

LA PROCHAINE ÉTAPE

Déploiement sous-régional
du Bilan de santé juridique

Ab Curie

*Agrégé supérieur de recherche, Forum canadien
sur la justice civile; conseiller en recherche,
projet du bilan de santé juridique*

Janvier 2016

Remerciements

Le présent rapport a été préparé par Albert Currie (Ph.D.), agrégé supérieur de recherche du Forum canadien sur la justice civile. Nous tenons à remercier Aide juridique Ontario qui a financé le projet du bilan de santé juridique, de même que cette recherche, par le truchement du Fonds de renforcement de la capacité des cliniques juridiques et autres organismes communautaires.

Équipe de projet

Responsable du projet : Colleen Sym, directrice administrative/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 structures graphiques : Tony Biddle, www.perfectworldldesign.ca

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

Membres de l'équipe/personnel de Halton Community Legal Services

Rédacteur-réviseur : Eric Mills, Eric Mills Editing & Design

Utilisateurs sous-régionaux

Community Legal Clinic, Brant Haldimand Norfolk, Ian Aitken, directeur administratif

Clinique juridique communautaire de Hamilton, Hugh Tye, directeur administratif; Kathy Calverley, membre de l'équipe de soutien

Legal Clinic of Guelph and Wellington County, Anthea Millikin, directrice administrative; Sarah Stewart, auxiliaire affectée au projet de bilan de santé juridique

Nous remercions nos partenaires pour leur participation et leurs contributions à l'étape du déploiement sous-régional de ce projet :

Community Legal Clinic, Brant Haldimand Norfolk

Community Living Access Support Services

De dwa dehs nye>s Aboriginal Health Centre

Haldimand Norfolk Resource Centre

Literacy Council of Haldimand Norfolk

Ontario au travail Haldimand Norfolk

Armée du Salut

Simcoe Caring Cupboard

United Way/Centraide de Haldimand Norfolk

Legal Clinic of Guelph and Wellington County

Anishnabeg Outreach

Brant Avenue Neighbourhood Group

East Wellington Community Services

Guelph Community Health Centre

Immigrant Services Guelph Wellington

North End Harvest Market

Rural Wellington Community Team

West Willow Woods Neighbourhood Group

Clinique juridique communautaire de Hamilton

Barrett Centre for Crisis Support

Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara

Collège Boréal

De dwa da dehs nye>s Aboriginal Health Centre

First Pilgrim **United Church**

Hamilton Housing Help Centre

Hamilton Organizing for Poverty Elimination (HOPE)

Hamilton Regional Indian Centre

Immigrants Working Centre

Aide juridique Ontario

McMaster Family Practice

Neighbour to Neighbour Centre

Notre Dame House

Introduction

Neuf cliniques juridiques communautaires de la région du Sud-Ouest de l'Ontario prévoient adopter ou ont déjà commencé à mettre en place l'approche du bilan de santé juridique (BSJ) en vue de cerner les besoins juridiques insatisfaits et d'y pourvoir :

Chatham-Kent Legal Clinic
Community Legal Assistance Sarnia
Elgin-Oxford Legal Clinic
Huron/Perth Community Legal Clinic
Justice Niagara
Legal Assistance of Windsor
Neighbourhood Legal Services London & Middlesex
Waterloo Region Community Legal Service
Clinique juridique bilingue Windsor-Essex

Trois autres cliniques, la Clinique juridique communautaire de Hamilton, la Clinique juridique des comtés de Guelph et Wellington, ainsi que la Clinique juridique communautaire de Brant, Haldimand et Norfolk, ont commencé à mettre en place l'approche du BSJ. Le présent rapport porte sur le déploiement du projet de BSJ dans ces trois cliniques, ainsi que sur les plans de développement de la phase II à la Clinique de Halton.

