

PRÉCIS :

Élargir la portée de l'aide juridique : Rapport portant sur la phase expérimentale du projet d'examen de santé juridique (Legal Health Check-Up Project)

REMERCIEMENTS

Le présent rapport a été préparé par M. Albert Currie, Ph.D., agrégé supérieur de recherche, Forum canadien sur la justice civile. Nous tenons à témoigner notre gratitude envers Aide juridique Ontario pour avoir financé le projet d'examen de santé juridique et cette recherche au moyen de son Fund to Strengthen Capacity of Community and Legal Clinics (Fonds pour le renforcement des capacités des cliniques communautaires et juridiques).

Nous remercions nos partenaires pour leur participation et leurs contributions à la phase expérimentale de ce projet qui s'est déroulée à Halton :

Anglican Church of the Incarnation, Oakville	Links2Care
Employment Halton	Voices for Change Halton
Halton Hills Family Health Team	Halton Multicultural Council
Society of St. Vincent De Paul Mary Mother of God Parish, Oakville	

ÉQUIPE DE PROJET :

Responsable du projet : Colleen Sym, directrice exécutive et avocate, Halton Community Legal Services

Conseiller du projet : Mike Balkwill, Balkwill and Associates

Chercheur et évaluateur : Ab Currie, Ph.D., Forum canadien sur la justice civile

Conseillers en TI/conception Web : The Dunham Group, www.thedunhamgroup.com

Conception et structure graphiques : Tony Biddle, www.perfectworlddesign.ca

Animation graphique : Tanya Gerber, Tanya Gerber & Associates, www.tanyagerber.com

Membres de l'équipe/personnel de Halton Community Legal Services : Sheila Drohan, Laura Ridley,

Geetika Bagga, Max Mhlanga, Giulia Reinhardt, Kelly Usher, Alyssa Ginsburg

Réviseur du précis : Eric Mills, Eric Mills Editing & Design

FAITS SAILLANTS

- La liste de vérification de l'examen de santé juridique pour les problèmes juridiques de tous les jours est un outil efficace d'action sociale permettant de déceler les problèmes particuliers et d'ouvrir le dialogue. L'admission de clients au Halton Community Legal Service (HCLS) s'est accrue du tiers au cours de la phase expérimentale du projet d'examen de santé juridique.
- Les partenariats avec les intermédiaires, qui constituent le fondement du projet d'examen de santé juridique, sont un moyen fiable d'atteindre les personnes défavorisées et de fournir des services juridiques intégrés et holistiques.
- Les intermédiaires dignes de confiance doivent avoir une relation sans réserve, exempte de jugement, avec les personnes auprès desquelles ils interviennent. La confiance envers le processus d'examen de santé juridique se construit à partir des offres actives d'aide immédiate et concrète.
- Le processus d'examen de santé juridique parvient à surmonter efficacement le cynisme envers les bureaucraties, en particulier celles qui relèvent des services juridiques.
- Tous les problèmes juridiques de tous les jours identifiés dans les formulaires d'examen de santé juridique se sont traduits par des problèmes juridiques évalués cliniquement dès l'admission. Parfois, la clinique a identifié plus de problèmes juridiques que le formulaire d'examen de santé juridique.
- Une représentation prolongée peut être fournie dans la mesure où le dossier est conforme à des lignes directrices supérieures en matière d'admissibilité financière.

- Les commentaires des intermédiaires suggèrent que les personnes défavorisées préfèrent les stratégies de soutien à l'autoprotection pour résoudre leurs problèmes. Il importe d'examiner à quel point une approche axée sur le recours au Web pourrait aider les personnes défavorisées ainsi que les intermédiaires, et la façon de procéder pour offrir également plus d'aide pratique.
- Les intermédiaires dignes de confiance pourraient aller au-delà des rôles propres aux passerelles tels que le dépistage des problèmes et l'orientation juridique pour aider à résoudre des problèmes en partenariat avec la clinique juridique.
- Environ 40 % des formulaires d'examen de santé juridique ont été complétés par des personnes qui n'étaient pas en lien avec les sept partenaires qui agissaient à titre d'intermédiaires. Pour eux, une approche de soutien à l'autoprotection par le Web est prometteuse.

