



SÉRIE DE RECHERCHES  
SUR L'AIDE JURIDIQUE

UNE ANALYSE DES SERVICES  
EN MATIÈRE DE DROIT DES  
PAUVRES AU CANADA



# Une analyse des services en matière de droit des pauvres au Canada

Social Planning and Research  
Council of B.C.

rr03lars-13f

le 29 juillet 2002



Direction générale  
des programmes



Division de la recherche  
et de la statistique

*Les opinions exprimées dans ce document sont celles  
des auteurs et elles ne traduisent pas nécessairement  
le point de vue du ministère de la Justice Canada.*



# Table des matières

Résumé.....	1
Introduction.....	15
Partie 1 : Les services d'aide juridique liés au droit des pauvres .....	19
Introduction.....	19
Colombie-Britannique.....	19
Alberta.....	31
Saskatchewan.....	36
Manitoba .....	37
Ontario .....	42
Québec .....	53
Nouvelle-Écosse .....	57
Nouveau-Brunswick .....	62
Terre-Neuve .....	63
Île-du-Prince-Édouard.....	65
Territoires du Nord-Ouest.....	66
Conclusion .....	72
Partie 2 : Les services fournis par les organismes communautaires en droit des pauvres.....	75
Introduction.....	75
Colombie-Britannique.....	76
Alberta.....	91
Saskatchewan.....	98
Manitoba .....	105
Ontario .....	111
Québec .....	116
Nouvelle-Écosse .....	124
Nouveau-Brunswick .....	130
Terre-Neuve .....	133
Île-du-Prince-Édouard.....	135
Conclusion .....	140

Partie 3 : Le portrait national .....	143
Résumé : Services d'aide juridique liés au droit des pauvres .....	143
Résumé : Services offerts par les organismes communautaires en matière de droit des pauvres.....	154
Annexe 1 : Organismes communautaires interviewés .....	165
Annexe 2 : Programmes des entrevues .....	167



# Résumé

## Portée et méthodologie

Le rapport présente un profil descriptif des services d'aide juridique liés au droit des pauvres qu'offre chacune des provinces canadiennes et les Territoires du Nord-Ouest<sup>1</sup>, tout en fournissant un aperçu sur un échantillon des services que dispensent les organismes communautaires dans chaque province dans le même domaine. Comme il n'existe pas de définition unique du « droit des pauvres », l'analyse élaborée dans ce rapport met l'accent sur six questions classiques en matière de droit des pauvres : l'assurance-emploi, le Régime de rentes du Québec/Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, l'aide au revenu, le logement et les relations entre propriétaires et locataires, les indemnités pour accidents du travail et les rapports entre débiteurs et créanciers. Il ne faut toutefois pas considérer cette liste de questions liées au droit des pauvres comme étant exhaustive.

Nous avons recueilli les renseignements sur les régimes provinciaux d'aide juridique présentés dans la Partie 1 en examinant les rapports annuels et d'autres documents pertinents, en procédant à une série d'entrevues avec des sources provinciales clés et en analysant les données quantitatives fournies dans les plans. Les questions d'entrevue portaient sur la dotation en personnel, la prestation de services ainsi que les qualités et les faiblesses de ces derniers. Nous avons dressé les tableaux de collecte des données avant les entrevues pour en faire plus facilement la distribution, mais les résultats de ce processus demeurent inégaux. Les répondants avaient tendance à réunir les renseignements dans de nouveaux tableaux qu'ils avaient eux-mêmes créés et qui correspondaient au système de suivi des affaires dans leur province. Combiné aux importantes différences dans la façon dont l'aide juridique est dispensée dans l'ensemble du Canada, ce manque de cohérence a compliqué la comparaison entre les données des provinces et des territoires.

Nous avons recueilli les renseignements sur les organismes communautaires fournissant des services en droit des pauvres, dans la Partie 2 du rapport, en interviewant des sources clés et en utilisant une quantité limitée de données quantitatives fournies par les organismes. Nous avons d'abord demandé aux répondants de proposer des organismes communautaires à interroger, puis nous avons demandé, au besoin, aux ces représentants de ceux-ci les noms d'autres personnes-ressources. Les questions d'entrevue portaient sur les services qu'offraient les organismes, sur la dotation en personnel, sur le financement et sur les impressions concernant les possibilités qui s'offrent au système du droit des pauvres et les difficultés auxquelles il fait face.

Comme en ce qui concerne l'aide juridique, les tableaux de collecte des données auprès des groupes communautaires ont été préparés avant les entrevues. Les répondants remplissaient habituellement les tableaux tels qu'ils les avaient reçus, mais plusieurs d'entre eux ont exprimé de la frustration ou de la confusion quant à la façon de classer leurs clients dans les catégories présentées. D'une part, cette situation découlait sans doute du fait que nombre de groupes

---

<sup>1</sup> Ni le Nunavut ni le Yukon ne fournissent des services d'aide juridique relatifs au droit des pauvres.

communautaires ne considèrent pas qu'ils fournissent des services distincts en offrant un programme de vulgarisation juridique, des conseils généraux, des conseils juridiques, etc.; ils éprouvaient donc de la difficulté à classer leurs services de cette manière. D'autre part, plusieurs groupes ne recueillent pas de données sur les clients qu'ils servent ou ils ne le font pas d'une façon aussi détaillée que l'exigeaient les tableaux de collecte.

### Résumé : Services d'aide juridique liés au droit des pauvres

Le tableau donné ci-dessous résume les types de services offerts dans chacune des administrations qui fournissent une aide juridique relative au droit des pauvres.