Après la réalisation d'un projet pilote au sein de Halton Community Legal Services, le déploiement dans les trois cliniques représente une étape importante de l'évolution du concept de BSJ. Bien qu'il ne puisse être considéré comme un modèle à reproduire, le projet pilote de Halton est un modèle à adapter à de nouveaux paramètres et objectifs que les cliniques décident de fixer ou qu'elles jugent réalisables. La vigueur d'un bon concept ne se mesure pas à sa capacité d'être imité, mais plutôt à celle d'inspirer l'adaptation et la créativité. L'adaptation du bilan de santé juridique à Hamilton, Brant et Guelph est l'étape suivante de l'évolution du projet dans des circonstances différentes : milieu de prestation de services différent, groupes intermédiaires différents, relations différentes avec les intermédiaires et idées différentes des membres de ces trois cliniques – qui ont leur propre opinion et leur propre jugement critique de la phase de Halton.

À Halton, l'idée du BSJ continue d'évoluer. Le projet pilote a montré que des partenariats clinique-intermédiaires, s'appuyant sur l'outil du bilan de santé juridique, peuvent être efficaces pour le dépistage communautaire¹. Les plus récentes études au sujet de l'accès à la justice constatent que le dépistage communautaire est un facteur essentiel de la capacité de cerner les besoins juridiques insatisfaits et de fournir des voies d'accès aux personnes qui, autrement, ne chercheraient pas d'aide au moment opportun². Le projet pilote de Halton a aussi montré nettement que la collaboration clinique-intermédiaires est une démarche prometteuse pour la prestation de services globaux et intégrés. En effet, l'approche du BSJ constitue un moyen d'élargir la portée de l'aide juridique en mobilisant les ressources communautaires à l'aide de partenariats actifs.

¹ A. Currie. *Extending the Reach of Legal Aid: Report on the Pilot Phase of the Legal Health Check-Up Project*, 2015, accessible au www.legalhealthcheck-up.ca.

² Pascoe Pleasence, Christine Coumarelos, Suzie Forell et Hugh M. McDonald. *Reshaping Legal Assistance Services: Building on the Evidence Base*, Law and Justice Foundation of NSW, 2015.

Le présent rapport résume l'expérience préliminaire des trois cliniques qui ont adopté le BSJ (Hamilton, Guelph et Brant) et il présente les plans d'élargissement de l'approche du BSJ à Halton et ailleurs. Plutôt que de comporter un texte narratif pour chacune des cliniques qui utilisent présentement l'approche, le rapport est divisé en fonction des thèmes ou des aspects de la mise en œuvre du BSJ.

Recrutement d'intermédiaires

Les trois cliniques qui ont adopté l'approche du BSJ n'ont eu aucune difficulté à recruter des intermédiaires. Entre juin et octobre 2015 environ, chacune a pu s'adjoindre la participation

Figure un :
Partenaires
intermédiaires des
quatre cliniques

Nouvelles cliniques	Clinique juridique communautaire de Hamilton	Barrett Centre for Crisis Support Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara Collège Boréal De dwa da dehs nye-s> Aboriginal Health Centre First Pilgrim United Church Hamilton Housing Help Centre Hamilton Organizing for Poverty Elimination (HOPE) Hamilton Regional Indian Centre Immigrants Working Centre Aide juridique Ontario McMaster Family Practice Neighbour to Neighbour Centre Notre Dame House
	Legal Clinic of Guelph and Wellington County	Anishnabeg Outreach Brant Avenue Neighbourhood Group East Wellington Community Services Guelph Community Health Centre Immigrant Services Guelph Wellington North End Harvest Market Rural Wellington Community Team West Willow Woods Neighbourhood Group
	Community Legal Clinic – Brant Haldimand Norfolk	Community Living Access Support Services De dwa dehs nye-s> Aboriginal Health Centre Haldimand Norfolk Resource Centre Literacy Council of Haldimand Norfolk Ontario Works Haldimand Norfolk Armée du Salut Simcoe Caring Cupboard United Way/Centraide de Haldimand Norfolk
	Halton Community Legal Services	Anglican Church of the Incarnation Oakville Employment Halton Halton Hills Family Health Team Halton Multicultural Council Links2Care Société Saint-Vincent-de-Paul, paroisse Mary Mother of God, Oakville Voices for Change Halton

de sept à treize partenaires intermédiaires, selon le cas, avec lesquels elles avaient déjà collaboré pour la plupart au fil des ans. Le personnel de la clinique de Guelph a précisé avoir tenu compte, au moment de choisir les intermédiaires, des « points chauds » déjà connus en matière de besoins insatisfaits. Halton travaillait déjà avec sept intermédiaires l'année précédente et a maintenu son association avec les mêmes organismes.