Introduction

La recherche démontre clairement que la prestation de services juridiques, plus particulièrement aux personnes défavorisées, échoue lamentablement si les clients doivent trouver par leurs propres moyens les bureaux d'aide juridique. Le projet d'examen de santé juridique (the Legal Health Check-Up project) tente de remédier à cet enjeu en élargissant l'offre d'aide juridique en partenariat avec des groupes intermédiaires dignes de confiance qui font partie du quotidien des groupes défavorisés. Ces intermédiaires font une offre active de services juridiques. Il est à espérer que les intermédiaires iront au-delà des rôles propres aux passerelles tels que le dépistage des problèmes et l'orientation vers des cliniques d'aide juridique, pour fournir des services juridiques intégrés et holistiques qui ne seraient pas accessibles autrement.

Le projet d'examen de santé juridique est élaboré par Halton Community Legal Services (HCLS), une petite clinique communautaire d'aide juridique située en Ontario (constituée d'une directrice exécutive et avocate, d'un avocat salarié, d'un intervenant social et de deux travailleurs communautaires) à Georgetown. Le projet a été conçu et élaboré en 2013 et 2014 par la directrice exécutive de HCLS, Colleen Sym, et par Mike Balkwill, un organisateur communautaire consultant ayant des relations de longue date avec l'aide juridique. Le projet est principalement financé par le Fonds pour le renforcement des capacités des cliniques communautaires et juridiques (Fund to Strengthen Capacity of Community and Legal Clinics) d'Aide juridique Ontario.

Le projet d'examen de santé juridique comprend des partenariats entre HCLS et sept groupes d'intermédiaires œuvrant dans le secteur de la prestation de services cliniques : région de Halton, Halton Hills, Oakville, Burlington et Milton. L'objectif principal du projet est d'accroître le nombre de clients desservis en établissant des partenariats avec des fournisseurs de soins de santé, des groupes de pairs ayant une expérience vécue de pauvreté et d'autres organismes communautaires.

Au Canada, les intermédiaires ont longtemps été des piliers de la diffusion d'information juridique publique auprès des populations difficiles à joindre. Plusieurs études ont fait ressortir que le recours à des « intermédiaires dignes de confiance » permet d'entrer en contact avec les personnes vulnérables et à faible revenu qui ignorent leurs droits juridiques ou font face à d'autres obstacles brimant leur accès à la justice.

La métaphore de la chute d'eau

L'équipe de projet, le personnel de HCLS, les membres du conseil d'administration et les groupes d'intermédiaires ont élaboré le concept de base du projet dans le cadre de discussions animées qui se sont soldées par l'élaboration de grandes affiches. La recherche contemporaine révèle la prévalence élevée des problèmes juridiques de tous les jours, l'incapacité de reconnaître et d'aborder les problèmes juridiques avant qu'ils ne se corsent, l'utilisation limitée du système de justice et le tort considérable que les problèmes juridiques de tous les jours causent, à la fois sur le plan financier et dans des sphères plus intangibles (p. ex. : des problèmes de santé et un niveau élevé de stress). Les participants ont conjugué les résultats de la recherche à leur compréhension de la façon dont les gens vivent les problèmes juridiques de tous les jours en vue de planifier la manière dont l'examen de santé juridique peut aborder les besoins juridiques des clients dans une perspective holistique et intégrée.



Dans l'illustration ci-dessus, la population à laquelle le projet s'adresse est représentée comme étant des individus défavorisés sur le point de plonger dans une chute d'eau. Certains se trouvent peut-être plus loin en amont, mais ils sont néanmoins entourés de dangers. Les fournisseurs de services ou les intermédiaires vont-ils leur lancer une bouée ou sont-ils plutôt de bons nageurs guidant les clients jusqu'au rivage?

