

# **Mobiliser l'effet de la communauté pour étendre l'offre de services juridiques aux Ontariens à faible revenu**

Ab Currie, Ph. D.

Chargé de recherche principal, Forum canadien sur la justice civile  
Consultant en recherche pour le Projet du bilan de santé juridique

Avril 2017

# Mobiliser l'effet de la communauté pour étendre l'offre de services juridiques aux Ontariens à faible revenu

## Sommaire exécutif

Cette clinique en partenariats-relais ou en bilans de santé juridique constitue une approche de l'offre de services juridiques pour lesquels la nécessité de disposer d'un mécanisme solide permettant le faire-savoir et la prestation de services intégrés et holistiques aux personnes défavorisées est reconnue. Elle répond au besoin d'un important corpus de recherche, corroboré par la solide expérience de professionnels, selon lequel il existe couramment des besoins de services juridiques dans la population en général, et selon lequel la population omet fréquemment de reconnaître les questions de nature juridique qui se posent à l'occasion de toute activité quotidienne et selon lequel, pour cette raison ou toute autre raison, elle ne sollicite habituellement pas l'aide appropriée et opportune pour ses problèmes juridiques; il est fréquent par ailleurs que les problèmes de nature juridique ou autre, interreliés, soient difficiles à résoudre de manière isolée. Ces problèmes font partie d'un ensemble complexe de questions liées à la pauvreté; le fait de fournir des services juridiques en tenant compte de certains aspects de la question peut alléger les difficultés des personnes défavorisées.

Au cours de la mise en œuvre initiale de six mois du Projet du bilan de santé juridique du Sud-Ouest de l'Ontario, 1 700 personnes ont déclaré vivre chaque jour des problèmes qui sont probablement d'ordre juridique selon le processus de bilan de santé juridique qui a été mené dans l'ensemble des 12 cliniques juridiques communautaires. Les besoins criants

de services sont ici représentés. Presque 45 % des 1 700 personnes ont demandé à être contactées par la clinique. Le fait qu'elles s'adressent à nous pour nous demander de l'aide peut être un indice de la gravité du problème. En ce qui concerne les personnes qui n'ont pas demandé d'aide immédiate et dont la proportion correspond à 55 %, nous savons que, fréquemment, les gens ne sont pas disposés à faire part de leurs problèmes la première fois qu'on les y invite. Certaines personnes ont admis ne pas savoir qu'elles pouvaient bénéficier d'une aide juridique. Des personnes, dans une proportion de 46 %, ont fait savoir qu'elles souhaiteraient obtenir une formation juridique publique en lien avec le problème qu'elles ont indiqué sur le questionnaire du bilan de santé juridique; 23 % d'entre elles ont exprimé de l'intérêt pour les séances d'information collectives auxquelles elles souhaiteraient participer. Le bilan de santé juridique a permis de relever un nombre important de besoins non satisfaits, ce qui constitue un franc succès.

Dans l'ensemble, les cliniques ont mis au point 125 partenariats avec des organismes communautaires et des organismes publics du Sud-Ouest de l'Ontario. Sur ce nombre, 90 étaient des partenariats actifs parmi lesquels des intermédiaires fiables ont relevé des besoins non satisfaits à l'aide du questionnaire utilisé dans le cadre du bilan de santé juridique et ont aiguillé des personnes vers une clinique juridique communautaire. Ces partenariats représentent 90 nouvelles voies d'accès vers l'aide juridique dans la région et auxquelles les

personnes dont les besoins n'ont pas été satisfaits peuvent s'adresser pour bénéficier de l'aide d'une clinique juridique communautaire. Les 12 cliniques ont mis au point des partenariats avec un contingent supplémentaire de 35 groupes communautaires qui n'avaient jusqu'ici effectué aucun contrôle de bilan de santé juridique. Ces organismes ont évoqué diverses raisons pour expliquer leur manquement à remplir un bilan de santé juridique, bien que certains d'entre eux affirment avoir aiguillé certains clients vers une clinique d'aide juridique sans leur demander de remplir le formulaire de bilan de santé juridique. Plus de 200 personnes ont soumis des formulaires de bilan de santé juridique à un groupe autre que l'un des 125 groupes auparavant associés aux cliniques par le biais d'un partenariat. Cela indique fort probablement qu'en relativement peu de temps, le concept du bilan de santé juridique s'est répandu dans la communauté en dépassant celui, ancien, des partenariats entre les cliniques et les intermédiaires.