Usage du formulaire du BSJ

Au cours des premières semaines de déploiement, les trois cliniques qui ont adopté le projet se sont rendu compte que les intermédiaires n'utilisaient pas les formulaires du BSJ en grand nombre. Le tableau un montre le nombre de formulaires remis aux cliniques par les intermédiaires.

Tableau un : Total de l'activité relative au BSJ au 21 décembre 2015

	Questionnaires remplis	Questionnaires abandonnés	Service demandé	Pourcentage de questionnaires accompagnant un service demandé
CLINIQUE DE HALTON				35 %
CLINIQUE DE HAMILTON				27 %
CLINIQUE DE BRANT				32 %
CLINIQUE DE GUELPH				34 %

Jusqu'à la mi-décembre 2015, au moment des entrevues auprès de membres du personnel des trois cliniques d'adoption du projet qui ont participé à son application, toutes les cliniques avaient établi des contacts au niveau de la direction. Celle de Guelph avait aussi dispensé une formation au personnel de la clinique et aux intermédiaires. Pendant le projet pilote, à Halton, des efforts concertés ont été faits pour former le personnel de première ligne des intermédiaires, afin qu'il remplisse systématiquement le questionnaire pour ses clients. Des intervenants de Voices for Change Halton ont été tout particulièrement incités à communiquer avec des membres de leur région.

Pendant la période d'effort intensif du projet pilote, à Halton, les sept intermédiaires ont rempli plus de 300 questionnaires du BSJ. Depuis, cependant, le nombre de formulaires remplis par les intermédiaires de Halton a diminué. La production des intermédiaires de Halton, sur ce plan, n'est actuellement pas supérieure à celle des intermédiaires des autres cliniques. Les activités d'action sociale dans le cadre du projet pilote de Halton ont permis de cerner un nombre accru de clients³, mais il semble que le maintien d'un niveau accru de contacts exigerait un effort d'action sociale similaire exigeant en main-d'œuvre.

³ Fondamentalement, l'effet de l'action sociale peut être mesuré par le nombre de personnes desservies. Dans le cadre du projet pilote de Halton, les personnes qui ont rempli des formulaires du BSJ ont demandé de l'information juridique, des renseignements au sujet des séances de groupes de soutien, ainsi qu'un contact à l'accueil, à peu près en proportions égales. Toutefois, en raison principalement des contraintes de temps, il n'a pas été possible de communiquer avec les clients au sujet des résultats du service fourni. Cette information permettrait de mieux comprendre l'effet global de l'action sociale et elle devrait être abordée dans une étude subséquente.

Plusieurs raisons ont été avancées par les trois cliniques qui ont adopté le BSJ pour expliquer la faible participation. Les travailleurs de première ligne des organismes intermédiaires sont extrêmement occupés. De plus, il est possible qu'ils disposent déjà d'un processus d'accueil, formel ou informel, qui leur est propre. Il est aussi possible qu'une situation de crise contribue à limiter l'usage du formulaire du BSJ. Comme il a été mentionné, la plupart des problèmes qui sont portés à l'attention des travailleurs de première ligne sont des crises. Souvent, les clients sont aux prises avec de nombreux problèmes, mais ils s'occupent des plus urgents. Le BSJ a été conçu expressément pour surmonter ce problème, mais il se pourrait qu'il soit contraignant pour les intermédiaires ou qu'il les oblige à se tourner vers des problèmes individuels immédiats.