Le formulaire d'examen de santé juridique

L'outil d'examen de santé juridique est un pilier de première importance du projet. Élaboré et testé avec l'aide des intermédiaires participants, le formulaire d'examen de santé juridique pose des questions touchant des problèmes juridiques de tous les jours concernant le revenu, le logement, l'éducation, l'emploi, la famille, le soutien social et l'appui à la santé.

Chaque intermédiaire partenaire a reçu une séance de formation au sujet du projet et le formulaire d'examen de santé juridique. Certains intermédiaires se sont vus remettre des tablettes électroniques dans lesquelles le formulaire était téléchargé. Les clients pouvaient remplir les formulaires en ligne ou sur papier, soit avec l'aide de l'intermédiaire ou à la maison. Le formulaire était également accessible à tous sur le site Web du projet.

Le projet a débuté en octobre 2014 et il devait durer trois mois ou jusqu'à ce que les intermédiaires aient soumis 300 formulaires d'examen de santé juridique. Ce cap des 300 formulaires a été atteint en janvier 2015, la même semaine que les entrevues avec les intermédiaires partenaires. Le présent examen est fondé sur cette période de trois mois.

Les données utilisées dans le présent examen proviennent de différentes sources : les formulaires d'examen de santé juridique compilés dans une base de données; les données d'admission en clinique, incluant les appels et les entrevues de suivi; cinq entrevues de groupe et deux entrevues individuelles avec les sept intermédiaires partenaires à la fin de la phase expérimentale; et des notes de cas rédigées par des avocats de la clinique et des travailleurs sociaux. Les questions de recherche comprenaient notamment si les formulaires d'examen de santé juridique identifiaient efficacement les problèmes juridiques de tous les jours et si les problèmes indiqués dans les formulaires d'examen de santé juridique correspondaient aux enjeux juridiques évalués en clinique. Au fur et à mesure que la phase expérimentale progressait, l'équipe de projet a formulé de nouvelles questions de recherche autour de thèmes fondamentaux : la sensibilisation, l'intervention précoce, les services holistiques et intégrés.

Profil du client lors de l'admission

Les problèmes relevés dans les formulaires étaient catégorisés par type : revenu, emploi, logement,

éducation, famille/enjeux sociaux/santé. Les problèmes de revenu se traduisaient généralement par des problèmes juridiques liés à l'impôt sur le revenu, au Régime de pension du Canada, à Ontario au travail, au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et au Supplément de revenu garanti. Les problèmes de logement comprenaient des arriérés de loyer et des propriétaires négligeant d'effectuer des réparations. Les problèmes juridiques d'ordre familial, social et de santé comprenaient la difficulté d'obtenir un soutien à la prise de médicaments et à la procuration.

Plus de 60 % des formulaires d'examen de santé juridique ont été complétés par des personnes ayant signalé trois problèmes ou plus, alors que seulement 15 % de la population canadienne en général âgée de 18 ans et plus déclare avoir trois problèmes ou plus. De même, 64 % des clients ont déclaré trois types de problèmes ou plus lors de l'admission. Le type de problème le plus commun concernait le revenu, soit 45 % de tous les problèmes. Les problèmes de logement étaient au deuxième rang par ordre d'importance (27 %), suivis des problèmes familiaux/sociaux/sanitaires (13 %), d'emploi (12 %) et d'éducation (2,7 %).

Les problèmes juridiques évalués cliniquement lors de l'admission concordaient de près avec les problèmes juridiques de tous les jours signalés dans la plupart des formulaires d'examen de santé juridique. Environ 30 pour cent des clients ont été considérés comme ayant moins de problèmes juridiques que ce dont les formulaires faisaient état, et environ 5 pour cent en avaient davantage.

