique communautaire Ontario, « CLEO 2017-2018 Annual Report » (2018) à la p. 3, en ligne : *Éducation juridique communautaire Ontario* <www.cleo.on.ca/sites/default/files/docs/CLEO%202017-18%20Annual%20Report.pdf> [« CLEO 2017-2018 Annual Report »].

¹⁴⁵ Bilson, Lowenberger et Sharp, *supra* note 138; CREATE JUSTICE, « Saskatchewan Access to Legal Information Project » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Université de la Saskatchewan* <www.law.usask.ca/createjustice/projects/Saskatchewan-Access-to%20Legal-Information.php>.

¹⁴⁶ Barreau de la Saskatchewan, « Zoom Legal Research Help » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Barreau de la Saskatchewan* <www.lawsociety.sk.ca/Uncategorized/zoom-legal-research-help/>.

¹⁴⁷ Victoria Legal Aid, « Our law library » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Victoria Legal Aid* <www.legalaid.vic.gov.au/about-us/our-law-library>.

¹⁴⁸ Erica Melko, « Minnesota State Law Library Partners with Saint Paul Public Library to Promote Access to Justice », *WebJunction : The learning place for libraries* (16 janvier 2020), en ligne : *WebJunction* <www.webjunction.org/news/webjunction/Minnesota-access-to-justice.html>.

¹⁴⁹ Fresno County Public Law Library, « Ask Now » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Fresno County Public Law Library* <www2.co.fresno.ca.us/9899/AskNow.asp>; California County Law Libraries, « Ask a Law Librarian » (consulté le 16 janvier 2021), en ligne : *California County Law Libraries* <<https://calcountylawlib.libanswers.com/>> [California County Law Libraries].

¹⁵⁰ Voir, en ligne : <www.webjunction.org/news/webjunction/partnership-to-improve-access-to-civil-legal-justice.html>.

b. Partenariats santé-justice

(Canada, États-Unis, Australie, Angleterre et Pays de Galles)

Les partenariats entre le milieu de la santé et le milieu de la justice, aussi appelés partenariats médico-légaux, sont apparus au cours de la dernière décennie au Canada et ont servi de modèles de services regroupés. Les partenariats santé-justice reconnaissent que les ressources et la situation d'une personne — la sécurité et le niveau de son revenu, de son logement et de son emploi, ou les « déterminants sociaux de la santé » — ont une incidence directe sur sa santé, et que de nombreuses personnes comptent sur la « loi » pour garantir ou maintenir des conditions de vie et de travail décentes¹⁵¹. Les partenariats santé-justice sont apparus de concert avec la reconnaissance croissante de l'importance cruciale des déterminants sociaux de la santé¹⁵².

Les partenariats santé-justice, comme les partenariats bibliothèque-justice, mettent l'accent sur la formation et le soutien des travailleurs de la santé pour aider les patients à cerner les questions juridiques et à accéder à l'information juridique pertinente. Mais, ce qui est important, c'est que les partenariats santé-justice sont allés au-delà de cela ; beaucoup offrent une certaine forme de renvois chaleureux et certains ont intégré les services juridiques directement dans le contexte des soins de santé.

Certains partenariats santé-justice peuvent simplement fournir un avocat au sein du personnel qui peut offrir une certaine forme de triage, des renseignements juridiques solides ou des conseils juridiques sommaires aux patients et aux familles dans un contexte de soins de santé. Les initiatives plus profondes comprennent des partenariats intégrés entre les bureaux de soins de santé et les cliniques d'aide juridique, les cliniques des facultés de droit ou d'autres fournisseurs de services juridiques sans but lucratif.

Ces partenariats novateurs reflètent la notion de services « regroupés », dans le cadre desquels le professionnel de la santé est en mesure d'aider un patient à cerner un problème juridique — souvent un droit légal à une prestation (comme le soutien au revenu du gouvernement lié à une incapacité) — et de mettre le patient en relation harmonieusement avec un professionnel du droit expert, soit un avocat salarié, soit un renvoi chaleureux.

Canada

En Ontario, l'organisme Pro Bono Ontario (PBO), ainsi qu'un certain nombre de cliniques juridiques communautaires, a ouvert la voie en établissant ces partenariats. (Notre recherche n'a pas révélé l'existence de partenariats santé-justice dans d'autres provinces canadiennes, bien qu'il soit probable qu'ils existent.) Une analyse des

¹⁵¹ Voir le rapport de base suivant sur les déterminants sociaux de la santé préparé par l'Organisation mondiale de la Santé : Commission des déterminants sociaux de la santé, « Comblant le fossé en une génération : Instaurer l'équité en santé en agissant sur les déterminants sociaux de la santé » (2008), en ligne (pdf) : *Organisation mondiale de la Santé* <<https://www.who.int/fr/publications/i/item/WHO-IER-CSDH-08.1>>.

¹⁵² CLEO, « Don't smoke », *supra* note 110 à la p. 51.

partenariats santé-justice menée récemment par le Community Advocacy & Legal Centre (CALC) a permis de cerner 33 partenariats en Ontario auxquels participent huit cliniques juridiques communautaires, PBO et Aide juridique Ontario¹⁵³. Selon l'emplacement, les partenaires en soins de santé sont des membres du personnel d'hôpitaux, de centres de santé communautaire, d'équipes de santé familiale, de services de soutien en matière de toxicomanie et de santé mentale, en plus d'une infirmière praticienne. Ces partenariats dirigés par les cliniques visent à répondre à des conditions et à des besoins locaux particuliers ; ils varient considérablement en termes de formalité et de collaboration.

Note d'évaluation : Selon les premiers résultats de l'analyse du CALC, au moins un de ces partenariats a fait l'objet d'une évaluation¹⁵⁴. Le CALC considère généralement les efforts d'évaluation comme des travaux en cours, démontrant la fluidité de l'évolution des partenariats en matière de justice en Ontario¹⁵⁵.

En plus des tâches de juristes plus traditionnelles, les partenaires juridiques de ces partenariats santé-justice forment les travailleurs de la santé dans les domaines du droit touchant les patients marginalisés, en détectant les problèmes de santé (et de vie) ayant une composante juridique, et en permettant le renvoi vers des cliniques juridiques et d'autres fournisseurs de services juridiques. Les partenariats peuvent aussi prévoir la disponibilité d'un avocat pour des consultations urgentes avec les travailleurs de la santé.

Un exemple de partenariat précoce santé-justice est enraciné dans une région du centre-ville de Toronto où les besoins sont grands¹⁵⁶. Jusqu'à récemment¹⁵⁷, le partenariat entre

¹⁵³ De nouveaux partenariats sont maintenant mis sur pied ou dirigés par deux cliniques juridiques communautaires supplémentaires. Voir la présentation PowerPoint du CALC au Groupe international d'aide juridique en juin 2019 : Michele M. Leering, « Innovating, Intervening & Transforming : Justice and Health Partnerships in Ontario » (présentation donnée à la Conférence du Groupe international d'aide juridique, juin 2019), en ligne (pdf) : *Community Advocacy & Legal Centre* <www.communitylegalcentre.ca/wp-content/uploads/2019/08/ILAG-2019-JHP-Ontario-CoP-version-1.pdf>.

¹⁵⁴ Gina Agarwal, Melissa Pirrie, Dan Edwards, Bethany Delleman, Sharon Crowe, Hugh Tye et Jayne Mallin, « Legal needs of patients attending an urban family practice in Hamilton, Ontario, Canada : an observational study of a legal health clinic » (2020) 21 *BMC Family Practice* 267, en ligne (pdf) : *BMC Family Practice* <www.bmcfampract.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12875-020-01339-y>.

¹⁵⁵ Document de recherche à paraître en 2021.

¹⁵⁶ St. Michael's Unity Health Toronto, « Department of Family and Community Medicine and St. Michael's Academic Family Health Team : Health Justice Program » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *St. Michael's Unity Health Toronto* <www.stmichaelshospital.com/programs/familypractice/health-justice-program.php#:~:text=The%20Health%20Justice%20Program%20is,Ontario%20and%20Neighbourhood%20Legal%20services> [St. Michael's Unity Health Toronto].

¹⁵⁷ Aide juridique Ontario a cessé de financer ce projet en avril 2019 dans le cadre d'un certain nombre de compressions plus importantes au niveau du travail des cliniques juridiques communautaires. Depuis octobre 2019, il n'y a plus d'avocat-conseil intégré au site de St. Michael's, bien qu'une clinique juridique locale continue d'appuyer le partenariat. Les avocats salariés de la clinique fournissent maintenant l'aide auparavant fournie par l'avocat-conseil intégré.

l'Hôpital St. Michael's et les cliniques juridiques communautaires locales faisait appel à un avocat-conseil intégré qui fournissait des renseignements juridiques, des renvois et des services brefs directement aux patients à faible revenu¹⁵⁸. L'avocat-conseil a également donné des séances de formation à un grand groupe de cliniciens de l'hôpital.

Pro Bono Ontario (PBO), un des premiers chefs de file des partenariats santé-justice de l'Ontario, a intégré des avocats de triage dans les cinq hôpitaux pour enfants de l'Ontario, en partenariat avec des fondations d'hôpitaux¹⁵⁹. Les avocats de PBO forment les cliniciens d'hôpitaux sur la façon de cerner les problèmes juridiques qui peuvent nuire à la santé des patients ou à la capacité d'une famille de gérer les soins médicaux de leur enfant et aident à tenir les cliniciens au courant des modifications apportées à la loi¹⁶⁰.

Note d'évaluation : Une évaluation du premier programme pilote de PBO à l'hôpital pour enfants SickKids de Toronto a révélé des résultats favorables sur les plans juridique et de la santé et a grandement contribué à réduire le stress des familles, ce qui a mené à la mise en œuvre de projets semblables dans d'autres hôpitaux¹⁶¹.

Des pratiques novatrices et prometteuses émergent en Ontario à mesure que ces travaux progressent. Par exemple, les partenariats santé-justice ont contribué à l'élaboration de la « liste de vérification de santé juridique », un outil utilisé par de nombreuses organisations pour aider le personnel à découvrir des questions juridiques qui autrement pourraient être enfouies dans d'autres problèmes, reconnaissant ainsi l'importance de régler les problèmes liés au droit avant qu'ils ne s'aggravent¹⁶².

États-Unis

Selon le site Web du National Centre for Medical-Legal Partnerships des États-Unis, plus de 440 projets de partenariat médico-légal sont en cours dans 48 États américains¹⁶³.

¹⁵⁸ St. Michael's Unity Health Toronto, *supra* note 156.

¹⁵⁹ Pro Bono Ontario, « Pro Bono Ontario Funding Backgrounder and History » (17 mai 2019) aux p. 12-13, en ligne (pdf) : *Pro Bono Ontario* <www.probonoontario.org/voices-for-pro-bono/wp-content/uploads/2019/05/PBO-Funding-Backgrounder-and-History-May-17-2019.pdf> [Pro Bono Ontario].

¹⁶⁰ Ils exercent aussi des fonctions d'avocats plus « traditionnelles », comme donner des conseils, offrir de brefs services et fournir des services de consultation aux cliniciens et aux familles des patients. Pro Bono Ontario organise également des séances périodiques de consultation sur les procurations dans au moins trois hôpitaux généraux de Toronto : Pro Bono Ontario, *supra* note 159 à la p. 13.

¹⁶¹ Health Standards Organization, « Pratique exemplaire : SickKids offre le service Pro Bono Law Ontario (PBLO) » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Health Standards Organization* <<https://healthstandards.org/fr/pratique-exemplaire/sickkids-offre-le-service-pro-bono-law-ontario-pblo/>>.

¹⁶² ABC, *Rapport atteindre l'égalité devant la justice*, *supra* note à la p. 70 ; Cohl, Lassonde, Mathews, Smith et Thomson, « Une aide de confiance », *supra* note à la p. 43.

¹⁶³ National Center for Medical-Legal Partnership, « National Center for Medical-Legal Partnership » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *National Center for Medical-Legal Partnership* <www.medical-legalpartnership.org/partnerships/> [National Center for Medical-Legal Partnership].

Ce site Web fournit également de nombreux rapports et guides aux organisations qui souhaitent mettre sur pied leurs propres initiatives en matière de santé et de justice¹⁶⁴.

Selon le site Web du National Center, [TRADUCTION] « quelques organismes de santé emploient directement des avocats pour répondre aux besoins sociaux nuisibles à la santé des patients. La grande majorité d'entre eux travaillent en partenariat avec un organisme de services juridiques local ou une clinique juridique universitaire de leur collectivité. Plusieurs de ces organisations juridiques s'associent à de multiples organismes de santé pour fournir des services de partenariat médico-légal¹⁶⁵. »

Note d'évaluation : L'American Association of Medical Colleges a entrepris des évaluations (non accessibles au public) de l'effet de ces initiatives en matière de santé et de justice sur la santé d'une personne et a élaboré des paramètres qui peuvent être utilisés pour évaluer les répercussions des partenariats médico-légaux¹⁶⁶.

Australie

Le mouvement de partenariat santé-justice a également été très solide dans toute l'Australie. Un sondage mené par Health Justice Australia en 2018 a révélé qu'il y avait au moins 73 projets en cours au pays, et que cela semble être un mouvement croissant¹⁶⁷. Ces partenariats ont permis d'intégrer de l'aide juridique dans les services et les équipes de soins de santé dans le but d'améliorer la santé et le bien-être des personnes (grâce à la prestation directe de services), des collectivités vulnérables aux besoins complexes (en intégrant les services autour de leurs besoins et de leurs capacités) et de la population vulnérable (par la promotion d'un changement systémique des politiques et des pratiques)¹⁶⁸. Un élément clé du travail en santé et en justice en Australie consiste à fournir la formation par des avocats du personnel des soins de santé sur des questions comme la violence familiale et le repérage des questions juridiques¹⁶⁹.

Par exemple, le Loddon Campaspe Community Legal Centre et les Bendigo Community Health Services ont formé un partenariat santé-justice en 2014 afin de mieux rejoindre les clients vulnérables qui étaient moins susceptibles d'obtenir de l'aide juridique pour

¹⁶⁴ *Ibid.*

¹⁶⁵ *Ibid.*

¹⁶⁶ Association of American Medical Colleges, « Evaluating the Impact of Medical-Legal Partnerships on Health and Health Inequities » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Association of American Medical Colleges* <www.aamc.org/what-we-do/mission-areas/medical-research/health-equity/medical-legal-partnerships>.

¹⁶⁷ Health Justice Australia, « Joining the dots : 2018 census of the Australian health justice landscape » (octobre 2019), en ligne (pdf) : *Health Justice Australia* <www.healthjustice.org.au/wp-content/uploads/2019/10/Health-Justice-Australia-Joining-the-dots.pdf> [Health Justice Australia, « Joining the dots »].

¹⁶⁸ Suzie Forell et Tessa Boyd-Caine, « Services models on the health justice landscape : A closer look at partnership » (novembre 2018) à la p. 11, en ligne (pdf) : *Health Justice Australia* <www.healthjustice.org.au/?wpdmdl=2682>; Health Justice Australia, « Health justice partnership » (2018), en ligne (pdf) : *Health Justice Australia*. <www.healthjustice.org.au/wp-content/uploads/2018/12/Health-Justice-Australia-HJP-definition-summary.pdf>.

¹⁶⁹ Health Justice Australia, « Joining the dots », *supra* note 167.

résoudre leurs problèmes juridiques¹⁷⁰. Les professionnels de la santé sont formés comme intermédiaires pour cerner les problèmes juridiques qui peuvent survenir pour leurs clients et peuvent consulter un avocat (sur place et à l'extérieur) au sujet des problèmes juridiques de leurs clients.

Note d'évaluation : Une évaluation portant sur les trois premières années de ce partenariat a permis de constater que le partenariat avait considérablement accru la capacité et la confiance des professionnels de la santé pour ce qui est de cerner les problèmes qui pourraient avoir une solution juridique¹⁷¹. L'évaluation a également révélé que les clients ont déclaré une réduction de leur stress et de leur anxiété¹⁷².

Angleterre et pays de Galles

En Angleterre et au pays de Galles, on a aussi largement reconnu que les partenariats santé-justice sont bien placés pour fournir de l'aide liée au droit là et quand les gens en ont le plus besoin.

Un rapport de 2018 a relevé plus de 380 services offrant des « conseils en matière de bien-être social » dans les milieux de soins de santé. La majorité de ces partenariats ont consisté à intégrer des services juridiques dans des établissements de soins de santé ou à envoyer des travailleurs juridiques dans des établissements de soins de santé pour des heures de sans rendez-vous régulières, tandis que d'autres partenariats ont compté sur des travailleurs de liaison, des navigateurs ou d'autres intermédiaires¹⁷³.

Par exemple, le Great Yarmouth and Waveney Social Prescribing Service était un projet de deux ans qui visait à fournir des sources de soutien non médicales directement aux patients en soins médicaux primaires¹⁷⁴. Grâce à ce service, les partenaires non médicaux se sont rendus directement à des « chirurgies » médicales, ou à des bureaux, pour offrir du soutien, y compris des conseils juridiques, aux patients.

c. Partenariats foi-justice

(États-Unis)

¹⁷⁰ Elizabeth Curran, Australian National University, « A Research and Evaluation Report for the Bendigo Health–Justice Partnership : A partnership between Loddon Campaspe Community Legal Centre and Bendigo Community Health Services, (Abridged Final Report) » (octobre 2016), à la p. 18, en ligne : *Loddon Campaspe Community Legal Centre* <www.lcclc.org.au/wp-content/uploads/2017/11/HJP-full-and-final-report.pdf> [Curran].

¹⁷¹ *Ibid.* à p. 135.

¹⁷² *Ibid.*

¹⁷³ Sarah Beardon and Hazel Genn, *The Health Justice Landscape in England & Wales: Social welfare legal services in health settings* (London : UCL Centre for Access to Justice, 2018) à la p. 4, en ligne (pdf) : <www.ucl.ac.uk/access-to-justice/sites/access-to-justice/files/lef030_mapping_report_web.pdf>. Voir aussi les p. 19 et 31 à 36 pour plusieurs exemples de partenariats santé-justice en Angleterre et au pays de Galles.

¹⁷⁴ *Ibid.* à la p. 33.

Tout récemment, les États-Unis ont vu un certain nombre de partenariats qui offrent aux membres de groupes ou d'établissements religieux ou confessionnels, ou aux personnes qui fréquentent des lieux de culte particuliers, des liens directs avec des professionnels du droit. La North Carolina Faith and Justice Alliance¹⁷⁵ et la Tennessee Faith and Justice Alliance¹⁷⁶ sont deux exemples d'initiatives qui visent à établir des liens entre les personnes à faible revenu et les institutions religieuses locales, grâce à une expertise juridique gratuite offerte par l'institution confessionnelle ou par l'entremise de celle-ci.

d. Partenariats intersectoriels

(Canada)

L'Ontario accueille également un partenariat innovateur et intersectoriel à Ottawa. Connexion Ottawa est un réseau fondé sur des partenariats qui regroupe plus de 50 organismes de santé communautaire, d'aide juridique, d'immigration, d'aide aux personnes handicapées et de services sociaux dans la région d'Ottawa¹⁷⁷. Dirigé par les Services juridiques communautaires d'Ottawa, une clinique juridique communautaire, le partenariat vise à accroître l'accès à la justice pour les minorités linguistiques, les personnes qui ne maîtrisent ni l'anglais ni le français et celles qui ont des problèmes de communication en raison d'un handicap ou d'une déficience sensorielle.

Connexion Ottawa aide les travailleurs de première ligne de nombreux organismes partenaires communautaires à fournir à leurs clients des renseignements juridiques utiles et exacts et facilite l'établissement de liens avec d'autres services et ressources¹⁷⁸. Connexion Ottawa facilite une gamme de programmes de formation pour les organismes partenaires afin qu'ils acquièrent des connaissances et des compétences liées au droit. L'organisme compte deux avocats à son service qui sont mobiles et disponibles pour conseiller les travailleurs de première ligne sur les affaires juridiques dont ils s'occupent¹⁷⁹.

Note d'évaluation : Une évaluation a révélé que le partenariat avec Connexion Ottawa a aidé les clients à obtenir de meilleurs résultats (qu'ils n'en auraient obtenus sans le

¹⁷⁵ « North Carolina Faith and Justice Alliance » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *North Carolina Judicial Branch* <www.nccourts.gov/commissions/north-carolina-equal-access-to-justice-commission/north-carolina-faith-and-justice-alliance>.

¹⁷⁶ Justice for All, « The Tennessee Faith & Justice Alliance » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Justice For All* <www.justiceforalltn.com/i-can-help/faith-based-initiative>.

¹⁷⁷ Connexion Ottawa, « À propos de nous » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Connexion Ottawa* <<https://connexionottawa.com/a-propos-de-nous>> ; Judit Alcalde et Karen Hayward, CAP Consulting, « The Law Foundation of Ontario Connecting Region : Final Evaluation Report » (mai 2018) à la p. 4, en ligne (pdf) : *Law Foundation of Ontario* <www.lawfoundation.on.ca/download/connecting-region-final-evaluation-report-2018/> [Alcalde & Hayward].

¹⁷⁸ Alcalde et Hayward, *supra* note 177 à la p. 4.

¹⁷⁹ *Ibid.* aux p. 5 et 37 ; Services juridiques communautaires d'Ottawa, *Connecting Region Initiative, Activity Report #13*, (30 décembre 2018), aux p. 7 et 9.

partenariat) et que Connexion Ottawa répondait aux besoins de la collectivité¹⁸⁰. Ces réalisations ont été constatées principalement au moyen de consultations sur des cas, d'efforts de renforcement des capacités, comme des activités de formation et d'éducation, et d'une meilleure coordination des services et de meilleures relations entre les fournisseurs de services¹⁸¹.

En particulier, l'évaluation a relevé plusieurs pratiques exemplaires du modèle de Connexion Ottawa :

- une équipe souple et mobile qui peut directement rencontrer le personnel des organismes communautaires;
- l'utilisation de multiples approches et stratégies holistiques pour fournir des services adaptés aux besoins individuels;
- l'établissement de relations grâce à un engagement continu pour sensibiliser les partenaires aux questions juridiques et à l'accès aux ressources¹⁸².

L'évaluation a décrit le modèle de formation, de renforcement des capacités et de réseautage de Connexion Ottawa comme étant un modèle qui [TRADUCTION] « semble avoir un impact durable grâce à la formation et au renforcement des capacités, et grâce aux liens et aux relations qui sont établis¹⁸³ ». L'évaluation a toutefois permis de constater qu'il faut encore veiller à ce que les clients ne passent pas entre les mailles du filet lorsqu'il y a des besoins juridiques non comblés en raison de lacunes dans les services juridiques¹⁸⁴.

6.3.2 Services communautaires avec aide liée au droit intégrée

Comme mentionné plus tôt, de nombreux organismes au Canada et dans d'autres pays qui participent à cet examen offrent des services à des collectivités précises qui intègrent, dans le cadre de leurs services, une aide solide et individualisée pour les problèmes liés au droit. L'aide peut comprendre :

- des discussions et des conseils sur la loi qui peut s'appliquer;
- les options pour régler le problème;
- de l'aide à la navigation dans le processus juridique et judiciaire;

¹⁸⁰ Alcalde et Hayward, *supra* note 177 aux p. 15, 43 et 61.

¹⁸¹ *Ibid.* à la p. 63.

¹⁸² *Ibid.* à la p. 42.

¹⁸³ *Ibid.* à la p. 48.

¹⁸⁴ *Ibid.* à la p. 44.

- l'identification des formulaires pertinents de la cour ou du tribunal et l'aide à les remplir;
- le fait de parler au nom de la personne ou de l'accompagner à une réunion avec un employeur, un propriétaire ou un membre de la famille.

Bien qu'il y ait un manque de données probantes sur la mesure dans laquelle ce type d'aide est disponible partout au Canada et ailleurs, il est probable qu'elle est intégrée dans le travail de bon nombre des centaines d'organismes communautaires sans but lucratif qui existent actuellement. Les organismes sans but lucratif de certains secteurs sont plus susceptibles que d'autres de fournir de l'aide pour les problèmes liés au droit, en raison de leur mandat organisationnel ; certains organismes ont des mandats axés sur les collectivités dont la population est susceptible de rencontrer un problème lié au droit. Les exemples comprennent les personnes qui ont des problèmes liés au travail, les immigrants récents et les survivants de violence fondée sur le genre entre partenaires intimes.

Au cours des dernières années, certaines administrations ont bénéficié de l'établissement de programmes de financement centralisés pour l'intégration de travailleurs de soutien communautaires ou de défenseurs offrant des services dans un domaine particulier ou pour des collectivités particulières. Ces programmes de financement offrent habituellement aux organismes communautaires la possibilité de présenter une demande de financement afin de retenir et de soutenir les intervenants mandatés, les « personnes de soutien » ou les navigateurs. Ces programmes ont une orientation particulière et comprennent souvent une certaine forme de soutien centralisé, comme la formation régulière et le mentorat. Habituellement, les organismes communautaires présentent une demande pour occuper un tel poste et reçoivent un financement connexe au sein de leur organisme.

Le Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones du Canada est un premier exemple d'un programme de financement centralisé — dans ce cas-ci, le gouvernement fédéral — qui appuie les défenseurs intégrés¹⁸⁵. Le Advocates Program de la Colombie-Britannique, financé et appuyé par la Law Foundation de la Colombie-Britannique, existe depuis de nombreuses années¹⁸⁶. Parmi les exemples les plus récents, mentionnons le Programme d'agents de soutien dans le contexte de la Cour de la famille (dont il est question ci-dessous), financé par le gouvernement de l'Ontario et appuyé par Luke's

¹⁸⁵ La section 4 traite davantage de cette question.

¹⁸⁶ La Law Foundation of BC finance 50 programmes de droit de la pauvreté et 24 programmes de défense du droit de la famille dans plus de 70 organismes sans but lucratif de la province. Les avocats sont appuyés et formés par la Law Foundation, et leur travail est supervisé par des avocats contractuels d'expérience. Voir généralement The Law Foundation of British Columbia, « Public Legal Resources Contact List » (consulté le 17 mai 2021), en ligne : *The Law Foundation of British Columbia* <www.lawfoundationbc.org/public-resources/contact-list/>; pour une description plus complète, voir Mathews & Wiseman, *supra* note 70 à la p. 73.

Place¹⁸⁷, et le Community Navigators Program de l'Illinois (dont il est également question ci-dessous), administré par l'entremise de l'Illinois Access to Justice, qui est à son tour financée par le gouvernement de l'État de l'Illinois.

Dans ce qui suit, nous donnons des exemples de programmes, au Canada¹⁸⁸ et ailleurs, dont les services à des communautés particulières intègrent l'aide aux problèmes liés au droit.

a. Soutien aux droits des travailleurs

(Canada, États-Unis)

De nombreux organismes en milieu communautaire appuient les travailleurs dans leurs efforts pour obtenir des conditions de travail justes, décentes et sécuritaires, et pour avoir accès aux prestations en cas de blessure, d'invalidité ou de chômage. Ces organisations, dont bon nombre ont des racines historiques dans le militantisme pour les droits des travailleurs et les syndicats, sont habituellement dirigées par la collectivité et participent à l'organisation et à la défense des intérêts communautaires comme outils clés pour faire progresser leurs objectifs. Comme leurs efforts sont fondés sur le pouvoir de l'action menée par les travailleurs, ces organisations ont souvent été à l'avant-garde de la défense des droits juridiques de leurs membres, collectivement et individuellement, sans se laisser décourager par l'absence d'avocats au sein du personnel.

Le Mouvement Action-Chômage (MAC), un organisme de défense des droits des travailleurs établi à Montréal, a été créé dans les années 1970 à une époque où le chômage était à la hausse ; il s'agissait de l'un des premiers organismes de défense des droits des travailleurs établis au Canada¹⁸⁹. Le MAC aide les travailleurs à s'y retrouver dans les processus d'assurance-emploi en leur offrant des consultations individuelles et en leur présentant des séances d'information dirigées par des travailleurs sociaux¹⁹⁰.

¹⁸⁷ Luke's Place, « Family Court Support Worker Program », (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Luke's Place* <www.lukesplace.ca/systemic-work/family-court-support-workers-training-initiative/>; Mathews & Wiseman, *supra* note 70 à la p. 71.

¹⁸⁸ Cette section ne traite pas du réseau des « Centres de justice de proximité » du Québec, qui fait partie du secteur de la justice du Québec. Le réseau comprend 10 centres ; chacun est un organisme indépendant sans but lucratif qui fournit des renseignements, du soutien et des recommandations juridiques aux membres de leur collectivité. Dotés d'avocats et de bénévoles formés, ils offrent des services dans un certain nombre de domaines du droit, mais se limitent aux « renseignements juridiques ». Ils fournissent de l'information et du soutien par l'entremise de leurs sites Web et de leurs publications, et au moyen de réunions en personne et au téléphone : « Centres de justice de proximité » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : Centres de justice de proximité <<https://www.justicedeproximite.qc.ca/centres/outaouais/>>.

¹⁸⁹ Paul R. Newman et Neil Cohen, « Confronting Leviathan : The Community Unemployed Help Centre » dans Errol Black et Jim Silver, éd., *Hard Bargains : The Manitoba Labour Movement Confronts the 1990s*, Manitoba Labour History Series, Winnipeg : Manitoba Federation of Labour, 1990, p. 205 à 209 [Newman et Cohen].

¹⁹⁰ Syndicat des étudiants et étudiantes employé-e-s de l'UQAM, « Séances d'information gratuites du Mouvement Action-Chômage » (25 août 2011), en ligne : *Syndicat des étudiants et étudiantes employé-e-s de l'UQAM* <setue.net/seances-dinformation-gratuites-du-mouvement-action-chomage/>.

Le Community Unemployed Help Centre (CUHC) au Manitoba a été créé en 1980¹⁹¹, selon le modèle du MAC. Le CUHC fournit de l'information, de l'aide, des conseils et une représentation gratuitement aux personnes qui se retrouvent dans les processus liés à l'assurance-emploi et à d'autres formes d'aide au revenu. Les employés sont des experts spécialisés dans le domaine des prestations d'emploi ; ce ne sont pas des avocats et ils ne travaillent pas sous la supervision d'avocats¹⁹². Le personnel du CUHC représente les travailleurs aux audiences d'appel sur leurs demandes, y compris la recherche de l'affaire, l'application de la jurisprudence et de la politique gouvernementale, ainsi que la représentation ou la préparation du client en vue de l'appel¹⁹³. Le CUHC aide également les plaideurs non représentés à évaluer le bien-fondé de leur affaire¹⁹⁴.

À Regina et à Saskatoon, le Unemployed Workers Help Centre offre des services semblables, et son personnel non-avocat offre de l'information et des services de défense des droits liés aux demandes d'assurance-emploi des travailleurs. Cela comprend la communication, l'explication et la médiation du processus d'assurance-emploi, la préparation des demandeurs, la représentation pour les appels et le renvoi vers d'autres services d'aide¹⁹⁵.

Note d'évaluation : Une évaluation portant sur les deux premières années de travail du centre (1995-1997) a révélé que les interventions du centre augmentaient la probabilité qu'un appel en matière d'assurance-emploi soit accueilli, avec un taux de succès de près de trois appels sur quatre, soit trois fois la moyenne canadienne et cinq fois la moyenne de la Saskatchewan. L'évaluation a permis d'estimer qu'en une année de fonctionnement, les interventions du centre ont permis au gouvernement provincial d'économiser environ 50 000 \$ en réduction des dépenses du Régime d'assistance de la Saskatchewan, ce qui est plus que suffisant pour compenser la subvention initiale de 36 500 \$ accordée au centre. L'évaluation a révélé que la demande de services de défense des intérêts en matière d'assurance-emploi était forte et en hausse en Saskatchewan¹⁹⁶.

En Alberta, les intervenants du Workers' Resource Centre aident la population à avoir accès à une variété d'avantages et d'allocations liés à l'emploi grâce à l'éducation du

¹⁹¹ Newman et Cohen, *supra* note 189 à la p. 212.

¹⁹² Fenske et Froese, *Justice Starts Here*, *supra* note 132 à la p. 47.

¹⁹³ Community Unemployed Help Centre, « About Us » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Community Unemployed Help Centre* <www.cuhc.mb.ca/about-us/>; entrevue de Neil Huber, directeur général du Community Unemployed Help Centre, par Gloria Song (4 décembre 2020) [entrevue de Neil Huber] ; Newman et Cohen, *supra* note 189 à la p. 214.

¹⁹⁴ Entrevue de Neil Huber, *supra* note 193.

¹⁹⁵ Unemployed Workers Help Centre, « Services » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Unemployed Workers Help Centre* <www.unemployedworkerscentre.org/>; entrevue de Mark Crawford, directeur général et défenseur du Unemployed Workers Help Centre, par Gloria Song (9 décembre 2020).

¹⁹⁶ Saskatchewan Social Services, Research and Evaluation Branch, *Evaluation of Unemployment Insurance Advocacy Services Provided by the Unemployed Workers Help Centre* (janvier 1997), à la p. 8.

public et à la défense des droits, et ils représentent leurs clients devant les tribunaux des petites créances¹⁹⁷.

Le Workers' Action Centre (WAC) de l'Ontario soutient les travailleurs qui occupent des emplois précaires et à bas salaire. En plus de plaider en faveur d'une réforme du droit du travail, le WAC fournit une ligne téléphonique d'information sur les droits des travailleurs qui offre aux travailleurs de l'information sur leurs droits et les aide à trouver des stratégies pour résoudre leurs problèmes. Ils organisent également des cliniques de soutien pour fournir de l'information et du soutien individuel en matière de problèmes en milieu de travail. Le WAC offre également des ateliers sur les droits des travailleurs et des séances de formation aux travailleurs de première ligne qui aident les membres de la collectivité à régler leurs problèmes en milieu de travail¹⁹⁸.