RÉSUMÉ : SERVICES OFFERTS EN MATIÈRE DE DROIT DES PAUVRES, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE								
Type de service	Province/Territoire							
	<i>C. -B.</i>	<i>Alb.</i>	<i>Man.</i>	<i>Ont.</i>	<i>Qué.</i>	<i>N.-É.</i>	<i>T.-N.</i>	<i>T.N.-O.</i>
Conseils/Aide de nature générale	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Conseils/Aide de nature juridique	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Représentation juridique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Vulgarisation juridique	Oui	Non	Non	Oui	Non	Non	Non	Certains

### Conseils

Comme l'indique clairement le tableau ci-dessous, le volume des affaires traitées en Colombie-Britannique et en Ontario se situe à une échelle différente par rapport à celle des autres provinces (à l'exception probable du Québec, bien qu'il n'existe là pas de données, car on ne fait pas de distinction entre les affaires nécessitant un service complet et celles où le client reçoit seulement des conseils). Cette situation est probablement due en partie à la présence de populations plus nombreuses dans ces provinces, mais elle rend également compte du fait que la Colombie-Britannique et l'Ontario ont mis en place un système beaucoup plus établi et global pour offrir des services d'aide juridique non tarifaires comme des séances de conseils, par exemple. Plusieurs autres provinces offrent des conseils dans le cadre des services relevant du droit des pauvres, mais elles n'ont tout simplement pas la même capacité que la Colombie-Britannique et l'Ontario. Le Manitoba n'a qu'un seul bureau spécialisé dans le droit des pauvres à Winnipeg, et la Nouvelle-Écosse n'a qu'un avocat salarié dans ce domaine, à Halifax. Les Territoires du Nord-Ouest comptent sur des aides judiciaires autochtones pour fournir des services juridiques dans les régions éloignées d'une façon qui rappelle les bureaux communautaires de la Colombie-Britannique et de l'Ontario, mais les répondants ont souligné la nature sous-développée des services offerts en droit des pauvres et le caractère restreint de l'aide offerte.

NOMBRE TOTAL DE CLIENTS RECEVANT DES CONSEILS PROPRES AU DROIT DES PAUVRES		
Administration	Nombre de clients	Explication
Colombie-Britannique	24 948	Accueil et conseils sommaires
Manitoba	46	Plus un certain nombre de clients non répertoriés venus sans rendez-vous
Ontario	128 408	Conseils sommaires et services brefs
Québec	-	Aucune donnée disponible
Nouvelle-Écosse	32	Dans la catégorie des tribunaux administratifs
Territoires du Nord-Ouest	47	Plus un certain nombre de clients appuyés par des aides judiciaires et un avocat de service



La Colombie-Britannique, le Manitoba, l'Ontario et, jusqu'à un certain point, les Territoires du Nord-Ouest, séparent les services de conseils qu'ils dispensent en deux niveaux distincts. Les niveaux se distinguent habituellement par la quantité d'aide que reçoivent les clients à chaque étape. Au niveau inférieur, il y a habituellement une brève consultation au téléphone ou en personne, la communication de renseignements de base ou un renvoi à un autre organisme. On ne fait aucun geste précis au nom du client, et il n'y a aucun critère d'admissibilité. Au deuxième niveau, la participation est plus active, et l'aide juridique représente souvent le client (p. ex., faire des appels ou rédiger des lettres, effectuer une recherche, accompagner le client à des réunions, aider à remplir les trousseaux d'auto-assistance). On peut avoir recours au test d'admissibilité à cette étape.

NOMBRE DE CLIENTS RECEVANT DES CONSEILS, PAR TYPE DE SERVICES							
Colombie-Britannique		Manitoba		Ontario		Territoires du Nord-Ouest*	
Type de services	Nombre de clients	Type de services	Nombre de clients	Type de services	Nombre de clients	Type de services	Nombre de clients
Accueil	22 806	Dépannage	Non répertorié	Conseils sommaires	101 482	Ligne téléphonique sur le droit	Non répertorié
Conseils sommaires	2 142	Informels	46	Services brefs	26 926	Certificat lié à des conseils	47

\* Les conseils que prodiguent les aides judiciaires et l'avocat de service peuvent correspondre à l'une de ces catégories ou aux deux. Toutefois, il n'existe pas de données disponibles sur les types de services fournis ou sur le nombre de clients.

Dans toutes les régions, ce sont surtout les membres du personnel de l'aide juridique qui donnent des conseils en matière de droit des pauvres. Au Manitoba et en Nouvelle-Écosse, seuls les avocats salariés fournissent des conseils. En Colombie-Britannique, en Ontario et dans les Territoires du Nord-Ouest, d'autres professionnels du domaine juridique (techniciens juridiques, aide judiciaires communautaires, travailleurs parajuridiques), outre les avocats salariés, procurent des conseils aux clients. Les Territoires du Nord-Ouest sont les seuls à délivrer des certificats à des avocats du secteur privé précisément pour la prestation de conseils. Au Québec, les avocats du secteur privé travaillent aussi avec des certificats et peuvent prodiguer des conseils en matière de droit des pauvres, mais les répondants n'ont mentionné aucune catégorie particulière pour les certificats de ce genre comme ceux prévus dans les Territoires du Nord-Ouest. L'Alberta n'a pas de programme officiel axé sur la prestation de conseils en matière de droit des pauvres, mais les répondants ont tout de même souligné que les avocats du secteur privé pouvaient donner des conseils limités à l'étape de l'avis juridique dans une affaire.

La Colombie-Britannique et l'Ontario sont les seules provinces où il existe des renseignements sur les conseils donnés au sujet de questions juridiques particulières. Selon les données sur la charge de travail, l'appui fourni par l'Aide juridique y est plus fort en ce qui concerne les questions propres au droit des pauvres et relevant des provinces qu'en ce qui a trait à celles relevant du gouvernement fédéral. En Ontario, le logement constitue une question particulièrement importante.