La plupart des groupes intermédiaires, responsables ou non de la production des formulaires de bilan de santé juridique, ont adopté les objectifs élémentaires que le bilan de santé juridique vise à atteindre. Ayant été pressenti comme une idée intéressante et en harmonie avec les objectifs globaux des organismes intermédiaires, le bilan de santé juridique permettrait, entre autres, de dégager les besoins des clients et de répondre à leurs besoins. La majorité des intermédiaires qui ont produit au moins un certain nombre de formulaires de bilan de santé juridique ont affirmé qu'ils désiraient continuer la relation avec la clinique juridique communautaire une fois le projet pilote terminé.

Les clients qui ont rempli le questionnaire de bilan de santé juridique, ont été recommandés par l'un des intermédiaires partenaires et ont profité d'une évaluation planifiée se sont en général montrés positifs à l'égard du processus de vérification de la santé juridique. Les opinions recueillies auprès d'un échantillon ne comptant que 23 clients révèlent que 65 % d'entre eux ont

trouvé le formulaire du bilan de santé juridique très facile à remplir, que 60 % l'ont trouvé très utile pour déceler les problèmes, que 48 % ont affirmé qu'il les a grandement aidés à résoudre les problèmes, que 35 % ont affirmé qu'ils ne seraient jamais rendus à la clinique juridique s'ils n'avaient pas rempli le formulaire et que 87 % ont dit qu'ils se rendront à la clinique juridique dès qu'ils auront un problème.

Étant donné que, pendant presque six mois, soit la durée couverte par la recherche, le projet n'était qu'à la phase préliminaire de sa mise en œuvre, les cliniques ont donc en grande partie réalisé les objectifs du projet. Elles ont sur demande attribué un niveau de priorité à huit objectifs du projet. La priorité des objectifs, de la plus à la moins importante, consistait 1) à éviter que les clients aient à faire face à une crise, 2) à relever les besoins non satisfaits, 3) à fournir un service plus holistique et intégré, 4) à réaliser une intervention précoce, 5) à augmenter le service chez les groupes négligés, 6) à servir un plus grand nombre de personnes, 7) à augmenter les points de contact dans la communauté et 8) à améliorer la planification et la coordination avec les partenaires de la communauté. Les cliniques ont sur demande évalué le degré de réalisation des objectifs et ceux-ci ont été évalués en fonction de leur niveau de réalisation.

Éviter que les clients traversent une crise était l'objectif dont la priorité était la plus élevée mais qui, au quatrième rang sur le plan de la réalisation, s'est révélé relativement difficile à réaliser. La détermination des besoins non satisfaits était l'objectif global dont la priorité a été reconnue au second rang par la clinique, mais c'était la priorité dont le niveau de réalisation a été considéré comme le plus élevé. Le niveau de réalisation était, globalement parlant, plus élevé que sa priorité relative. Cela est sans doute attribuable à l'efficacité de l'outil du bilan de santé juridique en tant qu'instrument permettant de dégager les besoins non satisfaits. Fournir un service plus holistique et intégré a été placé au troisième rang tant en ce qui concerne la priorité que le niveau de

réalisation. C'est ce que les cliniques accomplissaient déjà dans une certaine mesure et les partenariats avec les groupes communautaires peuvent les avoir aidées en ce sens. L'intervention précoce était au quatrième rang sur le plan des priorités mais au sixième rang sur le plan du niveau de réalisation. Le prolongement des services vers les groupes négligés était au cinquième rang pour la priorité et septième pour la réalisation. En conséquence, comme en ce qui concerne le fait d'éviter que les clients aient à subir une crise, il était difficile pour les cliniques de réaliser ces deux objectifs.