Les États-Unis ont une multitude d'organisations de défense des droits des travailleurs qui, à l'instar du Canada, sont dirigées par des membres de la collectivité et comptent sur l'organisation communautaire et la défense des droits comme outils clés. Bon nombre de ces organisations sont enracinées dans des communautés d'immigrants. L'aide liée au droit offerte par ces organismes va souvent au-delà des droits des travailleurs et des immigrants. Des avocats bénévoles ou des bureaux d'aide juridique dans la collectivité peuvent aider à fournir une partie du soutien juridique.

Deux exemples dans un seul État, le Texas, parmi de nombreuses organisations semblables dans l'État, donnent une idée de l'ampleur du travail communautaire dans ce domaine. La Union del Pueblo Entero (LUPE) dans le sud du Texas, à Rio Grande Valley, effectue des travaux qui vont de la [TRADUCTION] « lutte contre les déportations, à la prestation de services sociaux et de cours d'anglais, à l'organisation de l'éclairage des rues et du drainage¹⁹⁹ ».

De plus, à Houston, au Texas, le Faith and Justice Worker Center offre des services de recherche, des services de résolution de cas, des réseaux de soutien par les pairs et des campagnes de défense des droits aux travailleurs à faible salaire²⁰⁰. Reconnaisant un spectre d'exploitation dans les milieux de travail de la grande région de Houston²⁰¹, le centre dispose d'un [TRADUCTION] « personnel de conseil en autonomisation des travailleurs » qui travaille avec des avocats bénévoles pour aider les travailleurs

¹⁹⁷ « Workers' Resource Centre » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Workers' Resource Centre* <www.helpwrc.org/>.

¹⁹⁸ Workers' Action Centre, « About us » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Workers' Action Centre* <www.workersactioncentre.org/about/>; Workers' Action Centre, « Workers' Action Centre Annual Report April – December 2019 » (2019) à la p. 4, en ligne (pdf) : <www.workersactioncentre.org/wp-content/uploads/2020/11/WAC-Annual-Report_Apr-Dec-2019.pdf>.

¹⁹⁹ La Union del Pueblo Entero, « About la Union del Pueblo Entero » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *La Union del Pueblo Entero* <<https://lupenet.org/about/>>.

²⁰⁰ M. Acuna Arreaza, K. Baldazo-Tudon et M. I. M. Torres, « A Year of Labor Abuse : A Visual Report of Rights Violations Faced by Houston Workers » (2019), en ligne (pdf) : *Fe y Justicia Worker Center* <www.houstonworkers.org/learn> [Arreaza, Baldazo-Tudon & Torres]; Fe y Justicia Worker Center, « Faith and Justice Worker Center » (14 janvier 2021), en ligne : *Fe y Justicia Worker Center* <www.houstonworkers.org/about>.

²⁰¹ Arreaza, Baldazo-Tudon & Torres, *supra* note 200 à la p. 5.

immigrants ayant un faible revenu et des services insuffisants à obtenir un statut juridique et des autorisations de travail par l'entremise de son Community Consultation Legal Center²⁰². Le centre aide également les travailleurs à recouvrer les salaires impayés devant les tribunaux.²⁰³

b. Soutien aux immigrants récents

(Canada, États-Unis)

Les personnes qui sont récemment arrivées dans un nouveau pays sont souvent impliquées dans un processus d'obtention d'un statut juridique, de la permission de travailler ou d'étudier, de l'obtention de soins de santé et d'autres documents juridiques et droits dont elles ont besoin pour vivre décemment. Divers organismes au Canada et dans d'autres pays aident les nouveaux arrivants à atteindre ces objectifs souvent intimidants.

À Toronto, par exemple, les réfugiés et les autres personnes à risque en raison de leur statut d'immigrant obtiennent de l'aide de travailleurs formés au Centre de réfugiés FCJ²⁰⁴. Les services du centre consistent notamment à expliquer le processus de détermination du statut de réfugié aux clients, à les aider à remplir des formulaires et à présenter des demandes liées à leur statut, à les aider à recueillir des éléments de preuve et à organiser la traduction et l'interprétation. Ces services sont fournis par des avocats (qui forment des bénévoles et des étudiants en droit, font du travail bénévole et surveillent et examinent le travail des étudiants en droit), des intervenants, des coordonnateurs, des étudiants et des bénévoles. Le centre offre également des séances d'orientation²⁰⁵ sur les audiences relatives aux réfugiés, ainsi que d'autres formations, séminaires, ateliers et publications.

À Montréal, les Services communautaires pour réfugiés et immigrants (SCRI) offrent une gamme de services pour aider les immigrants à s'établir au Québec²⁰⁶. Le SCRI aide les immigrants à trouver un logement et un emploi, à apprendre une langue (français, anglais et espagnol) et à créer une petite entreprise. Les services du SCRI comprennent une clinique juridique, un projet de collaboration avec l'Université McGill, qui offre une aide juridique gratuite aux réfugiés qui cherchent à obtenir un permis de travail ou le statut de résident permanent²⁰⁷.

²⁰² Fe y Justicia Worker Center « What We Do » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Fe y Justicia Worker Center* <www.houstonworkers.org/>.

²⁰³ Arreaza, Baldazo-Tudon & Torres, *supra* note 200 à la p. 8.

²⁰⁴ « Centre de réfugiés FCJ » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Centre de réfugiés FCJ* <<https://www.fcjrefugeecentre.org/francais/>>.

²⁰⁵ « Centre de réfugiés FCJ » (consulté le 12 février 2021) en ligne *Centre de réfugiés FCJ* www.fcjrefugeecentre.org/.

²⁰⁶ « Services communautaires pour réfugiés et immigrants » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Services communautaires pour réfugiés et immigrants* <<https://www.migrantmontreal.org/index.php>>.

²⁰⁷ *Services communautaires pour réfugiés et immigrants*, « Rapport annuel » (Montréal : Services communautaires pour réfugiés et immigrants, 2019), en ligne : *Services communautaires pour réfugiés et immigrants* <www.migrantmontreal.org/RAPPORT_SCR1_2019.pdf>.

À l'Edmonton Mennonite Centre for Newcomers, les travailleurs sociaux aident les gens à s'y retrouver dans des systèmes complexes, y compris le système juridique, le système de soins de santé et les services à l'enfance. Le centre offre également des programmes et des services visant à intégrer les nouveaux arrivants dans la collectivité locale, à trouver un emploi, à obtenir des conseils et à acquérir des compétences en anglais²⁰⁸.

À l'Île-du-Prince-Édouard, l'Association pour nouveaux arrivants au Canada de l'Î.-P.-É. (ANC Î.-P.-É.) offre des services d'établissement pour aider les nouveaux arrivants à obtenir de l'information sur leur statut d'immigrant, à prendre des rendez-vous avec des agents d'immigration, à demander et à obtenir des documents canadiens et à s'inscrire aux programmes et services gouvernementaux disponibles²⁰⁹. L'ANC Î.-P.-É. offre également de l'aide pour obtenir de nouveaux permis de travail et de l'information sur le droit du travail pour les travailleurs étrangers temporaires²¹⁰.

La Multicultural and Immigrant Services Association de l'île de Vancouver-Nord gère l'Immigration Welcome Centre à Campbell River, en Colombie-Britannique. Le centre offre des services gratuits aux nouveaux arrivants internationaux dans des domaines comme le traitement des formulaires et des documents d'immigration et le soutien à la protection des réfugiés²¹¹.

Aux États-Unis, le Recognition and Accreditation Program permet à des non-avocats d'organismes sans but lucratif reconnus de représenter des gens aux audiences d'immigration en tant que « représentants accrédités »²¹². Le but de ce programme est d'accroître la disponibilité de services de représentation juridique compétents en matière d'immigration pour les personnes à faible revenu²¹³. Les organismes sans but lucratif doivent présenter une demande au programme pour être « reconnus » ; les organismes reconnus peuvent exercer le droit de l'immigration par l'entremise de leur représentant

²⁰⁸ « EMCN » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *EMCN* <www.emcn.ab.ca/>.

²⁰⁹ Association pour nouveaux arrivants au Canada de l'Î.-P.-É. « Services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Association pour nouveaux arrivants au Canada de l'Î.-P.-É.* <<https://www.irsapei.ca/fr/newcomer-settlement-services>>.

²¹⁰ Association pour nouveaux arrivants au Canada de l'Î.-P.-É. « Soutien et services pour les travailleurs étrangers temporaires » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Association pour nouveaux arrivants au Canada de l'Î.-P.-É.* <<https://www.irsapei.ca/fr/temporary-foreign-workers-support>>.

²¹¹ Immigrant Welcome Centre « Free Professional Services » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Immigrant Welcome Centre* <www.immigrantwelcome.ca/services>.

²¹² Aux États-Unis, les « notaires » fournissent souvent des conseils en matière de droit de l'immigration. Une grande partie de la documentation traite des problèmes, y compris de la fraude, liés à la prestation de services par les notaires, mais il n'y a pas de portrait complet des services qu'ils fournissent et de la qualité de leurs services. Voir Rebecca L Sandefur, « Legal Advice from Nonlawyers : Consumer Demand, Provider Quality, and Public Harms » (2020) 16 *Stanford J of Civil Rights & Civil Liberties* 283 aux p. 303 et 304, en ligne (pdf) : <www.law.stanford.edu/wp-content/uploads/2020/06/04-Sandefur-Website.pdf> [Sandefur, « Legal Advice from Nonlawyers »].

²¹³ Département de la Justice des États-Unis, « Recognition & Accreditation Program » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Département de la Justice des États-Unis* <www.justice.gov/eoir/recognition-and-accreditation-program> ; Ammy Bliss Tenney, World Relief & Catholic Legal Immigration Network, « DOJ Recognition and Accreditation : A Step-by-Step Guide for Non-Profit Community-Based Agencies » (février 2019), à la p. 2, en ligne (pdf) : *CLINIC* <www.cliniclegal.org/file-download/download/public/1359> [Tenney].

accrédité²¹⁴. L'organisation doit démontrer qu'elle fournit des services juridiques en matière d'immigration principalement à des clients à faible revenu et démunis aux États-Unis²¹⁵.

L'organisation doit présenter une demande au nom du membre du personnel qui n'est pas avocat pour qu'il devienne un représentant accrédité ; l'organisation doit démontrer que la personne a [TRADUCTION] « une connaissance générale et une expérience adéquate du droit et de la procédure en matière d'immigration », ce qui doit comprendre au moins un cours officiel sur les principes fondamentaux du droit, de la procédure et de la pratique en matière d'immigration²¹⁶. Selon un rapport, [TRADUCTION] « plus de 2 000 représentants en immigration non-avocats agréés par le gouvernement fédéral sont employés par des organismes sans but lucratif approuvés partout au pays qui offrent ces services par des non-avocats pour traiter des questions juridiques auxquelles font face leurs clients²¹⁷. »

c. Soutien aux survivants de violence conjugale

(Canada)

Les survivants de violence conjugale, qui sont en train de se sortir d'une relation de violence, sont susceptibles de devoir s'engager dans divers processus juridiques, y compris des processus liés au droit pénal (ordonnance interdictive, par exemple), au droit de la famille (garde ou pension alimentaire des enfants, possession du foyer conjugal, par exemple), au droit du logement (location d'un nouvel endroit où vivre, par exemple) et au soutien du revenu. Un éventail d'organismes communautaires au Canada, aux États-Unis²¹⁸ et dans d'autres administrations soutiennent les survivants de violence conjugale dans leurs interactions avec la loi — habituellement dans le cadre de leurs autres services de soutien, comme la planification de la sécurité.

Dans la région de Durham, en Ontario, les travailleurs de soutien de la Cour de la famille de Luke's Place aident les femmes qui ont été victimes de violence et leur famille à s'y retrouver dans le processus du droit de la famille. Les services offerts aux femmes comprennent l'accompagnement des femmes à des rendez-vous avec des avocats et à la cour, l'éducation des femmes au sujet des processus judiciaires et de la façon de remplir des documents juridiques, l'établissement de liens entre les femmes et des avocats en

²¹⁴ Office of Legal Access Programs, « Recognition and Accreditation Program : Frequently Asked Questions » (août 2019) à la p. 21, en ligne (pdf) : *Département de la Justice des États-Unis* <www.justice.gov/eoir/file/olap-ra-Faqs/download> [« Recognition and Accreditation Program : FAQ »].

²¹⁵ *Ibid.*, à la p. 18 ; Tenney, *supra* note 213 à la p. 5.

²¹⁶ « Recognition and Accreditation Program : FAQ », *supra* note 214 aux p. 25-26 ; Tenney, *supra* note 213 aux p. 4, 6 et 8.

²¹⁷ Sandefur, « Legal Advice from Nonlawyers », *supra* note 212 à la p. 290.

²¹⁸ Rebecca Sandefur et Thomas Clarke présentent un tableau des programmes d'aide non juridique en vigueur aux États-Unis en 2015 : Sandefur et Clarke, « Designing the competition », *supra* note 37 à la p. 1471. Le tableau indique que des programmes non juridiques aux États-Unis offrent les services de [traduction] « défenseurs en matière de violence familiale », formés et parrainés par des groupes de défense des droits sans but lucratif, qui fournissent de l'information liée aux procédures judiciaires et aux services d'accompagnement aux victimes de violence familiale.

droit de la famille pour obtenir des conseils juridiques sommaires gratuits et la prestation d'ateliers d'information sur le droit de la famille. Luke's Place offre également de la formation et des ressources aux travailleurs de soutien judiciaire d'autres organisations, qui aident les femmes victimes de violence à s'y retrouver dans le processus du tribunal de la famille, dans le cadre du Programme des agents de soutien dans le contexte de la Cour de la famille²¹⁹.

Plusieurs organismes ontariens desservent les femmes francophones qui subissent ou qui ont survécu à la violence par un partenaire intime. Bon nombre de ces organisations sont membres d'une association qui appuie leur travail : Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (Action ontarienne)²²⁰. Entre autres activités, Action ontarienne offre du soutien et de la formation aux organismes francophones en Ontario qui ont des intervenants en soutien juridique ou judiciaire²²¹.

Le Centre juridique pour femmes de l'Ontario est un exemple d'organisme de ce genre. Il compte des travailleuses de soutien juridique qui aident les femmes victimes de violence à comprendre les éléments juridiques de leur dossier²²². Le centre offre également un service de conseils juridiques sommaires, fourni par des avocats²²³.

D'autres organismes communautaires au Canada offrent également des services de défense des droits et d'accompagnement devant les tribunaux aux survivants de violence conjugale, comme les Services de prévention de la violence familiale à l'Île-du-Prince-Édouard²²⁴. En Colombie-Britannique, la Cowichan Women Against Violence Society offre du soutien aux femmes et aux enfants victimes de violence, y compris du soutien en défense du droit des pauvres, qui fournit de l'information sur la navigation dans les systèmes liés à la sécurité du revenu, aux questions d'endettement, aux droits des locataires, à l'aide au revenu, à l'invalidité, à l'indemnisation des accidentés du travail et aux normes d'emploi²²⁵.

d. Navigateurs et guides communautaires

(États-Unis, Canada, Angleterre et pays de Galles, Australie)

²¹⁹ « Luke's Place » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Luke's Place* <www.lukesplace.ca/>; Mathews & Wiseman, *supra* note 70 à la p. 71.

²²⁰ « Action ontarienne contre la violence faite aux femmes » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Action ontarienne contre la violence faite aux femmes* <aocvf.ca>.

²²¹ Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, « Le Centre de services juridiques d'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes — Vers un accès à la justice pour les femmes francophones victimes de violence » (2015) à la page 193, en ligne (pdf) : <www.erudit.org/fr/revues/ref/2015-V21-n1-ref02021/1032553ar.pdf> [Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, « Le Centre de services juridiques »].

²²² « Centre juridique pour femmes de l'Ontario » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Centre juridique pour femmes de l'Ontario* <cjfo.ca>.

²²³ *Ibid.*

²²⁴ PEI Family Violence Prevention Services, « Outreach Services » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *PEI Family Violence Prevention Services* <www.fvps.ca/outreach-services/>.

²²⁵ Cowichan Women Against Violence Society, « Poverty Law Advocate » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Cowichan Women Against Violence Society* <www.cwav.org/?page_id=462>.

Au cours des dernières années, des programmes de navigateurs ont vu le jour pour fournir de l'aide liée au processus aux personnes engagées dans une affaire juridique. Le terme « navigateur » est maintenant souvent utilisé pour décrire les personnes qui ont été formées pour aider les gens à comprendre et à travailler dans le cadre d'un processus judiciaire²²⁶. Les organismes en milieu communautaire qui offrent de l'aide juridique à leurs clients intègrent souvent un soutien à la navigation dans leur travail, même s'ils ne décrivent pas le programme ou le personnel comme des navigateurs.

Programmes de navigateur dans les tribunaux

Les États-Unis ont vu un nombre croissant de programmes, dans les cours et les tribunaux, qui fournissent une aide de type navigateur aux personnes qui franchissent leurs portes et qui ne sont pas représentées par un avocat ou un parajuriste (souvent appelés « plaideurs non représentés »). Les programmes de navigateurs dans les tribunaux exigent habituellement que les navigateurs — souvent des bénévoles — suivent une formation. Selon le programme, les navigateurs exécutent une gamme d'activités, expliquant souvent un processus judiciaire ou identifiant les formulaires pertinents, et parfois aidant à remplir un formulaire. Les programmes parrainés par les tribunaux sont habituellement supervisés par des avocats.

Aux États-Unis, il y a au moins 23 programmes dans plus de 15 États qui offrent des services de navigateurs auprès des tribunaux²²⁷. Ces navigateurs offrent une aide directe en personne, le jour même, aux plaideurs non représentés²²⁸. Les navigateurs ne sont ni des avocats ni des membres du personnel judiciaire, mais ils sont formés pour offrir un éventail de services de soutien, c'est-à-dire qu'ils aident les plaideurs qui se représentent eux-mêmes à s'y retrouver physiquement dans les tribunaux, à obtenir des renseignements juridiques et procéduraux, à comprendre leurs options, à remplir des documents judiciaires et à obtenir des renseignements sur le renvoi. Ils prennent soin de ne pas prodiguer de conseils juridiques²²⁹. Les navigateurs sont également en mesure d'accompagner les plaideurs qui se représentent eux-mêmes aux procédures judiciaires.

²²⁶ Le terme est couramment utilisé dans le contexte des « intervenants-pivots » qui aident les patients à se frayer un chemin dans des systèmes de santé complexes. Les évaluations des programmes de navigateurs ont été positives ; voir, par exemple, Kerry A McBrien, Noah Ivers, Lianne Barnieh, Jacob J Bailey, Diane L Lorenzetti, David Nicholas, Brenda Hemmelgarn, Richard Lewnczuk, Alun Edwards, Ted Braun et Braden Manns, « Patients navigators for people with chronic disease : A systematic review » (2018) 13:2 *PLOS One*, en ligne : *US National Library of Medicine National Institutes of Health* <www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5819768/>. L'Université York à Toronto offre un programme qui permet aux participants d'obtenir un « Patient Navigation Certificate » ; voir Université York, « Patient Navigation Certificate » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Université York* <www.hlln.info.yorku.ca/fundamentals-of-patient-navigation/>.

²²⁷ La section 7 traite de trois programmes de navigateurs judiciaires aux États-Unis. Ces programmes, dans les tribunaux de New York, font l'objet d'une longue évaluation par Rebecca Sandefur et Thomas Clarke ; voir Sandefur & Clarke, « Designing the Competition », *supra* note 37.

²²⁸ Mary E. McClymont, « Nonlawyer Navigators in State Courts : An Emerging Consensus » (2019) à la p. 11, en ligne (pdf) : <www.srln.org/system/files/attachments/Final%20Navigator%20report%20in%20word-6.11.hyperlinks.pdf> [McClymont].

²²⁹ *Ibid.* aux p. 14, 17 et 19.

Note d'évaluation : Un récent sondage sur les programmes de navigateurs aux États-Unis a révélé que ces services facilitent l'accès à la justice pour les plaideurs non représentés en ce qui a trait à la résolution des préoccupations en matière d'équité procédurale et à l'aide aux plaideurs non représentés à être mieux préparés, à comprendre et à faire confiance au processus, et raconter leurs histoires²³⁰. Ces services améliorent également l'efficacité des tribunaux, notamment en améliorant l'exactitude et l'achèvement des documents judiciaires²³¹. Ce sondage est examiné plus en détail à la section 7.

En réponse aux compressions dans l'aide juridique et à la fermeture de nombreux bureaux de Citizens Advice, un organisme de bienfaisance au Royaume-Uni — Support Through Court — a été créé pour fournir une assistance judiciaire aux personnes non représentées. L'organisme Support Through Court compte sur des bénévoles formés pour offrir du soutien aux personnes ayant des problèmes de droit civil et de droit de la famille dans 20 tribunaux en Angleterre et au pays de Galles. Les bénévoles fournissent [TRADUCTION] « un soutien émotionnel et pratique tout au long du processus judiciaire, en expliquant ce qui se passe en cour, en aidant à remplir les formulaires juridiques et en aidant les gens à planifier ce qu'ils veulent dire en cour²³² ».

Le Tribunal de la sécurité sociale du Canada a récemment lancé un programme²³³ de navigateurs pour aider les personnes qui ont interjeté appel devant le tribunal et qui ne sont pas représentées par des avocats. Les navigateurs sont des membres du personnel du tribunal qui ont reçu une formation spécialisée sur la façon de guider les gens tout au long du processus d'appel ; ce ne sont pas des avocats²³⁴. Les navigateurs prodiguent des conseils individuels tout au long du processus d'appel²³⁵ et répondent aux questions sur la préparation aux audiences et le fonctionnement des audiences²³⁶. Les navigateurs ne fournissent pas de conseils juridiques, n'agissent pas à titre de défenseurs ou de représentants ou n'accompagnent pas les gens aux audiences²³⁷.

La Legal Information Society of Nova Scotia (LISNS) offre divers programmes de navigation pour aider les gens à utiliser les applications Web de la LISNS. Les navigateurs sont des bénévoles communautaires et des étudiants de diverses disciplines qui reçoivent une formation en ligne. Les navigateurs n'ont généralement pas de

²³⁰ *Ibid.* à la p. 34.

²³¹ *Ibid.* à p. 33.

²³² Support Through Court, « Our Charity » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : [Support Through Court <www.supportthroughcourt.org/about/our-charity/>](http://www.supportthroughcourt.org/about/our-charity/).

²³³ Gouvernement du Canada, « Service d'accompagnement » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : [Gouvernement du Canada <www1.canada.ca/fr/sst/innovation/nav.html>](http://www1.canada.ca/fr/sst/innovation/nav.html) [Gouvernement du Canada, « Service d'accompagnement »].

²³⁴ Courriel de l'équipe de sensibilisation du Tribunal de la sécurité sociale à Gloria Song le 5 janvier 2021.

²³⁵ Gouvernement du Canada, « Service d'accompagnement », *supra* note **Error! Bookmark not defined.**

²³⁶ *Ibid.*

²³⁷ *Ibid.*

formation juridique²³⁸. Les navigateurs de la Cour des petites créances aident les plaideurs qui se représentent eux-mêmes à utiliser l'application de la Cour des petites créances de la LISNS pour se préparer au processus de la Cour des petites créances, notamment pour recueillir des éléments de preuve, remplir des formulaires et accéder à des renseignements juridiques. Ils peuvent également aider à assister aux audiences de la Cour des petites créances avec les plaideurs qui se représentent eux-mêmes pour offrir du soutien²³⁹.

Les navigateurs ne rédigent pas de documents et ne parlent pas au nom d'un plaideur devant les tribunaux ; ils sont plutôt censés renforcer la confiance²⁴⁰. Les navigateurs offrent du soutien par téléphone aux personnes âgées qui ont besoin d'aide pour utiliser les applications de la LISNS afin de rédiger une directive personnelle, un testament ou une procuration. La LISNS dispose d'une plateforme de jumelage en ligne où les personnes à la recherche d'aide fournie par un navigateur peuvent être automatiquement jumelées à quelqu'un²⁴¹.

En Colombie-Britannique, des équipes des Justice Access Centres sont disponibles à Nanaimo, à Surrey, à Vancouver et à Victoria pour aider les gens à accéder à des renseignements juridiques et pour les renvoyer vers des services et des ressources, y compris des services d'aide à l'information libre-service, des services en matière de règlement des différends et des options de médiation, des ressources communautaires et des services juridiques. Les Justice Access Centres sont financés par le ministère provincial du Procureur général et sont fournis par le ministère et des organismes partenaires, notamment la Mediate BC Society²⁴², Legal Aid BC²⁴³, le Family Maintenance Enforcement Program²⁴⁴, la Credit Counselling Society²⁴⁵ et l'Access Pro Bono Society de la Colombie-Britannique. Ces centres offrent de l'aide en matière de droit de la famille et de droit civil, comme pour ce qui est de la sécurité du revenu, de l'emploi, du logement, de la dette, de la séparation ou du divorce, mais ils ne s'occupent pas du droit pénal ou de la Cour des petites créances²⁴⁶.

²³⁸ Courriel de Heather De Berdt Romilly, directrice générale de la Legal Information Society of Nova Scotia, à Gloria Song le 18 décembre 2020 [Romilly].

²³⁹ Legal Info Nova Scotia, « *Small Claims Court Navigators* » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Legal Info Nova Scotia*, <www.legalinfo.org/navigator/small-claims-court-navigators>; The Courts of Nova Scotia, « Representing Yourself in Court » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Legal Info Nova Scotia* <www.courts.ns.ca/Self_Reps/self-p_home.htm>; Romilly, *supra* note 238.

²⁴⁰ Donalee Moulton, « New program helps self-represented navigate small claims court in Nova Scotia », *The Lawyer's Daily* (30 septembre 2019), en ligne : *The Lawyer's Daily* <www.thelawyersdaily.ca/articles/14918/new-program-helps-self-represented-navigate-small-claims-court-in-nova-scotia>.

²⁴¹ Romilly, *supra* note 238.

²⁴² « Mediate BC » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *MediateBC* <www.mediatebc.com/>.

²⁴³ « Legal Aid BC » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Legal Aid BC* <lss.bc.ca/>.

²⁴⁴ « Family Maintenance Enforcement Program » (consulté le 14 janvier 2021) en ligne : *Family Maintenance Enforcement Program* <www.fmep.gov.bc.ca/>.

²⁴⁵ « Credit Counselling Society » (consulté le 14 janvier 2021) en ligne : *Credit Counselling Society* <www.nomoredebts.org/>.

²⁴⁶ Gouvernement de la Colombie-Britannique, « Justice Access Centres » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Gouvernement de la Colombie-Britannique* <www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justice-system/jac>.

Note d'évaluation : Une évaluation du Vancouver Justice Access Centre (VJAC) en 2014 a révélé un degré élevé de satisfaction des clients à l'égard des services du VJAC ; les clients ont indiqué que les services du centre les ont aidés à clarifier leurs problèmes et à trouver des façons de résoudre leurs problèmes de justice²⁴⁷. Les services du VJAC se sont révélés particulièrement utiles pour les plaideurs non représentés²⁴⁸. Près de la moitié des clients interrogés ont déclaré que le VJAC [TRADUCTION] « les a aidés à résoudre leur problème de justice afin qu'ils n'aient pas à aller devant les tribunaux²⁴⁹ ». Parmi les clients sondés qui se sont présentés devant les tribunaux, la majorité a indiqué que leur cause s'est déroulée plus harmonieusement et plus rapidement que s'ils n'avaient pas reçu l'appui du VJAC, et qu'ils étaient mieux préparés²⁵⁰. L'évaluation a également permis de constater que le VJAC a eu une incidence sur le recours aux tribunaux et les processus judiciaires, en ce sens que les clients du VJAC ont été détournés des tribunaux ; les clients qui participaient à des activités ou à des processus judiciaires ont présenté moins de demandes et passé moins de temps devant les tribunaux que ceux qui n'étaient pas des clients du VJAC²⁵¹.

Programmes de navigateurs dans les organismes communautaires

Les organismes communautaires ont commencé à adopter la terminologie de « navigation » pour décrire l'aide axée sur les processus qu'ils fournissent. Dans le cadre de ces programmes communautaires, les navigateurs offrent une gamme d'aide axée sur les processus et liée au droit. On s'attend à ce qu'ils demeurent dans les limites de la communication de renseignements juridiques, mais ils ne sont habituellement pas supervisés par un avocat en exercice.

Des programmes de navigateurs communautaires commencent à voir le jour dans les collectivités des États-Unis²⁵². Le programme des navigateurs communautaires de l'Illinois, appuyé par l'organisation Illinois Access to Justice et le gouvernement de l'État de l'Illinois, offre du financement aux organismes communautaires pour former, coordonner et déployer des navigateurs communautaires dans les collectivités touchées par l'incarcération et dans les collectivités touchées par les politiques d'immigration. Les navigateurs bénévoles sont chargés d'éduquer, d'établir des liens et de soutenir les

²⁴⁷ Justice Services Branch, Family Justice Services Division, « Vancouver Justice Access Centre Evaluation Report : Summary of Evaluation Activities and Results » (3 septembre 2014), à la p. 12, en ligne : *Gouvernement de la Colombie-Britannique* <www2.gov.bc.ca/assets/gov/law-crime-and-justice/about-bc-justice-system/justice-services-branch/fjsd/vjac-evaluation-report.pdf> [Justice Services Branch].

²⁴⁸ *Ibid.* à la p. 11.

²⁴⁹ *Ibid.* à la p. 12.

²⁵⁰ *Ibid.* à la p. 12.

²⁵¹ *Ibid.* aux p. 15 et 16.

²⁵² Voir le site Web de l'association nationale américaine qui appuie les navigateurs communautaires, qui décrit les navigateurs communautaires qui soutiennent les immigrants récents : National Partnership for New Americans « Our Members » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *National Partnership for New Americans* <www.partnershipfornewamericans.org/about-npna/our-members/>.

membres de la collectivité²⁵³. Ils offrent des ateliers de sensibilisation du public, accompagnent des clients de communautés marginalisées à des procès ou à des réunions avec des organismes gouvernementaux, et les aident à préparer des documents judiciaires²⁵⁴. Tous les navigateurs communautaires sont formés pour la « pratique non autorisée du droit ». Au cours des six premiers mois de 2020, 600 membres de la collectivité ont été formés comme navigateurs communautaires²⁵⁵. Lors du début de la pandémie de COVID-19, 916 navigateurs communautaires d'urgence ont également été formés pour partager de l'information et des ressources avec les secteurs communautaires les plus durement touchés, y compris de l'information sur les droits aux soins de santé et au traitement et aux tests de dépistage de la COVID-19, ainsi que sur les droits et les restrictions de déplacement²⁵⁶.

Guides communautaires et pairs éducateurs

De nombreux organismes qui offrent de l'aide en matière de justice communautaire offrent des services de soutien par les pairs. Récemment, des initiatives plus spécialisées sont axées sur la formation de personnes qui serviront de « guides communautaires » et de « pairs éducateurs » — des membres des collectivités qui sont formés pour soutenir d'autres personnes au sein de la collectivité ; des guides communautaires et des pairs éducateurs fournissent un soutien de confiance accessible aux personnes qui sont souvent les plus marginalisées.

L'Australie accueille plusieurs initiatives qui s'appuient sur des guides communautaires et des pairs éducateurs formés, en particulier dans les communautés marginalisées, pour partager des informations juridiques avec leurs pairs²⁵⁷. Ces initiatives reposent sur la prémisse selon laquelle les gens sont susceptibles de se tourner vers des amis et des membres de leur famille au sein de leur propre communauté — c'est-à-dire des pairs de confiance et acceptés ayant des expériences ou des antécédents semblables — pour discuter de leurs problèmes juridiques. Ces initiatives permettent de former et d'outiller des pairs éducateurs afin qu'ils puissent fournir des renseignements exacts et fiables sur le droit aux autres membres de leur collectivité²⁵⁸.

Par exemple, le Footscray Community Legal Centre a formé des guides communautaires pour aider ses pairs de la communauté des nouveaux arrivants et des réfugiés à aborder les questions juridiques dans des domaines comme le droit de la famille, les contrats de consommation et les pouvoirs de la police²⁵⁹. De même, la Commission d'aide juridique

²⁵³ Illinois Access to Justice, « About Us » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Illinois Access to Justice* <www.ilaccessojustice.com/about-us/>.

²⁵⁴ Access to Justice, « Access to Justice Grants : Notice of Funding Opportunity » (consulté le 14 janvier 2021) aux pages 21-22 et 24-25, en ligne : *Access to Justice Illinois* <www.resurrectionproject.org/wp-content/uploads/2020/04/FY21-NOFO-New-Grantees-1.pdf> [« Access to Justice Grants : Notice of Funding Opportunity »].

²⁵⁵ *Ibid.* aux p. 21-22.

²⁵⁶ *Ibid.* aux p. 21-22.

²⁵⁷ Maloney, *supra* note 63 à la p. 30.

²⁵⁸ *Ibid.* à la p. 10.

²⁵⁹ *Ibid.* à p. 30.

en Australie a formé des guides communautaires des communautés de réfugiés karen et bhoutanaise pour aider leurs pairs à fournir des renseignements juridiques et des renvois dans des domaines comme la police, la consommation, le logement, l'emploi et les questions familiales²⁶⁰.

6.3.3 Amis McKenzie et personnes de soutien judiciaire

(Royaume-Uni, Canada)

Certains organismes offrent des services de soutien à leurs clients, ce qui peut comprendre du soutien moral et émotionnel, de l'aide et des conseils pour organiser des documents et des éléments de preuve, ainsi que de l'information sur le processus judiciaire et décisionnel. Le personnel d'une organisation peut accompagner une personne engagée dans un processus judiciaire (souvent un plaideur non représenté) à une réunion avec des avocats ou à une cour, un tribunal ou une autre instance.