Les répondants de l'Aide juridique ont fourni très peu de données sur le coût des services de conseils fournis en matière de droit des pauvres. Ces données sont si peu nombreuses qu'on ne peut guère tirer de conclusions sur les coûts relatifs, compte tenu surtout du fait que l'ampleur des coûts déclarés varie beaucoup d'une administration à l'autre. Cette situation peut être

attribuable, du moins en partie, aux différences entre les types d'affaires et de services compris dans le calcul des coûts et aux différences dans les modes de déclaration et de suivi des affaires. Il faudra faire d'autres examens minutieux sur des questions de coûts particulières pour pouvoir établir des comparaisons fiables entre les administrations.

### **Représentation**

Tout comme pour la prestation de conseils dans les affaires liées au droit des pauvres, le tableau qui suit indique que le nombre de clients bénéficiant d'une représentation juridique en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec dépasse de loin celui enregistré dans d'autres administrations (bien que les chiffres pour le Québec puissent comprendre des clients ne recevant que des conseils). Les répondants de l'Alberta ont mentionné que le droit des pauvres n'est pas vraiment considéré comme une catégorie distincte de la couverture d'aide juridique et que, de ce fait, les services offerts dans ce domaine sont limités, dans le meilleur des cas. Winnipeg ne compte qu'un bureau spécialisé dans le droit des pauvres et celui-ci est chargé de la majeure partie du travail qu'effectuent les avocats salariés en ce domaine. La Nouvelle-Écosse n'a qu'un seul avocat salarié qui pratique régulièrement le droit des pauvres, et les répondants de Terre-Neuve ont signalé que les avocats salariés fournissaient des services juridiques relatifs au droit des pauvres, mais qu'il ne s'agissait pas d'un domaine principal de services pour l'Aide juridique.

<b>NOMBRE DE CLIENTS BÉNÉFICIAIRE D'UNE REPRÉSENTATION JURIDIQUE EN DROIT DES PAUVRES*</b>		
<b>Administration</b>	<b>Nombre d'affaires</b>	<b>Explication</b>
Colombie-Britannique	5 948	Comprend toutes les questions liées au droit des pauvres.
Alberta	49	Comprend les cas relatifs à l'AE, aux indemnités pour accidents du travail, à l'assistance sociale et aux tribunaux ouverts.
Manitoba	233	Comprend les affaires avec certificat (aide au revenu), les différends entre propriétaires et locataires, les cas relatifs aux indemnités pour accidents du travail et les autres affaires administratives. Comprend aussi les affaires avec équivalent de certificat.
Ontario	6 621	Comprend les affaires avec certificat concernant toutes les questions relevant du droit des pauvres.
	16 607	Comprend les affaires des cliniques juridiques communautaires portant sur toutes les questions relevant du droit des pauvres.
Québec <sup>§</sup>	25 686	Comprend les cas relatifs à l'assurance-emploi, au RRQ, à l'assistance sociale, au logement locatif, aux indemnités pour accidents du travail.
Nouvelle-Écosse	15	Comprend toutes les affaires dans la catégorie des tribunaux administratifs.
Terre-Neuve	-	Aucune donnée.
Territoires du Nord-Ouest	12	Comprend les cas relatifs à l'aide au revenu, aux litiges entre propriétaires et locataires, et aux indemnités pour accidents du travail. Ne comprend pas les affaires faisant intervenir les aides judiciaires autochtones ou les affaires d'admissibilité présumée.
<b>TOTAL</b>	<b>55 171</b>	

\* Tous les chiffres provinciaux, sauf ceux de l'Ontario, concernent les affaires abordées au cours de l'année financière 2000-2001. Les données de l'Ontario concernent l'année civile 2000.

<sup>§</sup> Les données pour le Québec font référence au nombre de demandes reçues et non à celui des affaires pour lesquelles on a accordé une couverture.





Ce sont surtout les membres du personnel de l'Aide juridique qui représentent les clients en matière du droit des pauvres. La Colombie-Britannique, l'Ontario et les Territoires du Nord-Ouest comptent à la fois sur les avocats salariés et d'autres professionnels du domaine juridique (techniciens juridiques/travailleurs juridiques communautaires/aides judiciaires autochtones) pour représenter les clients. Les avocats du secteur privé des Territoires du Nord-Ouest fournissent aussi une représentation juridique en matière de droit des pauvres en acceptant des certificats. Seuls les avocats salariés en offrent une en Alberta, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve, alors qu'au Manitoba et au Québec, on a recours à la fois au personnel et aux avocats du secteur privé.

Le tableau ci-dessous présente les données existantes sur les affaires relevant du droit des pauvres, en fonction des diverses catégories de questions. Les données ne sont pas tout à fait exactes, car certaines provinces amalgament plusieurs questions liées au droit des pauvres en une seule catégorie, ce qui rend difficile la désagrégation des données. Les chiffres relatifs aux charges de travail concernant l'AE et le RPC/SV (des questions propres au droit des pauvres qui relèvent du fédéral) sont particulièrement inférieurs à la réalité, car il n'y a pas de calcul du nombre de cas dans plusieurs provinces qui fournissent une couverture dans ces domaines, notamment en Ontario, au Manitoba et en Nouvelle-Écosse.

NOMBRE D'AFFAIRES RELEVANT DU DROIT DES PAUVRES, EN FONCTION DE DIVERSES QUESTIONS*						
Administration	Aide au revenu	Propriétaires/locataires, logement	Débiteurs/créanciers	Indemnités pour accidents du travail	Assurance-emploi	RPC (RRQ)/SV
Colombie-Britannique	1 816	713	440	250	192	224
Alberta				30	1	
Manitoba <sup>§</sup>	120	9		15		
Ontario	1 563	3 459				
Québec <sup>#</sup>	13 744	6 284		3 856	953	849
N.-É.						
T.N.-O. %	4	7		1		
TOTAL	17 247	10 472	440	4 152	1 146	1 073

\* Les chiffres que contient ce tableau concernent le nombre d'affaires par catégories de questions. Le calcul du nombre de cas concernant chaque question juridique n'a pas été fait dans certaines provinces parce que celles-ci ont amalgamé en une ou plusieurs catégories les types de questions relevant du droit des pauvres et utilisées dans le tableau. On a inclus les données sur le nombre d'affaires chaque fois qu'il était possible de le faire, mais compte tenu des restrictions relatives aux données, on ne devrait pas considérer les renseignements que comporte ce tableau comme représentant précisément le volume des affaires dans quelque domaine que ce soit. Toutes les données concernent l'année financière 2000-2001, sauf celles de l'Ontario qui concernent l'année civile 2000.