Le concept de crise est problématique pour cette population défavorisée, mais on espérait que le processus d'examen de santé juridique identifierait les problèmes bien avant que la situation ne devienne critique. En se basant sur un échantillon de 44 clients, les intervenants sociaux ont estimé que près de 90 % des clients présentaient des problèmes sans gravité. Dans environ 9 % des cas, une crise était imminente; seulement un peu plus de 2 % des clients avaient un problème que l'intervenant social pouvait qualifier de critique.

Action sociale

L'action sociale proactive est généralement reconnue comme étant essentielle à la prestation efficace d'aide juridique, tout particulièrement à ceux qui en ont le plus besoin. L'action sociale peut comprendre toute une gamme de mesures, incluant le déploiement de réseaux de services sociaux, afin d'orienter les individus aux prises avec des problèmes juridiques vers les services de consultation appropriés.

Le formulaire d'examen de santé juridique constituait un outil efficace pour l'action sociale par le biais des groupes intermédiaires. Au cours de la phase expérimentale du projet, qui s'est échelonnée sur une période de trois mois, les demandes de contact avec la clinique de personnes ayant complété le formulaire ont accru la charge de travail de la clinique d'un tiers.

Le processus d'examen de santé juridique

English	French
From the intermediaries	Des intermédiaires
From the web	Du Web
Abandoned	Abandonnés
PLE resources	Ressources d'éducation juridique
Assistance	Assistance
Group session	Séance de groupe
Intake	Admission
Type of assistance	Type d'aide

Des 185 formulaires issus des sept partenaires agissant à titre d'intermédiaires, seulement 20 % (soit 37) n'ont pas été complétés. Du reste, un nombre presque équivalent exigeait des ressources éducatives et de l'aide (un appel d'un intervenant social). Environ un tiers des personnes ont demandé de l'information au sujet d'une séance de groupe de soutien liée à leur problème.

De façon surprenante, 40 % (123) de l'ensemble des formulaires d'examen de santé juridique remplis l'ont été en ligne, c'est-à-dire qu'ils avaient été complétés de manière indépendante des sept intermédiaires partenaires. Le contact avec les sites Web tels que le Forum canadien sur la justice civile ou l'Information juridique communautaire de l'Ontario a mené quelques personnes vers le site de l'examen de santé juridique.

État des formulaires de l'examen de santé juridique soumis par le truchement des partenaires intermédiaires

Voices for change	Remplis : 62	Abandonnés : 6
	Demandes de service : 52	
Employment Halton	Remplis : 44	Abandonnés : 6
	Demandes de service : 39	
Halton Multicultural Council	Remplis : 36	Abandonnés : 2
	Demandes de service : 32	
Équipe Santé familiale de Halton Hills	Remplis : 14	Abandonnés : 4
	Demandes de service : 11	
Société Saint-Vincent-de-Paul de la paroisse Mary Mother of God	Remplis : 13	Abandonnés : 4
	Demandes de service : 11	
Links2Care	Remplis : 6	Abandonnés : 4
	Demandes de service : 8	
Anglican Church of the Incarnation	Remplis : 6	Abandonnés : 4
	Demandes de service : 4	

Trois des sept intermédiaires, soit Voices for Change, Employment Halton et Halton Multicultural Council, comptaient pour les trois quarts des formulaires d'examen de santé juridique remplis. Les sept intermédiaires ont toutefois indiqué lors des entrevues qu'ils trouvaient le formulaire d'examen de santé juridique utile. (Les agents d'établissement du Halton Multicultural Council ont trouvé le formulaire fastidieux en raison de la nécessité de le traduire.)

Globalement, les intermédiaires ont estimé que l'examen de santé juridique facilitait le dialogue permettant de valider les problèmes du client. Les répondants de l'Anglican Church of the Incarnation (INCA) ainsi que ceux de Voices for Change (Voices) ont indiqué que les formulaires d'examen de santé juridique avaient souvent tendance à « ouvrir les vannes ». Un répondant œuvrant au sein de l'équipe Santé familiale Halton Hills a remarqué que « les clients n'auront pas tendance à répondre [aux questions de l'examen de santé juridique] par oui ou par non; ils veulent raconter leur histoire ».