Une des personnes interrogées était d'avis que le formulaire du BSJ était avant tout, ou principalement, un outil préventif, tandis que les organismes de première ligne qui forment les groupes intermédiaires font face à des situations de crise. Bon nombre de personnes défavorisées sont aux prises avec de multiples problèmes interreliés et une crise, ou même une crise constituée de problèmes multiples en cascade n'est jamais loin. Il peut exister une tension entre l'usage du questionnaire du BSJ en vue de cerner systématiquement l'éventail des problèmes des clients et la situation de crise à laquelle la plupart des intermédiaires font face avec leurs clients.

Formulaires de bilan non attribués

Un grand nombre des formulaires du BSJ ont été transmis par Internet sans être attribués à un intermédiaire. On connaît donc peu les personnes qui les ont remplis. Toutefois, l'usage de la technologie pour améliorer et élargir l'accès à la justice est largement abordé dans la documentation sur le sujet⁴. Il faudra entreprendre des études sur les personnes qui font ces « requêtes » et sur leurs problèmes, afin de mieux connaître les possibilités offertes par les technologies Web pour le développement de l'approche du BSJ.

Demandes de services

Le tableau un montre que les demandes de services aux quatre cliniques, en proportion du nombre de formulaires remplis, se situent entre 27 % et 35 %. On serait en droit de se demander pour quelle raison les deux tiers ou les trois quarts qui restent ne sollicitent pas de services, mais nous ne disposons d'aucune donnée pour répondre à cette question. Dans les entrevues au sujet du projet pilote de Halton, un intermédiaire nous a informés qu'une personne qu'il avait aidée à remplir le formulaire du BSJ avait refusé que la clinique communique avec elle, déclarant : « *Je sais que j'ai des problèmes, mais ils ne sont pas suffisamment graves pour nécessiter un avocat.* » Cela confirme qu'il existe une conception traditionnelle de l'aide juridique selon laquelle elle serait associée uniquement aux problèmes les plus complexes et les plus graves – le fief des avocats les plus coûteux et des tribunaux. Ce cas illustre peut-être l'un des obstacles à l'accès à l'aide globale et préventive offerte par le modèle du BSJ, dont l'objectif est justement d'intervenir avant que le problème ne se transforme en véritable crise.

⁴ Roger Smith, *Digital Delivery of Legal Services to the Poor*, The Legal Education Foundation, 2015, et Roger Smith et Alan Paterson. *Face-to-Face Legal Services and their Alternatives: Global Lessons from the Digital Revolution*, 2014.

Établissement de relations

Pour deux des trois cliniques qui ont adopté le BSJ après le projet pilote de Halton, les interactions avec les intermédiaires étaient à un niveau plutôt faible depuis la conclusion des ententes de partenariat initiales. Ces deux cliniques ont décidé de reprendre les relations avec les intermédiaires en 2016. Une des personnes interrogées a mentionné, au sujet des premiers stades de l'expérience, que la plus grande valeur initiale du bilan de santé juridique était de favoriser la création de liens avec d'autres organismes communautaires. Une augmentation du nombre de points de contact est toujours un atout.

La clinique de Guelph a pris des mesures proactives pour établir des relations avec les organismes intermédiaires et avec les clients que ces organismes lui acheminaient. Suivant l'exemple de Halton, la clinique de Guelph considère le BSJ comme le point de départ d'un dialogue, une plateforme favorisant l'établissement de relations avec les intermédiaires en vue d'examiner les besoins systémiques de la collectivité. Les personnes interrogées ont précisé que les groupes communautaires semblaient prêts à discuter avec la clinique des solutions à apporter aux problèmes de leurs clients.