<sup>§</sup> Les données du Manitoba ne comprennent pas les affaires traitées avec l'équivalent d'un certificat. Les 12 affaires relevant du droit des pauvres et ayant fait l'objet de l'équivalent d'un certificat en 2000-2001 ne sont pas réparties en fonction de la question de droit sur laquelle chacune portait.

<sup>#</sup> Les données pour le Québec font référence au nombre de demandes reçues et non à celui des affaires pour lesquelles on a accordé une couverture.

<sup>%</sup> Les données pour les Territoires du Nord-Ouest ne comprennent pas les affaires traitées par des aides judiciaires autochtones ou les affaires d'admissibilité présumée.

Malgré la sous-déclaration des questions de droit des pauvres relevant du fédéral, le tableau ci-dessus indique clairement que les questions provinciales touchant l'aide au revenu et les différends liés au logement et aux relations entre propriétaires et locataires correspondent aux domaines où l'on fournit le plus souvent une représentation juridique. L'aide au revenu constitue

le domaine où la Colombie-Britannique, le Manitoba et le Québec ont fait état du plus grand nombre d'affaires. En Ontario, c'est plutôt la catégorie des prestations familiales, suivie du logement, des autres mesures de maintien du revenu et de l'assistance sociale. Dans les Territoires du Nord-Ouest, c'est le logement qui engendre le plus de travail relativement au droit des pauvres (particulièrement si l'on inclut quelques-unes des 93 affaires auxquelles ont participé d'une manière ou d'une autre des aides judiciaires autochtones). L'Alberta est la seule province où les questions liées au revenu et/ou au logement n'arrivent pas au premier rang des dossiers de l'Aide juridique en matière de droit des pauvres : dans cette province en effet, le plus grand nombre d'affaires relevant du droit des pauvres se rapporte aux indemnités pour accidents du travail.

Il existe des données limitées sur le coût de la prestation de services juridiques en matière de droit des pauvres pour la Colombie-Britannique, le Manitoba, l'Ontario et la Nouvelle-Écosse. Comme en ce qui concerne les conseils, les différences dans la ventilation des données sur les coûts rendent difficile l'établissement de conclusions utiles ou de comparaisons fiables entre les administrations.

### ***Vulgarisation juridique***

Seuls la Colombie-Britannique et l'Ontario offrent des services étendus de vulgarisation juridique du droit des pauvres (publications, services de renseignements bibliographiques, activités éducatives, etc.). L'une des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario – Community Legal Education Ontario – a un mandat précis en matière de vulgarisation juridique.

Les répondants du Manitoba et de la Nouvelle-Écosse ont mentionné que les clients qui veulent des documents d'information juridique sont généralement renvoyés à des organismes communautaires. Ceux des Territoires du Nord-Ouest ont indiqué qu'ils offraient peu de services de vulgarisation juridique du droit des pauvres en raison de contraintes budgétaires. Selon les répondants, l'Aide juridique de l'Alberta, du Manitoba, du Québec, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve n'offrent directement aucun service de vulgarisation juridique du droit des pauvres.

### **Points forts et faiblesses du régime d'aide juridique en droit des pauvres**

Voici comment se résument les commentaires des répondants de l'Aide juridique concernant ce qui fonctionne bien et ce qui fonctionne moins bien dans le système du droit des pauvres dans leur région.

### ***Domaines problématiques***

Domaines problématiques	Province/Territoire*						
	<i>C.-B.</i>	<i>Alb.</i>	<i>Man.</i>	<i>Ont.</i>	<i>Qué.</i>	<i>N.-É.</i>	<i>T.N.-O.</i>
Questions de financement	X		X	X	X	X	X
Questions de couverture		X		X	X	X	X
Visibilité de l'aide juridique		X		X			

\* En raison de l'impossibilité de communiquer avec les répondants de Terre-Neuve pendant la deuxième étape du projet, on n'a recueilli aucun renseignement sur cette province aux fins de cette partie du rapport.



**Questions de financement.** Les répondants de six administrations ont dit que le financement restreint accordé pour le droit des pauvres (ou l'aide juridique en général) faisait problème. Les représentants de la Colombie-Britannique ont attiré l'attention sur les compressions récemment annoncées, alors qu'au Manitoba, on a surtout attribué au manque de ressources financières le fait que le gouvernement n'ait pas donné plus d'ampleur au modèle du bureau du droit des pauvres. Les répondants de l'Ontario ont signalé que les augmentations du nombre d'affaires relevant du droit des pauvres, sans accroissement du financement, exercent une pression accrue sur les services disponibles. Les représentants ontariens ont également mis en lumière le manque de financement dont souffrent les tribunaux administratifs.

On a attribué à la rareté des ressources financières le fait que l'Aide juridique ne couvre pas le droit des pauvres au Québec, avant le stade des procédures judiciaires officielles ou des appels. Les répondants de la Nouvelle-Écosse ont indiqué que les services liés au droit des pauvres ne pouvaient être accrus sans financement supplémentaire, alors que les représentants des Territoires du Nord-Ouest ont insisté sur le fait que l'insuffisance générale du financement de l'aide juridique avait pour conséquence directe que les domaines secondaires, comme le droit des pauvres, recevaient trop peu d'appui.