Un répondant du Halton Multicultural Council (HMC) a déclaré que les problèmes découverts grâce à l'examen de santé juridique « ne sont souvent pas des priorités à ce moment-là ». Le HMC aide les réfugiés et les immigrants à s'établir, offrant des programmes subventionnés par le gouvernement dans un environnement structuré. En revanche, les églises INCA et Mary Mother of God (MMOG) offrent une aide peu structurée sous forme d'accompagnement pastoral, alors que les gens qui œuvrent au sein de Voices ainsi que leurs clients partagent leur expérience vécue de la pauvreté. Les églises INCA et MMOG ont toutes deux accès à du financement d'urgence pour l'achat de nourriture et le paiement de loyers; l'église MMOG gère aussi une banque alimentaire, offre un soutien aux soins dentaires et oculaires, ainsi que de l'aide pour obtenir un

soutien gouvernemental.

Aversion pour tout ce qui touche le monde juridique

Quatre des sept intermédiaires ont pu témoigner de l'hostilité de leur clientèle envers tout ce qui touche au domaine juridique, et de fait envers toutes les agences bureaucratiques, fondée sur des refus répétés de service. Qui plus est, de nombreux immigrants et réfugiés sont issus de pays en proie à une corruption endémique et où l'État de droit est faible. De tels clients peuvent percevoir l'engagement dans des démarches avec le système judiciaire comme un risque – celui de tout perdre.

Une infirmière de l'équipe Santé familiale de Halton Hills a expliqué qu'un problème juridique pourrait, par définition, être considéré comme étant sérieux. Le recteur de l'Anglican Church of the Incarnation a tenu ces propos : « Les affaires juridiques sont perçues comme une alerte rouge... et l'aide juridique est perçue comme faisant partie du [système]. » Les répondants de Voices for Change ont avancé que leurs clients associent les questions juridiques à des processus coûteux, complexes, inaccessibles et parfois hostiles. Les gens ont peur de révéler leurs vies complexes et troublées. « Qu'arriverait-il s'ils découvraient que j'ai menti dans ma demande de soutien aux personnes handicapées? »

En dépit de tels soupçons, entre 65 % et 90 % des formulaires complétés ont donné lieu à une demande de référence à la clinique juridique pour de l'aide. (Lorsque les répondants de l'église MMOG ont déclaré que leur relation avec la clinique juridique était positive, les clients ont commencé à s'y intéresser.) L'examen de santé juridique semble avoir le potentiel de dissiper les soupçons concernant l'aide juridique qui, autrement, constitueraient un obstacle important à l'accès à la justice.

Une intervention précoce pour les personnes en situation critique

L'intervention précoce – identifier de manière proactive, prévenir et résoudre les problèmes – a gagné de l'importance dans les discussions en matière de politiques concernant l'aide juridique. Selon un sentiment largement répandu, s'attaquer tôt à un problème évite les coûts financiers et intangibles (liés au stress, aux ennuis de santé, aux relations familiales) d'un problème qui se complexifie avec le temps, et évite les « répercussions » des coûts imputables à l'État dans les services sociaux financés par le secteur public.

Une telle perception peut être propre aux personnes qui ont des vies relativement stables, où l'on a le temps d'éviter les crises en anticipant et en réglant les problèmes. Par ailleurs, les personnes démunies doivent constamment composer avec la pénurie – elles ne peuvent se permettre de résoudre des problèmes juridiques – et leur vie est constamment en situation critique. Les répondants œuvrant pour Voices for Change, dont les membres ont vécu dans la pauvreté, révèlent que la tolérance à l'égard des crises est plus élevée chez les personnes désespérées. L'incapacité à payer le loyer, ou même devoir faire face à un avis d'éviction, par exemple, n'a rien de neuf. « Les gens sont déjà désespérés » lorsqu'ils surmontent leur réticence à demander de l'aide. Ils ont des besoins de base, comme de l'argent pour de la nourriture ou le loyer.