Au cours des dernières années, le concept des personnes de soutien, qui mise sur les Amis McKenzie au Royaume-Uni, a su attirer l'attention au Canada. Le Royaume-Uni permet à un profane, appelé « Ami McKenzie », de fournir une « aide raisonnable » aux plaideurs devant les tribunaux. La grande majorité des Amis McKenzie au Royaume-Uni ne facturent pas la personne qu'ils aident pour leur soutien, mais quelques-uns le font²⁶¹.

Au Royaume-Uni, les Amis McKenzie sont autorisés à fournir un soutien moral au plaideur, à prendre des notes, à aider à rédiger les dossiers et à prodiguer discrètement des conseils sur tout aspect de la conduite de l'affaire. Les documents d'orientation sur la pratique visent à distinguer ce rôle de celui d'un avocat ; les Amis McKenzie ne sont pas autorisés à mener des litiges, à agir à titre d'agent du plaideur, à gérer l'affaire à l'extérieur du tribunal (par exemple : en signant des documents judiciaires), ou à exercer un droit d'audience en s'adressant au tribunal ou en interrogeant des témoins (à moins que le tribunal ne l'autorise dans des circonstances très exceptionnelles)²⁶².

²⁶⁰ *Ibid.* à p. 31.

²⁶¹ Une étude de marché des services juridiques de 2016 a révélé qu'il n'y a peut-être que 40 à 50 Amis McKenzie actifs qui facturent des frais : Competition & Markets Authority, « Legal services market study : final report » (15 décembre 2016), à la p. 175, en ligne : *Gouvernement du Royaume-Uni* <www.assets.publishing.service.gov.uk/media/5887374d40f0b6593700001a/legal-services-market-study-final-report.pdf>.

²⁶² Declan Morgan, Lord Chief Justice of N. Ireland, Practice Note 3/2012 : McKenzie Friends (Civil and Family Courts), N. IRELAND COURTS & TRIBUNALS SERV. (5 sept. 2012), en ligne (pdf) : <www.judiciaryni.uk/sites/judiciary/files/decisions/Practice%20Note%2003-12.pdf> ; Lord Neuberger d'Abbotsbury, Master of the Rolls & Sir Nicholas Wall, President of the Family Division, *Practice Guidance : McKenzie Friends (Civil and Family Courts)*, Courts and Tribunals Judiciary (12 juillet 2010), en ligne : *Courts and Tribunals Judiciary* <www.judiciary.uk/wp-content/uploads/JCO/Documents/Guidance/Mckenzie-friends-practice-guidance-july-2010.pdf>.

Note d'évaluation : Selon un rapport préparé pour la Commission des services juridiques, sans formation et compétences adéquates, la qualité des conseils fournis par un Ami McKenzie pourrait être compromise²⁶³.

Cependant, une étude de marché sur les services juridiques réalisée en 2016 a révélé que, bien que les données probantes soient partagées, il ne semble pas y avoir de problèmes importants en ce qui concerne la qualité de l'aide fournie par les Amis McKenzie. Le rapport reconnaît que les Amis McKenzie [TRADUCTION] « peuvent fournir un service important aux personnes vulnérables et à celles qui n'ont pas les moyens de faire appel à un avocat » et recommande que toute réforme relative aux Amis McKenzie tienne compte des demandes non satisfaites²⁶⁴.

Une aide semblable à celle des Amis McKenzie existe au Canada, mais dans certaines régions du pays, il y a de la confusion au sujet de leur rôle, et dans bien des endroits, leur rôle est laissé à la discrétion des juges²⁶⁵. La section 4 décrit brièvement quelques-unes des règles et des approches applicables dans diverses provinces en ce qui concerne les Amis McKenzie et les personnes de soutien judiciaire qui peuvent accompagner les parties aux procédures judiciaires.

De nombreux organismes communautaires au Canada qui offrent de l'aide liée au droit offrent également ce qui pourrait être considéré comme de l'aide de type « Ami McKenzie ». Par exemple, le Community Unemployed Help Centre, le Unemployed Workers Help Centre, Luke's Place, les navigateurs judiciaires aux États-Unis et les navigateurs communautaires de l'Illinois, dont il a été question plus haut, incluent tous un accompagnement dans leur liste de services.

6.3.4 Un autre modèle : Citizens Advice

En Angleterre et au pays de Galles, en Écosse et en Irlande du Nord (Royaume-Uni), un vaste réseau d'organismes de bienfaisance indépendants appelé « Citizens Advice » (bureaux), sont des points d'entrée pour de nombreuses personnes qui ont besoin d'aide et de soutien sur un large éventail de questions qui surviennent fréquemment dans la vie des gens — des questions relatives aux avantages sociaux et aux pensions, à la dette et aux questions des consommateurs, à l'emploi, au logement, à l'immigration et à de nombreuses autres questions²⁶⁶. Les conseillers qui travaillent à partir des bureaux de Citizens Advice à l'échelle locale fournissent de l'information sur les processus, aident

²⁶³ Frontier Economics, « Understanding the supply of legal services by 'special bodies' » (Londres : Juillet 2011) à la p. 52.

²⁶⁴ Competition & Markets Authority, *Legal services market study : final report*, (15 décembre 2016) à la p. 175.

²⁶⁵ MacFarlane, « The National Self-Represented Litigants Project », *supra* note 134 aux p. 12, 79 et 119.

²⁶⁶ Bien que le personnel soit principalement composé de bénévoles non-avocats, Citizens Advice ne correspond pas nécessairement à la définition d'intermédiaires de confiance. Beaucoup de gens au Royaume-Uni semblent considérer les conseils aux citoyens comme des fonctions juridiques qui font partie du système de justice ou du système juridique.

les clients à communiquer avec les institutions avec lesquelles ils font affaire, traduisent leur récit pour répondre aux exigences des formulaires de demande ou des tribunaux, négocient de façon informelle avec les employeurs²⁶⁷ et recueillent des preuves à l'appui de leurs allégations²⁶⁸.

Le personnel de Citizens Advice fournit une assistance indépendante et confidentielle — ou des conseils²⁶⁹ — à des personnes en rencontre individuelle. L'aide fournie par Citizens Advice, en grande partie par des bénévoles, n'est pas fondée sur les ressources, est offerte gratuitement et est fournie en personne ainsi que par des lignes-conseils téléphoniques et des séances de clavardage en direct. Citizens Advice travaille en collaboration avec d'autres organismes de services sociaux locaux dans leur région géographique. Le Canada, les États-Unis et l'Australie n'offrent pas de services d'entrée semblables à l'échelle du pays, accessibles au grand public²⁷⁰.

En ce qui concerne plus particulièrement l'Angleterre et le pays de Galles, les 270 bureaux de Citizens Advice comptent sur un total de près de 21 000 bénévoles et plus de 6 000 employés locaux pour prodiguer des conseils²⁷¹. Les bénévoles sont hautement qualifiés, selon un rapport :

²⁶⁷ Adam Sales, « Precarity and 'Austerity' : Employment Disputes and Inequalities » dans Samuel Kirwan, éd., *Advising in austerity : Reflections on challenging times for advice agencies* (Bristol : Bristol University Press & Policy Press) p. 105 et 110-111.

²⁶⁸ Alison Kite, « Power and Legality in Citizens Advice » dans Samuel Kirwan (dir.), *Advising in austerity : Reflections on challenging times for advice agencies* (Bristol : Bristol University Press & Policy Press) p. 127 à 137.

²⁶⁹ La différence entre les « conseils » et les « conseils juridiques » n'est pas aussi fortement soulignée au Royaume-Uni qu'au Canada ou aux États-Unis, peut-être parce qu'il n'est pas interdit aux non-avocats de fournir des « conseils juridiques » au Royaume-Uni. En vertu du régime de réglementation du Royaume-Uni pour la prestation de services juridiques, les « conseils juridiques » ne sont pas un domaine réservé aux avocats. Il existe une distinction semblable dans le contexte du Royaume-Uni, où les bénévoles fournissent de l'aide générale (« conseils ») et des spécialistes, habituellement des employés rémunérés (avocats dans les centres de droit), fournissent des « services spécialisés » (« conseils juridiques »). La distinction — et l'importance d'un spécialiste hautement qualifié qui fournit des conseils juridiques dans certaines situations — est un sujet de discussion au Royaume-Uni. Voir Gail Bowen-Huggett et Samuel Kirwan, « The Advice Conundrum : How to satisfy the competing demands of clients and funders » dans Samuel Kirwan, éd., *Advising in austerity : Reflections on challenging times for advice agencies* (Bristol : Bristol University Press & Policy Press) p. 43 à 47 et 48.

²⁷⁰ Dans « The Fulcrum Point of Equal Access to Justice : Legal and Nonlegal Institutions of Remedy », Rebecca Sandefur discute des services « auxiliaires » offerts au Royaume-Uni, y compris les bureaux de Citizens Advice, et des répercussions de cette aide largement disponible sur la façon dont les gens essaient de résoudre leurs problèmes de justice. Selon elle, comme les institutions de recours du Royaume-Uni sont relativement inclusives, elles attirent plus de gens et [traduction] « chacun est susceptible de faire quelque chose pour essayer de résoudre ses problèmes de justice » : Sandefur, « Fulcrum Point of Equal Access to Justice », *supra* note 105 à la p. 975. En revanche, les institutions de réparation américaines sont relativement exclusives et [traduction] « découragent l'action à la fois en général et de la part de certains groupes — les pauvres en particulier » : Sandefur, « Fulcrum Point of Equal Access to Justice », *supra* note 105 à la p. 975. Selon Sandefur [traduction] : « Les institutions de réparation façonnent — ou, plus précisément, créent — l'inégalité d'accès à la justice fondamentale... Le point de départ pour égaliser l'accès à la justice est la conception institutionnelle... Nous pouvons commencer à imaginer des institutions de réparation qui sont réparatrices et qui donnent aux membres de groupes inégalitaires dans une société inégale des expériences plus communes et plus égales de leurs problèmes de justice », Sandefur, « Fulcrum Point of Equal Access to Justice », *supra* note 105, aux p. 975, 976 et 977.

²⁷¹ Citizens Advice, « Annual report 2019/20 » (consulté le 14 janvier 2021) à la page 7, en ligne : www.citizensadvice.org.uk/Global/CitizensAdvice/Governance/Annual%20Report-2019-20.pdf [Citizens Advice, « Annual report 2019/20 »].

[TRADUCTION] Il faut neuf mois pour transformer un nouveau bénévole en conseiller, c'est-à-dire grâce à un vaste programme de formation (habituellement de six mois) et ensuite une période d'observation avant qu'il soit autorisé à s'occuper des dossiers²⁷².

Habituellement, le personnel bénévole fournit des conseils « généralistes », souvent appuyés par des conseillers spécialisés salariés qui assurent une surveillance dans les coulisses des bureaux de Citizens Advice²⁷³. Le personnel de Citizens Advice offre également des lignes d'aide à leurs conseillers pour s'assurer qu'ils sont en mesure de fournir des conseils exacts et à jour²⁷⁴.

Citizens Advice fait partie de l'écosystème de l'aide juridique financée par le secteur public disponible en Angleterre et au pays de Galles, et en fait, partout au Royaume-Uni, ce qui comprend l'aide juridique. Les principaux éléments de ce système sont les centres du droit, des organismes indépendants sans but lucratif financés par le gouvernement ; certains bureaux de Citizens Advice reçoivent des fonds d'aide juridique à titre de centres du droit et fournissent des services juridiques spécialisés²⁷⁵. À l'instar des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario, les centres du droit offrent des services juridiques spécialisés en « bien-être social » aux personnes qui n'ont pas les moyens de se payer un avocat. Les centres du droit et l'aide juridique en général au Royaume-Uni ont subi des compressions importantes au cours des dernières années, et de nombreux centres du droit ont fermé leurs portes. Les compressions subies par l'aide juridique ont également entraîné des répercussions importantes sur les bureaux de Citizens Advice, dont bon nombre ont dû fermer leurs portes, réduire leurs services (parfois en remplaçant une personne salariée par un bénévole) ou voir une demande accrue pour leurs services²⁷⁶.

Les bureaux de Citizens Advice locaux sont membres d'associations nationales — une pour l'Angleterre, le pays de Galles et l'Irlande du Nord ; et une autre pour l'Écosse — qui fournissent des ressources et un soutien pour la formation locale des bénévoles. Les associations nationales établissent et maintiennent également des normes, effectuant régulièrement des vérifications des dossiers. Un système d'enregistrement des données sur les demandes de renseignements des clients [TRADUCTION] « permet à Citizens Advice de s'appuyer sur les données de plusieurs millions de clients qu'ils voient chaque année pour cerner les tendances changeantes des besoins en matière de conseils de la population et lancer des campagnes stratégiques en fonction de ces données. Les données fournissent des preuves uniques et inégalées de l'évolution des besoins de la société, données qui sont particulièrement puissantes dans un climat qui accorde

²⁷² Morag McDermont, « Citizens Advice in Austere Times » Samuel Kirwan, éd., *Advising in austerity : Reflections on challenging times for advice agencies* (Bristol : Bristol University Press & Policy Press) p. 29 à 38 [McDermont].

²⁷³ *Ibid.*

²⁷⁴ Citizens Advice, « Annual report 2019/20 », *supra* note 271 aux p. 18–19.

²⁷⁵ McDermont, *supra* note 272 à la p. 37.

²⁷⁶ *Ibid.*, aux p. 37 et 38.

beaucoup de poids aux preuves étayées par de grands nombres²⁷⁷. »

Note d'évaluation n° 1 : Une étude mesurant les résultats et l'incidence des conseils fournis par les bureaux de Citizens Advice de Banes et de North East Somerset a révélé que la majorité des clients étudiés avaient déclaré des résultats positifs suite à la réception des conseils fournis par Citizens Advice, en ce qui a trait aux résultats financiers et à d'importantes augmentations du bien-être²⁷⁸. On a constaté que les services de Citizens Advice entraînaient des économies substantielles pour les particuliers ; pour chaque livre dépensée pour les services de Citizens Advice, il y avait un avantage de 50 livres pour un client, ce qui reflète un ratio élevé²⁷⁹.

Note d'évaluation n° 2 : Une évaluation indépendante a examiné le programme ASK Routine Enquiry de Citizens Advice. Le programme forme et aide les conseillers à poser une question proactive invitant les clients à divulguer les cas de violence fondée sur le genre ou de violence familiale (la « question de routine ») lorsqu'ils fournissent des conseils en personne dans des contextes particuliers. Une fois qu'une divulgation a été faite, les conseillers peuvent alors fournir des conseils améliorés sur le problème que le client présente. L'évaluation a permis de constater que les bureaux locaux de Citizens Advice participant au programme avaient aidé avec succès des milliers de clients qui avaient divulgué des cas de violence²⁸⁰. Il n'a pas été établi que le travail du personnel de Citizens Advice était en concurrence avec le travail des organismes de bienfaisance spécialisés qui offrent des services en matière de violence fondée sur le genre, compte tenu de l'expertise de Citizens Advice dans différents domaines (par exemple : l'aide sociale, la dette, le logement)²⁸¹. Ainsi, l'aide offerte par Citizens Advice aux survivants de violence pour accéder à l'aide sociale, à l'aide aux personnes endettées, à l'aide juridique et à l'aide au logement a contribué à améliorer les résultats pour les clients²⁸².

²⁷⁷ *Ibid.*, aux p. 35 et 36.

²⁷⁸ Michelle Farr, Peter Cressey, SE Milner, N Abercrombie et Beth Jaynes, « Proving the value of advice : A study of the advice service of Bath and North East Somerset Citizens Advice Bureau » (2014) aux p. 56, 57 et 61, en ligne (pdf) : [University of Bath <www.researchportal.bath.ac.uk/en/publications/proving-the-value-of-advice-a-study-of-the-advice-service-of-bath>](http://www.researchportal.bath.ac.uk/en/publications/proving-the-value-of-advice-a-study-of-the-advice-service-of-bath) [Farr, Cressey, Milner, Abercrombie & Jaynes].

²⁷⁹ *Ibid.*, aux p. 56 et 57.

²⁸⁰ Susie Balderston, « Citizens Advice Programme : 'ASK : Routine Enquiry in Gender-Based Violence Abuse' : <Lancaster University Independent Research Evaluation » (2018) à la p. 10, en ligne (pdf) : [Citizens Advice <drive.google.com/file/d/0BzA6EbMQFJ6oM3hTZU1nYk16OUMzYW55RzFiQTFmc2NPLXpj/view>](https://drive.google.com/file/d/0BzA6EbMQFJ6oM3hTZU1nYk16OUMzYW55RzFiQTFmc2NPLXpj/view) [Balderston].

²⁸¹ *Ibid.* à p. 9.

²⁸² *Ibid.* à p. 10.

6.4 L'utilisation de la technologie à l'appui de l'aide en matière de justice communautaire

Les organismes communautaires qui offrent des services d'aide en matière de justice communautaire se tournent souvent vers des ressources et des outils technologiques pour appuyer leur travail, et la présente section passe brièvement en revue certaines des façons dont ils le font. Bien qu'il n'y ait pas suffisamment de documentation officielle sur ce sujet précis, notre recherche a permis de relever plusieurs exemples d'organismes communautaires qui tirent parti d'outils technologiques pour élargir, améliorer ou autrement appuyer leur prestation d'aide en matière de justice communautaire.

Dans cette partie, nous nous concentrons sur la façon dont la technologie a joué un rôle positif dans la prestation d'aide en matière de justice communautaire, c'est-à-dire sous forme de plateformes, d'outils et de canaux en ligne pour le partage d'information et le soutien des services, sous forme de formation, et sous forme de mentorat, de soutien par les pairs et de soutien aux renvois. Nous donnons quelques exemples d'initiatives ou de programmes qui ont fait un usage stratégique de la technologie pour appuyer leur prestation d'aide en matière de justice communautaire.

a. Plateformes, outils et canaux en ligne

De nombreux organismes communautaires — à l'exception notable des très petits organismes et des organismes qui travaillent dans les collectivités rurales et éloignées — utilisent une variété de ressources, d'outils et de forums en ligne pour se tenir au courant de la loi. Ces organismes se tournent vers les sites Web auxquels ils font confiance, y compris les sites d'agrégateurs ou les sites de type portail²⁸³ ; ils s'inscrivent aux listes d'abonnement par courriel, aux serveurs de liste de courriel²⁸⁴ et aux blogues²⁸⁵ ; ils participent à des forums communautaires en ligne²⁸⁶ et aux plateformes de médias sociaux (comme Instagram, Facebook et Twitter)²⁸⁷, ils partagent et diffusent de l'information sur la loi.

Les organismes communautaires qui fournissent de l'aide en matière de justice communautaire et dont le mandat consiste notamment à appuyer d'autres organismes

²⁸³ Voir, par exemple, « ClickLaw » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : <www.clicklaw.bc.ca/> et « Justice pas-à-pas : Votre guide de droit en Ontario » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Justice pas-à-pas* <<https://stepstojustice.ca/fr/>>.

²⁸⁴ Par exemple, l'organisme CLEO utilise abondamment les listes d'envoi, y compris les listes d'envoi qui mettent l'accent sur les organismes d'aide en matière de justice communautaire — voir *CLEO Connect* (consulté le 20 janvier 2021), en ligne <<https://cleoconnect.ca/cleo-legal-information/francais/>>.

²⁸⁵ Courthouse Libraries BC, « Law Matters, for public libraries » (blogue) (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : Courthouse Libraries BC <www.courthouselibrary.ca/how-we-can-help/our-library-services/lawmatters-public-libraries>.

²⁸⁶ Voir la discussion ci-dessous sur les forums offerts par PovNet et Luke's Place.

²⁸⁷ Les principaux organismes d'éducation et d'information juridiques du Canada utilisent ces plateformes de médias sociaux ; consultez le site Web de l'ACEIJ pour obtenir la liste de ces organismes. Association canadienne d'éducation et d'information juridique, « Les membres actuels » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Association canadienne d'éducation et d'information juridique* <<https://www.pleac-aceij.ca/fr/abonnement/les-membres-actuels/>>.

dans leur domaine utilisent bon nombre de ces outils et canaux pour « transmettre » de l'information sur la loi à leurs organismes partenaires. De plus, de nombreux organismes provinciaux de vulgarisation et d'information juridiques utilisent ces outils et canaux en ligne pour partager des mises à jour sur la loi avec des organismes communautaires.

b. Formation et cours

La technologie joue également un rôle important dans le soutien de la formation et du perfectionnement professionnel lié à l'aide en matière de justice communautaire. Ce rôle s'est récemment intensifié avec la pandémie de COVID-19.

La technologie est utilisée pour permettre la participation en ligne en temps réel à des webinaires et à des activités éducatives. La technologie est également utilisée pour fournir des ressources éducatives sur demande et y accéder. Poussés par la pandémie, les concepteurs de ressources et d'événements explorent de plus en plus l'utilisation d'outils interactifs pour l'éducation virtuelle en direct et sur demande afin d'améliorer l'expérience d'apprentissage fondée sur la technologie et d'assurer le maintien et la promotion du rôle des rencontres éducatives dans la promotion des communautés de pratique.

Sur le plan du fond, compte tenu de la reconnaissance croissante du rôle des intervenants en justice communautaire, les concepteurs de ressources et d'événements ont réagi en offrant des services qui visent à acquérir des connaissances et des compétences pertinentes et à soutenir l'apprentissage de celles-ci. Par exemple, l'organisme CLEO a mis au point une série de modules de formation à l'intention du personnel des bibliothèques publiques afin de l'aider à répondre aux demandes de renseignements sur des questions liées au droit. Les modules traitent de la nature et des sources de l'information juridique, des techniques de repérage d'un problème juridique et des ressources et des techniques de renvoi efficace²⁸⁸.

De même, à mesure que les ressources et les outils axés sur la technologie directe au public prennent de l'expansion et sont accessibles au public sans frais, une formation en ligne est conçue et offerte aux travailleurs communautaires pour les aider à accomplir la tâche précise d'aider leurs clients à utiliser les outils technologiques accessibles au public, comme les services orientés.

c. Mentorat et soutien par les pairs, et soutien aux renvois

Un autre rôle important de la technologie en ce qui concerne l'aide en matière de justice communautaire est de faciliter le mentorat, le soutien par les pairs et les communautés de pratique entre les aidants de la justice communautaire et d'autres fournisseurs de services, y compris d'autres fournisseurs de services juridiques, ainsi que le soutien aux renvois entre organismes et de l'intégration des services.

²⁸⁸ « CLEO 2017-2018 Annual Report », *supra* note 144 à la p. 3.

Mentorat et soutien par les pairs

PovNet est une communauté en ligne de défenseurs du droit des pauvres en Colombie-Britannique, qui inclue des travailleurs communautaires et des avocats bénévoles.

PovNet vise à améliorer la capacité des défenseurs du droit des pauvres d'aider leurs clients aux prises avec des problèmes de droit administratif²⁸⁹.

PovNet a été l'un des premiers innovateurs dans l'utilisation stratégique de la technologie, utilisant la technologie et l'activisme numérique depuis sa création en 1997. Les défenseurs du droit des pauvres qui sont membres de PovNet utilisent des groupes de discussion pour communiquer et échanger des idées et des stratégies. Depuis 2004, PovNet offre une formation en ligne aux travailleurs de première ligne par l'intermédiaire de son réseau de formation PovNetU²⁹⁰.

Luke's Place, l'organisme mentionné plus tôt qui offre une gamme d'aide aux femmes qui ont été victimes de violence conjugale, offre un autre exemple d'initiative axée sur la technologie qui appuie les travailleurs qui offrent de l'aide en matière de justice communautaire. Luke's Place offre de la formation, des ressources et d'autres mesures de soutien aux travailleurs de soutien aux tribunaux de la famille intégrés dans les organismes communautaires locaux partout en Ontario. Les travailleurs de soutien aux tribunaux de la famille offrent du soutien aux survivants de violence envers un partenaire intime qui participent au processus du tribunal de la famille²⁹¹.

Luke's Place utilise la technologie de différentes façons pour accroître et soutenir ses services, y compris en hébergeant une communauté de pratique en ligne pour permettre aux travailleurs de soutien aux tribunaux de la famille de communiquer entre eux et d'apprendre les uns des autres²⁹².

La communauté de pratique, facilitée par Luke's Place, est constituée en tant que groupe de discussion sur le système Moodle et comprend trois catégories d'activités :

- une section « Quoi de neuf », qui comprend des mises à jour hebdomadaires sur les enjeux pertinents, y compris des mises à jour sur le droit et les directives de pratique, ainsi que sur les événements à venir et la formation;
- un forum de discussion en ligne dirigé, divisé en domaines thématiques, qui permet aux travailleurs de soutien aux tribunaux de la famille de poser des questions, d'échanger de l'information, de faire du remue-ménages et de se soutenir mutuellement — il permet également au directeur juridique de Luke's Place de donner des conseils;

²⁸⁹ PovNet, « Our Purpose » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : PovNet <www.povnet.org/purpose-1>.

²⁹⁰ PovNet, « History of PovNet » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : PovNet <www.povnet.org/history>.

²⁹¹ Entrevue de Pamela Cross, Directrice juridique chez Luke's Place, par Julie Mathews (21 janvier 2021) [Cross].

²⁹² *Ibid.*

- une section des ressources continuellement renouvelée, sur laquelle le personnel de Luke's Place partage les nouvelles ressources qu'il a créées (environ une douzaine chaque année) qui tiennent compte de l'évolution du secteur et du droit et répondent aux besoins des travailleurs de soutien²⁹³

Renvois et intégration des services

Les réseaux d'organismes communautaires de deux collectivités de l'Ontario, qui travaillent en collaboration, offrent un exemple de la façon dont les organismes communautaires peuvent tirer parti de la technologie pour aider les gens, en particulier ceux qui sont marginalisés, à régler leurs problèmes juridiques.

En 2011 et 2012, des organismes du nord du comté de Simcoe²⁹⁴ et du quartier Parkdale de Toronto se sont réunis dans leurs collectivités respectives dans le but de coordonner et d'améliorer l'aide liée au droit qu'ils fournissaient à leurs groupes de clients partagés respectifs. Plus précisément, chaque réseau d'organismes a décidé de travailler ensemble pour s'assurer que, lorsqu'un client a demandé de l'aide — liée au droit, aux services sociaux ou autres — auprès de l'un de ses organismes, ce client serait en fait mis en contact avec de l'aide adaptée et pertinente auprès d'autres organismes du réseau. Les problèmes liés aux clients qui passent entre les mailles du filet et la fatigue liée aux renvois incessants seraient minimisés²⁹⁵.

Les deux groupes d'organismes ont mis en place des systèmes de renvoi entre organismes basés sur la technologie, à l'aide d'une plateforme interactive en ligne pour soutenir les travailleurs de première ligne qui desservait la même communauté, mais dans des organismes différents. L'organisme qui a vu un client pour la première fois a effectué un bref sondage en ligne sur sa situation et ses besoins, aidant ainsi à cerner les problèmes juridiques. Avec le consentement du client, l'organisme a ensuite utilisé la plateforme pour diriger électroniquement le client vers tous les autres organismes dont le client pourrait avoir besoin, y compris la clinique juridique communautaire.

En tant que partie à un consentement commun, ces organismes ont ensuite partagé de l'information et coordonné des services. Si un client ne s'est pas présenté à un rendez-vous à un organisme, d'autres personnes dans la boucle d'information ont fait un suivi à savoir s'ils avaient pris contact avec ce client. La clinique juridique communautaire locale, en plus de faire partie du réseau, a agi comme responsable des données, hébergeant le logiciel et les données connexes pour le reste du réseau.

²⁹³ *Ibid.*

²⁹⁴ Dans le comté de Simcoe, le réseau d'organismes faisait partie de l'Alliance to End Homelessness, une organisation régionale qui vient en aide aux personnes sans abri ou à risque de le devenir. À Toronto, le réseau faisait partie d'un partenariat local en matière d'immigration, un groupe de fournisseurs de services d'établissement pour les nouveaux arrivants.

²⁹⁵ Community Legal Clinic — Simcoe, Haliburton, Kawartha Lakes, « Community Legal Clinics and A2J Guided Interviews — October 2016 » (2016), en ligne (pdf) : *CLEO Connect* <www.cleoconnect.ca/wp-content/uploads/2017/03/a2j-guided-interviews-oct-2016.pdf>.

Ces réseaux de renvois technologiques ont fonctionné dans ces collectivités pendant un certain nombre d'années. Ils ont cessé leurs activités lorsque les ressources et le soutien pour la plateforme centralisée ont manqué de financement. Des anecdotes indiquent que l'approche était prometteuse, mais difficile à mettre en œuvre²⁹⁶.

6.5 Examen de l'aide en matière de justice communautaire : un résumé

Un grand nombre d'organismes communautaires sans but lucratif — au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie — offrent de l'aide aux personnes les contactant qui ont des problèmes pouvant inclure un élément juridique. Les mandats de ces organismes et la nature des services qu'ils offrent varient grandement. Notant qu'il est pratiquement impossible de catégoriser clairement l'éventail des organismes et des services qu'ils offrent, nous avons décidé d'illustrer l'éventail en sélectionnant un échantillon de programmes dans ces administrations et en discutant brièvement de ces programmes.

Bien que la plupart des organisations évaluent périodiquement leurs programmes, bon nombre d'entre elles (sinon la plupart) n'ont pas les ressources nécessaires pour effectuer des évaluations formelles indépendantes. Nous avons mentionné les évaluations de programme pour les programmes que nous donnons en exemple, lorsqu'elles sont accessibles au public.

²⁹⁶ *Ibid.*

7.7. Aide en matière de justice communautaire et qualité

Au cours des 10 ou même des 20 dernières années, des études universitaires ont évalué et souvent comparé l'efficacité de l'aide fournie par divers fournisseurs autorisés de services juridiques, en mettant l'accent sur l'efficacité des services fournis par des avocats, des parajuristes, des consultants en immigration autorisés (Ontario), les techniciens juridiques autorisés (États-Unis), les étudiants en droit et le personnel judiciaire ou le personnel travaillant dans les palais de justice.

Mais il n'y a pas beaucoup de documents universitaires qui examinent la qualité et l'efficacité de l'aide liée au droit fournie par les organismes sans but lucratif, particulièrement en ce qui concerne une aide personnalisée robuste pouvant contourner la limite entre les renseignements juridiques et les conseils juridiques. Comme il a été mentionné précédemment dans le présent rapport, les organismes communautaires qui fournissent une aide liée au droit essentielle et qui n'acceptent pas de paiement direct pour leurs services ne sont généralement pas encore reconnus — par les organismes de réglementation, les associations d'avocats et d'autres groupes dirigés par des professionnels du droit — en tant que partenaires importants dans la prestation de services de justice²⁹⁷.

Que savons-nous, alors, de l'efficacité de l'aide en matière de justice communautaire ? Comment cela se compare-t-il aux services d'un avocat ou d'un parajuriste ? La présente section tient compte, dans une certaine mesure, du petit nombre de documents universitaires relativement récents pertinents à ces questions.

Dans cette section, nous discutons des éléments suivants :

- la documentation limitée tenant compte de la qualité de l'aide liée au droit fournie par les organismes communautaires sans but lucratif;
- un petit nombre de rapports évaluant la qualité des services juridiques fournis par des professionnels titulaires de permis qui ne sont pas avocats;
- une sélection d'autres recherches importantes qui explorent les rôles des avocats et des non-avocats, et « là où les avocats comptent ».

Nous incluons les deux derniers points parce que, compte tenu du manque de documentation universitaire sur la qualité de l'aide liée au droit fournie par les organismes communautaires sans but lucratif, nous croyons que la littérature qui tient

²⁹⁷ Il y a certaines indications que cela pourrait changer lentement ; voir : Cohl, Lassonde, Mathews, Smith & Thomson, « Une aide de confiance », *supra* note 129 à la p 15; Mathews & Wiseman, *supra* note 70; et Commission to Reimagine the Future of New York Courts, *supra* note 29.

compte de la qualité d'autres formes d'aide fournie par des non-avocats, et examine « là où les avocats comptent », aide à faire la lumière sur la question de savoir où l'aide d'un professionnel du droit hautement qualifié et titulaire de permis n'est pas essentielle à la protection du public.

7.1 Évaluation de l'aide liée au droit par les organismes communautaires sans but lucratif

Dans la section précédente, nous avons donné des exemples d'organismes et de programmes qui offrent de l'aide en matière de justice communautaire, en notant les évaluations de programme lorsqu'elles sont accessibles au public. La présente section porte sur la littérature universitaire qui évalue l'aide en matière de justice communautaire et l'aide liée au droit fournie par des organismes communautaires sans but lucratif.

a. Étude en Angleterre et au pays de Galles

En 2003, des chercheurs ont mené une étude approfondie²⁹⁸ de la différence entre les activités et les résultats des avocats et des non-avocats en Angleterre et au pays de Galles, à l'aide d'un éventail de méthodes quantitatives et qualitatives. L'étude a comparé la prestation de services par trois groupes différents d'avocats et un groupe d'organismes sans but lucratif. Il a été constaté que les services fournis par les organismes sans but lucratif étaient autant de grande qualité que les services fournis par les groupes d'avocats.

L'étude a porté sur la prestation de conseils et d'aide dans les cas de prestations d'aide sociale, d'endettement, de logement et d'emploi, y compris les cas qui ne comportaient pas de procédures judiciaires²⁹⁹. L'étude a examiné trois types d'évaluations pour déterminer la qualité relative des avocats et des non-avocats, soit les évaluations de la satisfaction des clients, des pairs-examineurs et des résultats. Il a été constaté que [TRADUCTION] « les organismes sans but lucratif avaient des clients dont les cotes de satisfaction étaient légèrement plus élevées et qui obtenaient de bien meilleurs résultats, et leur travail sur les cas était plus susceptible d'être coté à des niveaux de qualité plus élevés par des praticiens expérimentés travaillant dans leur domaine³⁰⁰ ».