**Couverture.** Les répondants de cinq administrations ont exprimé des préoccupations quant à l'aide juridique accordée dans le domaine du droit des pauvres. Ils ont notamment mentionné la gamme de questions pour lesquelles les clients peuvent obtenir une aide et la répartition géographique des services offerts.

En Alberta, un répondant a souligné l'insuffisance de l'aide juridique offerte pour les différends entre propriétaires et locataires. Les questions de couverture soulevées en Ontario ont trait au fait que la gamme de questions que couvrent les cliniques juridiques communautaires varie, ce qui donne lieu à des incohérences dans les services offerts à différents endroits de la province. Au Québec, les représentants de l'aide juridique ont indiqué que la couverture fournie pour les questions relevant du droit des pauvres, avant la comparution devant un tribunal ou le processus d'appel, était insuffisante. Les répondants de la Nouvelle-Écosse ont mentionné que de nombreuses questions relevant du droit des pauvres ne sont tout simplement pas couvertes, et les répondants des Territoires du Nord-Ouest ont fait valoir qu'il y avait un manque général de couverture des questions relevant du droit des pauvres en raison de la rareté des ressources.

**Visibilité de l'aide juridique.** Les répondants de l'Alberta et de l'Ontario ont dit que le manque de visibilité de l'aide juridique faisait problème. Dans ces deux provinces, on a affirmé que les groupes de clients éventuels devaient en savoir plus sur les services d'aide juridique offerts.

### *Cas de réussite*

Réussites par thème	Province/Territoire*						
	<i>C. -B.</i>	<i>Alb.</i>	<i>Man.</i>	<i>Ont.</i>	<i>Qué.</i>	<i>N.-É.</i>	<i>T.N.-O.</i>
Modèles de prestation de services	X	X	X	X			X
Démarche communautaire	X			X			
Globalité de la couverture		X			X		

\* Comme les enquêteurs n'ont pas pu communiquer avec les répondants de Terre-Neuve pendant la deuxième étape du projet, on n'y a recueilli aucun renseignement pour cette partie du rapport.

**Modèles de prestation des services.** Les répondants de cinq administrations ont évoqué divers aspects de la démarche qu'ils suivent pour fournir des services liés au droit des pauvres, aspects qui sont des symboles de réussite. En Colombie-Britannique, le savoir-faire des techniciens juridiques a été décrit comme étant une ressource extrêmement précieuse. De même, les répondants du Manitoba ont décrit le Bureau d'aide juridique de Winnipeg comme étant une réussite dans la mesure où il a permis à des personnes plus nombreuses d'obtenir une aide. En Ontario, les efforts visant à mieux faire connaître aux bureaux régionaux d'aide juridique les activités des cliniques juridiques communautaires ont donné lieu à un système de collaboration et de renvois croisés plus efficace. Les Territoires du Nord-Ouest ont mentionné que les avocats du secteur privé qui s'occupent d'affaires relevant du droit des pauvres offrent des services de grande qualité et qu'ils constituent une précieuse ressource pour l'Aide juridique.

**Approche communautaire.** Les répondants de la Colombie-Britannique et de l'Ontario ont souligné que l'orientation communautaire de leur réseau de bureaux locaux est un élément positif du régime du droit des pauvres dans ces provinces.

**Globalité de la couverture.** Malgré le fait que le droit des pauvres ne constitue pas une catégorie distincte de l'aide juridique, un répondant de l'Alberta a laissé entendre que les services fournis en matière de droit des pauvres sont relativement complets. De même, les répondants du Québec ont indiqué que les services d'aide juridique offerts en matière de droit des pauvres sont complets en ce qui a trait tant à la gamme de questions qu'à la répartition géographique des services.

### **Résumé des services des organismes communautaires : Droit des pauvres**

#### *Vulgarisation juridique*

L'organisation d'ateliers et de sessions d'information et la distribution de documents écrits constituent les activités les plus courantes de vulgarisation juridique offertes par les organismes communautaires. Au moins quelques-uns des organismes interrogés dans chaque province assurent des services dans l'un ou l'autre de ces domaines, sauf au Nouveau-Brunswick. Les organismes interrogés abordent une gamme assez vaste de sujets concernant à la fois des questions précises liées au droit des pauvres, comme l'aide au revenu et l'assurance-emploi, et des questions plus larges comme les droits et les responsabilités juridiques et des aperçus sur des modifications apportées aux lois.



Tous les organismes interrogés en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan offrent des services de vulgarisation juridique en distribuant des documents et en organisant des séances d'information (p. ex., des conférenciers prennent la parole devant divers organismes). Dans les autres provinces, nombre d'organismes interrogés fournissent des services de vulgarisation juridique, mais le genre de services varie d'un groupe à l'autre.

### ***Renvois***

La vaste majorité des organismes interrogés offrent des services de renvoi. Les répondants de la majorité des organismes ont mentionné qu'ils tendaient en général à renvoyer les clients à une vaste gamme d'autres ressources communautaires, régionales ou provinciales, en fonction de leurs besoins et de la question juridique en cause. Nombre de répondants ont souligné que les clients étaient habituellement redirigés ailleurs lorsque l'aide dont ils avaient besoin dépassait la capacité des services de leur organisme, ou que la question juridique en cause dépassait les compétences du personnel.

Les répondants de la plupart des provinces ont mentionné que les bureaux d'aide juridique étaient des lieux de renvoi, même si, dans certains cas, il n'y avait pas de services offerts en matière de droit des pauvres. En Ontario, les répondants ont souvent dit que les cliniques juridiques communautaires constituaient une importante ressource vers laquelle on dirigeait les clients; tous les répondants de la Colombie-Britannique et du Québec ont, quant à eux, évoqué à cet égard les bureaux d'aide juridique. Dans ce contexte, les répondants de plusieurs provinces ont mentionné d'autres ressources juridiques telles que les services de référence aux avocats, les avocats du secteur privé et les organismes d'information juridique.