À l'échelle du client, le BSJ est devenu un moyen d'intervention différent. Les personnes interrogées à Guelph affirment que le processus du BSJ a *complètement changé la manière dont nous traitons les problèmes des gens*. Délaissant un processus linéaire et idéalement simple de règlement d'un problème juridique, l'approche évolutive du BSJ encourage les clients à exposer l'ensemble de leurs problèmes, à participer à leur résolution et à établir des priorités. Étant donné qu'il se passe généralement beaucoup de choses dans la vie de la plupart des gens, les personnes interrogées ont indiqué qu'elles allaient accepter de traiter leurs problèmes de manière constructive lorsqu'elles y sont incitées de manière proactive par un auxiliaire de la clinique et qu'elles sont encouragées à fixer des priorités. Un membre d'un groupe intermédiaire du projet pilote de Halton a précisé que cette forme d'intervention auprès des clients dénote *une différente catégorie d'avocat*. Dans l'ensemble, le formulaire de BSJ contribue à amorcer la conversation et il sert de base à une approche globale des clients, introduisant la prestation de services intégrés dans un *processus compliqué et ambigu* par nature (personne interrogée de Guelph). À Guelph, le service a été profondément transformé dès le début de l'expérience.

La clinique de Guelph utilise cette nouvelle information fournie par les clients et les intermédiaires pour examiner les voies qui s'offrent aux clients – à qui s'adressent-ils quand ils ont besoin d'aide? En outre, à partir des connaissances qu'ont les organismes de leurs clients, la clinique cherche à mieux comprendre leurs capacités et à trouver des moyens de les aider. Guelph entrevoit également l'établissement de relations entre les intermédiaires, aussi bien qu'avec la clinique. Il en résulterait un réseau pour l'accès aux services de justice, une collaboration pour la résolution des problèmes à l'échelle multilatérale, la clinique de services juridiques pouvant même se retrouver au cœur de ce réseau.

La clinique de Brant a formulé une perspective du processus du BSJ semblable à celle de Guelph : *travailler à contrat pour les défavorisés... les accompagner à partir du premier contact jusqu'à ce qu'ils émergent de la pauvreté*. Cette vision est semblable à *une différente catégorie d'avocat* mentionnée dans le rapport du projet pilote de Halton, qui évoque une relation de confiance au sein de laquelle le client considère la clinique comme le principal lieu où chercher de l'aide et où retourner successivement lorsque de nouveaux problèmes surviennent.

Innovation et transformation continues

Quelle que soit la valeur des leçons tirées de l'expérience des trois cliniques ayant adopté le projet sur les plans du recrutement d'intermédiaires et de l'établissement de relations avec eux,

il ne faut pas oublier que l'innovation fait aussi partie du déploiement. Les sections qui suivent décrivent les innovations continues inhérentes au concept du bilan de santé juridique.

L'ampleur du changement et de l'innovation – tout particulièrement la transformation – diffère énormément. Le changement apporte de nouveaux éléments, tels que des règles, des procédures ou des modes d'organisation, en vue de modifier des activités précises. La transformation perturbe les opinions et les hypothèses à la base d'un ensemble d'activités et elle peut même en recentrer les objectifs. Le changement peut être relativement rapide, tandis que la transformation est plus profonde et donc, plus lente. D'une certaine manière, l'état futur n'est pas connu au départ, mais il est substantiellement différent du présent.

Les organismes qui contribuent au soutien d'un processus de transformation et les organismes de service qui le créent devraient être conscients que cela prendra du temps. Il est impossible de prédire avec certitude le temps requis pour réussir. Les organismes de financement et les groupes de première ligne doivent adhérer totalement à l'objectif global, dans le cas qui nous occupe, un modèle d'aide juridique pour le développement communautaire destiné à lutter contre la pauvreté, et ils doivent être prêts à supporter un certain degré d'incertitude tout au long de l'expérience.

Il est rassurant de constater que l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a commencé à examiner le potentiel de l'aide juridique pour réduire la pauvreté et pour stimuler la croissance économique. L'OCDE a analysé la recherche sur les problèmes juridiques contemporains et elle a adopté l'approche globale et intégrée axée sur le client qui transparait dans l'approche quotidienne des problèmes juridiques⁵.