De telles entrevues suggèrent que l'intervention en situation de crise pourrait être plus réaliste que la prévention ou l'intervention précoce en ce qui a trait aux problèmes juridiques des personnes très pauvres. Cependant, le partenariat de la clinique d'aide juridique de Halton avec des intermédiaires dignes de confiance qui sont plus près des personnes défavorisées a semblé aider à contrer des problèmes critiques. L'examen de santé juridique a aidé les intermédiaires à identifier les personnes ayant des problèmes juridiques de tous les jours et à les orienter vers de l'aide juridique. Les répondants du Halton Multicultural Council (HMC) se sont accordés pour dire que parmi leurs clients, les problèmes sont souvent déterminés lorsqu'une crise survient.

Les personnes très pauvres hésitent à révéler leurs problèmes aux organismes de services et les immigrants ainsi que les réfugiés sont suspicieux à l'égard de la bureaucratie gouvernementale et du système juridique. Selon leur expérience, ils s'attendent à un rejet, à de l'humiliation et à de l'injustice. À mesure qu'ils jonglent avec des problèmes sur le point d'être critiques, avec des ressources limitées, la

résolution de soucis immédiats a souvent préséance sur les problèmes à plus long terme. Les agents d'établissement du HMC ont déclaré déterminer les problèmes lorsqu'ils établissent une relation de longue date fondée sur la confiance avec leurs clients.

L'outil d'examen de santé juridique peut révéler des problèmes qui pourraient autrement ne pas être mis au jour avant que les clients ne soient aux prises avec une véritable crise. En contrepartie, ces entrevues suggèrent que la confiance envers les intermédiaires pourrait être la clé ouvrant la porte à l'élimination des obstacles. Les répondants de la paroisse MMOG suggèrent que le potentiel d'intervention précoce peut s'accroître avec le temps, ajoutant que la confiance des clients s'établit grâce aux offres actives d'aide inconditionnelles et complètement confidentielles. Les ressources de la paroisse MMOG – les fonds de l'Église ainsi que les connaissances et les capacités de ses membres dévoués issus en majorité de la classe moyenne et possédant un bon niveau d'instruction – pourraient aussi être importantes.

Une propension à l'autosuffisance

La littérature portant sur les individus aux prises avec des problèmes juridiques de tous les jours révèle une grande prédisposition à l'égard de l'autosuffisance. Un récent sondage national a révélé que 62 % des personnes ayant des problèmes juridiques étaient autosuffisantes. Elles se fiaient uniquement aux recherches dans Internet, aux conseils d'amis et de parents, et aux négociations avec l'autre partie. 19 % recevaient des avis (non juridiques) d'un organisme tel qu'un syndicat, un bureau gouvernemental ou un groupe de défense des droits. Lorsqu'on leur demande si elles estiment, en rétrospective, que de l'aide juridique aurait pu améliorer les résultats, 72 % répondent par l'affirmative. La majorité d'entre elles suggère que de meilleurs renseignements, l'aide d'une personne qui leur expliquerait les aspects juridiques, qui les aiderait à remplir les formulaires et qui interviendrait pour défendre leurs droits serait d'un grand secours. Seulement 30 % auraient préféré avoir un avocat pour prendre des mesures à l'égard du litige.

Les répondants de Voices for Change ont insisté sur le fait que les personnes auxquelles elles ont offert de l'aide par l'intermédiaire de l'examen de santé juridique étaient cyniques, ayant l'impression qu'il s'agissait d'un autre formulaire d'agence de services sociaux. Lorsqu'on lui a demandé ce qui pourrait aider, un répondant a répliqué : « Ils veulent le faire par eux-mêmes. » Un autre a rétorqué : « Les gens ne rechignent pas à faire le travail eux-mêmes dans la mesure où ils reçoivent des conseils et ont les outils... pour se défendre eux-mêmes. »

La plupart des clients des intermédiaires qui ont demandé un suivi relatif au formulaire d'examen de santé juridique désiraient obtenir de l'information concernant l'éducation juridique ou les groupes de soutien. Les services brefs ou sommaires offerts par HCLS, appuyés par le mentorat et la défense des intermédiaires, pourrait constituer un appui de taille même pour les personnes défavorisées afin de les aider à composer avec les problèmes juridiques de tous les jours.