### ***Préparation des demandes d'aide juridique***

La préparation des demandes d'aide juridique a été le service le moins souvent offert par les organismes interrogés. Aucun d'eux au Manitoba, en Ontario, à Terre-Neuve et dans l'Île-du-Prince-Édouard ne le fournit, et un seul des groupes interrogés en Colombie-Britannique, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick offre une aide de ce genre. En Alberta et en Saskatchewan, deux des groupes interrogés aident les gens à préparer des demandes d'aide juridique. Le Québec constitue la seule exception puisque quatre des sept groupes interrogés offrent des services dans ce domaine.

### ***Conseils***

Les répondants de tous les organismes du Canada n'aimaient pas l'idée de donner des conseils, c'est-à-dire orienter les clients dans une voie particulière. Un petit nombre d'organismes ont effectivement un programme visant à offrir des conseils en ce sens, mais la majorité des groupes estiment que leur rôle consiste à informer les clients sur leur situation. Le client est dès lors à même de décider lui-même de la façon de procéder. Cela étant, les types de conseils que donnent les organismes communautaires interrogés tombent dans deux catégories : fournir des renseignements et une aide de nature générale et fournir une aide et des conseils en matière de procédures. La majorité des organismes procurent aux clients des conseils généraux sur des questions relevant du droit des pauvres en leur donnant des renseignements de base, en

répondant à leurs questions et en les dirigeant vers d'autres personnes à même de les aider. La nature de l'aide offerte au sujet des procédures (remplir des formulaires, faire des appels téléphoniques ou rédiger des lettres au nom des clients, et accompagner les clients à des réunions) varie davantage.

Les neuf organismes interrogés en Colombie-Britannique fournissent tous à leur clientèle des conseils et une aide de nature générale, et la plupart d'entre eux offrent également des conseils juridiques ou une aide en matière de procédures. Cinq des six organismes interrogés en Alberta procurent une aide et des conseils généraux en matière de procédures en ce qui a trait aux questions relevant du droit des pauvres, alors que deux de ces groupes coordonnent aussi des cliniques juridiques où les clients peuvent obtenir une aide supplémentaire. Quatre des six groupes interrogés en Saskatchewan donnent des conseils généraux aux clients, mais seulement deux ont déclaré qu'ils fournissaient une aide en matière de procédures. Tous les organismes interrogés au Manitoba offrent des conseils, habituellement de nature générale et en matière de procédures. Quatre des cinq organismes interviewés en Ontario donnent des conseils surtout dans le domaine des procédures et ils fournissent aussi des renseignements généraux et un service de renvoi. Tous les organismes interrogés au Québec fournissent à leurs clients des conseils de nature générale et/ou procédurale, et un groupe formule directement des avis et des conseils de nature juridique.

Deux des trois organismes interrogés en Nouvelle-Écosse donnent des conseils à leurs clients. Un groupe n'offre qu'une aide de nature générale, alors que l'autre est semblable à l'aide juridique et qu'il fournit donc des conseils de nature à la fois générale et juridique. Les deux organismes du Nouveau-Brunswick prodiguent des conseils généraux et juridiques à leurs clients. Un groupe compte sur les relations du personnel avec les avocats du secteur privé pour fournir des conseils juridiques en recueillant des renseignements auprès d'eux et en les transmettant aux clients. L'organisme interrogé à Terre-Neuve met l'accent sur les renseignements, mais les répondants hésitaient à dire que cela équivalait à donner des conseils. Les quatre organismes de l'Île-du-Prince-Édouard donnent une quantité limitée de conseils à leurs clients en matière de droit des pauvres, et ces conseils sont habituellement de nature générale.

### ***Représentation***

Les organismes communautaires du domaine du droit des pauvres offrent moins de services de représentation que de conseils, bien que, dans toutes les provinces sauf Terre-Neuve, ils procurent une certaine représentation. Les thèmes pour lesquels les organismes communautaires offrent une représentation varient souvent selon la mission de l'organisme.

Les neuf organismes interrogés en Colombie-Britannique assurent des services de représentation en matière de droit des pauvres, les domaines les plus courants étant l'aide au revenu et le logement. Trois groupes offrent des services de représentation non spécialisés en matière de droit des pauvres en Alberta, les questions les plus courantes étant une fois de plus l'aide au revenu et le logement. Quatre des six organismes interviewés en Saskatchewan représentent les clients dans le cadre de procédures formelles, un groupe se concentrant sur l'assurance-emploi, et un autre, sur l'aide au revenu. Quatre organismes interrogés au Manitoba ont signalé qu'ils



pouvaient offrir des services de représentation, bien que seulement deux aient mentionné qu'il s'agissait d'un domaine où ils offraient régulièrement des services (assurance-emploi et aide au revenu, respectivement).

Trois organismes interviewés en Ontario fournissent une représentation non spécialisée devant les tribunaux et lors d'audiences. Un organisme travaille exclusivement dans le secteur de l'assurance-emploi, le deuxième se concentre sur l'aide au revenu, et le troisième aborde divers domaines. Quatre organismes interrogés au Québec assurent des services de représentation en droit des pauvres. Un organisme aborde toute une gamme de questions, tandis que les trois autres groupes se limitent respectivement à l'assurance-emploi, au logement et à l'aide au revenu. Un seul organisme interrogé en Nouvelle-Écosse procure des services de représentation en droit des pauvres. Il fonctionne un peu comme l'aide juridique et il offre des services dans divers domaines (bien que l'aide au revenu demeure le principal). Les deux organismes interrogés au Nouveau-Brunswick fournissent une défense ou une représentation juridique relativement à diverses questions relevant du droit des pauvres, mais l'un d'eux met l'accent sur les questions liées à l'AE, au RPC et aux indemnités pour accidents du travail. Un seul des quatre organismes interviewés dans l'Île-du-Prince-Édouard offre une quelconque représentation, et il s'agit d'un volet très limité de ses services.