L'étude a révélé que, [TRADUCTION] « pris collectivement, les non-avocats respectent des normes plus élevées que les avocats³⁰¹ ». Et même en tenant compte de la possibilité qu'il y ait des facteurs que les chercheurs ne pouvaient pas analyser ou contrôler, ils ont

²⁹⁸ Richard Moorhead, Avrom Sherr et Alan Paterson, « Contesting Professionalism : Legal Aid and Nonlawyers in England and Wales » (2003) 37:4 Law & Society Review 765 [Moorhead, Sherr & Patterson].

²⁹⁹ *Ibid.* à la p. 796.

³⁰⁰ *Ibid.* à la p. 789.

³⁰¹ *Ibid.* à la p. 795.

constaté que [TRADUCTION] « les résultats montrent qu'il est *possible* pour les organismes de non-avocats d'offrir des services de qualité égale ou supérieure à ceux des avocats, et que cela en soi mine une des principales prétentions de la profession de posséder des connaissances exclusives³⁰². » Faisant écho à une étude fondamentale antérieure au Royaume-Uni³⁰³, les chercheurs ont souligné l'importance de la spécialisation comme prédicteur de la qualité³⁰⁴.

b. Recherche en matière d'évaluation aux États-Unis

Rebecca Sandefur, chercheuse principale dans le domaine de l'accès à la justice, a mené plusieurs initiatives de recherche qui explorent, dans le contexte américain, à quoi ressemble un problème « lié au droit ». Ses rapports font souvent état de l'intersection de la loi dans presque tous les aspects de la vie des gens, y compris le logement, le travail, les finances, les avantages sociaux et les soins aux membres de la famille à charge. Elle met en garde contre la formulation de problèmes de cette nature — comportant des aspects multidimensionnels — comme étant uniquement « liés au droit », ce qui signifierait que les réponses possibles au problème seraient ainsi des solutions juridiques. Ses recherches montrent que, pour bon nombre de ces problèmes, les solutions juridiques ne sont pas nécessairement la seule ou la meilleure solution.

Sur un thème connexe, Sandefur, avec Thomas Clarke, a mené une recherche qui évalue la gamme de services juridiques et non juridiques auxquels les gens ont accès pour obtenir de l'aide relativement à leurs problèmes liés à la justice. Une grande partie de leur travail d'évaluation est axée sur les services fournis par des personnes autorisées à fournir des services juridiques qui ne sont pas titulaires de permis d'avocat. Cette recherche classe les programmes dont les membres du personnel sont des personnes qui effectuent des tâches traditionnellement effectuées uniquement auprès d'avocats — mais qui ne sont pas, en fait, des avocats pleinement qualifiés — comme des programmes « Roles Beyond Lawyers » ou « RBL »³⁰⁵.

Sandefur et Clarke proposent un cadre d'évaluation³⁰⁶ en trois parties pour appuyer les évaluations futures des programmes qui reposent sur de nouveaux rôles joués par des non-avocats. Le cadre comprend trois grandes catégories d'évaluation, soit la pertinence, l'efficacité et la durabilité ; autrement dit, [TRADUCTION] « les chercheurs veulent savoir

³⁰² *Ibid.* à la p. 795.

³⁰³ Hazel Genn et Yvette Genn, « The Effectiveness of Representation at Tribunals : Report to the Lord Chancellor » (juillet 1989), en ligne (pdf) : University College London <www.ucl.ac.uk/judicial-institute/sites/judicial_institute/files/effectiveness_of_representation_at_tribunals.pdf>.

³⁰⁴ Moorhead, Sherr et Patterson, *supra* note 298 à la p. 795. L'étude a également révélé que les organismes sans but lucratif de non-avocats consacraient plus de temps à des cas comparables que les groupes d'avocats et, de ce point de vue, étaient plus coûteux : Moorhead, Sherr et Paterson, *supra* note 298 aux p. 783 et 784.

³⁰⁵ Sandefur et Clarke, « Designing the Competition », *supra* note 37 à la p. 1469.

³⁰⁶ Rebecca L. Sandefur et Thomas M. Clarke, « Increasing Access to Justice Through Expanded 'Roles Beyond Lawyers' : Preliminary Evaluation and Classification Frameworks : Discussion Draft » (avril 2015), en ligne (pdf) : *American Bar Foundation* <www.americanbarfoundation.org/uploads/cms/documents/rbl_evaluation_and_program_design_frameworks_4_12_15.pdf>; Sandefur & Clarke, « Designing the Competition », *supra* note 37.

si un programme fait la bonne chose, s'il est efficace et s'il est capable de continuer à faire la bonne chose à l'avenir³⁰⁷ ».

Le cadre peut [TRADUCTION] « à la fois faire une différence importante » et être « exécuté avec compétence par quelqu'un qui n'a pas reçu une formation juridique complète ». Les programmes efficaces sont [TRADUCTION] « exécutés avec compétence » et ont « une incidence positive ». Les programmes qui sont viables sont ceux qui ont des modèles durables de formation, de supervision et de réglementation pour assurer une qualité uniforme, et qui sont en mesure de maintenir la légitimité parmi un éventail d'intervenants³⁰⁸.

Sandefur et Clarke ont appliqué ce cadre dans leur évaluation de 2019 de trois projets pilotes de navigateur offerts par les tribunaux de New York³⁰⁹. L'étude révèle que l'un des programmes de navigateur supervisés par un organisme local sans but lucratif — le seul programme qui a fourni une aide continue « pour la durée » — a eu une incidence importante sur les résultats des cas, comparativement aux résultats pour lesquels aucune aide n'a été fournie.

Les navigateurs des trois programmes pilotes évalués dans le cadre de l'étude ont aidé les personnes qui sont venues au tribunal. Il s'agissait notamment de fournir de l'information sur le processus juridique, de les aider à organiser leurs documents, de les aider à accéder aux formulaires du tribunal et à les remplir (les accompagner à des kiosques de type « à faire soi-même » et les aider à utiliser un logiciel pour remplir des formulaires judiciaires, dont bon nombre étaient des formulaires standard qui comprenaient le droit codifié, par exemple, une liste de moyens de défense dans une affaire de logement), et les accompagner à des réunions, à des négociations et dans la salle d'audience (répondre aux questions de fait que le juge pourrait leur poser).

Tous les navigateurs des trois programmes ont reçu une formation et ont été supervisés, mais l'ampleur de la formation et de la supervision, ainsi que la nature de la supervision (assurée par un avocat ou quelqu'un d'autre) ont varié. Tous ont reçu une formation sur la différence entre les renseignements juridiques et les conseils juridiques, y compris ce qu'ils *ne devraient pas* faire pour éviter de franchir la ligne et de prodiguer des conseils juridiques. Tous les navigateurs ont fourni de l'aide aux locataires qui arrivaient à leur tribunal pour des questions de logement et d'expulsion ; l'un d'eux a également fourni de l'aide pour des questions de dette et de consommation.

Sur les trois programmes de navigation, un — le Access to Justice Navigators Project — est géré par les tribunaux, doté de bénévoles supervisés par du personnel des tribunaux

³⁰⁷ Rebecca L Sandefur et Thomas M Clarke, « Preliminary Evaluation of the Washington State Limited License Legal Technician Program » (mars 2017) à la p. 5, en ligne : <www.papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2949042> [Sandefur & Clarke, « Preliminary Evaluation »].

³⁰⁸ Sandefur et Clarke, « Designing the Competition », *supra* note 37 à la p. 1472.

³⁰⁹ Rebecca L. Sandefur et Thomas Clarke, « Roles beyond Lawyers : Summary, Recommendations and Research Report of an Evaluation of the New York City Court Navigators Program and Its Three Pilot Projects » (8 décembre 2016), en ligne : SSRN : <www.ssrn.com/abstract=2949038> [<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2949038>] [Sandefur & Clarke, « Roles beyond Lawyers »].

ou des avocats des tribunaux. Les navigateurs de ce programme ne fournissent que des services de « navigateur pour la journée » au tribunal. Un deuxième — le Housing Court Answers Navigators Project — offre également uniquement des services de « navigateur pour la journée » au tribunal et est doté de bénévoles. Le programme est supervisé par un organisme sans but lucratif local, Housing Court Answers.

Les navigateurs du troisième programme, géré par un autre organisme sans but lucratif local, University Settlement, sont des employés rémunérés à University Settlement, et sont des « navigateurs pour la durée du dossier », s'occupant des cas de l'admission jusqu'à la résolution et au-delà, distinguant leur aide de celle des deux autres programmes de navigateurs. Le programme des navigateurs de University Settlement a coordonné ses activités d'admission avec le projet Housing Court Answers, prenant en charge des cas qui avaient déjà fait l'objet d'une vérification d'admissibilité et dont les caractéristiques donnaient à penser qu'une aide supplémentaire à la navigation pourrait avoir une incidence sur l'issue des causes. En plus de l'aide offerte par les tribunaux, ils ont fourni une gamme de services de soutien continus à l'extérieur des tribunaux, comme de l'aide pour obtenir des prestations et d'autres services³¹⁰. Le but du programme était d'empêcher les locataires d'être expulsés — un objectif ambitieux qui n'était pas partagé par les deux autres programmes de navigateurs pour la journée.

Dans leur étude d'évaluation, Sandefur et Clarke ont constaté que, dans l'ensemble des trois programmes de navigateurs, tous répondaient aux mesures de « pertinence » énoncées dans leur cadre d'évaluation. En ce qui a trait à l'efficacité, c'est-à-dire l'aide fournie avec compétence et qui a un effet positif, et en particulier en ce qui a trait aux résultats des cas, les résultats varient selon les trois sites pilotes, reflétant les différents objectifs et activités des programmes. Les programmes Housing Court Answers et University Settlement visaient tous deux à influencer sur l'issue des cas de non-paiement de loyers, un objectif qui n'était pas en place pour le programme Access to Justice Navigators.

L'évaluation tient également compte de la durabilité des programmes, y compris des marqueurs liés à la légitimité, à la valeur perçue par les navigateurs et les intervenants, et à la viabilité financière. Ici, les chercheurs constatent que les trois programmes pilotes de navigateurs ont un potentiel de durabilité, mais qu'ils ne peuvent pas être élargis sans un investissement financier plus important, même si leurs coûts sont beaucoup moins élevés que la prestation d'avocats de l'aide juridique aux mêmes personnes.

Les principales constatations relatives aux résultats des cas, selon les trois projets pilotes, sont les suivantes :

- Les locataires qui ont reçu de l'aide en cour et en dehors du tribunal de la part des navigateurs du programme de University Settlement étaient beaucoup plus susceptibles de se voir offrir les services d'un interprète judiciaire³¹¹. Les locataires aidés par ces navigateurs, qui ont d'abord été aidés par les

³¹⁰ *Ibid.* à la p.5 et la p.37.

³¹¹ *Ibid.* à la p. 37.

navigateurs des Housing Court Answers, ont soulevé beaucoup plus de défenses que les locataires non représentés, étaient plus susceptibles de faire reconnaître leurs défenses et étaient plus susceptibles de voir le juge ordonner des réparations³¹². Leur aide est [TRADUCTION] « associée à des différences statistiquement significatives dans les résultats des cas » : zéro pour cent des locataires aidés par les navigateurs de University Settlement a été expulsé de leur domicile, comparativement à une expulsion officielle pour environ neuf cas de non-paiement déposés à la ville³¹³.

- Les locataires qui ont reçu de l'aide du programme de navigateurs de Housing Court Answers ont soulevé beaucoup plus d'éléments de défense dans leurs réponses que les locataires sans aide et étaient plus susceptibles de voir leur défense reconnue par le tribunal. Ils étaient aussi plus susceptibles que les locataires sans aide de voir le juge ordonner des réparations³¹⁴.
- Les causes qui ont reçu de l'aide des navigateurs du programme Access to Justice géré par les tribunaux étaient beaucoup plus susceptibles de se terminer par des jugements officiels que les causes qui n'ont pas reçu d'aide, mais autrement, le programme de navigateurs n'a pas eu d'incidence sur l'issue des causes³¹⁵. (Comme il a été mentionné précédemment, ce programme n'était pas destiné à influencer sur les résultats des cas.)

Une étude américaine récente menée par Mary McClymont pour le Justice Lab du Georgetown Law Centre a examiné 23 programmes de navigateurs gérés par des tribunaux d'État³¹⁶. Le sondage a été mené dans le cadre d'activités de sensibilisation et d'entrevues auprès de plus de 60 informateurs qui ont participé à la création, à la surveillance ou à la gestion des programmes de navigateurs. Le rapport définit les navigateurs comme des personnes ayant des compétences ou une formation juridiques qui aident les personnes qui ne sont pas représentées par des avocats à régler leurs problèmes de droit civil. Les navigateurs ne travaillent pas dans le cadre d'une relation avocat-client et ne font pas partie d'un programme officiel ou d'une institution qui offre une formation spécialisée.

Environ la moitié des programmes de navigateurs étaient supervisés par des organismes sans but lucratif. Contrairement aux services de navigation fournis par University Settlement dans le cadre de l'étude sur les navigateurs de New York, les programmes de

³¹² *Ibid.* à la p. 37.

³¹³ *Ibid.* à la p. 5.

³¹⁴ *Ibid.* à la p. 37.

³¹⁵ *Ibid.* à la p. 37. Les personnes aidées par les navigateurs du programme Access to Justice ont déclaré que les navigateurs étaient utiles d'autres façons, c'est-à-dire que les personnes aidées par ces navigateurs étaient 56 % plus susceptibles que celles qui n'ont pas reçu cette aide [traduction] « de dire qu'elles ont été capables de raconter leur version des faits » : *Ibid.* p. 4.

³¹⁶ McClymont, *supra* note 228.

navigateurs sondés par McClymont ne se sont pas étendus au-delà de l'aide pour la journée.

Le sondage de McClymont visait à examiner les caractéristiques de la gamme de programmes, y compris les types de cas traités par les programmes, la gamme de tâches accomplies par les navigateurs dans les divers programmes, les sujets et les méthodes de formation, la portée ou l'étendue de la supervision, et la disponibilité de renforts et de soutien. Bien que le sondage n'ait pas été conçu pour examiner les résultats ou les répercussions des divers programmes, il fournit des données sur les perceptions des répondants à l'égard de l'incidence et s'intègre aux données de plusieurs sondages sur la satisfaction des utilisateurs menés par quelques-uns des programmes.

Le sondage indique que :

- les navigateurs aident à améliorer l'exactitude des formulaires et la capacité de les remplir³¹⁷;
- les gens avaient l'impression qu'ils étaient mieux préparés à la suite des événements et que leur anxiété était réduite après avoir reçu de l'aide des navigateurs³¹⁸;
- les gens apprécient le fait de parler avec un navigateur qui leur permet de raconter leur histoire et d'être entendus³¹⁹.

Le rapport note que les dirigeants des programmes de navigateurs sont bien au courant de l'avertissement contre les navigateurs qui fournissent des conseils juridiques et indiquent que les navigateurs remplissent leur rôle sans enfreindre les règles contre la pratique non autorisée du droit. À l'instar de l'étude de Sandefur et Clarke sur les navigateurs à New York, l'étude soulève de vives inquiétudes au sujet de l'institutionnalisation à long terme et de la viabilité de nombreux programmes de navigateurs³²⁰.

c. Recherche en matière d'évaluation au Canada

Le Canada ne possède pas de documentation universitaire qui évalue la qualité ou l'incidence de l'aide liée au droit fournie par le personnel ou les navigateurs d'organismes communautaires sans but lucratif³²¹. Cependant, certaines recherches universitaires portent sur l'efficacité de tels services.

³¹⁷ *Ibid.* à la p. 33.

³¹⁸ *Ibid.* à la p. 34.

³¹⁹ *Ibid.* à la p. 34 et 35.

³²⁰ *Ibid.* à la p. 39.

³²¹ Les évaluations de programme de ces initiatives sont menées par les organisations responsables et ne sont généralement pas accessibles au public. La section 6 comprend des notes sur plusieurs évaluations de programme accessibles au public.

Par exemple, une recherche menée par Suzanne Bouclin, à la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa, décrit le succès du Programme de contestation des contraventions (PCC) d'Ottawa pour ce qui est d'aider les gens de la rue³²². À l'aide d'une approche fondée sur des études de cas, l'étude porte sur le PCC, un programme qui, entre 2003 et 2007, a permis à des bénévoles de première ligne formés et encadrés de fournir une aide juridique aux personnes de la rue accusées d'infractions provinciales ou municipales mineures.

Les agents de liaison et les agents du PCC ont fourni de l'information et des ressources pour permettre aux personnes de la rue de se défendre elles-mêmes, les ont renvoyées vers d'autres programmes et vers des « avocats sympathiques » lorsqu'une personne de la rue avait une question juridique qui dépassait la portée du mandat du PCC ou de la formation de l'agent, et les agents ont aidé les personnes de la rue à s'y retrouver dans le processus de réponse à une contravention ou de défense face à celle-ci. Ils ont participé aux premières comparutions et, dans une minorité de cas, sont allés en procès, travaillant avec des avocats et des étudiants en droit pour élaborer des arguments juridiques.

Le rapport décrit le « taux élevé de réussite » du PCC pour ce qui est du rejet des contraventions ou du retrait des accusations. Le PCC a également réussi à plaider en faveur de changements dans le traitement de la « mendicité » par la loi et à décourager l'émission de contraventions pour la mendicité passive³²³. Malgré ses succès, le PCC a été forcé de fermer ses portes parce que les agents de liaison et les agents du PCC n'avaient pas de permis d'avocat ou de parajuriste — même si, selon la recherche, pendant un certain nombre d'années, les personnes de la rue à Ottawa ne pouvaient pas [TRADUCTION] « se permettre de retenir les services de parajuristes³²⁴ », et l'aide juridique et les services juridiques bénévoles n'étaient généralement pas disponibles³²⁵.

7.2 Évaluation des services juridiques fournis par des professionnels non-avocats titulaires de permis

Dans ce qui suit, nous examinons un petit nombre de rapports qui tiennent compte de la qualité et de l'efficacité des services fournis par des parajuristes ou des techniciens juridiques autorisés au Canada et aux États-Unis à fournir des services définis dans des domaines limités.

³²² Suzanne Bouclin, « Regulated Out of Existence : A Case Study of Ottawa's Ticket Defence Program » (2014) 11 JL & Equality 35 [Bouclin].

³²³ *Ibid.*, aux p. 59 à 64.

³²⁴ *Ibid.* à la p. 80.

³²⁵ Par la suite, la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa a repris le Programme de contestation des contraventions, comptant sur les étudiants en droit pour fournir une grande partie de l'aide, en se fondant sur les changements apportés au cadre réglementaire pour élargir la portée des services juridiques admissibles offerts par les étudiants, sous supervision.

a. Recherche en matière d'évaluation au Canada

Comme il est indiqué à la section 4 du présent rapport, les règles de l'Ontario permettent aux parajuristes de fournir des services, sans avoir à être supervisés par un avocat, dans certains domaines du droit, pour des activités définies et devant des organismes décisionnels particuliers. En 2012, le Barreau de l'Ontario (BO) a retenu les services de Communications stratégiques pour effectuer des recherches et produire des rapports sur l'expérience de l'Ontario avec les parajuristes au cours des cinq premières années où ils exerçaient leurs activités conformément au régime d'octroi de permis des parajuristes du BO. D'après les résultats d'un sondage auprès de 1001 utilisateurs parajuristes, la recherche a révélé qu'il y avait un « degré général » de satisfaction à l'égard des services parajuridiques³²⁶.

Une étude canadienne récente de Lisa Trabucco explore la réalité de la prestation de services juridiques par des non-avocats au Canada et suggère que les non-avocats fournissent déjà une gamme de services juridiques dans divers contextes. Trabucco examine des études qui tiennent compte de l'efficacité des services juridiques fournis par des non-avocats, y compris des parajuristes en Ontario et des techniciens juridiques autorisés dans les États américains, et examine les renseignements disponibles sur l'inconduite ou les sanctions contre des représentants non-avocats. D'après les données du Barreau de l'Ontario, qui couvrent environ deux ans et demi, elle constate les éléments suivants :

[TRADUCTION] Le nombre de cas d'inconduite professionnelle chez les parajuristes par rapport aux cas d'inconduite chez les avocats lors des audiences n'était pas proportionnellement plus élevé que le nombre de titulaires de permis chez les parajuristes par rapport aux titulaires de permis chez les avocats. De plus, l'éventail des affaires était semblable pour les avocats et les parajuristes. Cela laisse entendre que le professionnalisme et la compétence des parajuristes réglementés sont à peu près équivalents, et certainement pas inférieurs, à ceux des avocats, ou du moins que la conduite des parajuristes fait l'objet d'audiences disciplinaires à peu près dans la même mesure que la conduite des avocats³²⁷.

D'autres recherches portent moins sur la qualité des services fournis par les parajuristes que sur leur incidence sur la capacité des gens d'avoir accès à de l'aide juridique par des professionnels formés. Une étude de cas³²⁸ sur la prévalence des parajuristes dans les procédures de la Commission de la location immobilière de l'Ontario indique que le recours aux parajuristes a augmenté, mais seulement comme substituts de représentants chevronnés non-avocats du côté des propriétaires ; le coût des services parajuridiques

³²⁶ David Kraft et al., *Five Year Review of Paralegal Regulation : Research Findings – Final Report for the Law Society of Upper Canada* (Toronto : Communications stratégiques, 2012) aux p. 41 à 46.

³²⁷ Trabucco, *supra* note 12 aux p. 481 et 482.

³²⁸ Wiseman, « Paralegals and Access to Justice for Tenants », *supra* note 31.

n'est pas assez bas pour être accessible à de nombreux locataires, voire à la plupart d'entre eux.

b. Recherche en matière d'évaluation aux États-Unis

Comme il est mentionné à la section 4, quelques États américains ont commencé à établir des programmes qui autorisent les techniciens juridiques titulaires d'un permis à portée limitée (LLLT) à fournir des services juridiques limités dans certains domaines du droit. L'un des premiers programmes, mis sur pied par la Cour suprême de Washington en 2012, a permis aux LLLT d'offrir des services liés au droit de la famille. Au milieu de 2020, la Cour suprême de Washington a décidé de mettre un terme au programme, invoquant les coûts de maintien du programme et le petit nombre de demandeurs³²⁹.

Quelques années plus tôt, Rebecca Sandefur et Thomas Clarke ont effectué une évaluation préliminaire du programme. Selon l'évaluation de 2017, les clients ont déclaré que les LLLT étaient en mesure de fournir une aide compétente et que le recours aux services des LLLT améliorerait leurs résultats juridiques³³⁰.

7.3 Autres études relatives aux avocats et aux non-avocats, y compris « là où les avocats comptent »

a. Recherche aux États-Unis et au Royaume-Uni

Plusieurs études menées aux États-Unis au cours des 10 dernières années ont examiné les données probantes sur l'efficacité des services juridiques fournis par les avocats, en particulier par rapport aux non-avocats. Bon nombre de ces études comprennent une discussion sur l'expression « là où les avocats comptent », à partir de données qui comparent les résultats obtenus par les services juridiques fournis par des avocats et des non-avocats.

Dans une recherche publiée très récemment³³¹, Rebecca Sandefur passe en revue les données empiriques sur trois questions pertinentes à l'examen de la prestation de conseils juridiques par des non-avocats :

- la preuve relative à la demande de conseils juridiques des consommateurs;
- la preuve relative à la qualité des conseils juridiques fournis par des non-avocats;

³²⁹ Lyle Moran, « Washington Supreme Court sunsets limited license program for nonlawyers » *ABA Journal* (8 juin 2020), en ligne : *ABA Journal* <www.abajournal.com/news/article/washington-supreme-court-decides-to-sunset-pioneering-limited-license-program>; lettre de Debra L Stephens, juge en chef de la Cour suprême de l'État de Washington (5 juin 2020), en ligne (pdf) : *ABA Journal* <www.abajournal.com/files/Stephens_LLLT_letter.pdf>.

³³⁰ Sandefur et Clarke, « Preliminary Evaluation », *supra* note **Error! Bookmark not defined.**

³³¹ Sandefur, « Legal Advice from Nonlawyers », *supra* note 212.

- la preuve de préjudices découlant des restrictions actuelles sur la prestation de conseils juridiques par des non-avocats³³².

Même si l'examen de Sandefur ne tient pas spécifiquement compte des conseils juridiques fournis par le personnel d'organismes communautaires sans but lucratif, son examen et son analyse des preuves empiriques relatives à la qualité des conseils juridiques fournis par des non-avocats sont pertinents. Sur cette question, elle résume la preuve comme suit :

[TRADUCTION] La preuve disponible révèle que les non-avocats peuvent fournir des conseils juridiques compétents et efficaces. Les non-avocats qui fournissent des sources d'aide commettent des erreurs, mais lorsqu'ils travaillent sur des questions appropriées, ils ne font habituellement pas plus d'erreurs que les avocats. Comme le montre cette étude, les non-avocats font beaucoup de travail efficace et de grande qualité [...]. En même temps, l'assistance d'un non-avocat n'est pas toujours suffisante. Dans certaines situations qui soulèvent des questions de droit complexes, les non-avocats formés comme ils le sont à l'heure actuelle ne sont peut-être pas entièrement équipés pour fournir un service adéquat³³³.

La recherche et les éléments de preuve examinés par Sandefur couvraient plusieurs indicateurs de la qualité des conseils juridiques fournis par des non-avocats, y compris la satisfaction des consommateurs, les plaintes des consommateurs, l'issue des causes et l'examen par des experts. En ce qui concerne les études fondées sur la satisfaction des consommateurs, Sandefur constate que [TRADUCTION] « les non-avocats sont très bien cotés, parfois même plus que les avocats³³⁴ ». Les études sur les plaintes des consommateurs ont été la source de sa conclusion, mentionnée dans la citation ci-dessus, quant à l'équivalence de la fréquence des erreurs entre les non-avocats et les avocats³³⁵. En ce qui concerne le corpus de recherche sur l'issue des causes, tout en signalant que les avocats peuvent être plus appropriés pour les contextes de complexité juridique, Sandefur conclut que :

[TRADUCTION] Si la mesure s'applique dans une affaire quelconque devant un tribunal ou un organe d'audience, la conclusion générale est que les non-avocats ont un rendement aussi bon ou meilleur que les avocats lorsque ceux-ci sont spécialisés et expérimentés³³⁶.

³³² *Ibid.* à la p. 285.

³³³ *Ibid.* à la p. 308.

³³⁴ *Ibid.* à la p. 301.

³³⁵ *Ibid.* à la p. 308.

³³⁶ *Ibid.* à la p. 305.

Au cours des dernières années, plusieurs études ont analysé l'impact des avocats en utilisant des essais contrôlés aléatoires. Russell Engler, dans « When Does Representation Matter? » étudie et examine un certain nombre d'études empiriques sur l'incidence d'un avocat sur les résultats d'un client, dans un certain nombre d'instances³³⁷.

Dans son examen du corpus de recherche, Engler souligne que plusieurs facteurs influent sur l'issue des affaires, au-delà de la question de savoir si une partie est représentée³³⁸. Ces facteurs comprennent la qualité des représentants :

[TRADUCTION] Lorsque la représentation est assurée par des défenseurs profanes, y compris des étudiants en droit, l'efficacité de la représentation dépend si les représentants ont reçu une formation spécialisée pour la représentation dans le contexte particulier³³⁹.

Rebecca Sandefur a également mené une méta-analyse d'études qui portent sur la recherche relative à l'incidence du droit substantiel et procédural sur l'issue des causes dans les instances juridictionnelles³⁴⁰. En l'espèce, elle constate que les gens qui sont représentés par des avocats dans une procédure judiciaire sont plus susceptibles, en moyenne, de gagner que ceux qui ne sont pas représentés. Mais elle observe aussi [TRADUCTION] « à quel point la probabilité varie davantage... dans beaucoup de problèmes de justice civile et différentes études de l'impact des avocats » et conclut que le seul facteur qui semble influencer sur la variation de l'impact des avocats est la complexité procédurale, y compris la complexité des documents et des procédures³⁴¹.

Une étude antérieure menée au Royaume-Uni, fréquemment citée par Sandefur et d'autres, portait sur les services de rédaction de testament fournis par les avocats et les sociétés de rédaction de testament. L'étude menée au Royaume-Uni en 2011 a révélé que, même si les clients étaient généralement très satisfaits des services fournis par les sociétés de rédaction de testament ainsi que par les avocats, il y avait aussi beaucoup de « preuves de préjudice pour les consommateurs »³⁴². La mauvaise qualité des testaments

³³⁷ Engler, Russell, « When Does Representation Matter? » dans *Beyond Elite Law : Access to Civil Justice in America* (Cambridge : Cambridge University Press, 2016) p. 71 [Engler].

³³⁸ Engler discute également de l'importance du décideur individuel et des caractéristiques de l'instance devant lequel une affaire est entendue, dans l'issue de la cause : *Ibid.*

³³⁹ *Ibid.* à la p. 81.

³⁴⁰ Rebecca Sandefur, « The Impact of Counsel : An Analysis of Empirical Evidence » (2010) 9:1 *Seattle Journal for Social Justice* 51 [Rebecca Sandefur, « The Impact of Counsel »].

³⁴¹ *Ibid.* Voir aussi Rebecca Sandefur, « Elements of Professional Expertise : Understanding Relational and Substantive Expertise through Lawyers' Impact » (2015) 80:5 *American Sociological Review* 909 [Sandefur, « Elements of Professional Expertise »]. Cette étude, qui comprend également une méta-analyse d'autres recherches, traite de l'importance de l'« expertise relationnelle » que possèdent habituellement les avocats expérimentés : [traduction] « leur relation avec la Cour en tant que professionnels qui comprennent comment naviguer dans un monde interpersonnel raréfié » (page 926).

³⁴² Legal Services Consumer Panel, « Regulating Will-Writing » (juillet 2011) au paragraphe 11.1, en ligne (pdf) : *Legal Services Consumer Panel*

<www.legalservicesconsumerpanel.org.uk/publications/research_and_reports/documents/ConsumerPanel_WillwritingReport_Final.pdf> [Legal Services Consumer Panel].

était particulièrement préoccupante en raison des dommages potentiels que cela peut causer. Et l'étude a révélé que, en ce qui concerne cette préoccupation au sujet de la qualité, [TRADUCTION] « la même proportion de testaments préparés par les avocats et les sociétés de rédaction de testament était des testaments inadéquats³⁴³ », et que les testaments étaient presque aussi « susceptibles d'être inadéquats lorsque le client avait des circonstances simples ou complexes »³⁴⁴. Parmi les principaux problèmes, il y avait [TRADUCTION] « la suppression et le collage de précédents, la complexité inutile et l'utilisation de technologies désuètes »³⁴⁵.

Il vaut également la peine de souligner une étude historique antérieure menée dans le contexte américain et qui est citée dans presque tous les documents subséquents qui tiennent compte de la qualité des services offerts par des non-avocats. En 1998, dans le document « Legal Advocacy : Lawyers and Nonlawyers at Work », Herbert Kritzer a analysé et comparé les différences entre les résultats obtenus par les avocats et les non-avocats aux États-Unis (où les avocats représentent des personnes devant un tribunal, une commission ou des arbitres) dans quatre contextes différents³⁴⁶. S'appuyant sur ses enquêtes, Kritzer a constaté que l'expertise est un facteur critique et que la formation juridique officielle ne signifie pas nécessairement l'expertise. Au lieu de cela, la principale différence en matière d'efficacité tenait au fait que les avocats ayant une expertise technique spécialisée avaient tendance à apporter des connaissances internes cruciales pour appuyer la présentation du cas d'un client³⁴⁷.

Kritzer a également conclu que la formation juridique officielle jouait un rôle moins important que l'expérience considérable du contexte, et que les avocats pouvaient se déplacer d'un contexte à l'autre, y compris là où les contextes différaient sur le plan du fond et de la procédure³⁴⁸.

b. Recherche au Canada

Des recherches canadiennes publiées en 2011 ont examiné le rôle des conseillers juridiques dans l'issue des affaires de détermination du statut de réfugié³⁴⁹. Cette recherche, menée par Sean Rehaag à l'Osgoode Hall Law School de l'Université York, était fondée sur un examen de plus de 70 000 décisions de réfugiés de 2005 à 2009³⁵⁰.

³⁴³ *Ibid.* par. 1.10.

³⁴⁴ *Ibid.*

³⁴⁵ *Ibid.* Après avoir examiné cette preuve et d'autres, la LSB a recommandé d'ajouter les activités de rédaction de testament à la liste des « activités juridiques réservées » comme étant la meilleure façon de protéger les consommateurs.

³⁴⁶ Kritzer, *supra* note 36.

³⁴⁷ *Ibid.*

³⁴⁸ *Ibid.*

³⁴⁹ Les questions et les problèmes liés au droit de l'immigration sont souvent complexes. Nous avons pris connaissance de plusieurs rapports aux États-Unis qui explorent et discutent de l'efficacité des services fournis par des non-avocats dans ce domaine, comme les services des *notaires*, mais le temps nécessaire pour examiner et discuter de ces études les dépasse.

³⁵⁰ Sean Rehaag, « The Role of Counsel in Canada's Refugee Determination System : An Empirical Assessment » (2011) 49:1 Osgoode Hall Law Journal 71 [Rehaag]. Depuis la publication de l'étude, le régime de réglementation des

L'étude a comparé les résultats dans les cas où les demandeurs d'asile étaient représentés par des avocats, des consultants en immigration ou des représentants bénévoles, en se concentrant principalement sur les services fournis par des avocats et des consultants en immigration. (L'étude comprenait des catégories pour « aucun » ou « autre », mais elles représentent un très faible pourcentage des cas.)

La principale conclusion de l'étude est que [TRADUCTION] « l'accès à des avocats qualifiés et compétents est un facteur important dans la réussite du processus de détermination du statut de réfugié »³⁵¹ ; les demandeurs représentés par des avocats compétents étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir gain de cause et étaient moins susceptibles de retirer leur demande ou de voir leur demande abandonnée que ceux représentés par des consultants en immigration. La recherche a également révélé que les demandeurs d'asile obtiennent plus souvent gain de cause lorsqu'ils sont représentés par des consultants en immigration que s'ils ne sont pas représentés³⁵².