Administration générale du formulaire du BSJ à l'admission

La clinique de Halton prévoit administrer à l'admission le formulaire du BSJ à tous les clients. Cette mesure comporte des avantages, compte tenu du faible taux de formulaires remplis par les intermédiaires. Toutefois, nous ne devons pas oublier l'action sociale. Le projet pilote a montré que les intermédiaires pouvaient contribuer efficacement à étendre l'aide juridique à un grand nombre de personnes aux prises avec des problèmes, mais qui ne demandent pas d'aide. L'action sociale devient un service global et intégré grâce à la collaboration avec la clinique. La valeur du BSJ ne se mesure pas uniquement en chiffres, mais la nécessité d'accroître le nombre de personnes desservies fait partie du problème d'accès.

Triage et consultation de deuxième niveau

Le triage est un concept connu. De manière générale, il se définit par l'exercice qui consiste à intervenir auprès des clients et à classer leurs problèmes selon le type ou l'ampleur de leurs besoins, afin de déterminer le type de service ou d'approche qui convient, dans un contexte où les ressources sont limitées. L'aiguillage est un processus connexe qui consiste à « diriger la personne vers les

⁵ Jusqu'à maintenant, ces efforts ont inclus deux groupes consultatifs d'experts, les 7 octobre et 1^{er} décembre 2015, auxquels a participé le Forum canadien sur la justice civile. Le projet de bilan de santé juridique faisait partie des notes de travail de la première rencontre; l'OCDE a demandé une présentation sur le projet de BSJ à la réunion de décembre.

ressources dont elle a besoin, pour régler les problèmes »⁶. Une approche assurant un continuum et tenant compte des problèmes juridiques et autres peut nécessiter une forme plus complexe de triage.

La consultation de deuxième niveau n'est pas aussi bien connue. Elle comporte des conseils juridiques, de l'information ou des conseils sur les processus juridiques, fournis par un avocat à des professionnels n'exerçant pas une profession juridique, au sujet de leurs clients ou du travail qu'ils accomplissent auprès de leurs clients. La notion de consultation de deuxième niveau est issue des travaux de Liz Curran (Ph.D.) à titre d'avocate superviseure à la clinique juridique de l'Université La Trobe, en Australie. M^{me} Curran a indiqué avoir reçu de nombreuses demandes de la part de professionnels non juristes sur différentes questions telles que l'éthique, les droits découlant de la loi ou des demandes d'aide pour la préparation de documents susceptibles d'avoir une incidence juridique. Les auteurs de ces demandes étaient généralement des médecins, des travailleurs sociaux ou des psychologues œuvrant dans le contexte de partenariats médico-légaux en locaux partagés⁷. Cet outil peut être d'une grande valeur pour l'établissement de relations entre les cliniques juridiques et les intermédiaires.

Trois cliniques – Halton Community Legal Clinic, Legal Clinic of Guelph and Wellington County et la Community Legal Clinic – Brant, Haldimand, Norfolk – ont fait une demande de financement au Fonds provincial pour l'élargissement des services des cliniques juridiques en vue de retenir les services d'un avocat et d'un auxiliaire juridique dans chacune des cliniques. Les avocats fourniraient des conseils de deuxième niveau à des groupes intermédiaires et ils procéderaient à un triage de deuxième et de troisième niveaux, tout en dispensant des services juridiques aux clients. Les auxiliaires juridiques communautaires offriraient des services aux clients et ils veilleraient à la gestion des relations entre les cliniques et les groupes intermédiaires. Ce nouvel aspect du BJSJ, une expérience d'établissement de relations entre cliniques et intermédiaires, renforcera la capacité des collectivités de collaborer avec les cliniques à la définition et à la résolution des problèmes des personnes vulnérables, et ce faisant, de créer un réseau d'accès aux services de justice constitué des principaux organismes communautaires.

Le triage envisagé dans la proposition adressée au Fonds d'élargissement est une approche à trois étapes tirée des travaux du Comité national d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale⁸.