Bâtir un service intégré et holistique

Le projet d'examen de santé juridique vise à élaborer une approche intégrée et holistique de l'accès à la justice. La clinique discerne les besoins juridiques à partir des études communautaires, des analyses environnementales et des rapports portant sur le développement communautaire qui suivent les changements démographiques et économiques, les cas d'aide juridique et la prestation de services. L'établissement de partenariats avec les intermédiaires aide les cliniques juridiques à accroître la taille de leur clientèle, en offrant des services de façon proactive aux personnes qui, autrement, ne demanderaient pas d'aide. La prochaine étape consiste à fournir des services intégrés et holistiques, en percevant les problèmes juridiques comme étant des aspects normaux de la vie. Les personnes particulièrement défavorisées sont portées à être aux prises avec des ensembles de problèmes juridiques et non juridiques interreliés difficiles à démêler. Les intermédiaires partenaires sont essentiels à l'approche intégrée et holistique d'accès à la justice, tout autant qu'à l'action sociale efficace.

Quelques intermédiaires – comme Employment Halton, Halton Hills Family Health Team, Halton Multicultural Council (HMC) et Links2Care – fournissent des services particuliers ou desservent une population particulière. L'Anglican Church of the Incarnation, Saint Vincent de Paul Mary Mother of God Parish (la Société Saint-Vincent-de-Paul de la paroisse Mary Mother of God - MMOG) et Voices for Change sont enracinés dans la communauté de différentes façons. En établissant des partenariats avec des groupes intermédiaires, Halton Community Legal Services recourt à une stratégie de développement communautaire visant à élargir l'accès à la justice et à faire en sorte que la clinique juridique soit davantage partie intégrante de sa communauté. Le processus d'aiguillage peut également s'effectuer en sens inverse, soit de la clinique juridique vers l'intermédiaire.

Service holistique

Les services intégrés et holistiques sont liés aux ensembles de problèmes juridiques et non juridiques auxquels les gens sont confrontés. Les personnes désespérées et effrayées devraient généralement être approchées avec empathie. Une approche holistique, telle que décrite dans les entrevues effectuées auprès des intermédiaires, comprend un amalgame de différents éléments propres à l'interaction humaine : dissiper le cynisme et la résistance à l'égard des demandes d'aide, dresser le portrait d'historiques complexes, établir la confiance et, plus particulièrement, faire une offre active de services concrets qui soit à la fois indéfinie et exempte de jugement.

Les répondants de Voices for Change ont insisté sur le rôle clé de l'offre d'assistance. « Lorsque j'ai obtenu pour la personne la permission d'utiliser Handi Van [un service local de transport pour personnes handicapées], les vannes se sont ouvertes. » Un répondant de Halton Hills Family Health Team a souligné qu' : « en règle générale, les clients ne veulent pas répondre [aux questions de l'examen de santé juridique] simplement par oui ou par non, ils veulent raconter leur histoire. » L'écoute, a ajouté le répondant, « démontre que quelqu'un quelque part se soucie [de la personne qui se confie] ». Un répondant de l'Anglican Church of the Incarnation a déclaré : « il ne s'agit pas seulement de remplir des formulaires. Il s'agit avant tout de franchir les étapes des procédures avec les [clients]... Vous devez passer à travers le processus avec eux. » Un répondant de la paroisse MMOG a affirmé que le processus holistique fonctionne « seulement parce que les gens savent que l'intermédiaire [offre] de l'aide dépourvue de jugement et indéfinie. »