De plus, l'étude a révélé que les taux de réussite des demandeurs étaient plus élevés lorsqu'ils étaient représentés par un avocat d'expérience :

[traduction] Les avocats qui représentaient un nombre important de demandeurs au cours de la période de l'étude avaient des taux de réussite plus élevés que les avocats qui en représentaient un plus petit nombre³⁵³.

Par conséquent, il semble que ce qui importe aux audiences de la Section de la protection des réfugiés, ce n'est pas seulement la capacité des demandeurs d'obtenir les services d'un avocat, mais aussi la capacité d'obtenir les services d'avocats expérimentés en droit des réfugiés³⁵⁴.

7.4 Aide en matière de justice communautaire — ce que les documents d'évaluation nous disent : un résumé

L'ensemble de la littérature universitaire — aussi petite soit-elle — indique que les travailleurs communautaires, travaillant dans un contexte sans but lucratif, sont en mesure d'offrir une aide de bonne qualité aux personnes aux prises avec des problèmes liés à la loi. Les études suggèrent que la nature du problème lié au droit — par exemple,

consultants en immigration a été révisé ; le gouvernement fédéral a créé le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada pour superviser les consultants en immigration et en citoyenneté et les conseillers étudiants étrangers.

³⁵¹ *Ibid.* à la p. 86.

³⁵² L'étude n'a pas examiné l'aide juridique que les organismes communautaires sans but lucratif peuvent offrir aux demandeurs d'asile ; en Ontario, les certificats d'aide juridique sont disponibles pour payer les services d'avocats liés à de nombreux aspects du processus de détermination du statut de réfugié.

³⁵³ Rehaag, *supra* note 350 à la p. 92.

³⁵⁴ *Ibid.* à la p. 89.

sa complexité procédurale — et la nature des services fournis — par exemple, les services fournis « pour la durée » du problème — peuvent faire une différence.

En résumé, les études examinées dans cette section suggèrent ce qui suit :

- les organismes communautaires sans but lucratif, dotés d'un personnel spécialisé formé, sont en mesure d'offrir une aide liée au droit de qualité aussi élevée que les avocats dans le cadre spécialisé des services de leur organisme ;
- l'aide liée au droit fournie par les organismes communautaires sans but lucratif, y compris les services personnalisés fournis en personne, peut avoir une incidence positive sur les résultats des affaires ;
- les non-avocats qui fournissent de l'aide liée au droit ne font pas l'objet de plus d'inconduite ou de sanctions professionnelles que les avocats ;
- la spécialisation est un élément clé de la qualité en ce qui concerne l'aide liée au droit, et les travailleurs communautaires sont en mesure de développer cette spécialisation ;
- des travailleurs communautaires de première ligne formés, situés pour soutenir les communautés très marginalisées, et formés et encadrés pour assurer des services de grande qualité, peuvent avoir un taux élevé de succès pour traiter efficacement les problèmes juridiques de leurs clients ;
- un avocat d'expérience peut être important lorsque les questions juridiques sont complexes, ou lorsque la « compétence relationnelle » — la connaissance d'un tribunal ou du personnel du tribunal — entre en jeu.

L'ensemble de la documentation sur l'évaluation — la documentation sur l'évaluation de programmes ainsi que la documentation sur l'évaluation universitaire — est mince, particulièrement au Canada. Il serait utile d'effectuer davantage de recherches au Canada afin de cerner et d'appuyer les pratiques exemplaires en matière de prestation d'aide en matière de justice communautaire (y compris les points à améliorer possibles) et de démontrer l'efficacité. Cette recommandation est reprise dans la section suivante.

8.8. Conclusion : Faire progresser l'aide en matière de justice communautaire

Notre rapport tient compte du paradigme actuel qui, au Canada et dans la plupart des administrations comparatives, met fortement l'accent sur la prestation de services juridiques par des avocats. Nous tenons compte des répercussions de ce paradigme sur l'accès à la justice, principalement sur les personnes à faible revenu ou qui sont confrontées à d'autres désavantages sociaux liés au droit. Nous suggérons que le fait d'encadrer l'accès à la justice pour y inclure le concept de l'autonomisation juridique pourrait mener à une approche plus significative qui englobe le soutien à l'aide en matière de justice communautaire.

Notre rapport examine également toute la gamme de l'aide en matière de justice communautaire, en donnant des exemples qui illustrent son ampleur et sa nature au Canada et dans les administrations comparatives. Nous incluons des notes sur les évaluations de programme de ces services. Et nous examinons, brièvement, comment les organismes communautaires tirent parti de la technologie pour améliorer ou élargir leur aide en matière de justice communautaire. Le rapport passe également en revue la littérature universitaire pertinente qui évalue la qualité de l'aide en matière de justice communautaire ou qui témoigne de celle-ci.

Dans cette section, nous formulons des réflexions finales sur notre examen de la documentation. Nous réfléchissons aux principales constatations, nous les identifions, nous soulignons les lacunes dans les connaissances et nous suggérons les prochaines étapes.

8.1 Principales constatations et réflexions

Notre examen montre que les cadres de réglementation existant au Canada, bien qu'axés sur les avocats, comprennent des permissions établies depuis longtemps pour les rôles des non-avocats, dont certains peuvent être associés à de l'aide en matière de justice communautaire. De plus, il y a d'autres autorisations dans les cadres de réglementation actuels qui servent de base aux activités d'aide en matière de justice communautaire.

Cela nous amène à notre **première constatation** : Les efforts et les initiatives visant à transformer le paradigme axé sur les avocats en rôles plus importants pour les non-avocats en général et l'aide en matière de justice communautaire en particulier visent, dans une certaine mesure, à modifier le degré plutôt que la nature.

Notre examen indique également qu'au cours des dernières années, les organismes de réglementation de la profession juridique et la prestation de services juridiques au Canada ont pris des mesures réglementaires visant à améliorer l'accès à la justice. Bien que peu de ces mesures soient directement liées à l'habilitation ou au soutien de l'aide en matière de justice communautaire, elles peuvent représenter un changement graduel du paradigme de réglementation axé sur les avocats. La mesure la plus susceptible d'être pertinente pour l'aide en matière de justice communautaire est l'introduction d'un pouvoir d'octroi de permis à portée limitée en Saskatchewan et au Manitoba qui a été expressément justifié comme moyen d'appuyer la prestation d'aide liée au droit par des non-avocats d'organisations à but non lucratif en milieu communautaire.

Cela nous amène à notre **deuxième constatation** : Certaines mesures réglementaires récentes, bien qu'elles ne reflètent pas un changement de paradigme axé sur l'avocat, encouragent au moins l'orientation du paradigme vers des modes de prestation de services auxquels plus de gens pourraient avoir accès. Mais, dans la mesure où ces modes de prestation de services fonctionnent à but lucratif, même s'ils coûtent moins cher, il est peu probable qu'ils offrent une grande avance en matière d'accès à la justice pour les personnes à faible revenu ou qui vivent d'autres formes de désavantage social et de marginalisation.

Bien que le paradigme axé sur l'avocat ne soit que progressivement en train de se déplacer vers des rôles élargis pour les non-avocats et l'aide en matière de justice communautaire, il est important de noter que les justifications de ces mesures réglementaires s'appuient sur une nouvelle approche de recherche et de compréhension de l'accès à la justice. Cette nouvelle approche met davantage l'accent sur les approches axées sur les personnes et l'autonomisation, plutôt que sur les avocats ou le système.

Cela nous amène à notre **troisième constatation** : La nouvelle approche et la compréhension de l'accès à la justice peuvent modifier le fondement sur lequel le paradigme axé sur l'avocat a été érigé et elles continueront probablement d'exercer des pressions pour changer ce paradigme. Nous prévoyons que cela mènera à des mesures réglementaires plus délibérées — formelles ou informelles — pour permettre et appuyer l'aide en matière de justice communautaire.

Notre rapport décrit également un éventail d'aide liée au droit fournie par des organismes communautaires sans but lucratif et donne des exemples d'organismes qui illustrent la gamme de services d'aide en matière de justice communautaire, au Canada et dans d'autres administrations comparatives. Les partenariats de justice communautaire prolifèrent ; de nombreux organismes desservant les communautés marginalisées intègrent l'aide liée au droit dans leur gamme de services ; des programmes judiciaires et des programmes d'orientation offrent de l'aide en matière de justice communautaire axée sur le processus ; et les Amis McKenzie et les personnes de

soutien judiciaire fournissent un soutien moral, émotionnel et autre aux personnes impliquées dans une procédure judiciaire.

Cela nous amène à notre **quatrième constatation**, qui fait écho à des constatations semblables dans d'autres rapports (y compris notre propre rapport en juillet 2020) : L'ampleur et la vigueur de l'aide en matière de justice communautaire aident à refléter la réalité de l'endroit et de la façon dont les gens abordent leurs problèmes multidimensionnels, y compris les problèmes qui peuvent inclure un élément lié au droit. Le fait de reconnaître et d'appuyer cette réalité est très prometteur pour améliorer l'accès à la justice.

Enfin, notre rapport traite de l'ensemble croissant de données probantes qui indiquent que les organismes sans but lucratif en milieu communautaire, et les non-avocats en général, sont, dans les bonnes circonstances, en mesure de fournir de l'aide liée à la loi efficace et de bonne qualité et ne sont pas plus susceptibles de présenter des lacunes que les avocats.

Cela nous amène à notre cinquième constatation : L'adoption d'une approche favorable et habilitante de l'aide en matière de justice communautaire (par les organismes de réglementation, les gouvernements et d'autres) est une approche solide fondée sur les données probantes. Il n'y a pas de preuves qui indiquent que cela mettrait le public en danger. Nous reviendrons sur cette recommandation sous peu.

8.2 Lacunes en matière de connaissances

Bien qu'une constatation clé soit que les programmes et les activités d'aide en matière de justice communautaire examinés dans le présent rapport semblent répondre à des besoins réels et qu'il n'y a aucune preuve qu'ils sont inefficaces ou causent un préjudice (en fait, au contraire), il y a des lacunes évidentes dans les connaissances liées à l'aide en matière de justice communautaire.

Pour commencer, il y a un manque d'information détaillée sur l'étendue réelle des programmes et des activités d'aide en matière de justice communautaire au Canada et dans les administrations comparatives. Dans une certaine mesure, c'est compréhensible, parce que les organismes qui sont les principaux fournisseurs d'aide en matière de justice communautaire sont une myriade ; ils sont diversifiés, locaux et en constante évolution. Et l'aide liée au droit qu'ils offrent est habituellement liée à d'autres services qu'ils fournissent ; ces organismes communautaires ne considèrent peut-être pas leur aide comme étant de nature « juridique ». Il serait difficile de maintenir un portrait complet et actuel du vaste paysage de « l'aide en matière de justice communautaire ».

Ce qui est plus important, et ce qui est plus favorable à une intervention adaptée, c'est qu'il y a une lacune dans les connaissances en ce qui a trait à l'absence d'évaluations accessibles au public de l'efficacité des programmes et des activités actuels comportant

la prestation d'aide liée au droit par des organismes communautaires sans but lucratif. Notre examen a tenu compte de la documentation limitée disponible dans ce domaine et il appuie l'utilité d'une telle recherche.

Les évaluations de programme et les évaluations universitaires indépendantes — qualitatives et quantitatives — peuvent fournir de riches données probantes qui appuient l'apprentissage et l'amélioration dans le domaine de l'aide en matière de justice communautaire. Nous insistons sur le fait que, pour être productifs et constructifs, les organismes sans but lucratif qui fournissent de l'aide en matière de justice communautaire doivent participer activement, sinon diriger, ces efforts d'évaluation. Ils sont très sensibles aux besoins de leurs collectivités et au problème plus vaste du manque d'accès à la justice auquel font face leurs collectivités.

Dans le même ordre d'idées, nous suggérons que la qualité et l'efficacité de l'aide en matière de justice communautaire soient évaluées en fonction de points de repère éclairés par les solutions de rechange réelles offertes par les fournisseurs de services juridiques (par exemple : ce que les avocats ou les parajuristes offrent réellement) et l'alternative de l'absence totale d'aide. En d'autres termes, il ne sera pas nécessairement utile d'évaluer l'aide en matière de justice communautaire apportée en fonction d'une norme idéalisée.

8.3 Approche recommandée et prochaines étapes

La discussion et l'analyse qui précèdent ont permis de cerner un éventail de programmes et d'activités actuels qui font appel à du personnel dans des milieux communautaires sans but lucratif offrant divers types d'aide liée au droit. La discussion a également révélé qu'il y a deux approches générales que les organismes de réglementation peuvent adopter en ce qui concerne l'aide en matière de justice communautaire.

Une approche consiste à faire en sorte que les organismes de réglementation intègrent ces auxiliaires de la justice communautaire dans leur cadre de réglementation en délivrant des permis limités qui autorisent leurs activités, sous réserve de diverses exigences réglementaires et de divers mécanismes de surveillance. À notre avis, cette approche comporte de multiples problèmes et entraîne des répercussions importantes sur le travail effectué par ces aides. L'autre approche ne vise pas à entraver l'aide en matière de justice communautaire, mais plutôt à la reconnaître comme faisant partie de l'écosystème de justice en général, à reconnaître l'importance de ses services communautaires intégrés et à appuyer activement ce rôle.

Nous recommandons fortement la deuxième approche, pour un certain nombre de raisons qui sont exposées dans une étude distincte que nous avons entreprise³⁵⁵. Pour commencer, la réalité, c'est-à-dire comment et où les gens ont accès à de l'aide pour un

³⁵⁵ Mathews et Wiseman, *supra* note 70.

grand nombre de leurs problèmes multidimensionnels, et le manque général d'accessibilité des fournisseurs de services juridiques autorisés, signifie qu'une approche « d'ouverture des portes » favorable, plutôt qu'une « gestion des portes » restrictive sera plus efficace pour améliorer l'accès des gens aux diverses formes d'aide dont ils peuvent avoir besoin. De plus, étant donné que le secteur communautaire sans but lucratif est déjà débordé et manque de ressources, tout fardeau réglementaire supplémentaire important pourrait être contre-productif.

De plus, il faut reconnaître que, lorsque les gens ont des problèmes liés au travail, au logement, au soutien du revenu et à l'immigration, ils ont des problèmes qui recourent les garanties des droits de la personne, tant au pays qu'à l'étranger. En effet, l'accès à la justice est un élément de la protection adéquate des droits de la personne et une approche fondée sur les droits de la personne devrait être adoptée pour améliorer l'accès à la justice. Bref, la restriction des soutiens communautaires auxquels les gens cherchent à avoir accès pour régler ces problèmes — lorsque d'autres services ne sont généralement pas accessibles — porte atteinte aux droits de la personne et va à l'encontre de la notion d'une approche fondée sur les droits de la personne.

Notre approche recommandée est donc axée sur le soutien et la mise en œuvre de la pratique concrète de l'aide en matière de justice communautaire de « bonne qualité ». Conformément à la principale conclusion de ce rapport et d'autres rapports selon laquelle les activités d'aide en matière de justice communautaire semblent être de bonne qualité, nous avons défini, dans notre travail distinct³⁵⁶, un cadre qui articule bon nombre des pratiques exemplaires déjà en place dans les milieux communautaires. Le cadre est axé sur trois caractéristiques d'une aide en matière de justice communautaire de bonne qualité et fournit un ensemble de repères indicatifs pour chaque caractéristique. Pour les besoins actuels, nous ne reproduirons ici que notre formulation des trois caractéristiques :

Nous proposons que l'aide en matière de justice communautaire soit considérée comme de « bonne qualité » lorsque les trois caractéristiques suivantes sont présentes :

1. **Les auxiliaires de la justice communautaire ont les connaissances, les compétences et l'expérience dont ils ont besoin** pour aider les gens à composer avec les éléments juridiques de leurs problèmes et à s'y retrouver dans les processus juridiques pertinents.
2. **Les auxiliaires de la justice communautaire travaillent au sein d'un organisme sans but lucratif et d'une infrastructure éthique** qui protège la dignité, la vie privée et le bien-être des consommateurs des personnes qu'ils aident.

³⁵⁶ *Ibid.*

3. **Les auxiliaires de la justice communautaire offrent un soutien qui répond aux besoins de leurs clients de façon holistique**, en se fondant sur la compréhension de la nature multidimensionnelle de leurs besoins, du contexte social de leur vie et de la disponibilité d'autres services appropriés dans la collectivité. En bref, les travailleurs communautaires connaissent leurs clients et connaissent leur collectivité à fond³⁵⁷.

En retour, nous proposons que les prochaines étapes pour l'aide en matière de justice communautaire soient éclairées par l'approche de « soutien et d'habilitation » que nous recommandons.

En ce qui concerne l'éventail des prochaines étapes possibles pour le ministère de la Justice, nous suggérons les possibilités suivantes :

1. Étudier la possibilité de soutenir et d'habiliter la justice communautaire pour aider à améliorer l'accès à la justice dans les domaines de compétence fédérale et dans les domaines couverts par les partenariats de programmes intergouvernementaux et les cadres de financement connexes.
2. Déterminer et corriger les obstacles ou les restrictions actuels à l'aide en matière de justice communautaire dans les domaines de compétence fédérale, en particulier dans le domaine de l'aide liée au droit de l'immigration et des réfugiés fournie par les organismes sans but lucratif.
3. Financer et faciliter autrement la recherche afin de mieux comprendre l'ampleur actuelle de l'aide en matière de justice communautaire et d'évaluer de façon constructive et contextuelle sa qualité et les domaines d'amélioration possibles.
4. Financer et faciliter autrement la recherche afin de mieux comprendre comment l'aide en matière de justice communautaire aide les organismes à soutenir la qualité de leur travail à l'interne et collectivement.
5. Financer et autrement faciliter des projets, des projets pilotes ou d'autres initiatives propres à un secteur ou à un organisme, visant à élaborer, à établir, à maintenir, à évaluer ou à améliorer la qualité de l'aide en matière de justice communautaire.
6. Financer et faciliter autrement la recherche qui explore avec une attention et une profondeur particulières les mesures prises et l'aide recherchée par les personnes à faible revenu ou les personnes qui subissent d'autres désavantages sociaux pour régler leurs problèmes de vie multidimensionnels qui peuvent inclure des

³⁵⁷ *Ibid.* à la p. 22.

éléments liés au droit, ainsi que l'efficacité des mesures et les défis connexes.

7. Favoriser l'échange d'information et de connaissances sur l'aide en matière de justice communautaire au Canada et à l'étranger.

9. Annexes : Cadres de réglementation canadiens : Administration par administration

A. Ontario

L'Ontario reconnaît et autorise deux types de professionnels du droit : les avocats et les parajuristes. Compte tenu du statut des parajuristes, l'approche de l'Ontario n'est pas aussi axée sur les avocats que celle de la plupart des autres administrations canadiennes¹, mais elle est toujours axée sur les avocats en ce sens que les avocats conservent un domaine important de pratique généralement restreinte dont même les parajuristes sont exclus. Comme dans toutes les autres administrations canadiennes, le cadre de réglementation de l'Ontario prévoit des exemptions pour diverses personnes qui ne sont ni avocats ni parajuristes.

En ce qui concerne les avocats et les parajuristes, l'approche de l'Ontario fait une distinction entre la pratique du droit (qui se limite aux avocats) et la prestation de services juridiques (qui est autorisée de façon sélective pour les parajuristes). Les activités qui constituent la « pratique du droit » ne sont pas expressément définies dans la *Loi sur le Barreau* ni dans les règlements du Barreau de l'Ontario (BO) — on fait simplement référence à la pratique du droit comme faite par un « avocat² », ce qui donne une définition circulaire qui repose sur une compréhension implicite des activités auxquelles les avocats se livrent habituellement et traditionnellement.

En revanche, la prestation de services juridiques est expressément définie comme l'adoption d'une conduite « entraînant l'application de principes juridiques et l'exercice du jugement juridique à la situation ou aux objectifs d'une personne »³. Pour plus de précision, l'une ou l'autre des activités suivantes est expressément réputée fournir des services juridiques, c'est-à-dire donner à une personne des conseils sur ses intérêts, ses droits ou ses responsabilités juridiques (ou ceux d'une autre personne), choisir, rédiger, compléter ou réviser, au nom d'une personne : un document qui a une incidence sur leurs intérêts, leurs droits ou leurs responsabilités juridiques, et tout document devant être utilisé dans une instance juridictionnelle ; représenter une personne devant un organisme juridictionnel ; et négocier les intérêts, les droits ou les responsabilités juridiques d'une personne⁴. À ce titre, et par rapport à des listes comparables dans d'autres administrations canadiennes, la définition des activités est

¹ À l'heure actuelle, seul le Québec adopte une approche semblable à celle de l'Ontario, en ce sens que, en plus des avocats (représentants), le Québec délivre également des permis aux « notaires » qui ont une pratique juridique beaucoup plus étendue et approfondie que leurs homonymes en Ontario et dans d'autres provinces canadiennes. Comme il est expliqué plus loin à la section J de la présente annexe, les notaires du Québec ressemblent davantage aux parajuristes de l'Ontario.

² *Loi sur le Barreau*, L.R.O. 1990, ch. L 8, par. 1(1) [*Loi sur le Barreau de l'Ontario*].

³ *Ibid*, par. 1(5).

⁴ *Ibid*, par. 1(6). En outre, l'article (7) fournit plus de détails sur les activités incluses dans la « représentation d'une personne dans une instance ».

énoncée à un niveau assez général, mais elle est capable de saisir un très large éventail d'activités plus précises — qui sont donc réputées impliquer la prestation de services juridiques. Même si ce qui constitue la « pratique du droit » n'est pas défini, on peut supposer que cela englobe au moins tout cet éventail. Il faut toutefois noter qu'il est généralement reconnu, en Ontario et partout au Canada, que la fourniture de renseignements juridiques seulement ne constitue pas une activité qui entre dans les catégories de la pratique du droit ou de la prestation de services juridiques.

Bien que la prestation de services juridiques soit le point de référence pour les activités autorisées des parajuristes, ceux-ci n'ont le droit d'entreprendre qu'une gamme d'activités qui comprendraient la prestation de services juridiques. Plus précisément, en définissant les conditions du seul type de permis pour parajuriste (catégorie P1), le BO a imposé trois restrictions interreliées (fondées sur le champ de pratique des parajuristes indépendants avant l'introduction du permis). Premièrement, les parajuristes ne sont autorisés qu'à fournir des conseils, à préparer des documents et à mener des activités de négociation qui ont trait aux procédures judiciaires⁵ — ce qui exclut la prestation de ce type de services juridiques lorsqu'ils ont trait à ce qu'on a appelé le droit « transactionnel » (par exemple : préparation de documents contractuels relatifs au commerce ou à l'emploi, préparation de documents personnels ou d'entreprise et préparation de testaments). Deuxièmement, les titulaires de permis de techniciens juridiques ne sont autorisés qu'à représenter des personnes devant un nombre limité d'organismes décisionnels⁶. Troisièmement, ce nombre limité d'organismes décisionnels est le point de référence pour limiter la gamme des procédures judiciaires dans lesquelles ils peuvent fournir leurs services.

Le fondement du cadre de réglementation de l'Ontario est donc que seuls les professionnels du droit autorisés (avocats et parajuristes) peuvent pratiquer le droit ou fournir des services juridiques. Toutefois, le cadre de réglementation comprend également un éventail d'exceptions explicites qui permettent à divers types de « personnes non titulaires de permis » de se livrer à des activités qui seraient autrement traitées comme une pratique non autorisée du droit ou la prestation non autorisée de services juridiques. Les exceptions sont présentées dans quatre groupes, de la façon suivante, dont la portée est quelque peu différente.

1. Le premier groupe est précisé dans la *Loi sur le Barreau* et considère que diverses personnes ne pratiquent pas le droit ou ne fournissent pas de services juridiques, soit une personne agissant en son propre nom, une personne agissant dans le cours normal de l'exercice d'une profession ou d'une profession non juridique réglementée par la loi ; un employé ou un dirigeant d'une société exerçant des activités « internes » ; un employé ou un représentant bénévole d'un syndicat agissant pour le compte du syndicat ou un membre du syndicat relativement à une question syndicale⁷.

⁵ Barreau de l'Ontario, Règlement administratif 4, *Octroi de permis* (1^{er} mai 2007), paragraphe 6(2) [Barreau de l'Ontario, Règlement administratif 4].

⁶ Comme il est énoncé au par. 6(2)2 : La Cour des petites créances, la Cour de justice de l'Ontario (procédures relatives aux infractions provinciales), la cour des poursuites sommaires (poursuites en vertu du Code criminel), les tribunaux provinciaux et fédéraux, et les réclamations traitées par d'autres personnes.

⁷ *Loi sur le Barreau* (Ontario), *supra* note 2, par. 1(8).

2. Le deuxième groupe est précisé dans les Règles du Barreau et considère également que diverses personnes ne pratiquent pas le droit ou ne fournissent pas de services juridiques, c'est-à-dire une personne qui agit à titre de travailleur auprès des tribunaux dans le cadre du Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones ; une personne qui agit dans le cours normal de l'exercice d'une profession non-juridique, qu'elle soit réglementée par la loi ou non, mais à l'exclusion de la représentation dans les instances juridictionnelles, sauf dans le cas d'un comité d'adaptation⁸.
3. The Le troisième ensemble est également précisé dans les Règles du Barreau et autorise diverses personnes à fournir uniquement les services juridiques qui peuvent être fournis en vertu d'un permis de parajuriste (P1) : un employé qui fournit des services juridiques « internes » ; un employé d'une clinique juridique financée par Aide juridique Ontario ; un employé d'un organisme de services juridiques sans but lucratif financé par le gouvernement ; un ami, un voisin ou un parent (dont la profession n'est pas juridique), agissant sans frais et, dans le cas des amis et des voisins, seulement trois fois par année ; un député ou son personnel désigné ; un professionnel des ressources humaines agréé ; un fonctionnaire employé au Bureau du conseiller des travailleurs ou au Bureau du conseiller de l'employeur ou un bénévole au sein d'un groupe de travailleurs blessés, dont la portée est limitée (pour tous) à la sécurité au travail et à l'assurance contre les accidents du travail ; un représentant syndical ou son délégué, pour les problèmes ou les différends en milieu de travail seulement ; un étudiant en droit, sous supervision⁹.
4. Le quatrième groupe est également précisé dans les Règles du BO et autorise l'exécution de tâches et de fonctions par un étudiant en droit canadien ou ontarien, un étudiant parajuridique de l'Ontario ou d'autres personnes qui sont des employés de titulaires de permis, lorsqu'il est lié à la pratique du droit ou à la prestation de services juridiques d'un titulaire de permis qui emploie ou supervise directement la personne dans les contextes particuliers suivants : une entreprise professionnelle d'un titulaire de permis ; une entreprise titulaire de permis ; les gouvernements du Canada ou de l'Ontario ; une administration municipale, un gouvernement des Premières Nations, un gouvernement métis ou un gouvernement inuit ; une clinique juridique financée par Aide juridique Ontario ; Aide juridique Ontario ; un programme d'étudiants bénévoles du Canada ; un service juridique interne ; une société étudiante d'aide juridique ; et un cours ou programme d'éducation clinique¹⁰.

En prévision de la comparaison entre l'approche de l'Ontario et celles de certaines autres provinces, il convient de noter que l'Ontario ne prévoit aucune exemption pour les activités sans frais des personnes qui ne sont ni avocates ni parajuristes.

⁸ Barreau de l'Ontario, Règlement administratif n° 4, *supra* note 5, art. 28.

⁹ *Ibid.*, art. 30 et art. 31.

¹⁰ Barreau de l'Ontario, Règlement administratif n° 7.1, *Obligations et responsabilités professionnelles* (25 octobre 2007). Seuls les étudiants en droit de l'Ontario, et non les étudiants en droit du reste du Canada, et les étudiants parajuristes de l'Ontario, ont une autorisation dans le contexte des sociétés étudiantes d'aide juridique et des cours ou programmes de formation clinique [Barreau de l'Ontario, Règlement administratif n° 7.1].

Les exemptions prévues pour les personnes qui exercent une activité normale d'une profession ou d'un métier non juridique offrent une possibilité d'aide en matière de justice communautaire, dans la mesure où elle peut être caractérisée comme impliquant la prestation de services juridiques, et c'est ce dont il est question à la section 4 du présent rapport. Il y a aussi un service d'aide juridique particulier pour les femmes francophones de l'Ontario qui est exploité en collaboration avec l'organisme-cadre *Action ontarienne contre la violence faite aux femmes*. Les non-avocats sont intégrés à ce service en tant que « travailleurs de soutien juridique », et les activités de programme de ce type sont prises en compte à la section 6. De plus, comme il est mentionné à la section 4, les tribunaux de l'Ontario ont confirmé leur pouvoir d'autoriser les Amis McKenzie, du moins en ce qui concerne les questions de droit de la famille.

Au cours des dernières années, le BO a également apporté divers ajustements au cadre de réglementation afin d'accroître la capacité des titulaires de permis de contribuer à l'accès à la justice. Ces ajustements ont été brièvement examinés à la section 4 du présent rapport et ne seront donc que brièvement répétés ici. L'introduction de l'octroi de permis aux parajuristes était en partie justifiée au motif que leur régularisation contribuerait à l'accès à la justice. Les autres principaux ajustements ont été, premièrement, l'autorisation d'un certain nombre de mandats, autrement dit le « dégroupement » des services juridiques, qui a été introduit dans le but de permettre aux clients de retenir les services d'avocats pour seulement certains aspects d'une affaire juridique, réduisant ainsi les coûts globaux pour les clients capables de gérer les autres aspects de leur affaire¹¹. Le Barreau de la famille de l'Ontario a récemment lancé un programme pour appuyer la prestation de services dégroupés, offrant de la formation aux avocats en droit de la famille relativement à ce type de prestation de services et déployant des efforts concertés pour faire connaître la disponibilité de ces services au grand public¹². Deuxièmement, le Barreau de l'Ontario (BO) a adopté une norme modifiée sur les conflits d'intérêts pour les avocats qui offrent des services bénévoles dans des contextes particuliers¹³. Troisièmement, le BO a progressivement élargi les allocations pour les étudiants en droit et les étudiants parajuristes qui doivent accomplir des tâches liées à la pratique du droit et à la prestation de services juridiques¹⁴. Quatrièmement, en tant que forme initiale, limitée et ciblée de structure d'entreprise alternative pour la prestation de services juridiques, le BO a mis en œuvre un régime visant à permettre aux organisations de la société civile (OSC) sans but lucratif d'employer des titulaires de permis pour fournir des services juridiques directement aux clients

¹¹ Le BO a « autorisé » le dégroupement en 2011 en modifiant le *Code de déontologie* pour traiter spécifiquement des « mandats à portée limitée » : Barreau de l'Ontario, *Code de déontologie*, règle 3.2-1A, en ligne : Barreau de l'Ontario <<https://lso.ca/a-propos-du-barreau/lois-et-codes/code-de-deontologie/version-complete-du-code-de-deontologie>> [Barreau de l'Ontario, *Code de déontologie*].

¹² « Ontario's Family Law Limited Scope Services Project » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Ontario's Family Law Limited Scope Services Project* <www.familylawlss.ca/>.

¹³ Barreau de l'Ontario, *Code de déontologie*, *supra* note 11, règle 3.4-16.2. Aux fins de la norme modifiée, un « avocat *pro bono* » fait référence aux « avocats bénévoles qui fournissent des services bénévoles de courte durée sous les auspices d'un fournisseur de services juridiques bénévoles ou sans but lucratif, et aux avocats qui fournissent des services dans le cadre d'un programme de Services juridiques pro bono Ontario ».

¹⁴ Pour le cadre actuel, voir Barreau de l'Ontario, Règlement administratif 7.1, *supra* note 10 art. 2.1.

que ces OSC servent habituellement¹⁵. Enfin, à la suite de l'examen de Bonkalo¹⁶, un changement réglementaire potentiellement important est actuellement à l'étude — un élargissement pour inclure des tâches précises en matière de droit de la famille dans la portée des activités autorisées que les parajuristes peuvent entreprendre¹⁷.

B. Alberta

L'Alberta semble suivre l'approche traditionnelle de l'exclusivité des avocats, mais avec une importante différence de la réalité ; elle compte un nombre important de parajuristes indépendants en exercice, c'est-à-dire des personnes non-avocates qui fournissent des services juridiques, contre rémunération, qui ne sont pas employées par des avocats, en affaire avec des avocats ou sous la supervision d'avocats, ou sous la réglementation du Barreau de l'Alberta ou de tout autre organisme. La base sur laquelle ce secteur parajuridique indépendant fonctionne et la portée de ses activités ne sont pas tout à fait claires. Dans une certaine mesure, ce secteur semble reposer sur un ensemble d'autorisations légales expresses pour que les personnes soient représentées par un « mandataire » (qui n'est habituellement pas un avocat) relativement à certains types de procédures relevant de la compétence provinciale. Mais la portée des services offerts par au moins certains segments du secteur des parajuristes indépendants en Alberta semble aller au-delà de ces autorisations expresses d'agir. Pourtant, cette portée est bien connue du Barreau de l'Alberta et même encouragée par ce dernier, du moins en ce qui concerne les questions peu complexes et à faible risque¹⁸. Cela donne à penser qu'il semble y avoir une compréhension réglementaire selon laquelle il n'est pas interdit aux non-avocats de fournir des services juridiques pour les questions peu complexes et à faible risque. En retour, cette compréhension de la réglementation semble être fondée sur l'idée qu'il est possible de distinguer la « pratique du droit » (ce que seuls les avocats peuvent faire) de la simple « prestation de services juridiques » (ce que les non-avocats peuvent faire), au moment où la prestation de services juridiques commence à comporter un niveau de complexité et de risque qui ne devrait être géré que par un avocat ayant la formation et l'expérience appropriées — en analyse juridique, rédaction et représentation — et qui est assujéti aux règles d'éthique et a une assurance responsabilité.