Figure deux : triage en trois étapes

ÉTAPE 1	Triage et aiguillage précoces Triage et aiguillage destinés à renforcer les connaissances juridiques et à permettre la gestion des conflits
ÉTAPE 2	Triage et aiguillage au point d'entrée dans le système de justice officiel Triage et aiguillage au moment de l'entrée dans le système plus large de justice et de défense des droits lorsqu'un problème juridique a été déterminé
ÉTAPE 3	Triage et aiguillage liés aux processus au sein du système de justice officiel Triage et aiguillage à diverses étapes au fur et à mesure que les clients naviguent dans le système des tribunaux judiciaires ou administratifs

⁶ Comité national d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale. *Intervenir tôt, intervenir efficacement : L'accès à la justice par l'entremise du Secteur des services de règlement rapide*, Rapport final du Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage, 2013.

⁷ Liz Curran. *The underrated value of lawyers advising professional non-lawyers in reaching hard to reach clients and building professional capacity - secondary consultations*, National Conference of Community Legal Centres, Melbourne, 2015 p. 4.

⁸ *Op. cit.* note 6

La première étape se déroule à l'admission et elle est effectuée par les auxiliaires juristes communautaires. Les deuxième et troisième étapes sont engagées par l'avocat du triage auprès des clients qui ont besoin d'une aide juridique progressivement plus complexe.

Soins de santé et services juridiques

Les problèmes juridiques sont souvent à l'origine de maladies et de troubles liés au stress. Selon des recherches, 37 % des personnes aux prises avec des problèmes juridiques ont aussi un taux élevé de stress et 24 % ont une maladie attribuable directement au problème⁹. La relation entre les services juridiques et les fournisseurs de soins de santé est donc importante. La nature de ce lien est bien illustrée par un dossier acheminé vers la clinique Halton Community Legal Services par un médecin de l'équipe Santé familiale de Halton Hills :

La cliente vivait dans un logement locatif en très mauvais état. La moisissure y présentait un grave problème. Tentatives répétées de faire faire les réparations nécessaires par le propriétaire. La cliente craignait de prendre des mesures contre le propriétaire, car elle le percevait comme une personne influente de la collectivité sur le plan politique. La cliente s'est présentée à la clinique médicale locale pour une maladie liée à la moisissure. Le médecin a compris le problème sous-jacent, a prescrit un médicament pour le problème de santé et il a aiguillé sa patiente vers la clinique juridique en vue de régler le problème à la base.

Les centaines de services médicaux et juridiques qui partagent des locaux aux États-Unis et ailleurs témoignent de l'importance de la relation entre les services médicaux et les services juridiques. Afin d'établir ce genre de relations à Guelph, la clinique a l'intention d'embaucher un auxiliaire juridique responsable des questions de santé, qui travaillera avec les guides de santé et les postes de maillon santé (ou autres postes semblables de dépistage au sein des équipes Santé familiale) afin de dégager les questions juridiques les plus pressantes pour aider les clients à stabiliser leur situation juridique et médicale. De plus, la clinique de Halton continuera de renforcer sa relation avec l'équipe Santé familiale de Halton Hills, après plusieurs aiguillages semblables à celui qui est décrit dans l'exemple ci-dessus.

À ce stade, il n'est pas établi clairement si la relation entre les cliniques juridiques et les fournisseurs de soins de santé est unique ou si elle peut servir de modèle à d'autres intermédiaires professionnels et non professionnels. L'ajout du triage, d'avocats de consultation de second niveau ainsi que d'auxiliaires juridiques communautaires facilitera l'établissement de telles relations et l'examen de leur potentiel.

Conclusion

Le projet pilote du bilan de santé juridique à Halton a permis de démontrer que les organismes et les groupes communautaires ont adopté le concept du BSJ et leur rôle d'intermédiaires avec enthousiasme. Grâce à la formation et au soutien, les intermédiaires ont pu créer un grand nombre de contacts, ce qui a illustré l'efficacité du processus de BSJ pour ce qui est de favoriser l'aiguillage, élargissant les services d'aide juridique afin de répondre aux besoins insatisfaits.

Au cours du déploiement dans les cliniques de Hamilton, Guelph et Brant, les groupes et les organismes communautaires ont ouvertement accepté le concept du BSJ et un partenariat évolutif, bien qu'indéterminé, avec les cliniques. Cela représente une capacité de dépistage accrue, qu'elle soit mesurée par le nombre de formulaires du BSJ utilisés ou, à un stade préliminaire, par le nombre accru de points de contact.