### **Types de questions relevant du droit des pauvres**

L'aide au revenu et les questions concernant les différends entre propriétaires et locataires constituent les questions relatives au droit des pauvres dont s'occupent le plus les organismes communautaires. Non seulement plus d'organismes fournissent une aide dans ces deux domaines, mais les groupes sont également plus susceptibles d'offrir une gamme complète de services (jusqu'à et y compris la représentation). Les questions relatives au droit des pauvres qui relèvent du fédéral (assurance-emploi et RPC/SV) sont abordées par moins d'organismes, et l'aide accordée à ces égards est habituellement moins variée. Les organismes communautaires n'offrent que très peu d'aide en ce qui concerne les indemnités pour accidents du travail et les différends entre débiteurs et créanciers.

### **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

#### ***Types de personnel***

Les organismes interrogés dans le cadre du présent projet décrivent habituellement leurs travailleurs de diverses façons : « défenseurs » ou « représentants non spécialisés » ou « défenseurs collègues » comptent parmi les expressions les plus fréquentes. Les organismes utilisent aussi les expressions « travailleurs communautaires », « travailleurs des services d'approche », « personnel général/administratif » et « fournisseurs de renseignements » pour décrire leur personnel. Les bénévoles et les étudiants sont nombreux dans le personnel des organismes interrogés dans la plupart des provinces et territoires.

La majorité des membres du personnel des organismes interrogés n'ont habituellement aucune formation juridique d'avocat ou de technicien juridique. Dans la plupart des cas, les organismes qui emploient des avocats n'en ont habituellement qu'un ou deux dans leur personnel. Dans

certain cas, l'organisme doit, pour obtenir du financement, faire superviser par des avocats le travail des autres membres du personnel.

### *Sources de financement*

Les sources de financement des organismes interrogés dans le cadre du présent projet sont assez diverses. En conséquence, il est difficile de tirer des conclusions générales sur la situation des groupes en matière de financement. Les gouvernements provinciaux constituent la source de soutien financier la plus courante, bien qu'elle soit instable, de l'avis de plusieurs groupes. Certains organismes reçoivent également un financement du gouvernement fédéral et d'administrations municipales. Centraide et les fondations juridiques et/ou les barreaux des provinces constituent des sources courantes de financement pour plusieurs groupes. Dans l'ensemble, on considérerait ces sources de financement comme étant plus stables que les sources gouvernementales (en particulier, les provinces). Les répondants ont aussi mentionné de nombreuses sources de financement plus modestes.

### **Points forts et faiblesses des services offerts en droit des pauvres**

La discussion qui suit résume les commentaires des répondants des organismes communautaires concernant ce qui fonctionne bien et ce qui fonctionne moins bien au sein du système du droit des pauvres dans leur province ou territoire.

### *Domaines problématiques*

**Manque de financement.** Les organismes communautaires de toutes les provinces et de tous les territoires ont mentionné qu'il manquait de fonds pour fournir des services en droit des pauvres. En Colombie-Britannique, les répondants ont souligné que les compressions récemment imposées par le gouvernement provincial réduiraient encore plus les niveaux de financement actuels. Selon les organismes communautaires albertains, le manque de financement fait en sorte que les groupes doivent concentrer leurs services sur une gamme étroite de questions et compter sur les bénévoles. Des répondants de la Saskatchewan et du Québec ont également mentionné qu'en raison du financement insuffisant, il faut recourir davantage aux bénévoles, le temps d'attente des clients qui ont besoin d'aide est plus long, et les lacunes dans les services offerts s'accroissent. Des représentants du Québec ont en outre signalé qu'à cause du financement limité, il était difficile de trouver des personnes dotées d'une formation juridique et disposées à travailler au niveau de rémunération (faible) offert dans le domaine du droit des pauvres. Au Manitoba, les répondants ont simplement mis en lumière le manque généralisé de fonds pour le travail relatif au droit des pauvres.

En Ontario, les répondants ont signalé que les groupes communautaires tentaient de combler les lacunes laissées par l'aide juridique dans le système du droit des pauvres, mais qu'en l'absence d'un soutien financier suffisant, ils n'étaient pas en mesure de répondre à tous les besoins. Les répondants de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard ont principalement attribué à la diminution du financement le fait que les services en droit des pauvres n'aient pas été étendus, alors que les représentants du Nouveau-Brunswick ont établi un lien entre le faible soutien financier et l'instabilité dans le système du droit des pauvres. En dernier lieu, les représentants de





Terre-Neuve ont déclaré qu'en général, comme les fonds réservés au travail relatif au droit des pauvres sont limités, il est plus difficile d'assurer des services dans les régions rurales et urbaines.

**Manque de services en droit des pauvres.** Les répondants de toutes les administrations, sauf la Colombie-Britannique, la Saskatchewan et l'Ontario, ont dit que le manque généralisé de services en droit des pauvres faisait problème. Selon les groupes communautaires de l'Alberta et de la Nouvelle-Écosse, l'absence de services suffisants en droit des pauvres fait en sorte que les gens ont tendance à « passer entre les mailles du filet ». Les répondants du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve ont signalé le manque de représentation juridique comme étant une lacune particulière dans les services offerts, alors que dans l'Île-du-Prince-Édouard, les groupes communautaires ont évoqué le manque généralisé de choix en matière d'aide juridique. Au Manitoba, les représentants des groupes ont affirmé qu'il y avait trop peu de services offerts aux personnes à faible revenu et trop peu de possibilités de formation pour les avocats/défenseurs. Les représentants du Québec ont signalé que les personnes qui s'étaient vu refuser l'aide juridique disposaient de très peu d'endroits où trouver une aide, compte tenu particulièrement des différences régionales dans les services fournis au niveau communautaire.