Le point de départ de la *Legal Profession Act* (LPA) est que seuls les membres actifs du Barreau de l'Alberta peuvent exercer la profession d'avocat, agir à titre d'avocat dans un tribunal, agir au nom d'une personne pour [TRADUCTION] « commencer, poursuivre ou défendre » toute action en justice ou règlement d'une réclamation en responsabilité civile délictuelle (ou

¹⁵ Barreau de l'Ontario, Règlement administratif n° 7, *Entreprises* (1^{er} mai 2007), partie IV.

¹⁶ L'hon. Annemarie E. Bonkalo, *Examen des services de droit de la famille* (Toronto : Ministère du Procureur général, 2016), en ligne : <www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/family_legal_services_review/>.

¹⁷ En juin 2020, le BO a lancé un appel de commentaires sur une proposition visant à instaurer un permis de prestataire de services en droit de la famille.

¹⁸ Barreau de l'Alberta, « Alternative Delivery of Legal Services Final Report » (février 2012), aux p. 16 et 25, en ligne : www.cba.org/CBA/cle/PDF/JUST13_Paper_Billington.pdf.

négociation du règlement d'une réclamation en responsabilité civile délictuelle)¹⁹. Ces restrictions sont énoncées dans une disposition intitulée « Pratique du droit », mais aucune partie de la disposition, ni la LPA, ne fournit une définition de « pratique du droit ». La LPA n'utilise pas non plus le terme « avocat ».

En vertu d'une autre disposition de la LPA intitulée [TRADUCTION] « Fausse déclaration sur le statut professionnel », aucune personne autre qu'un membre actif du Barreau ne peut prétendre être un membre actif ou être [TRADUCTION] « une personne légalement autorisée à pratiquer le droit ou à exercer la pratique ou la profession d'avocat²⁰ ».

Le cadre législatif de l'Alberta établit donc un monopole fondamental sur la pratique du droit — qui semble équivaloir à la pratique comme avocat. En même temps, la LPA prévoit un certain nombre d'exceptions qui comprennent certains « non-avocats ». Sous réserve de certaines conditions, il existe des exceptions pour les étudiants en droit, les étudiants en droit de l'université, les professionnels du droit titulaires d'un permis d'une autre administration canadienne ou étrangère, les notaires, les dirigeants ou les employés de sociétés, de sociétés en nom collectif ou d'organismes non constitués en société qui préparent des documents internes, les personnes qui se représentent elles-mêmes, les fonctionnaires publics, les experts en assurance agréés et les personnes autorisées par la loi à comparaître à titre de mandataires devant un juge de paix, la cour provinciale ou un juge provincial²¹.

Notre examen des règles de l'Alberta indique qu'il ne semble pas y avoir d'exceptions qui autorisent la prestation d'aide liée au droit dans la nature de l'aide en matière de justice communautaire (dans la mesure où elle peut être qualifiée de prestation de services juridiques). Mais une initiative réglementaire relativement récente pourrait constituer un pas dans cette direction. Au milieu de 2019, des modifications aux règles réglementaires ont permis au Barreau de l'Alberta d'établir un programme d'inscription des fournisseurs de services juridiques approuvés (ALSP)²². En vertu de cette initiative, telle qu'elle est énoncée dans le guide officiel²³, le Barreau cherche à reconnaître :

[TRADUCTION]... le rôle clé des organismes bénévoles dans la prestation de services juridiques au public en Alberta... [et]... répondre à la demande croissante de services juridiques accessibles pour les personnes et les organismes mal desservis en Alberta en encourageant les initiatives bénévoles en Alberta²⁴.

Les critères de base pour l'admissibilité à l'exploitation dans le cadre du ALSP sont les suivants :

¹⁹ *Legal Profession Act*, RSA2000, par. 106(1).

²⁰ *Ibid.*, par. 107(1).

²¹ *Ibid.*, par. 106(2).

²² Barreau de l'Alberta, *The Rules of the Law Society of Alberta* (3 décembre 2020), partie 1, articles 2 (1,1) et (1,2), en ligne (pdf) : *Barreau de l'Alberta* <www.documents.lawsociety.ab.ca/wp-content/uploads/2017/01/04144612/Rules.pdf>.

²³ Barreau de l'Alberta, « Approved Legal Services Provider – Application Guide » (consulté le 20 janvier 2021), en ligne : *Barreau de l'Alberta* <www.documents.lawsociety.ab.ca/wp-content/uploads/2019/06/ALSP-Application-Guide.pdf>.

²⁴ *Ibid.* p. 1, par. 1.

Pour fonctionner, un fournisseur de services juridiques approuvé doit être une entité, un organisme ou un programme, à l'exclusion des entreprises à but lucratif, et fournir ou faciliter la prestation de services juridiques bénévoles au public en Alberta. Les services juridiques bénévoles sont des services fournis pour le bien public. Le bien public est réalisé de diverses façons, notamment en rendant les services juridiques accessibles à ceux qui, autrement, n'y auraient peut-être pas accès²⁵.

Pour ce qui est de la possibilité d'offrir de l'aide en matière de justice communautaire, ce qu'il est essentiel de noter au sujet de ce programme, c'est qu'il ne limite pas les participants au programme du ALSP au seul recours à des avocats pour fournir des services juridiques bénévoles. Bien qu'il semble nécessaire de désigner un « avocat responsable » au sein de l'organisation, d'autres employés et bénévoles non-avocats de l'organisation sont autorisés à participer à la prestation de services juridiques bénévoles. Selon la structure interne d'un ALSP, les activités quotidiennes liées à la prestation de services juridiques bénévoles peuvent nécessiter un degré plus ou moins élevé d'aide en matière de justice communautaire sous la forme de travailleurs communautaires qui fournissent une aide de première ligne pour les problèmes liés au droit. Cela dit, il semble que la plupart des organisations qui ont été inscrites à ce jour à titre de ALSP utilisent des modèles de prestation de services axés sur les avocats²⁶. En fin de compte, le régime de l'Alberta pourrait fonctionner de façon très semblable au fonctionnement de la permission en matière de structures d'entreprise alternatives de l'OSC en Ontario.

C. Colombie-Britannique

La Colombie-Britannique utilise une approche modifiée axée sur les avocats qui comprend une orientation axée sur les services rémunérés et, par conséquent, une exemption pour les services sans frais. La Colombie-Britannique interdit généralement à toute personne autre qu'un avocat en exercice de pratiquer le droit, mais exempte également diverses personnes de cette interdiction, y compris une exemption pour les non-avocats de « pratiquer le droit » lorsqu'ils le font dans une situation sans présence [traduction] « d'une rétribution, d'un gain ou d'une récompense, directe ou indirecte, de la part de la personne pour qui les actes sont accomplis²⁷ ». La « pratique du droit » est expressément définie par référence à une liste d'activités qui, en fait, semble être aussi vaste que la liste exhaustive qui définit la « prestation de services juridiques » en Ontario.

²⁵ *Ibid.* p. 2, par. 7.

²⁶ Voir Barreau de l'Alberta, « Approved Legal Service Providers for the Public » (20 janvier 2021), en ligne : [Barreau de l'Alberta <www.lawsociety.ab.ca/resource-centre/public-resources/approved-legal-services-providers-for-the-public/>](http://www.lawsociety.ab.ca/resource-centre/public-resources/approved-legal-services-providers-for-the-public/).

²⁷ *Legal Profession Act*, RSBS 2007, par. 1(1) de la définition de « pratique du droit », par. h) [*Legal Profession Act* (C.-B.)].

Les personnes exemptées, autres que les non-avocats agissant sans frais, sont une personne agissant en son propre nom, une personne autorisée en vertu de la *Court Agent Act*²⁸, un étudiant stagiaire, un particulier ou un étudiant stagiaire employé par la Legal Services Society et supervisé par un avocat ; les avocats d'autres administrations canadiennes ou les avocats étrangers titulaires d'un permis applicable ; et, si c'est permis, les avocats non-praticiens²⁹. De plus, la *Legal Profession Act* exempte également les fonctionnaires publics, les notaires et les experts en assurance³⁰. Les ententes conclues dans le cadre des régimes de services juridiques prépayés et d'autres programmes d'assurance responsabilité civile sont également protégées³¹. En ce qui a trait à la question générale de l'accès à la justice, il convient de noter que les notaires de la Colombie-Britannique ont un champ de pratique légal plus vaste que dans d'autres administrations canadiennes³².

La permission accordée aux non-avocats agissant sans frais aurait pu faire partie de la base de l'établissement du BC Advocates Program, qui a permis de placer des représentants formés pour fournir de l'aide liée au droit dans des organismes communautaires de la province ; les représentants sont supervisés par des avocats contractuels.

Le Barreau de la Colombie-Britannique (Law Society of British Columbia, LSBC) reconnaît et autorise la prestation de services juridiques par des parajuristes supervisés par un avocat, qui sont appelés « parajuristes désignés ». La portée des activités que ces parajuristes supervisés sont autorisés de faire est plus vaste en Colombie-Britannique que dans d'autres administrations canadiennes³³. Plus récemment, la LSBC a examiné la possibilité de permettre aux parajuristes supervisés de comparaître devant les tribunaux en organisant un projet pilote sur les questions de droit de la famille dans des registres sélectionnés des cours provinciales et supérieures. Bien que de telles comparutions soient autorisées avec l'approbation du juge qui préside, la politique uniforme des tribunaux consiste à refuser la permission. Le projet pilote visait à déterminer si cette politique devait être assouplie, mais il a été abandonné lorsqu'il est devenu évident que trop peu de parajuristes supervisés cherchaient à participer.

La LSBC a également accordé une certaine attention à la question de savoir s'il faut permettre et autoriser des parajuristes indépendants à fournir des services juridiques. Avec l'encouragement

²⁸ Cette permission est extrêmement limitée — elle ne permet à un représentant non-avocat de le faire que lorsqu'il n'y a pas d'avocats qui pratiquent dans la région géographique.

²⁹ *Legal Profession Act* (C.-B.), *supra* note **Error! Bookmark not defined.**, par. 15(1).

³⁰ *Ibid.*, par. 1(1) de la définition de « pratique du droit », par. i), j), k).

³¹ *Ibid.*, définition de « pratique du droit », art. l).

³² The Society of Notaries Public of British Columbia, « The Society of Notaries Public of British Columbia » (consulté le 20 janvier 2021), en ligne : *The Society of Notaries Public of British Columbia* <www.snpbc.ca/>; *Notaries Act*, RSBC 1996, c 334, art. 28, 55; Lisa Trabucco, « Lawyers' Monopoly? Think Again : The Reality of Non-Lawyer Legal Service Provision in Canada » (2018) 96 la Revue du Barreau canadien, p. 460 à 478, où on peut lire ce qui suit : [traduction] « Les notaires de la Colombie-Britannique s'autoréglementent et fournissent des services juridiques non litigieux liés à l'achat et à la vente d'une entreprise, aux contrats, aux déclarations de soins de santé, aux déclarations de pertes d'assurance, à la notarisation de documents, aux transferts de biens immobiliers, à la préparation de testaments et aux procurations. » [Trabucco].

³³ Les parajuristes désignés sont autorisés par la LSBC à fournir des conseils juridiques, à comparaître devant les tribunaux et à participer à des médiations en droit de la famille, voir Le Barreau de la Colombie-Britannique, *Code of Professional Conduct for British Columbia (Ithe BC Code)*, Barreau de la Colombie-Britannique, 2013, ch. 6 et Barreau de la Colombie-Britannique, *Law Society Rules 2015* (mis à jour en décembre 2020), règle 2-13., en ligne : *Barreau de la Colombie-Britannique* <www.lawsociety.bc.ca/support-and-resources-for-lawyers/act-rules-and-code/law-society-rules/>.

de la LSBC, l'Assemblée législative de la Colombie-Britannique a adopté une loi autorisant l'octroi de permis à des parajuristes indépendants. Cependant, les membres de la LSBC ont adopté une résolution pour bloquer la mise en œuvre. À l'heure actuelle, selon la LSBC, la question est à l'étude par le Groupe de travail sur les parajuristes autorisés, qui doit présenter son rapport sous peu³⁴.

Tout récemment, la LSBC a annoncé une nouvelle initiative de type « essai d'innovation » qui pourrait permettre d'explorer les services d'aide en matière de justice communautaire. Pour reprendre les termes de la LSBC, l'essai d'innovation [traduction] « offrira un environnement structuré qui permettra aux particuliers et aux organisations qui ne sont ni des avocats ni des cabinets d'avocats de fournir une aide et des conseils juridiques efficaces pour répondre aux besoins juridiques non satisfaits du public³⁵ ».

D. Manitoba

Le Manitoba utilise également une approche axée sur les services rémunérés qui limite généralement la pratique du droit aux avocats, mais exempte diverses personnes de cette restriction et « permet négativement » aux non-avocats de se livrer à un ensemble d'activités qui relèvent de l'« exercice du droit », pourvu qu'ils ne le fassent pas « directement ou indirectement, contre rémunération ou dans l'espoir de toucher une rémunération³⁶ ». Il s'agit d'une « permission négative » en ce sens que certaines activités juridiques ne sont réputées appartenir qu'à la catégorie de la « pratique du droit », qui est généralement réservée aux avocats, lorsque les activités sont entreprises en contrepartie ou dans l'attente d'une rémunération ou d'une récompense.

Les personnes exemptées sont les fonctionnaires publics, les notaires, les registraires de district et les registraires adjoints³⁷, les personnes qui agissent en leur propre nom ou qui se représentent elles-mêmes et les dirigeants ou les employés d'organisations constituées ou non en société qui préparent des documents « internes »³⁸. De plus, *la Loi sur la Société d'aide juridique du Manitoba* habilite les organisations à employer des non-avocats pour fournir des services juridiques, à condition qu'ils le fassent sous la supervision d'un avocat³⁹.

L'ensemble des activités est vaste et porte sur la prestation de conseils juridiques, la rédaction, la révision ou le règlement de divers types de documents, y compris ceux qui peuvent être utilisés dans le cadre de procédures judiciaires ou extrajudiciaires ou de procédures en vertu d'une loi du Canada ou du Manitoba ; le fait de régler ou de négocier le règlement d'une réclamation délictuelle et d'accepter de fournir les services d'un avocat à quiconque, sauf dans

³⁴ Voir l'information en ligne : Barreau de la Colombie-Britannique, « Licensed Paralegals » (consulté le 20 janvier 2021), en ligne : Barreau de la Colombie-Britannique <www.lawsociety.bc.ca/our-initiatives/legal-aid-and-access-to-justice/licensed-paralegals/>.

³⁵ Barreau de la Colombie-Britannique, « Innovation Sandbox » (consulté le 20 janvier 2021), en ligne (en anglais seulement) : Barreau de la Colombie-Britannique <www.lawsociety.bc.ca/our-initiatives/innovation-sandbox/>.

³⁶ *Loi sur la profession d'avocat*, CPLM ch. L107, par. 20(3) [*Loi sur la profession d'avocat* (Manitoba)].

³⁷ En ce qui concerne la *Loi sur les biens réels* seulement.

³⁸ *Loi sur la profession d'avocat* (Manitoba), *supra* note 36, par. 20(4).

³⁹ *Loi sur la Société d'aide juridique du Manitoba*, CPLM ch. L105, par. 15(1).

certain contextes (comme un régime de services juridiques prépayés). En fin de compte, cet ensemble d'activités semble être aussi global que l'ensemble d'activités englobant la portée des « services juridiques » tels que définis en Ontario.

La « permission négative » permet donc qu'une vaste gamme d'activités juridiques relevant de la « pratique du droit » soient entreprises sans frais par des non-avocats, mais cela ne semble pas s'étendre à la comparution en tant que représentant devant un tribunal ou à la représentation d'une autre personne dans le cadre d'actions en justice. Cela s'explique par le fait que ces activités sont interdites à toute personne (autre qu'un avocat) indépendamment de la restriction de la pratique du droit, de sorte que ces interdictions distinctes ne semblent pas être outrepassées par la permission de pratiquer le droit sans frais⁴⁰. En même temps, il est permis d'aider une personne à comparaître pour elle-même sans frais (plutôt que de comparaître pour elle sans frais), mais sous réserve d'un examen judiciaire⁴¹.

Outre ces activités non juridiques, d'autres initiatives axées sur les avocats visant à améliorer l'accès à la justice ont également été entreprises au cours des dernières années. Le premier est le Family Law Access Centre, une initiative du Barreau du Manitoba, qui vise à fournir des avocats aux personnes ayant des problèmes de droit de la famille dont le revenu est supérieur aux seuils d'admissibilité financière de la Société d'aide juridique du Manitoba⁴². Les gens qui reçoivent de l'aide doivent accepter de payer le coût de l'aide juridique, mais ce coût est facturé à des taux réduits par des avocats qui ont accepté de participer au programme. Le service a rapidement atteint sa capacité maximale, a dû établir une liste d'attente et n'a pas accepté de nouvelles demandes. On a signalé⁴³ que le Barreau aimerait que ce programme devienne permanent, mais qu'il soit offert par une entité autre qu'elle, puisque son mandat principal est la réglementation et non la prestation de services.

Le Barreau du Manitoba s'est récemment penché sur la question de savoir s'il fallait favoriser l'accès à la justice en [traduction] « renonçant au monopole de la profession sur la prestation de services juridiques⁴⁴ ». Cette étude a été entreprise par un comité spécial du président sur les autres fournisseurs de services juridiques. Dans son *rapport et son mémoire de recommandations*, le comité était disposé à reconnaître que [traduction] « malgré l'interdiction légale de pratiquer le

⁴⁰ *Loi sur la profession d'avocat* (Manitoba), *supra* note 36, par. 20(3). Dans l'affaire *R. c. Stagg*, 2011 MBQB 294, la Cour du Banc de la Reine du Manitoba a reconnu que, conformément au Code criminel du Canada, les agents non-avocats rémunérés sont autorisés à représenter des personnes dans des affaires de déclaration de culpabilité par procédure sommaire devant la Cour provinciale, mais elle a conclu qu'elle n'a pas la compétence inhérente pour contourner l'interdiction générale prévue dans la *Loi sur la profession d'avocat* à l'égard des non-avocats agissant à titre de représentants rémunérés.

⁴¹ Dans l'arrêt *Moss c. NN Life Insurance Co*, 2004 MBCA 10 (CanLII), la Cour d'appel du Manitoba a statué qu'un non-avocat non rémunéré peut aider une personne agissant en son nom dans des affaires juridiques, y compris pendant des procédures judiciaires, sans enfreindre les interdictions distinctes. Cette retenue repose sur une distinction entre aider une personne qui agit en son propre nom et comparaître au nom d'une personne ou agir autrement en son nom dans le cadre de procédures judiciaires.

⁴² Allison Fenske et Beverly Froese, Public Interest Law Centre, *Justice Starts Here : A One-Stop Shop Approach for Achieving Greater Justice in Manitoba* (Winnipeg : Centre canadien de politiques alternatives Manitoba, 2017) aux p. 43-44, en ligne : *Centre canadien de politiques alternatives* <www.policyalternatives.ca/publications/reports/justice-starts-here> [Fenske et Froese].

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ President's Special Committee on Alternative Legal Service Providers, *Report and Recommendations Memorandum* (11 avril 2018) (Barreau du Manitoba) (en dossier auprès des auteurs), p. 1.

droit sans autorisation, la réalité est que de nombreux services juridiques sont fournis au public par des fournisseurs de services autres que des avocats⁴⁵ ». Le comité a ajouté que, même si cette activité contrevenait « techniquement »⁴⁶ aux interdictions de pratique non autorisée, le Barreau n'avait pas cherché à mettre fin à cette activité parce que [traduction] « dans la plupart des cas, les fournisseurs de services fournissent un service important (que les avocats ne semblent pas fournir), sont compétents dans ce qu'ils font et ne nuisent pas aux membres du public⁴⁷. » En fin de compte, le comité a recommandé un ensemble de modifications législatives qui permettraient au Barreau d'autoriser diverses ententes de services juridiques axées sur l'accès à la justice. Cet ensemble comprend d'autres exceptions aux restrictions imposées à la pratique du droit pour les catégories de fournisseurs de services juridiques qui exercent sans réglementation, y compris ceux qui le font déjà ; la prestation de services juridiques prescrits en droit de la famille ou dans d'autres domaines par des non-avocats agissant sous la supervision d'avocats ou agissant indépendamment en vertu d'un nouveau pouvoir d'octroyer une licence à portée limitée pour une telle prestation ; et la prestation de services juridiques au moyen de mécanismes semblables à l'approche des structures d'entreprise alternatives des organisations de la société civile (OSC) en Ontario. Une loi donnant suite à la recommandation visant à accorder des licences à portée limitée a récemment été adoptée, mais elle n'est pas encore en vigueur⁴⁸. À notre connaissance, aucune mesure législative n'a été prise relativement aux autres recommandations.

Un récent rapport publié par le Bureau du Manitoba du Centre canadien de politiques alternatives sur l'amélioration de l'accès à la justice au Manitoba a été l'une des sources d'information sur lesquelles le comité s'est fondé. Le rapport identifie une variété d'organismes communautaires qui semblent avoir recours à du personnel ou à des bénévoles non-avocats pour fournir divers types et degrés d'aide juridique sans frais⁴⁹.

E. Saskatchewan

La Saskatchewan a récemment modifié des éléments clés de sa *Legal Profession Act*, en réponse aux recommandations d'un groupe de travail mis sur pied par le Barreau de la Saskatchewan. L'approche globale en Saskatchewan demeure axée sur les avocats, mais il y a maintenant le pouvoir d'accorder des « licences à portée limitée » aux non-avocats qui les autorisent à se livrer à des activités qui relèvent de la pratique du droit. De plus, les modifications récentes, lorsqu'elles seront pleinement en vigueur, clarifieront ce qui constitue une pratique restreinte du droit. Comme dans toutes les autres administrations canadiennes, la Saskatchewan accorde

⁴⁵ *Ibid.* à la p. 7.

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ Il s'agit du Projet de loi 28, *Loi modifiant la Loi sur la profession d'avocat*, 2^e session, 42^e législature, 2019-2020, en ligne : <<https://web2.gov.mb.ca/bills/42-2/b028f.php/>>.

⁴⁹ Fenske et Froese, *supra* note 42.

des exemptions à certains non-avocats. En même temps, les modifications récentes ont abrogé des dispositions qui semblaient permettre aux non-avocats de mener des activités sans frais⁵⁰.

La Saskatchewan impose depuis longtemps une restriction à la pratique du droit qui interdit généralement à toute personne qui n'est pas membre du Barreau de la Saskatchewan de le faire⁵¹. Ce n'est que grâce aux modifications récentes que la Saskatchewan a défini la pratique du droit et, ce faisant, a utilisé un libellé semblable à celui utilisé pour définir la prestation de services juridiques en Ontario⁵². Fait intéressant, la Saskatchewan a également choisi, conformément à une recommandation du groupe de travail, d'exempter explicitement de la portée de la pratique du droit la communication de renseignements juridiques aux membres du public⁵³. La Saskatchewan exempte également diverses personnes des restrictions imposées à la pratique du droit, certaines exemptions étant autorisées par la *Legal Profession Act* et d'autres par les *Règles* du Barreau. En vertu de la Loi, les exemptions s'appliquent à une personne agissant en son propre nom, à un étudiant stagiaire en droit, à un agent de police comparaisant au nom de la Couronne, à un employé du gouvernement de la Saskatchewan ou du gouvernement du Canada qui intente des poursuites par procédure sommaire en vertu des lois fédérales, à un shérif et à toute autre personne autorisée par les *Règles* du Barreau. En vertu des *Règles* récemment modifiées, les autres exemptions suivantes sont prévues : un médiateur ou un conciliateur ; un participant aux négociations collectives ou au règlement des différends ; des arbitres autorisés par la loi ; des lobbyistes législatifs ; un fonctionnaire public (agissant dans le cadre de son mandat) ; les représentants profanes employés par le gouvernement pour les organismes et les tribunaux administratifs ; les notaires ; les personnes qui offrent des services de travailleurs des tribunaux pour les Autochtones ; les personnes autorisées à exercer le droit en vertu des lois provinciales ou fédérales ; les fournisseurs « internes » ; les étudiants en droit et les personnes approuvées par un tribunal administratif pour assurer la représentation dans les procédures administratives arbitrales⁵⁴.

Une autre exemption, demandée par le Barreau sur la recommandation de son groupe de travail, a été adoptée, mais n'est pas encore en vigueur⁵⁵. L'exemption s'appliquerait aux personnes qui ont été spécialement autorisées par le Barreau à se livrer à des activités limitées qui relèvent de la pratique du droit, même si elles ne sont pas avocates. Cette exemption s'appuie sur d'autres nouvelles dispositions qui habilent le Barreau à délivrer des permis à

⁵⁰ Cette exemption apparente découlait du libellé de l'article 30 de la *Legal Profession Act*, qui définissait le [traduction] « pouvoir de pratiquer le droit ». Le libellé préalable à l'amendement précisait que personne d'autre qu'un membre certifié du Barreau ne pouvait [traduction] « pratiquer au barreau d'un tribunal [...] en Saskatchewan », « poursuivre tout bref ou processus », « entamer, poursuivre ou défendre toute action ou procédure devant un tribunal » ou, et c'est ce qui semble être le cas, « conseiller, faire ou exécuter, contre rémunération ou rétribution, directement ou indirectement, tout travail ou service relatif aux lois de la Saskatchewan ou de toute autre province ou territoire à l'extérieur de la Saskatchewan ». De plus, l'article interdisait à quiconque prétendait représenter une autre personne dans une procédure judiciaire de recouvrer des honoraires, des récompenses ou des débours et les jugeait coupables d'outrage au tribunal. Le résultat semblait être qu'un non-avocat était autorisé négativement à exercer des activités sans frais dans la pratique du droit, sauf dans le cadre de procédures judiciaires.

⁵¹ *The Legal Profession Act, 1990*, SS 1990-91, ch. L-10.1, art. 30.

⁵² *Ibid.*, art. 29.1.

⁵³ *Ibid.*, par. 30(3).

⁵⁴ Barreau de la Saskatchewan, *Rules*, Regina, LSS, 2020, r 1002.

⁵⁵ Il s'agit de l'alinéa 31h) de la *Legal Profession Act*, modifiée par la *Legal Profession Amendment Act, 2019*, ch. 7, art. 19b).

portée limitée et à autoriser des permis à portée limitée. Le groupe de travail a recommandé cette approche comme moyen d'habiliter les soi-disant fournisseurs de services juridiques alternatifs au cas par cas, plutôt que de créer une nouvelle catégorie générale de professionnels du droit, comme cela s'est fait en Ontario avec les parajuristes. Ce pouvoir d'octroi de licences à portée limitée pourrait être utilisé pour autoriser la prestation de services d'aide en matière de justice communautaire, bien que nous puissions soutenir qu'il pourrait y avoir des inconvénients à imposer un régime d'octroi de licences supplémentaires, établies et surveillées par des avocats, aux fournisseurs d'aide en matière de justice communautaire.

F. Nouvelle-Écosse

L'approche adoptée en Nouvelle-Écosse est semblable à l'approche modifiée axée sur les avocats, qui met l'accent sur les services gratuits au Manitoba en ce sens qu'il y a une restriction générale, mais aussi une permission négative pour les activités sans frais. En Nouvelle-Écosse, la pratique du droit est expressément définie comme [traduction] « l'application de principes juridiques et de jugement à l'égard des circonstances ou des objectifs d'une personne qui exigent les connaissances et les compétences d'une personne formée en droit⁵⁶ ». À cela s'ajoute une liste de comportements particuliers, lorsqu'ils sont entrepris pour le compte d'une autre personne relativement à ses droits ou responsabilités juridiques, qui comprend les recommandations et les conseils, la préparation de documents et d'ententes, la représentation devant des organismes décisionnels et la négociation⁵⁷. Il s'agit d'un éventail d'activités qui semble aussi vaste que la définition de « services juridiques » en Ontario⁵⁸. Le régime de la Nouvelle-Écosse interdit expressément aux personnes autres que les avocats titulaires d'un permis (les membres de la Nova Scotia Barristers' Society, qui est l'organisme d'autoréglementation des avocats de la Nouvelle-Écosse), les avocats étrangers approuvés, des stagiaires ou des étudiants en droit participant à des programmes d'aide juridique ou à des programmes cliniques supervisés, de la pratique du droit [traduction] « contre rémunération, gain, récompense ou autre compensation directe ou indirecte⁵⁹ ». Par conséquent, le régime de la Nouvelle-Écosse permet à quiconque de pratiquer le droit sans frais. Bien que cela pourrait permettre l'aide en matière de justice communautaire (dans la mesure où elle peut être qualifiée de services juridiques), nous n'avons pas été en mesure de trouver de programmes ou de fournisseurs de services juridiques sans frais en Nouvelle-Écosse.

De plus, les personnes qui se représentent elles-mêmes sont exemptées de la restriction générale, de même que divers autres types de personnes et d'entités en ce qui concerne leurs rôles et leurs fonctions, à savoir les titulaires de charge publique ; les sociétés de prêt ou de fiducie constituées en société ayant des pouvoirs pertinents ; les comptables relativement aux

⁵⁶ *Legal Profession Act*, SNS 2004, ch. 28, modifié par SNS 2010, c h.56, par. 16(1) [*Legal Profession Act* (Saskatchewan)].

⁵⁷ *Ibid.*, par. 16(1).

⁵⁸ En Ontario, la gamme comprend des activités liées non seulement aux droits et responsabilités juridiques, mais aussi à l'intérêt juridique, ce qui peut signifier qu'elle est plus vaste.

⁵⁹ *Legal Profession Act* (Saskatchewan), *supra* note **Error! Bookmark not defined.**, par. 16(2).

affaires comptables des personnes qui les emploient ; les mandataires représentant les sociétés autorisées par la loi ; une société d'avocats ; un agent ou un expert en assurance ; les médiateurs et les arbitres ; les employés syndiqués relativement à l'arbitrage ou aux procédures administratives ; les représentants élus (fédéraux, provinciaux et municipaux) ; les sénateurs et les autres personnes désignées autrement⁶⁰.

En vertu du *Code of Professional Conduct* de la Nova Scotia Barristers' Society, les avocats sont généralement autorisés à assigner des tâches associées à leur pratique du droit à du personnel et à des adjoints qui ne sont pas avocats, mais seulement pendant qu'ils assurent une supervision directe, et certaines activités sont exclues⁶¹.

G. Nouveau-Brunswick

L'approche du Nouveau-Brunswick limite généralement la pratique du droit aux avocats titulaires d'un permis (membres du Barreau du Nouveau-Brunswick, ainsi qu'aux titulaires de permis d'autres administrations canadiennes), mais permet également les sociétés professionnelles, les étudiants en droit et les étudiants en droit qui participent à des programmes cliniques et d'aide juridique supervisés de le faire⁶². De plus, divers types de personnes sont exemptés, notamment les personnes qui agissent en leur propre nom, le personnel rémunéré et supervisé et les adjoints d'avocats, les fonctionnaires publics, les syndic de faillite, les experts en matière d'assurance et les fournisseurs de services de médiation ou d'arbitrage⁶³. De plus, il n'est pas expressément interdit de prendre ou de réviser une procuration ou un transfert d'actions (sans fiducie ou limitation), d'être témoin ou de certifier un instrument ou une procédure ; et d'exercer un métier ou une profession autorisé ou faisant l'objet d'un permis en vertu d'une loi ou d'un règlement provincial⁶⁴.

La pratique du droit est expressément définie comme le fait d'« appliquer des principes et des procédures juridiques au profit ou à la demande d'une autre personne⁶⁵ », et cette définition est complétée par une liste exhaustive d'activités incluses, dont l'une pourrait être en quelque sorte un fourre-tout, c'est-à-dire : « fournir des services juridiques »⁶⁶.

Par conséquent, le cadre réglementaire du Nouveau-Brunswick laisse une certaine marge de manœuvre aux non-avocats pour exercer le droit. Cette marge est prévue par les exemptions particulières pour les non-avocats qui jouent des rôles précis, mais aussi par les activités non interdites et les pratiques d'autres métiers et professions réglementés. À cet égard, il y a une similitude avec l'exemption prévue dans le régime ontarien qui, selon nous, constitue un fondement pour l'aide en matière de justice communautaire dans cette province. Nous n'avons

⁶⁰ *Ibid.*, par. 16(4).

⁶¹ Nova Scotia Barristers' Society, *Code of Professional Conduct* (Halifax : Nova Scotia Barristers' Society, 2011), ch. 6.1, en ligne (en anglais seulement) : Nova Scotia Barristers' Society <hnsbs.org/wp-content/uploads/2019/11/CodeofProfessionalConduct.pdf>.

⁶² *Loi de 1996 sur le Barreau*, L.N.-B. 1996, ch. 89, modifié par L.N.-B. 2009, ch. 25, par. 33(1).

⁶³ *Ibid.*, par. 33(2).

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ *Ibid.*, art. 2.

⁶⁶ *Ibid.*

pas été en mesure de trouver de documentation sur les activités liées à la nature de l'aide en matière de justice communautaire entreprises par les membres des professions réglementées, comme les travailleurs sociaux, au Nouveau-Brunswick.

À la suite de demandes de renseignements auprès du Barreau, il semble que les activités non interdites, en particulier en ce qui concerne la rédaction de procurations, ne sont entreprises que par des personnes qui ne sont pas des avocats dans les contextes limités et pertinents des services bancaires personnels et de la gestion des soins de santé personnels.

H. Île-du-Prince-Édouard

Le cadre réglementaire de l'Île-du-Prince-Édouard (Î.-P.-É.) est en termes généraux semblable à ceux du Manitoba et de la Nouvelle-Écosse, en ce sens qu'il impose une restriction générale à la pratique du droit aux avocats, mais avec diverses exemptions et aussi une permission négative pour les activités sans frais (par conséquent, une approche axée sur les services payants). Le cadre de l'Î.-P.-É. s'articule autour d'une restriction à l'exercice de la profession d'« avocat⁶⁷ » et définit le champ d'exercice de cette pratique et de cette profession en faisant référence à une vaste liste d'activités, lorsqu'elles sont entreprises [traduction] « en contrepartie de rémunération, de gains, de récompenses ou autrement, directement ou indirectement⁶⁸ ». Bien que cela pourrait permettre l'aide en matière de justice communautaire (dans la mesure où elle peut être qualifiée de services juridiques), nous n'avons pas été en mesure de trouver de programmes ou de fournisseurs de services juridiques sans frais à l'Î.-P.-É.