Les services juridiques ouverts, intégrés et holistiques, offerts par des avocats ou par des organismes de services, dépassent les attentes des personnes démunies cherchant le l'aide. Les intermédiaires partenaires sont des animateurs cruciaux dans le processus d'examen de santé juridique mais le service juridique en soi n'en est pas moins essentiel. Dans le cadre de ce projet visant à élargir et à transformer l'offre de services juridiques, les intermédiaires ont compris que HCLS diffère des modèles normaux de services juridiques ou sociaux. Ils ont également compris que le contact direct est nécessaire pour attirer les gens vers la clinique, parce que les expériences négatives précédentes érigent des barrières de cynisme, de suspicion et d'aversion à la fois envers l'aide juridique et non juridique. Ce nouveau genre de service juridique exige un nouveau genre d'avocat; l'examen de santé juridique sera plus efficace à mesure que les services juridiques et les intermédiaires auront établi une relation de confiance.

Conclusion

Les partenariats avec les intermédiaires sont un moyen efficace d'entrer en contact avec une population hautement défavorisée aux prises avec de nombreux problèmes : au cours de la phase expérimentale du projet d'examen de santé juridique, la clientèle de Halton Community Legal Services s'est accrue du tiers. Le processus d'examen de santé juridique dissipe le cynisme et la méfiance à l'égard des services gouvernementaux bureaucratiques, cynisme et méfiance propres aux personnes démunies qui se sont souvent vues refuser des services alors même qu'elles étaient désespérées. Le processus semble tout aussi efficace pour surmonter l'aversion largement documentée des clients envers tout ce qui touche le

monde juridique : la vaste majorité des formulaires d'examen de santé juridique complétés comprenaient une demande à la clinique d'aide juridique.

L'intervention précoce est fréquemment proposée pour éviter que les problèmes n'atteignent une phase critique et pour les résoudre avant qu'ils ne se compliquent. Les entrevues avec les intermédiaires ont toutefois révélé que les crises sont normales pour les personnes très défavorisées; leur vie est constamment en situation critique. L'intervention précoce signifie dépister rapidement une crise et fournir l'aide pour la ramener sous contrôle. Cela ne veut pas dire qu'il soit impossible de stabiliser la vie de telles personnes, mais cela n'était pas évident dans la brève phase expérimentale du projet d'examen de santé juridique.

Les partenariats avec les intermédiaires constituent la base permettant non seulement d'entrer en contact avec une population désavantagée, mais également d'offrir un service holistique et intégré de manière efficace. Les partenariats entre intermédiaires et cliniques sont le premier niveau de service, à l'appui mutuel de la résolution des ensembles de problèmes juridiques et non juridiques interreliés. Le second niveau est le réseau de contacts que les intermédiaires apportent à la prestation de services.

Les concepts de service holistique et intégré témoignent chacun que composer avec les problèmes interreliés d'une personne désavantagée requiert d'aborder la personne dans son ensemble. Le service holistique reconnaît que les problèmes juridiques sont un processus humain comprenant des aspects personnels et émotionnels. La confiance envers les intermédiaires découle des offres actives de services dépourvues de jugement, d'une assistance concrète et parfois de la défense des droits.

Les activités des intermédiaires peuvent aller au-delà des rôles propres aux passerelles tels que le dépistage et l'orientation juridique pour englober un plus vaste éventail d'activités, comme la défense des droits et l'appui à l'autosuffisance. Le fait de fournir des ressources aux cliniques juridiques pour leur permettre de servir de mentor, de former et de soutenir autrement des intermédiaires pourrait être bénéfique à la prestation de services.

Environ 40 % des formulaires d'examen de santé juridique complétés provenaient de sources autres que les intermédiaires partenaires. Cela suggère qu'il y a potentiel d'expansion du projet d'examen de santé juridique vers une information davantage axée sur le Web et sur l'autosuffisance, ce qui pourrait aider les personnes vivant dans des conditions précaires – à faible revenu, ayant des emplois instables et un logement incertain – qui ne font pas partie de la clientèle actuelle de l'aide juridique et qui ne satisfont pas à ses critères d'admissibilité.