⁹ A. Currie. « The Legal Problems of Everyday Life », Rebecca L. Sandefur (éd.), *Sociology of Law, Crime and Deviance*, Volume 12, Access to Justice, Emerald, 2009, p. 28.

La plupart des groupes intermédiaires recrutés au sein du processus de BSJ avaient eu des associations antérieures avec les cliniques. L'approche de BSJ est donc un processus, ou peut-être une plateforme, qui contribue à élargir les relations des cliniques avec les groupes communautaires. Le processus de BSJ pourrait transformer des relations préexistantes de nature principalement consultative en relations coopératives axées sur la résolution de problèmes au niveau tant de l'organisme que du service direct.

Le nombre de formulaires de BSJ que les intermédiaires transmettent aux trois cliniques qui ont récemment adopté le processus de bilan est actuellement faible. De plus, le nombre de formulaires remplis par les intermédiaires de Halton a connu une diminution notable depuis le projet pilote, jusqu'à un niveau qui correspond à peu près à celui des trois autres cliniques. Cette constatation laisse croire qu'il n'est peut-être pas productif de faire remplir un grand nombre de formulaires par les intermédiaires sans qu'un effort important ne soit déployé par les cliniques. Une approche différente en vue de déterminer les problèmes que connaissent les clients qui utilisent les formulaires de BSJ pourrait être nécessaire. Cette mesure pourrait être appliquée sans perdre la capacité d'action sociale requise pour cerner les besoins insatisfaits.

Un contexte de crise qui pourrait être courant chez les groupes intermédiaires de première ligne aurait pu contribuer en partie, selon certains, à la faiblesse du nombre de formulaires de BSJ remplis. Il ne faut pas en déduire pour autant qu'un tel contexte doive par conséquent définir les partenariats avec les intermédiaires fondés sur le bilan de santé juridique. Une telle mesure affaiblirait fondamentalement le potentiel de réduction de la pauvreté de l'approche de BSJ, qui propose de dépasser le stade de « l'hémorragie temporaire » – conséquence négative immédiate d'un problème juridique majeur – pour prendre des mesures positives visant à lutter contre la pauvreté¹⁰.

Entre 27 % et 35 % des gens qui transmettent un formulaire de BSJ ont demandé de l'aide. Pourtant, dans le cadre du projet pilote de Halton, l'échelle comparable pour les sept intermédiaires était à l'origine de 65 % à 90 %. Lorsqu'une personne sur trois seulement remplit le formulaire pour demander de l'aide, peut-on parler de réussite d'un projet visant à atteindre tous ceux qui ont besoin d'aide?

En offrant un moyen global et intégré d'améliorer la vie des personnes défavorisées, le processus du bilan de santé juridique représente une façon de dépasser les simples résultats juridiques. Cela ne signifie pas que le projet a le potentiel d'atténuer ou d'éliminer la pauvreté. La manière de définir des objectifs ou des résultats attendus réalistes n'est pas claire. Toutefois, les premières expériences menées à Halton et à Guelph semblent montrer que l'approche de BSJ est prometteuse, mais qu'elle nécessite des services juridiques de nature différente et qu'elle suppose un effort substantiel.

¹⁰ Dans *The Anti-Poverty Effects of Civil Legal Aid* (The Public Welfare Foundation, 2014), Alan Houseman et Elisa Minoff définissent quatre répercussions de l'aide juridique sur la pauvreté : 1) aider les clients empêtrés dans des systèmes administratifs qui les empêchent d'obtenir des prestations; 2) relier les clients à des prestations susceptibles de les aider à sortir de la pauvreté; 3) aider les clients à éviter des coûts qui les entraîneront dans la pauvreté ou qui aggraveront leur situation d'indigence; et 4) aider les clients à stabiliser leur vie afin qu'ils puissent se sortir de la pauvreté.