Le cadre de l'Î.-P.-É. prévoit des exemptions à la restriction générale pour les personnes occupant divers rôles, soit les employés qui préparent des documents « internes », les employés d'organisations de relations de travail (pour les comparutions devant des commissions ou des conseils publics), toute personne qui comparaît au nom d'une autre personne devant un conseil d'arbitrage du travail, devant des fonctionnaires publics (agissant dans le cadre de leur mandat), des notaires et des stagiaires⁶⁹.

⁶⁷ *Legal Profession Act*, RSPEI 1988, ch. L-6.1, art. 20, 21.

⁶⁸ Le libellé précis de cette phrase, et celui de la disposition plus générale, sont différents de celui utilisé dans des dispositions semblables dans d'autres administrations, comme en Nouvelle-Écosse, où l'on dit [traduction] « contre rémunération, gain, récompense ou autre compensation directe ou indirecte ». Dans l'*arrêt Ayangma c. Charlottetown (City) et al.*, 2016 PESC 16, la Cour suprême de l'Î.-P.-É. a statué que, formulé comme ça l'est à l'Î.-P.-É., « autrement » devait être interprété à l'opposé de « en contrepartie de rémunération, de gains, de récompense » et devait donc inclure la prestation de services sans frais. Cela a eu pour effet d'annuler la permission négative apparente de la disposition relative à la gratuité et a mené à la conclusion qu'un père préparant gratuitement des documents de litige pour son fils avait violé l'interdiction de pratiquer le droit sans autorisation. Cette interprétation a été infirmée en appel devant la Cour d'appel de l'Î.-P.-É. (voir *Ayangma c. Charlottetown [City] et al.*, 2017 PECA 15).

⁶⁹ *Legal Profession Act*, RSPEI 1988, ch. L-6.1, par. 21 (2) et (4).

I. Terre-Neuve-et-Labrador

Terre-Neuve-et-Labrador utilise la version modifiée de l'approche axée sur les avocats, qui comprend un service gratuit. La pratique du droit est généralement réservée aux avocats membres du Barreau de Terre-Neuve-et-Labrador ou de leurs sociétés professionnelles⁷⁰. La restriction ne s'applique pas expressément à d'autres personnes, c'est-à-dire les personnes qui agissent en leur propre nom (à l'exception des agents de recouvrement des créances cédées), les personnes qui se présentent comme mandataires lorsque cela est autorisé, les employés d'avocats et les étudiants, lorsque cela est autorisé par le Barreau⁷¹. De plus, la restriction ne s'applique pas [traduction] « à l'élaboration, à la préparation, à la révision ou au règlement » de documents juridiques pour soi-même ou pour les autres « sans recevoir ou s'attendre à recevoir une compensation, des gains, des récompenses ou des avantages⁷² ». Bien que cela puisse permettre une dimension de l'aide en matière de justice communautaire (dans la mesure où elle peut être qualifiée de services juridiques), nous n'avons pas été en mesure de trouver de programmes ou de fournisseurs de services juridiques sans frais à Terre-Neuve-et-Labrador.

La pratique du droit est expressément définie par référence à une liste énumérée d'activités, y compris ce qui pourrait être considéré comme le fourre-tout [traduction] « agir à titre d'avocat⁷³ ». Il y a des exemptions pour les fonctionnaires publics, les agents immobiliers, les experts en assurance, les notaires et les étudiants, lorsque le Barreau l'autorise⁷⁴. Il y a aussi une protection pour la prestation de services juridiques dans le cadre d'un régime de services juridiques prépayés.

J. Québec

Au Québec, le cadre de réglementation présente une similitude importante avec l'approche adoptée en Ontario, en ce sens que l'exercice de la pratique du droit est permis aux avocats, qui sont équivalents aux avocats autorisés dans d'autres administrations canadiennes, et aux notaires, dont le champ d'exercice est semblable, mais différent, à celui des parajuristes en Ontario (et qui, par conséquent, est beaucoup plus vaste que le champ d'exercice autorisé des notaires traditionnels dans la plupart des autres provinces canadiennes). Contrairement à l'Ontario, où les parajuristes sont réglementés par le Barreau, les notaires du Québec ont leur propre organisme d'autoréglementation.

Le Barreau du Québec est responsable de la réglementation des avocats (avocats titulaires d'un permis du Québec) et des *solicitors* (avocats titulaires d'un permis hors Québec et quelques autres avocats autorisés)⁷⁵. Les activités réservées aux avocats et aux *solicitors* sont définies de

⁷⁰ *Law Society Act*, SNL 1999 ch. L-9.1, art. 76 [*Law Society Act* (Terre-Neuve)].

⁷¹ *Ibid.*

⁷² *Ibid.*, alinéa 76(1)b).

⁷³ *Law Society Act* (Terre-Neuve), *supra* note 70, par. 2(2).

⁷⁴ *Ibid.*, par. 2(2).

⁷⁵ *Loi sur le Barreau du Québec*, ch. B-1, art. 128.

façon générale et comprennent « donner des consultations et des avis d'ordre juridique⁷⁶ ». De plus, l'activité de représenter une personne devant un tribunal, à quelques exceptions près, est généralement réservée aux avocats seulement (c'est-à-dire, interdite aux *solicitors*)⁷⁷.

La Chambre des notaires du Québec est responsable de la réglementation des notaires⁷⁸. Sous réserve de la permission accordée aux avocats et aux *solicitors* de se livrer à des activités de pratique du droit, personne d'autre qu'un notaire n'est autorisé à exercer diverses activités, y compris l'activité traditionnelle de notariation de documents, ainsi qu'une liste précise d'autres activités liées à des documents juridiques particuliers, mais aussi s'étendant à « donner des avis ou des consultations d'ordre juridique⁷⁹ ». Le site Web de la Chambre explique le champ d'exercice des notaires comme suit :

Beaucoup de gens pensent que les notaires ne font que rédiger des testaments et régler les successions ou qu'ils ne s'occupent que de l'achat et de la vente de biens, mais les notaires d'aujourd'hui pratiquent dans des domaines qui vont au-delà des domaines traditionnels des activités notariées.

À titre de conseillers juridiques, les notaires sont autorisés à fournir des conseils dans tous les domaines du droit relevant de leur expertise, notamment le droit de la famille, le droit immobilier, le droit successoral, le droit des affaires, le droit fiscal, la copropriété, le droit agricole, la planification financière, la médiation commerciale, la médiation familiale, les questions environnementales, l'arbitrage, le droit aérien, le droit maritime, les procédures d'immigration et d'adoption, etc⁸⁰.

Cela représente un champ de pratique beaucoup plus vaste que celui des parajuristes de l'Ontario. Cependant, les notaires ont une permission un peu plus limitée de représenter les gens dans les procédures judiciaires que les parajuristes de l'Ontario.

Les notaires fournissent une quantité considérable de services juridiques au Québec et constituent un complément important au niveau de service offert par les avocats. En tant que fournisseurs de services juridiques autorisés, toutefois, et compte tenu des exigences en matière de permis qui sont plus rigoureuses et qui prennent plus de temps que pour les parajuristes en Ontario, les notaires du Québec ne sont pas le type de non-avocats issus d'organismes communautaires sans but lucratif qui sont au cœur de cette recherche.

Il ne semble pas y avoir beaucoup de possibilités précises pour les non-avocats d'organismes communautaires sans but lucratif de fournir des services juridiques dans le cadre du régime réglementaire du Québec. Mais cela ne veut pas dire que l'amélioration de l'accès à la justice n'a pas été une préoccupation au Québec au cours des dernières années. En particulier, en commençant par un projet pilote en 2012, le gouvernement du Québec a progressivement établi

⁷⁶ *Ibid.*, alinéa 128(1)a).

⁷⁷ *Ibid.*, par. 128(2).

⁷⁸ *Loi sur le notariat*, ch. N-3.

⁷⁹ *Ibid.*, art. 15 et 16.

⁸⁰ Chambre des notaires du Québec, « Rôle du notaire » (consulté le 20 janvier 2021), en ligne : *Chambre des notaires du Québec* <<https://www.cnq.org/votre-notaire/role-du-notaire>>.

10 centres de justice de proximité (CJP)⁸¹ dans toute la province. La portée des services des CJP se limite à la prestation de renseignements juridiques et aux renvois. Le personnel des CJP comprend des avocats, des notaires et des étudiants en droit.

Au niveau de la réforme réglementaire future possible, il faut noter que le Barreau du Québec a produit un rapport en 2011 sur la question de la déréglementation de la pratique privée de la profession juridique afin d'améliorer l'efficacité économique et de favoriser l'interdisciplinarité⁸². Le rapport offre un cadre de réforme de la réglementation à mettre en œuvre d'ici 2021. Les réformes proposées viseraient à améliorer l'accès aux services juridiques, mais davantage pour les entreprises et les personnes à revenu moyen ou élevé que pour les personnes à faible revenu, qui sont la principale préoccupation de cette recherche.

K. Yukon

Au Yukon, l'approche réglementaire est semblable à celle du Nouveau-Brunswick, avec une restriction générale axée sur les avocats qui interdit toute personne autre que les avocats (ou d'autres personnes autorisées par la *Loi sur la profession d'avocat*, comme les stagiaires en droit et les avocats d'autres administrations canadiennes ou du Barreau du Yukon), à fournir des services juridiques⁸³, mais en tenant compte de « l'exercice légal d'une profession réglementée⁸⁴ ». La portée des services juridiques est définie de façon explicite et générale⁸⁵. Il y a des exemptions pour les autres personnes qui occupent divers rôles, comme les fonctionnaires publics, les représentants élus et les conseillers parajudiciaires auprès des Autochtones⁸⁶. (Le cadre de réglementation habilite le ministre responsable et le Barreau à autoriser les conseillers parajudiciaires auprès des Autochtones et à préciser la gamme de services juridiques qu'ils peuvent offrir⁸⁷.) Les employés d'avocats, d'une société professionnelle de juristes ou d'un bureau autorisé du gouvernement peuvent également fournir des services juridiques, sous supervision⁸⁸. Le Code de déontologie du Barreau du Yukon lui donne le pouvoir d'autoriser les notaires du Québec à fournir des services juridiques à titre de conseillers juridiques canadiens⁸⁹. D'autres articles des Règles autorisent les fournisseurs de services juridiques autorisés autres que les avocats d'autres provinces canadiennes à fournir des services juridiques au Yukon.

⁸¹ « Centres de justice de proximité » (consulté le 20 janvier 2021), en ligne : *Centres de justice de proximité* <<https://www.justicedeproximite.qc.ca>>. Voir aussi : Centre de justice de proximité Grand Montréal, *Pour une justice plus accessible : Rapport annuel* (Montréal : Centre de justice de proximité Grand Montréal, 2018), en ligne (pdf) : *Centre de justice de proximité Grand Montréal* <www.justicedeproximite.qc.ca/wp-content/uploads/2019/06/Rapport_annuel_CJPGM_2019.pdf>.

⁸² Barreau du Québec, « Les avocats de pratique privée en 2021 : Rapport du comité sur les problématiques actuelles reliées à la pratique privée et l'avenir de la profession » (juin 2011), en ligne (pdf) : *Banq numérique* <www.numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2221504>.

⁸³ *Loi de 2017 sur la profession d'avocat*, ch. 12, art. 45.

⁸⁴ *Ibid.*, par. 31(c).

⁸⁵ *Ibid.*, par. 30(1).

⁸⁶ *Ibid.*, par. 31(1).

⁸⁷ *Ibid.*, par. 32(1).

⁸⁸ *Ibid.*, par. 40(1).

⁸⁹ Barreau du Yukon, *Règles du Barreau du Yukon*, mis à jour en janvier 2020, art. 72-73.

L. Nunavut

Au Nunavut, le cadre de réglementation de la profession juridique adopte une approche qui combine divers éléments utilisés dans d'autres administrations canadiennes. Comme toutes les autres administrations, le Nunavut interdit généralement à quiconque, sauf aux membres du Barreau du Nunavut, de pratiquer le droit⁹⁰. La pratique du droit est définie explicitement et largement⁹¹. Les personnes exerçant des fonctions de fonctionnaire public, de représentant élu ou de notaire sont réputées ne pas exercer le droit. De plus, et comme c'est le cas en Colombie-Britannique, le cadre établit que les activités de services juridiques entreprises sans frais, sans gain ou sans récompense ne relèvent pas de la pratique du droit⁹². D'autres dispositions prévoient que d'autres personnes sont exemptées de la restriction sur la pratique du droit, y compris les personnes qui agissent en leur propre nom dans le cadre de procédures et de la préparation de documents juridiques, les experts en assurance, les mandataires autorisés et les stagiaires en droit⁹³. De plus, depuis 2017, le Barreau du Nunavut a le pouvoir, comme le Manitoba et la Saskatchewan, de créer des permis à portée limitée⁹⁴. Nous ne sommes au courant d'aucun cas d'utilisation de ce pouvoir par le Barreau.

⁹⁰ *Loi sur la profession d'avocat* (codifiée en 2014), L.R.T.N.-O. (Nu) 1988, ch. L-2, art. 68.

⁹¹ *Ibid.*, art. 1 (Définitions — « exercice du droit »).

⁹² *Ibid.*

⁹³ *Ibid.*, par. 68(2).

⁹⁴ *Loi modifiant la Loi sur la profession d'avocat*, ch. 27, par. 4(1) modifiant le par. 8(1).

10. Bibliographie des ouvrages cités

Législation

Barreau de l'Ontario, *Code de déontologie*, en ligne : *Barreau de l'Ontario* <<https://www.lso.ca/a-propos-du-barreau/lois-et-codes/code-de-deontologie/version-complete-du-code-de-deontologie>>.

Barreau de l'Ontario, Règlement administratif 4, *Octroi de permis* (1^{er} mai 2007).

Barreau de l'Ontario, Règlement administratif 7, *Entreprises* (1^{er} mai 2007).

Barreau de l'Ontario, Règlement administratif 7.1, *Obligations et responsabilités professionnelles* (25 octobre 2007).

Barreau du Nunavut, *Model Code of Professional Conduct* (mai 2016), en ligne (pdf) : *Barreau du Nunavut* <www.lawsociety.nu.ca/sites/default/files/website-general/LSN%20Consolidated%20Rules%20Nov%2026%202020%20SM%20v3%20final.pdf>.

Barreau du Yukon, *Rules of the Law Society of Yukon*, mis à jour en janvier 2020.

Law Society Act, SNL 1999 ch. L-9.1.

Law Society of Alberta, *The Rules of the Law Society of Alberta* (3 décembre 2020), en ligne (pdf) : *Law Society of Alberta* <www.documents.lawsociety.ab.ca/wp-content/uploads/2017/01/04144612/Rules.pdf>.

Law Society of BC, *Code of Professional Conduct for British Columbia (the BC Code)*, Law Society of BC, 2013, ch. 6, en ligne : *Law Society of BC* <www.lawsociety.bc.ca/support-and-resources-for-lawyers/act-rules-and-code/code-of-professional-conduct-for-british-columbia/>.

Law Society of BC, *Law Society Rules 2015* (mis à jour en décembre 2020), en ligne : *Law Society of BC* <www.lawsociety.bc.ca/support-and-resources-for-lawyers/act-rules-and-code/law-society-rules/>.

Law Society of Saskatchewan, *Rules*, Regina, LSS, 2020.

Legal Profession Act, 1990, SS 1990-91, ch. L-10.1.

Legal Profession Act, RSA 2000.

Legal Profession Act, RSBS 2007.

Legal Profession Act, RSPEI 1988, ch. L-6.1.

Legal Profession Act, SNS 2004, ch. 28, modifiée par SNS 2010, ch. 56.

Legal Profession Amendment Act, 2019, ch. 7.

Legal Profession Uniform Law Application Act 2014 Act N° 17/2014 (Victoria).

Legal Profession Uniform Law Application Act 2014 N° 16 (Nouvelle-Galles du Sud, Australie).

Loi concernant le Barreau du Nouveau-Brunswick, L.N.-B. 1996, ch. 89, modifiée par L.N.-B. 2009, ch. 25.

Loi de 2017 sur la profession d'avocat, ch.-12 (Yn).

Loi modifiant la Loi sur la profession d'avocat, 2017, ch. 27 (Nt).

Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, LC 2001, ch. 27.

Loi sur la profession d'avocat (codifiée en 2014), LRTN-O (Nt) 1988, ch. L-2.

Loi sur la profession d'avocat, CPLM ch. L107.

Loi sur la Société d'aide juridique du Manitoba, CPLM ch. L105.

Loi sur le Barreau, ch. B-1.

Loi sur le Barreau, L.R.O. 1990, ch. L 8.

Loi sur le Collège des consultants en immigration et en citoyenneté, LC 2019, ch. 29.

Loi sur le notariat, ch. N-3.

Notaries Act, RSBC 1996, ch. 334.

Nova Scotia Barristers' Society, *Code of Professional Conduct* (Halifax : Nova Scotia Barristers' Society, 2011), en ligne : Nova Scotia Barristers' Society <www.hnsbs.org/wp-content/uploads/2019/11/CodeofProfessionalConduct.pdf>.

Nova Scotia Civil Procedure Rules, 2009, par. 34.08(1).

Projet de loi 28, *Loi modifiant la Loi sur la profession d'avocat*, 2^e session, 42^e législature, 2019-2020, en ligne : <<https://web2.gov.mb.ca/bills/42-2/pdf/b028.pdf>>.

Provincial Court Family Rules, NLR 28/07, art. 5.04.

Règlement désignant un organisme pour l'application de l'alinéa 91(2)c de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, DORS/2011-142.

Règles en matière de droit de la famille, Règl. de l'Ont. 114/99.

Jurisprudence

Keskin & Keskin et Anor [2019] FamCA 384 (19 juin 2019) (AustLII).

Moss c. NN Life Insurance Co, 2004 MBCA 10 (CanLII).

R. c. Stagg, 2011 MBQB 294.

Sources secondaires

Abel, Richard L, *Lawyers in the Dock: Learning from Attorney Disciplinary Proceedings* (Oxford University Press : New York 2008).

Access to Justice, « Access to Justice Grants: Notice of Funding Opportunity » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Access to Justice Illinois* <www.resurrectionproject.org/wp-content/uploads/2020/04/FY21-NOFO-New-Grantees-1.pdf>.

Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, « Centre juridique pour femmes de l'Ontario » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Action ontarienne contre la violence faite aux femmes* <www.aocvf.ca/notre-travail/services-juridiques/>.

Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, « Le Centre de services juridiques d'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes — Vers un accès à la justice pour les femmes francophones victimes de violence » (2015) à la p.193, en ligne (pdf) : <www.erudit.org/fr/revues/ref/2015-V21-n1-ref02021/1032553ar.pdf>.

Agarwal, Gina, Melissa Pirrie, Dan Edwards, Bethany Delleman, Sharon Crowe, Hugh Tye et Jayne Mallin, « Legal needs of patients attending an urban family practice in Hamilton, Ontario, Canada : an observational study of a legal health clinic » (2020) 21 *BMC Family Practice* 267, en ligne (pdf) : *BMC Family Practice* <www.bmcfampract.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12875-020-01339-y>.

Alcalde, Judit et Karen Hayward, CAP Consulting, « The Law Foundation of Ontario Connecting Region : Final Evaluation Report » (mai 2018), en ligne (pdf) : *Law Foundation of Ontario* <www.lawfoundation.on.ca/download/connecting-region-final-evaluation-report-2018/>.

American Bar Association, *Resolution 115* (adoptée le 17 février 2020), en ligne : <www.americanbar.org/groups/centers_commissions/center-for-innovation/Resolution115/>.

American Bar Association Commission on the Future of Legal Services, *Report on the Future of Legal Services in the United States* (ABA, août 2016), en ligne (pdf) : *American Bar Association* <www.americanbar.org/content/dam/Aba/images/abanews/2016FLSReport_FNL_WEB.pdf>.

Arizona Courts, « Legal Document Preparer Program » (consulté le 17 janvier 2021), en ligne : *Arizona Courts* <www.azcourts.gov/cld/Legal-Document-Preparer-Program>.

Arreaza, M Acuna, K Baldazo-Tudon et M I M Torres, « A Year of Labor Abuse : A Visual Report of Rights Violations Faced by Houston Workers » (2019), en ligne (pdf) : *Fe y Justicia Worker Center* <www.houstonworkers.org/learn>.

Arthurs, Harry, « The Dead Parrot: Does Professional Self-Regulation Exhibit Vital Signs? » (1995) 33:4 *Alberta L Rev* 800.

Association canadienne d'éducation et d'information juridique, « Les membres actuels » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Association canadienne d'éducation et d'information juridique* <<https://www.pleac-aceij.ca/fr/abonnement/les-membres-actuels/>>.

Association du Barreau canadien, *Crise dans l'accès à la justice*, Mémoire présenté par l'Association du Barreau canadien au Comité sur les droits économiques, sociaux et culturels des Nations Unies, Ottawa : Association du Barreau canadien, avril 2006.

Association du Barreau canadien, *Rapport atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action* (Ottawa : Association du Barreau canadien, novembre 2013), en ligne (pdf) : *Association du Barreau canadien* <https://www.cba.org/CBAMediaLibrary/cba_na/images/Equal%20Justice%20-%20Microsite/PDFs/EqualJusticeFinalReport-fra.pdf>.

Association of American Medical Colleges, « Evaluating the Impact of Medical-Legal Partnerships on Health and Health Inequities » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Association of American Medical Colleges* <www.aamc.org/what-we-do/mission-areas/medical-research/health-equity/medical-legal-partnerships>.

Association pour nouveaux arrivants au Canada de l'Î.-P.-É. « Services d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Association pour nouveaux arrivants au Canada de l'Î.-P.-É.* <<https://www.irsapei.ca/fr/newcomer-settlement-services>>.

Association pour nouveaux arrivants au Canada de l'Î.-P.-É. « Soutien et services pour les travailleurs étrangers temporaires » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Association pour nouveaux arrivants au Canada de l'Î.-P.-É.* <<https://www.irsapei.ca/fr/temporary-foreign-workers-support>>.

Australian Institute of Conveyancers, « About Us » (consulté le 17 janvier 2021), en ligne : *Australian Institute of Conveyancers* <www.aicnational.com.au/index.php/about/>.

Balderston, Susie, « Citizens Advice Programme : « ASK : Routine Enquiry in Gender-Based Violence Abuse : Lancaster University Independent Research Evaluation » (2018) à la p. 10, en ligne (pdf) : *Citizens Advice* <drive.google.com/file/d/0BzA6EbMQFJ6oM3hTZU1nYk16OUMzYW55RzFiQTTfmc2NPLXpJ/view>.

Balmer, Nigel J, Alexy Buck, Ash Patel, Catrina Denvir, Pascoe Pleasence, *Knowledge, capability and the experience of rights problems* (Londres : PLENET & Legal Services Research Centre, mars 2010), en ligne (pdf) : *Law For Life* <www.lawforlife.org.uk/wp-content/uploads/2010/05/knowledge-capability-and-the-experience-of-rights-problems-lsrc-may-2010-255.pdf>.

Barreau du Québec, « Les avocats de pratique privée en 2021 : Rapport du comité sur les problématiques actuelles reliées à la pratique privée et l'avenir de la profession » (juin 2011), en ligne (pdf) : *Banq numérique* <www.numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2221504>.

Baxter, Jamie, Michael J Trebilcock et Albert H Yoon, « The Ontario Civil Legal Needs Project : A Comparative Analysis of 2009 Survey Data » dans Michael J Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin, éd., *Middle Income Access to Justice*, (Toronto : University of Toronto Press, 2012).

Beames, Emma, « Technology-based legal document generation services and the regulation of legal practice in Australia » (2017) 42:4 *Alternative L J* 297.

Beardon, Sarah et Hazel Genn, *The Health Justice Landscape in England & Wales : Social welfare legal services in health settings* (London : UCL Centre for Access to Justice, 2018) à la p. 4, en ligne

(pdf) : <www.ucl.ac.uk/access-to-justice/sites/access-to-justice/files/lef030_mapping_report_web.pdf>.

Beyond Legal Aid, « About » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Beyond Legal Aid* <www.beyondlegalaid.org/about>.

Bilson, Beth, Brea Lowenberger et Graham Sharp, « Reducing the “Justice Gap” Through Access to Legal Information : Establishing Access to Justice Entry Points at Public Libraries » (2018) 34:2 Windsor YB Access Just 99, en ligne (pdf) : *Université de Windsor* <www.ojs.uwindsor.ca/ojs/Leddy/index.php/WYAJ/article/view/5020/4334>.

Blazer, Michael, « The Community Legal Clinic Movement in Ontario : Practice and Theory, Means and Ends » (1991) 7 Journal of Law and Social Policy 49.

Bond, Jennifer, David Wiseman, Emily Bates, « The Cost of Uncertainty : Navigating the Boundary Between Legal Information and Legal Services in the Access to Justice Sector » (2016) 25 Journal of Law and Social Policy 1.

Bonkalo, L'hon. Annemarie E, *Examen des services de droit de la famille* (Toronto : Ministère du Procureur général, 2016), en ligne : <www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/family_legal_services_review/>.

Bouclin, Suzanne, « Regulated out of Existence : A Case Study of Ottawa’s Ticket Defence Program » (2014) 11 JL & Equality 35.

Bowen-Huggett, Gail et Samuel Kirwan, « The Advice Conundrum : How to satisfy the competing demands of clients and funders » dans Samuel Kirwan, éd., *Advising in austerity : Reflections on challenging times for advice agencies* (Bristol : Bristol University Press & Policy Press) 43.

British Columbia Family Maintenance Enforcement Program, « Family Maintenance Enforcement Program » (consulté le 14 janvier 2021) en ligne : *Family Maintenance Enforcement Program* <www.fmep.gov.bc.ca/>.

Brockman, Joan. « Money for Nothing, Advice for Free : The Law Society of British Columbia’s Enforcement Actions against the Unauthorized Practice of Law » (2010) 29 Windsor Rev L & Soc Issues 1.

California County Law Libraries, « Ask a Law Librarian » (consulté le 16 janvier 2021), en ligne : *California County Law Libraries* <www.calcountylawlib.libanswers.com/>.

Centre de justice de proximité de l’Outaouais (CJPO), « Centres de justice de proximité » (consulté le 21 janvier 2021), en ligne : *Centres de justice de proximité* <<https://www.justicedeproximite.qc.ca/centres/outaouais/>>.

Centre de justice de proximité Grand Montréal, *Pour une justice plus accessible : Rapport annuel* (Montréal : Centre de justice de proximité Grand Montréal, 2018), en ligne (pdf) : *Centre de justice de proximité Grand Montréal* <www.justicedeproximite.qc.ca/wp-content/uploads/2019/06/Rapport_annuel_CJPGM_2019.pdf>.

Chambre des notaires du Québec, « Rôle du notaire » (consulté le 20 janvier 2021), en ligne : *Chambre des notaires du Québec* <<https://www.cnq.org/votre-notaire/role-du-notaire/>>.

Chapman, Peter, « The Legal Empowerment Movement and Its Implications » (2018) 87 : 1 *Fordham Law Review Online* 183.

Citizens Advice, « About Us » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Citizens Advice* <www.citizensadvice.org.uk/about-us/>.

Citizens Advice, « Annual report 2019/20 » (consulté le 14 janvier 2021) à la p. 7, en ligne : *Citizens Advice* <www.citizensadvice.org.uk/Global/CitizensAdvice/Governance/Annual%20Report-2019-20.pdf>.

Clarke, Sophie et Suzie Forell, « Pathways to justice : the role of non-legal services » (1^{er} juin 2007) 1 *Justice Issues* 1.

ClickLaw (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : <www.clicklaw.bc.ca/>.

Cohl, Karen, *Access to Justice Themes : « Quotable Quotes »* (document d'information pour le Symposium sur l'accès à la justice du Barreau de l'Ontario : *Creating a Climate for Change*, Toronto, Treasurer's Advisory Group on Access to Justice, 2013), en ligne (pdf) : *Barreau de l'Ontario* <www.lawsocietyontario.azureedge.net/media/lso/media/legacy/pdf/q/quotable_quotes.pdf>.

Cohl, Karen et George Thomson, « Communiquer malgré les différences de langue et la distance : Accès linguistique et rural aux renseignements et services juridiques » (Toronto : Fondation du droit de l'Ontario, décembre 2008).

Cohl, Karen, Julie Lasonde, Julie Mathews, Carol Lee Smith et George Thomson, « Une aide de confiance : Le rôle d'intermédiaire de confiance attribué aux travailleuses et travailleurs communautaires qui aident les gens ayant des problèmes juridiques » (2018), en ligne (pdf) : *CLEO Connect* << <http://www.lawfoundation.on.ca/fr/ce-que-nous-faisons/publications-rapports-de-recherche-et-evaluations/recherche-dintermediaires-de-confiance/>>>.

Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *L'accès à la justice en matière civile et familiale : Une feuille de route pour le changement* (Ottawa : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, octobre 2013), en ligne (pdf) : *Forum canadien sur la justice civile* <https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf>.

Commission des déterminants sociaux de la santé, « Comblé le fossé en une génération : Instaurer l'équité en santé en agissant sur les déterminants sociaux de la santé » (2008), en ligne (pdf) : *Organisation mondiale de la Santé* <<https://www.who.int/fr/publications/i/item/WHO-IER-CSDH-08.1>>.

Community Legal Clinic - Simcoe, Haliburton, Kawartha Lakes, « Community Legal Clinics and A2J Guided Interviews – October 2016 » (2016), en ligne (pdf) : *CLEO Connect* <www.cleoconnect.ca/wp-content/uploads/2017/03/a2j-guided-interviews-oct-2016.pdf>.

Community Legal Education Ontario Centre for Research & Innovation, « Don't smoke, don't be poor, read before signing : Linking health literacy and legal capability » (Toronto : Éducation juridique communautaire Ontario, avril 2015), en ligne (pdf) : *CLEO Connect* <www.cleoconnect.ca/resource/research/dont-smoke-dont-be-poor-read-before-signing-linking-health-literacy-and-legal-capability/>.

Community Legal Education Ontario Centre for Research & Innovation, « A framework for Ontario : Introducing a working legal capability matrix » (septembre 2016), en ligne (pdf) : *CLEO Connect* <www.cleoconnect.ca/tcodownloads/working-legal-capability-framework-report-2016>.

Community Unemployed Help Centre, « About Us » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Community Unemployed Help Centre* <www.cuhc.mb.ca/about-us/>.

Competition & Markets Authority, « Legal services market study : final report » (15 décembre 2016), en ligne : *Gouvernement du Royaume-Uni* <www.assets.publishing.service.gov.uk/media/5887374d40f0b6593700001a/legal-services-market-study-final-report.pdf>.

Connexion Ottawa, « À propos de nous » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Connexion Ottawa* <<https://connexionottawa.com/a-propos-de-nous/>>.

Council of Attorneys-General, *National Strategic Framework for Legal Assistance* (2020-2025) (Commonwealth de l'Australie, 2019), en ligne : *Gouvernement australien* <www.ag.gov.au/legal-system/legal-assistance/national-strategic-framework-legal-assistance>.

Courriel de Heather De Berdt Romilly, directrice générale de la Legal Information Society of Nova Scotia à Gloria Song le 18 décembre 2020.

Courriel de l'équipe de sensibilisation du Tribunal de la sécurité sociale du Canada à Gloria le 5 janvier 2021.

Courthouse Libraries BC, « Law Matters, for public libraries » (blogue) (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Courthouse Libraries BC* <www.courthouselibrary.ca/how-we-can-help/our-library-services/lawmatters-public-libraries>.

Courthouse Libraries BC, « LawMatters Overview + Evaluation » (août 2017), en ligne (pdf) : *Courthouse Libraries BC* <www.courthouselibrary.ca/sites/default/files/inline-files/final-lawmatters-evaluation_0.pdf>.

Courthouse Libraries BC, « Reference tools » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Courthouse Libraries BC* <www.courthouselibrary.ca/how-we-can-help/our-library-services/lawmatters-public-libraries/reference-tools>.

Courts of Nova Scotia, « Representing Yourself in Court » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Legal Info Nova Scotia* <www.courts.ns.ca/Self_Reps/self-p_home.htm>.

Cowichan Women Against Violence Society, « Poverty Law Advocate » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Cowichan Women Against Violence Society* <www.cwav.org/?page_id=462>.

CREATE JUSTICE, « Saskatchewan Access to Legal Information Project » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Université de la Saskatchewan* <www.law.usask.ca/createjustice/projects/Saskatchewan-Access-to%20Legal-Information.php>.

Credit Counselling Society, « Credit Counselling Society » (consulté le 14 janvier 2021) en ligne : *Credit Counselling Society* <www.nomoredebts.org/>.

Curran, Elizabeth, Australian National University, « A Research and Evaluation Report for the Bendigo Health–Justice Partnership : A partnership between Loddon Campaspe Community Legal Centre and Bendigo Community Health Services, (Abridged Final Report) » (octobre 2016), en ligne : *Loddon Campaspe Community Legal Centre* <www.lclcl.org.au/wp-content/uploads/2017/11/HJP-full-and-final-report.pdf>.

Currie, Ab, *Nudging the Paradigm Shift: Everyday Legal Problems in Canada* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2016), en ligne (pdf) : *Forum canadien sur la justice civile* <www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/publications/reports/Nudging%20the%20Paradigm%20Shift%2C%20Everyday%20Legal%20Problems%20in%20canada%20-%20Ab%20Currie.pdf>.