Il est intéressant de découvrir que la prestation du service à un plus grand nombre de personnes n'a pas été placée par les cliniques à un rang élevé, mais bien au sixième rang de manière globale. Sur le plan de la réalisation, cet objectif s'est trouvé même à un rang inférieur, soit le huitième. La plupart des cliniques semblent s'être faites tôt l'idée que le niveau d'efforts nécessaires à la formation de partenariats, tant de la part des intermédiaires que de celle des cliniques, doit se refléter dans le nombre plus élevé de recommandations. Le nombre relativement moins élevé d'évaluations comparativement au nombre de formulaires de bilan de santé juridique remplis ou au nombre de demandes de service a été décevant pour certains. Toutefois, il faut dire qu'établir des relations fructueuses avec des intermédiaires tout en assurant un bon fonctionnement exige du temps. Les six mois qu'a duré l'expérience pilote pour 12 cliniques ont servi à établir des relations. Pour un plus grand nombre de clients, cette période pourrait se traduire par une activité intense sur le plan de l'établissement de relations, en cherchant ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait fonctionner encore mieux. C'est l'expérience qu'en ont faite d'autres personnes.

Les deux objectifs qui ont obtenu un rang de la plus faible priorité sont de fournir davantage de points de contact dans la communauté, dont le rang était le septième, et de fournir des données pour la planification au niveau de la communauté, elle-même au huitième rang. Sur le plan de la réalisation, les deux ont obtenu les

cinquième et deuxième rangs respectivement, relativement à leur priorité.

Au cours de la brève période de mise en œuvre, on peut conclure à juste titre que les cliniques ont fait d'énormes progrès en ce qui concerne la réalisation des objectifs. Il semble bien qu'il y ait du travail à faire pour ce qui est des objectifs dont la priorité ne correspondait pas au niveau de réalisation. Cependant, à un stade précoce, l'innovation se caractérise par l'apprentissage, la rétroaction et le changement de cap.

On a demandé aux 12 cliniques si elles avaient l'impression que les partenariats entre les cliniques et les intermédiaires aidés d'un bilan de santé juridique amélioraient l'offre de services d'aide juridique. Neuf cliniques ont répondu : deux par l'affirmative, deux par la négative et cinq n'ont acquiescé que partiellement à la question. Les cliniques se divisaient en deux camps sur leur intention de continuer d'utiliser le bilan de santé juridique. De nouveau, sur neuf cliniques qui se sont exprimées, deux d'entre elles disaient en grande partie vouloir cheminer comme pendant la mise en œuvre, trois prévoyaient continuer à se conformer à certains aspects du modèle initial et quatre cliniques n'avaient plus l'intention de continuer.

On peut donc conclure de manière assez juste que, pendant la période initiale de mise en œuvre, les cliniques ont réussi jusqu'à maintenant à accomplir tout ce qui pouvait raisonnablement être accompli.

Le fondement d'un solide réseau d'aiguillage basé sur la communauté a été établi. Les intermédiaires s'identifient aux objectifs du projet global et, pour la plupart d'entre eux, souhaitent continuer leurs activités au sein de partenariats. Les cliniques ont réussi quelque peu à atteindre les objectifs et à établir quels objectifs exigent plus de travail pour y arriver. Une partie du travail avec les partenaires communautaires consistera à comprendre comment bâtir des relations basées sur la collaboration de manière à favoriser une intervention précoce et comment éviter que les problèmes juridiques de certaines

personnes soient exacerbés dans un contexte de crises. Les clients qui ont passé par une évaluation planifiée semblent, dans l'ensemble, assez favorables au formulaire de bilan de santé juridique et au processus dont ils ont fait l'expérience.

Les 12 cliniques participantes qui se considèrent comme des cliniques juridiques communautaires depuis de nombreuses années ont, de manières différentes, mis au point leurs propres approches pour établir des liens avec des partenaires communautaires et satisfaire les besoins de personnes nécessiteuses. Elles ont accompli cet objectif en tenant compte de leurs ressources, de leurs concepts d'aide juridique et de leur compréhension de la nature des services

juridiques. Le bilan de santé juridique offre une bonne approche de la prestation de services. Cependant, il pose également des défis face aux façons conventionnelles de faire les choses au niveau local et face à certaines orthodoxies en matière d'aide juridique. Atteindre certains objectifs tels que l'intervention précoce se révélera très ardu. Il faudra du temps pour constater le progrès. Cependant, il importe de soutenir les cliniques qui s'engagent à relever le défi. Les données probantes préliminaires présentées dans le présent rapport suggèrent que le bilan de santé juridique est une approche prometteuse qui peut servir à régler d'importants problèmes.