Devlin, Richard et Porter Heffernan, « The End(s) of Self-Regulation » (2008) 45:5 *Alberta Law Review* 169.

Drent, Margaret, Professional Regulation Division, *Report to Convocation* (Ontario : Barreau du Haut-Canada, juin 2017) à la p. 179, en ligne (pdf) : *Barreau de l'Ontario* <www.lawsocietyontario.azureedge.net/media/lso/media/legacy/pdf/c/convocation-June2017-professional-regulation-committee-report.pdf>.

Dunleavy, Patrick, « The Future of Joined-up Public Services » (2010), en ligne (pdf) : *LSE Research Online* <www.eprints.lse.ac.uk/28373/1/The_Future_of_Joined_Up_Public_Services.pdf>.

Edmonton Mennonite Center for Newcomers (EMCN), « EMCN » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *EMCN* <www.emcn.ab.ca/>.

Éducation juridique communautaire Ontario, « CLEO 2017-2018 Annual Report » (2018), en ligne : *Éducation juridique communautaire Ontario* <www.cleo.on.ca/sites/default/files/docs/CLEO%202017-18%20Annual%20Report.pdf>.

Éducation juridique communautaire Ontario, *Building an Understanding of Legal Capability: An online scan of legal capability research* (Toronto : Éducation juridique communautaire, Ontario, septembre 2016), en ligne (pdf) : *CLEOConnect* <www.cleoconnect.ca/wp-content/uploads/2019/06/online-scan-legal-capability.September-2016.final_.pdf>.

Engler, Russell. « When Does Representation Matter? » dans Samuel Estreicher & Joy Radice, éd., *Beyond Elite Law : Access to Civil Justice in America* (Cambridge : Cambridge University Press, 2016) p. 71.

Entrevue de Mark Crawford, directeur général et défenseur du Unemployed Workers Help Centre, par Gloria Song (9 décembre 2020).

Entrevue de Neil Huber, directeur général du Community Unemployed Help Centre, par Gloria Song (4 décembre 2020).

Entrevue de Pamela Cross, directrice juridique chez Luke's Place, par Julie Mathews (21 janvier 2021).

Farr, Michelle, Peter Cressey, SE Milner, N Abercrombie et Beth Jaynes, « Proving the value of advice : A study of the advice service of Bath and North East Somerset Citizens Advice Bureau » (2014), en ligne (pdf) : *University of Bath* <www.researchportal.bath.ac.uk/en/publications/proving-the-value-of-advice-a-study-of-the-advice-service-of-bath>.

Farrow, T C W, « What is Access to Justice? » (2014) 51:3 Osgoode Hall Law Journal 957.

Farrow, Trevor C W, Ab Currie, Nicole Aylwin, Les Jacobs, David Northrup et Lisa Moore, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada : Rapport général* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2016), en ligne (pdf) : *Forum canadien sur la justice civile* <<https://www.fcj-fcjc.org/sites/default/files//Les%20probl%C3%A8mes%20juridiques%20de%20la%20vie%20quotidienne%20et%20le%20co%C3%BBt%20de%20la%20justice%20au%20Canada%20%E2%80%93%20rapport%20g%C3%A9n%C3%A9ral.pdf>>.

Farrow, Trevor et Les Jacobs, « Introduction, Taking Meaningful Access to Justice in Canada Seriously » dans Trevor Farrow et Les Jacobs, éd., *The Justice Crisis : The Cost and Value of Accessing Justice* (UBC Press : Vancouver, 2020).

FCJ Refugee Centre, « Centre de réfugiés FCJ » (consulté le 12 février 2021), en ligne : *Centre de réfugiés FCJ* <<https://www.fcjrefugeecentre.org/francais/>>.

FCJ Refugee Centre, « Centre de réfugiés FCJ » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Centre de réfugiés FCJ* <<https://www.fcjrefugeecentre.org/francais/>>.

Fe y Justicia Worker Center, « Faith and Justice Worker Center » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne (en anglais seulement) : *Fe y Justicia Worker Center* <www.houstonworkers.org/about>.

Fenske, Allison et Beverly Froese, Public Interest Law Centre, *Justice Starts Here : A One-Stop Shop Approach for Achieving Greater Justice in Manitoba* (Winnipeg : Centre canadien de politiques alternatives Manitoba, 2017), en ligne : *Centre canadien de politiques alternatives* <www.policyalternatives.ca/publications/reports/justice-starts-here>.

Forell, Suzie et Abigail Gray, « Outreach legal services to people with complex needs: what works? » (octobre 2009) 12 Justice Issues 1.

Forell, Suzie et Tessa Boyd-Caine, « Services models on the health justice landscape: A closer look at partnership » (novembre 2018), en ligne (pdf) : *Health Justice Australia* <www.healthjustice.org.au/?wpdmdl=2682>.

Forell, Suzie, Hugh M McDonald, Stephanie Ramsey et Sarah A Williams, "Review of Legal Aid NSW outreach legal services : Stage 2 report : Evolving best practice in outreach – insights from experience." (Sydney : Law and Justice Foundation of New South Wales, 2013).

Forum canadien sur la justice civile (FCJC), *Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada, Cost of Justice Survey Data* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2018), en ligne (pdf) (en anglais seulement) : *Forum canadien sur la justice civile* <www.cfcj-fcj.org/wp-content/uploads/Everyday-Legal-Problems-and-the-Cost-of-Justice-in-Canada-Cost-of-Justice-Survey-Data.pdf>.

Fresno County Public Law Library, « Ask Now » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Fresno County Public Law Library* <www2.co.fresno.ca.us/9899/AskNow.asp>.

Frontier Economics, « *Understanding the supply of legal services by “special bodies”* », rapport préparé pour le Legal Services Board (London : juillet 2011.)

Genn, Hazel et Yvette Genn, « The Effectiveness of Representation at Tribunals: Report to the Lord Chancellor » (juillet 1989), en ligne (pdf) : *University College London* <www.ucl.ac.uk/judicial-institute/sites/judicial-institute/files/effectiveness_of_representation_at_tribunals.pdf>.

Golub, Stephen, « Beyond Rule of Law Orthodoxy: The Legal Empowerment Alternative » (2003) Rule of Law Series : Democracy and Rule of Law Project Working Paper No. 41, en ligne (pdf) : *Carnegie Endowment for International Peace* <www.carnegieendowment.org/files/wp41.pdf>.

Golub, Stephen, « Introduction : Legal Empowerment’ Approaches and Importance », *Justice Initiative* (automne 2013) 5, en ligne (pdf) : *Open Society Justice Initiative* <www.opensocietyfoundations.org/publications/justice-initiatives-legal-empowerment>.

Goodwin, Laura et Vivek Maru, « What do we know about legal empowerment? Mapping the Evidence » (2014) 8 Namati Working Paper, en ligne (pdf) : *Namati* <www.namati.org/wp-content/uploads/2014/05/Evidence-Review2.pdf>.

Government of British Columbia, « Justice Access Centres » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Government of British Columbia* <www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justice-system/jac>.

Government of Massachusetts, « Ask a Law Librarian » (consulté le 16 janvier 2021), en ligne : *Government of Massachusetts* <www.mass.gov/ask-a-law-librarian>.

Gouvernement du Canada, « Service d’accompagnement » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Gouvernement du Canada* <<https://www1.canada.ca/fr/tss/innovation/nav.html>>.

Hadfield, Gillian K et Deborah L Rhode, « How to Regulate Legal Services to Promote Access, Innovation, and the Quality of Lawyering » (2016) 67:5 *Hastings LJ* 1191.

Hadziristic, Tea, *The State of Digital Literacy in Canada : A Literature Review*. (Toronto : Brookfield Institute for Innovation and Entrepreneurship, 2017).

Hannum, Nancy, « Talking to Librarians about Law Matters : Promising Practices » Courthouse Libraries BC, (septembre 2011), en ligne (pdf) : *Courthouse Libraries BC* <www.courthouselibrary.ca/sites/default/files/inline-files/LawMatters_Promising_Practices_Report_2011.pdf>.

Health Justice Australia, « Health justice partnership » (2018), en ligne (pdf) : *Health Justice Australia* <www.healthjustice.org.au/wp-content/uploads/2018/12/Health-Justice-Australia-HJP-definition-summary.pdf>.

Health Justice Australia, « Joining the dots : 2018 census of the Australian health justice landscape » (octobre 2019), en ligne (pdf) : *Health Justice Australia* <www.healthjustice.org.au/wp-content/uploads/2019/10/Health-Justice-Australia-Joining-the-dots.pdf>.

Health Standards Organization, « Pratique exemplaire : SickKids offre le service Pro Bono Law Ontario (PBLO) » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Health Standards Organization* <<https://healthstandards.org/fr/pratique-exemplaire/sickkids-offre-le-service-pro-bono-law-ontario-pblo/>>.

Himonas, Hon. Deno G et Tyler J. Hubbard, « Democratizing the Rule of Law » (2020) XVI *Stanford Journal of Civil Rights & Civil Liberties* 261.

Illinois Access to Justice, « About Us » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Illinois Access to Justice* <www.ilaccesstojustice.com/about-us/>.

Immigrant Welcome Centre « Free Professional Services » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : Immigrant Welcome Centre <www.immigrantwelcome.ca/services>.

Justice pas-à-pas, « Justice pas-à-pas : Votre guide de droit en Ontario » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Justice pas-à-pas* <<https://stepstojustice.ca/fr/>>.

Jones, Martin, *Legal Capability* (Londres : PLENET, 2010), en ligne (pdf) : *Law For Life* <www.lawforlife.org.uk/wp-content/uploads/2013/05/legal-capability-plenet-2009-147-1-147.pdf>.

Justice For All, « The Tennessee Faith & Justice Alliance » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Justice For All* <www.justiceforalltn.com/i-can-help/faith-based-initiative>.

Justice Services Branch, Family Justice Services Division, « Vancouver Justice Access Centre Evaluation Report : Summary of Evaluation Activities and Results » (3 septembre 2014), en ligne : *Government of British Columbia* <www2.gov.bc.ca/assets/gov/law-crime-and-justice/about-bc-justice-system/justice-services-branch/fjsd/vjac-evaluation-report.pdf>.

Kirwan, Samuel, éd., *Advising in Austerity : Reflections on Challenging Times for Advice Agencies* (Grande-Bretagne : Policy Press, 2017).

Kite, Alison, « Power and Legality in Citizens Advice » dans Samuel Kirwan (éd.), *Advising in austerity: Reflections on challenging times for advice agencies* (Bristol : Bristol University Press & Policy Press) 127.

Kraft, David et al., « Five Year Review of Paralegal Regulation: Research Findings – Final Report for the Law Society of Upper Canada. » (Toronto : Communications stratégiques, 2012).

Kritzer, Herbert M, *Legal Advocacy : Lawyers and Nonlawyers at Work* (Ann Arbor : University of Michigan, 1998).

Kwasnicki, Meg, MKDA Consulting, « Public Legal Information in BC's Rural and Remote Community Libraries: Recommendations for LawMatters » (février 2019), en ligne (pdf) : *Courthouse Libraries BC* <www.courthouselibrary.ca/sites/default/files/inline-files/LawMatters_Legal_Information_RemoteBCLibraires_Summary_Feb2019_0.pdf>.

La Union del Pueblo Entero, « About la Union del Pueblo Entero » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *La Union del Pueblo Entero* <<https://lupenet.org/about/>>.

Law Society of Alberta, « Alternative Delivery of Legal Services Final Report » (février 2012), en ligne : *Association du Barreau canadien* <www.cba.org/CBA/cle/PDF/JUST13_Paper_Billington.pdf>.

Law Society of Alberta, « Approved Legal Service Providers for the Public » (20 janvier 2021), en ligne : *Law Society of Alberta* <www.lawsociety.ab.ca/resource-centre/public-resources/approved-legal-services-providers-for-the-public/>.

Law Society of Alberta, « Approved Legal Services Provider – Application Guide » (consulté le 20 janvier 2021), en ligne : *Law Society of Alberta* <www.documents.lawsociety.ab.ca/wp-content/uploads/2019/06/ALSP-Application-Guide.pdf>.

Law Society of BC, Independence and self-governance Advisory Committee, *Alternative Business Structures in the Legal Profession : Preliminary Discussion and Recommendations* (LSBC : Vancouver, octobre 2011), en ligne (pdf) : *Law Society of BC* <www.lawsociety.bc.ca/docs/publications/reports/AlternativeBusinessStructures.pdf>.

Law Society of BC, « Innovation Sandbox » (consulté le 20 janvier 2021), en ligne : *Law Society of BC* <www.lawsociety.bc.ca/our-initiatives/innovation-sandbox/>.

Law Society of BC, « Licensed Paralegals » (consulté le 20 janvier 2021), en ligne : *Law Society of BC* <www.lawsociety.bc.ca/our-initiatives/legal-aid-and-access-to-justice/licensed-paralegals/>.

Law Society of Saskatchewan, « *Strategic Plan 2019-2021* », en ligne (pdf) : *Law Society of Saskatchewan* <www.lawsociety.sk.ca/wp-content/uploads/2020/03/lssstrategicplan2019-2021.pdf>.

Law Society of Saskatchewan, « Zoom Legal Research Help » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Law Society of Saskatchewan* <www.lawsociety.sk.ca/Uncategorized/zoom-legal-research-help/>.

Leering, Michele, « Librarians & Access to Justice Outreach » (octobre 2015), en ligne (pdf) : *Community Advocacy & Legal Centre* <www.communitylegalcentre.ca/wp-content/uploads/2018/03/Librarians-and-access2justice-report.pdf>.

Leering, Michele M, « Innovating, Intervening & Transforming : Justice and Health Partnerships in Ontario » (présentation donnée à la Conférence du Groupe international d'aide juridique, juin 2019), en ligne (pdf) : *Community Advocacy & Legal Centre* <www.communitylegalcentre.ca/wp-content/uploads/2019/08/ILAG-2019-JHP-Ontario-CoP-version-1.pdf>.

Legal Aid BC, « Legal Aid BC » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Legal Aid BC* <www.lss.bc.ca/>.

Legal Info Nova Scotia, « *Small Claims Court Navigators* » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Legal Info Nova Scotia*, <www.legalinfo.org/navigator/small-claims-court-navigators>.

Legal Services Board, *Reshaping Legal Services to Meet People's Needs : An Analysis of Legal Capability* (Legal Services Board (UK), février 2020), en ligne (pdf) : <www.legalservicesboard.org.uk/wp-content/uploads/2020/02/PLE-Reshaping-Legal-Services.pdf>

Legal Services Consumer Panel, « Regulating Will-Writing » (juillet 2011), en ligne (pdf) *Legal Services Consumer Panel* <www.legalservicesconsumerpanel.org.uk/publications/research_and_reports/documents/ConsumerPanel_WillwritingReport_Final.pdf>.

Lettre de Debra L Stephens, juge en chef de la Cour suprême de l'État de Washington (5 juin 2020), en ligne (pdf) : *ABA Journal* <www.abajournal.com/files/Stephens_LLLT_letter.pdf>.

Long, Andrea et Anne Beveridge, *Delivering Poverty Law Services: Lessons from BC and Abroad* (Vancouver : Social Planning and Research Council BC, août 2004).

Lord Neuberger of Abbotsbury, Master of the Rolls & Sir Nicholas Wall, President of the Family Division, *Practice Guidance : McKenzie Friends (Civil and Family Courts)*, Courts and Tribunals Judiciary (12 juillet 2010), en ligne (pdf) : *Courts and Tribunals Judiciary* <www.judiciary.uk/wp-content/uploads/JCO/Documents/Guidance/Mckenzie-friends-practice-guidance-july-2010.pdf>.

Luke's Place, « Luke's Place » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Luke's Place* <www.lukesplace.ca/>.

Luke's Place, « Family Court Support Worker Program », (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Luke's Place* <www.lukesplace.ca/systemic-work/family-court-support-workers-training-initiative/>.

MacFarlane, Julie, « The National Self-Represented Litigants Project : Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants : Final Report » (mai 2013), en ligne (pdf) : *National Self-Represented Litigants Project* <www.representingyourselfcanada.com/wp-content/uploads/2016/09/srlreportfinal.pdf>.

Maloney, Jacinta, *I feel empowered, I know my rights: Communities empowered by peer educators and paralegals* (Victoria Law Foundation, CLC Fellowship Report, 2014), en ligne : *Victoria Law Foundation* <www.victorialawfoundation.org.au/sites/default/files/1034%20CLC%20Report_JacintaMaloney.pdf> .

Mark, Steven et Georgina Cowdroy, « Incorporated Legal Practices – A New Era in the Provision of Legal Services in the State of New South Wales » (2004) 22 Penn State International Law Review 672.

Marsden, Sarah et Sarah Buhler, « Lawyer Competencies for Access to Justice : Two Empirical Studies » (2017) 34:2 Windsor YB Access to Justice 186.

Mathews, Julie et David Wiseman, « Community Justice Help: Advancing Community-Based Access to Justice » (Éducation juridique communautaire Ontario, juin 2019), en ligne (pdf) : *CLEO Connect* <www.cleoconnect.ca/resource/research/community-justice-help-advancing-community-based-access-to-justice/>.

Mayson, Stephen, « Independent Review of Legal Services Regulation: Assessment of the Current Regulatory Framework » (2019) UCL Centre for Ethics and Law Working Paper LSR-0.

McBrien, Kerry A, Noah Ivers, Lianne Barnieh, Jacob J Bailey, Diane L Lorenzetti, David Nicholas, Brenda Hemmelgarn, Richard Lewnczuk, Alun Edwards, Ted Braun et Braden Manns, « Patient navigators for people with chronic disease : A systematic review » (2018) 13:2 *PLOS One*, en ligne : *US National Library of Medicine National Institutes of Health* <www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5819768/>.

McClymont, Mary E, « Nonlawyer Navigators in State Courts: An Emerging Consensus » (2019), en ligne (pdf) : <www.srln.org/system/files/attachments/Final%20Navigator%20report%20in%20word-6.11.hyperlinks.pdf>.

McDermont, Morag, « Citizens Advice in Austere Times » Samuel Kirwan, éd., *Advising in austerity : Reflections on challenging times for advice agencies* (Bristol : Bristol University Press & Policy Press) 29.

McDonald, Hugh M et Julie People, « Legal capability and inaction for legal problems: knowledge, stress and cost » *Updating justice* 14 (juin 2014), en ligne (pdf) : *Law and Justice Foundation of New South Wales* <[www.lawfoundation.net.au/ljf/site/templates/UpdatingJustice/\\$file/UJ_41_Legal_capability_and_inaction_for_legal_problems_FINAL.pdf](http://www.lawfoundation.net.au/ljf/site/templates/UpdatingJustice/$file/UJ_41_Legal_capability_and_inaction_for_legal_problems_FINAL.pdf)>.

Mediate BC, « Mediate BC » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *MediateBC* <www.mediatebc.com/>.

Melko, Erica, « Minnesota State Law Library Partners with Saint Paul Public Library to Promote Access to Justice », *WebJunction : The learning place for libraries* (16 janvier 2020), en ligne : *WebJunction* <www.webjunction.org/news/webjunction/Minnesota-access-to-justice.html>.

Ministère de la Justice, « Évaluation du Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones » (dernière modification le 25 juillet 2018), en ligne : Gouvernement du Canada — Ministère de la Justice : <<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/pm-cp/eval/rap-rep/2018/papa-icp/p2.html>>.

Moorhead, Richard, Avrom Sherr et Alan Paterson, « Contesting Professionalism : Legal Aid and Nonlawyers in England and Wales » (2003) 37:4 *Law & Society Review* 765.

Moran, Lyle, « How the Washington Supreme Court LLLT program met its demise » *ABA Journal* (9 juillet 2020), en ligne : *ABA Journal* <www.abajournal.com/web/article/how-Washingtons-limited-license-legal-technician-program-met-its-demise>.

Moran, Lyle, « Washington Supreme Court sunsets limited license program for nonlawyers » ABA Journal (8 juin 2020), en ligne : *ABA Journal* <www.abajournal.com/news/article/washington-supreme-court-decides-to-sunset-pioneering-limited-license-program>.

Morgan, Declan, Lord Chief Justice of N. Ireland, Practice Note 3/2012 : McKenzie Friends (Civil and Family Courts), N. IRELAND COURTS & TRIBUNALS SERV. (5 sept. 2012), en ligne (pdf) : <www.judiciaryni.uk/sites/judiciary/files/decisions/Practice%20Note%2003-12.pdf>.

Mosher, Janet E et Morrison, Ian, « Barriers to Access to Civil Justice for Disadvantaged Groups » dans Commission de réforme du droit de l'Ontario, *Rethinking Civil Justice : Research Studies for the Civil Justice Review*, vol.1 (Toronto : Commission de réforme du droit de l'Ontario, 1996) 637.

Moulton, Donalee, « New program helps self-represented navigate small claims court in Nova Scotia », *The Lawyer's Daily* (30 septembre 2019), en ligne : *The Lawyer's Daily* <www.thelawyersdaily.ca/articles/14918/new-program-helps-self-represented-navigate-small-claims-court-in-nova-scotia>.

Moxley, Lauren, « Zooming Past the Monopoly: A Consumer Rights Approach to Reforming the Lawyers' Monopoly and Improving Access to Justice » (2015) 9-2 *Harvard L & Policy Rev* 553.

National Center for Medical-Legal Partnership, « National Center for Medical-Legal Partnership » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *National Center for Medical-Legal Partnership* <www.medical-legalpartnership.org/partnerships/>.

National Partnership for New Americans, « Our Members » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *National Partnership for New Americans* <www.partnershipfornewamericans.org/about-npna/our-members/>.

National Self-Represented Litigants Project, « The McKenzie Friends : Canadian Cases and Additional Research » (modifié en juin 2020), en ligne (pdf) : *National Self-Represented Litigants Project* <www.representingselfcanada.com/wp-content/uploads/2020/10/The-McKenzie-Friend-Canadian-cases-and-additional-research.pdf>.

Newman, Paul R et Neil Cohen, « Confronting Leviathan : The Community Unemployed Help Centre » dans Errol Black et Jim Silver, éd., *Hard Bargains : The Manitoba Labour Movement Confronts the 1990s*, Manitoba Labour History Series, Winnipeg : Manitoba Federation of Labour, 1990) 205.

Noone, Mary Anne et Kate Digney, *The Key Features of an Integrated Legal Service Delivery Model : Research Report* (Victoria : Legal Services Board, septembre 2010).

North Carolina Faith and Justice Alliance, « North Carolina Faith and Justice Alliance » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *North Carolina Judicial Branch* <www.nccourts.gov/commissions/north-carolina-equal-access-to-justice-commission/north-carolina-faith-and-justice-alliance>.

Office of Legal Access Programs, « Recognition and Accreditation Program: Frequently Asked Questions » (août 2019), en ligne (pdf) : *United States Department of Justice* <www.justice.gov/eoir/file/olap-ra-Faqs/download>.

Office of the Migration Agents Registration Authority, « Office of the Migration Agents Registration Authority » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Office of the Migration Agents Registration Authority* <www.mara.gov.au/>.

Ontario's Family Law Limited Scope Services Project, « Ontario's Family Law Limited Scope Services Project » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Ontario's Family Law Limited Scope Services Project* <www.familylawlss.ca/>.

PEI Family Violence Prevention Services, « Outreach Services » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *PEI Family Violence Prevention Services* <www.fvps.ca/outreach-services/>.

Pleasence, Pascoe, Christine Coumarelos, Suzie Forell et Hugh M McDonald, « *Reshaping Legal Assistance Services : Building on the Evidence Base : A Discussion Paper* (Sydney : Law and Justice Foundation of New South Wales, avril 2014), en ligne (pdf) : *Law and Justice Foundation of New South Wales* <[www.lawfoundation.net.au/ljf/site/articleIDs/D76E53BB842CB7B1CA257D7B000D5173/\\$file/Reshaping_legal_assistance_services_web.pdf](http://www.lawfoundation.net.au/ljf/site/articleIDs/D76E53BB842CB7B1CA257D7B000D5173/$file/Reshaping_legal_assistance_services_web.pdf)>.

PovNet, « PovNet » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *PovNet* <www.povnet.org>.

President's Special Committee on Alternative Legal Service Providers, *Report and Recommendations Memorandum* (11 avril 2018) (Barreau du Manitoba).

Pro Bono Ontario, « Pro Bono Ontario Funding Backgrounder and History » (17 mai 2019), en ligne (pdf) : *Pro Bono Ontario* <www.probonoontario.org/voices-for-pro-bono/wp-content/uploads/2019/05/PBO-Funding-Backgrounder-and-History-May-17-2019.pdf>.

Provincial Court of British Columbia, « Support Person Guidelines » (mise à jour en octobre 2020), en ligne : *Provincial Court of British Columbia* <www.provincialcourt.bc.ca/about-the-court/court-innovation/SupportPersonGuidelines>.

Rebecca L. Sandefur et Thomas Clarke, « Roles beyond Lawyers : Summary, Recommendations and Research Report of an Evaluation of the New York City Court Navigators Program and Its Three Pilot Projects » (8 décembre 2016), en ligne : SSRN : <www.ssrn.com/abstract=2949038> [<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2949038>].

Regulatory Innovation Working Group of the Commission to Reimagine the Future of New York Courts, « Report and Recommendations of the Working Group on Regulatory Innovation » (3 décembre 2020), en ligne (pdf) : *New York Courts* <www.nycourts.gov/LegacyPDFS/publications/RWG-RegulatoryInnovation_Final_12.2.20.pdf>.

Rehaag, Sean, « The Role of Counsel in Canada's Refugee Determination System: An Empirical Assessment » (201) 49:1 *Osgoode Hall Law Journal* 71.

Rhode, Deborah L, « Policing the Professional Monopoly: A Constitutional and Empirical Analysis of Unauthorized Practice Prohibitions » (1981) 34:1 *Stanford L Rev* 1.

- Sales, Adam, « Precarity and “Austerity” : Employment Disputes and Inequalities » dans Samuel Kirwan, éd., *Advising in austerity : Reflections on challenging times for advice agencies* (Bristol : Bristol University Press & Policy Press) 105.
- Salyzyn, Amy, Jacquelyn Burkell, Emma Costain et Brandon Piva. « What Makes Court Forms Complex? Studying Empirical Support for a Functional Literacy Approach » (2019) 15:1 *Journal of Law & Equality* 31.
- Salyzyn, Amy, Lori Isaj, Brandon Piva et Jacquelyn Burkell, « Literacy Requirements of Court Documents : An Under-Explored Barrier to Access to Justice » (2016) 33:2 *Windsor YB Access to Justice* 263.
- Sandefur, Rebecca, « Elements of Professional Expertise : Understanding Relational and Substantive Expertise through Lawyers’ Impact » (2015) 80:5 *American Sociological Review* 909.
- Sandefur, Rebecca, «The Impact of Counsel : An Analysis of Empirical Evidence » (2010) 9:1 *Seattle Journal for Social Justice* 51.
- Sandefur, Rebecca L, « Access to What? » (2019) 148:1 *Daedalus* 49.
- Sandefur, Rebecca L, « Fulcrum Point of Equal Access to Justice : Legal and Nonlegal Institutions of Remedy » (2009) 42:1 *Loyola Los Angeles L Rev* 949.
- Sandefur, Rebecca L, « Legal Advice from Nonlawyers : Consumer Demand, Provider Quality, and Public Harms » (juin 2020) 16:2 *Stanford Journal of Civil Rights & Civil Liberties* 283.
- Sandefur, Rebecca L et Thomas Clarke, « Designing the Competition : A Future of Roles Beyond Lawyers? The Case of the USA » (2016) 67 *Hastings LJ* 1467.
- Sandefur, Rebecca L et Thomas M Clarke, « Increasing Access to Justice Through Expanded ‘Roles Beyond Lawyers’ : Preliminary Evaluation and Classification Frameworks : Discussion Draft » (avril 2015), en ligne (pdf) : *American Bar Foundation* <www.americanbarfoundation.org/uploads/cms/documents/rbl_evaluation_and_program_design_frameworks_4_12_15.pdf>.
- Sandefur, Rebecca L et Thomas M Clarke, « Preliminary Evaluation of the Washington State Limited License Legal Technician Program » (mars 2017) à la p. 9, en ligne : <www.papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2949042>.
- Saskatchewan Social Services, Research and Evaluation Branch, *Evaluation of Unemployment Insurance Advocacy Services Provided by the Unemployed Workers Help Centre*, janvier 1997.
- Semple, Noel, *Legal Services Regulation at the Crossroads : Justitia’s Legions* (Gloucestershire : Edward Elgar Publishing Ltd, 2015).
- Services communautaires pour réfugiés et immigrants, « Services communautaires pour réfugiés et immigrants » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Services communautaires pour réfugiés et immigrants* <<https://www.migrantmontreal.org/index.php>>.
- Services communautaires pour réfugiés et immigrants, « Rapport annuel » (Montréal : Services communautaires pour réfugiés et immigrants, 2019), en ligne : *Services communautaires pour réfugiés et immigrants* <www.migrantmontreal.org/RAPPORT_SCR1_2019.pdf>.

Services juridiques communautaires d'Ottawa, *Connecting Region Initiative, Activity Report #13*, (30 décembre 2018).

Smith, Roger, « Digital Delivery of Legal Services to People on Low Income » (hiver 2016), en ligne (pdf) : *The Legal Education Foundation* <www.thelegaleducationfoundation.org/wp-content/uploads/2017/01/Digital-Technology-Winter-2016.pdf?x57167>.

Société John Howard de l'Ontario, « Legal Bound : Addressing the Civil Legal Needs of Justice-Involved Ontarians » (juillet 2020), en ligne (pdf) : *Société John Howard de l'Ontario* <www.johnhoward.on.ca/wp-content/uploads/2020/07/Legal-Bound-The-Civil-Legal-Needs-of-Justice-Involved-Populations.pdf>.

The Society of Notaries Public of British Columbia, « The Society of Notaries Public of British Columbia » (consulté le 20 janvier 2021), en ligne : *The Society of Notaries Public of British Columbia* <www.snpbc.ca/>.

St. Michael's Unity Health Toronto, « Department of Family and Community Medicine and St. Michael's Academic Family Health Team : Health Justice Program » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *St. Michael's Unity Health Toronto* <www.stmichaelshospital.com/programs/familypractice/health-justice-program.php#:~:text=The%20Health%20Justice%20Program%20is,Ontario%20and%20Neighborhood%20Legal%20Services>.

Support Through Court, « Our Charity » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *Support Through Court* <www.supportthroughcourt.org/about/our-charity/>.

Syndicat des étudiants et étudiantes employé-e-s de l'UQAM, « Séances d'information gratuites du Mouvement Action-Chômage » (25 août 2011), en ligne : *Syndicat des étudiants et étudiantes employé-e-s de l'UQAM* <setue.net/seances-dinformation-gratuites-du-mouvement-action-chomage/>.

Tenney, Ammy Bliss, World Relief & Catholic Legal Immigration Network, « DOJ Recognition and Accreditation : A Step-by-Step Guide for Non-Profit Community-Based Agencies » (février 2019), en ligne (pdf) : *CLINIC* <www.cliniclegal.org/file-download/download/public/1359>.

Terry, Laurel, « Putting the Legal Profession's Monopoly on the Practice of Law in a Global Context » (2014) 82:6 *Fordham L Rev* 2903.

Trabucco, Lisa, « Lawyers' monopoly? Think Again : The Reality of Non-Lawyer Legal Service Provision in Canada » (2018) 96 *La Revue du Barreau canadien*, p. 460.

Trebilcock, Michael J, « Regulating the Market for Legal Services » (2008) 45:5 *Alberta L Rev* 215.

Trebilcock, Michael J, Anthony Duggan et Lorne Sossin, *Middle Income Access to Justice*, (Toronto : University of Toronto Press, 2012).

Tribunal des anciens combattants (révision et appel), « Note de pratique — Conduite des représentants » (modifiée le 15 janvier 2015), en ligne : *Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* <www.vrab-tacra.gc.ca/Practice-pratique-fra.cfm>.

Unemployed Workers Help Centre, « Services » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Unemployed Workers Help Centre* <www.unemployedworkerscentre.org/>.

United States Department of Justice, « Recognition & Accreditation Program » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *United States Department of Justice* <www.justice.gov/eoir/recognition-and-accreditation-program>.

University of York, « Patient Navigation Certificate » (consulté le 18 janvier 2021), en ligne : *University of York* <www.hlln.info.yorku.ca/fundamentals-of-patient-navigation/>.

Victoria Legal Aid, « Our law library » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Victoria Legal Aid* <www.legalaid.vic.gov.au/about-us/our-law-library>.

Wendel, W. Bradley, « Foreword : The Profession's Monopoly and Its Core Values » (2014) 82:6 *Fordham L Rev* 256.

Wiseman, David, « Paralegals and Access to Justice for Tenants : A Case Study » dans *The Justice Crisis : The Cost and Value of Accessing Law* (Vancouver : UBC Press, 2020).

Woolley, Alice et Trevor C W Farrow, « Addressing Access to Justice Through New Legal Services Providers : Opportunities and Challenges » (2016) 3:3 *Texas A & M Law Review* 549.

Woolley, Alice, « Regulation in Practice : The "Ethical Economy" of Lawyer Regulation in Canada and a Case Study in Lawyer Deviance » (2012) 15:2 *Leg Ethics* 243.

Woolley, Alice, « Rhetoric and Realities : What Independence of the Bar Requires of Lawyer Regulation » (2011) 4:8 *UBC L Rev* 145.

Workers' Resource Centre, « Workers' Resource Centre » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Workers' Resource Centre* <www.helpwrc.org/>.

Workers' Action Centre, « About us » (consulté le 14 janvier 2021), en ligne : *Workers' Action Centre* <www.workersactioncentre.org/about/>.

Workers' Action Centre, « Workers' Action Centre Annual Report April – December 2019 » (2019), en ligne (pdf) : <www.workersactioncentre.org/wp-content/uploads/2020/11/WAC-Annual-Report_Apr-Dec-2019.pdf>.