**Aide juridique.** Les répondants des organismes communautaires en Colombie-Britannique, en Alberta et en Nouvelle-Écosse ont tous mentionné que l'aide juridique devait offrir une couverture plus complète en matière de droit des pauvres. En Colombie-Britannique, les représentants ont fait remarquer que les modifications annoncées récemment restreindraient beaucoup la gamme de services actuellement offerts en droit des pauvres. Les répondants ontariens ont mentionné que la demande croissante d'aide juridique, sans augmentation correspondante du financement, entraînerait un rétrécissement de la gamme des questions couvertes. En Saskatchewan et dans l'Île-du-Prince-Édouard, les répondants ont signalé que l'absence de toute couverture d'aide juridique en droit des pauvres constituait une grave faiblesse.

**Réductions du financement.** Tous les organismes communautaires interrogés en Colombie-Britannique ont dit que l'incidence des modifications apportées à l'aide juridique faisait grandement problème. Les répondants de la Saskatchewan ont également déclaré que la province subissait un « cycle de compressions » à cause duquel « rien ne fonctionne bien » dans le système du droit des pauvres.

### *Réussites*

**Approche personnalisée des groupes communautaires.** Plusieurs répondants ont mentionné que l'attention personnelle que les organismes communautaires étaient en mesure de donner à leurs clients représentait un élément positif du système du droit des pauvres. Les répondants de l'Alberta ont fait observer que ce type de démarche permettait au personnel des groupes

communautaires d'évaluer efficacement les besoins d'une personne et de définir la meilleure façon de lui apporter un soutien. Pour les représentants du Québec, le soutien individualisé fait en sorte que le client doit traiter dans une moindre mesure avec la bureaucratie. En dernier lieu, les répondants de la Nouvelle-Écosse ont affirmé que l'approche individualisée était particulièrement efficace dans le domaine du droit des pauvres.

**Vulgarisation juridique.** Les répondants de la Saskatchewan ont dit que le fait d'offrir des documents de vulgarisation juridique en droit des pauvres représentait un élément précieux du système du droit des pauvres. Les représentants du Québec ont également mentionné que les activités éducatives étaient importantes dans la mesure où le savoir responsabilise les gens en les renseignant sur leur situation et sur les choix possibles.

**Modèles de prestation des services.** Les répondants de la Colombie-Britannique ont déclaré que les services communautaires offerts dans le domaine du droit des pauvres procuraient effectivement aux gens une aide immédiate dans divers domaines. De nombreux membres du personnel des groupes communautaires fournissant une aide en droit des pauvres ont eux-mêmes connu la pauvreté, ce qui constitue un atout. Les représentants de la Colombie-Britannique ont également dit que le système d'aide juridique lié au droit des pauvres avait fonctionné relativement bien jusqu'à l'adoption des changements par le gouvernement provincial. Les répondants du Manitoba ont souligné la conscience professionnelle des défenseurs qui travaillent dans la province dans le domaine du droit des pauvres. De même, certains répondants du Québec ont estimé que la longue expérience de certains groupes communautaires en droit des pauvres se traduisait par un meilleur service pour les clients. En dernier lieu, les répondants de l'Ontario ont mentionné que le réseau de cliniques juridiques communautaires avait amélioré l'accès à la justice. On a particulièrement souligné le savoir-faire du personnel des cliniques à cet égard.



## Introduction

Le présent rapport présente un profil descriptif des services juridiques offerts en droit des pauvres dans chacune des provinces canadiennes et dans les Territoires du Nord-Ouest<sup>2</sup>. Le profil porte à la fois sur les services offerts par le biais de l'aide juridique (Partie 1) et sur les services qu'assurent une gamme d'organismes communautaires qui traitent des questions relevant du droit des pauvres (Partie 2). Un résumé des services offerts en droit des pauvres par l'aide juridique et les organismes communautaires est présenté dans la Partie 3.

Les régimes d'aide juridique ou les organismes communautaires utilisent plusieurs définitions du « droit des pauvres ». Aux fins du rapport, nous avons choisi six thèmes communs comme principales catégories pour la collecte de données : l'assurance-emploi, le Régime de rentes du Québec/Régime de pensions du Canada et la sécurité de la vieillesse, l'aide au revenu, le logement et les relations entre propriétaires et locataires, les indemnités pour accidents du travail et les relations entre débiteurs et créanciers. Cette liste n'est pas exhaustive; la santé mentale, la protection des enfants, une partie du droit de la famille et le droit de la consommation représentent d'autres aspects que les répondants considèrent comme relevant du droit des pauvres. En outre, certains organismes communautaires estiment que le droit des pauvres comprend tout problème juridique touchant une personne à faible revenu. Autrement dit, la définition du droit des pauvres est davantage liée aux personnes qui ont recours à ces services qu'aux genres de services qu'elles utilisent. Les services que les organismes communautaires offrent aux personnes à faible revenu s'étendent rarement à des domaines plus techniques du droit (le droit criminel, l'immigration et le statut de réfugié et quelques questions relatives à la famille), mais il est probable que les renseignements fournis par beaucoup sur leurs activités liées au « droit des pauvres » touchent une plus vaste gamme de sujets que les six énumérés précédemment.

## Méthodologie

Afin de recueillir les renseignements sur les régimes provinciaux d'aide juridique présentés dans la Partie 1, nous avons examiné les rapports annuels et d'autres documents pertinents, nous avons tenu une série d'entrevues avec des personnes bien informées dans les provinces et nous avons recueilli des données quantitatives auprès des régimes d'aide juridique et d'autres organismes.

Les sites Internet des régimes d'aide juridique ont constitué la principale source pour l'examen de la documentation. Bon nombre des plus grandes provinces (notamment la Colombie-

---

<sup>2</sup> Le territoire du Yukon et le Nunavut ne sont pas mentionnés dans le présent rapport parce que l'évaluation des services offerts en droit des pauvres par l'aide juridique et les organismes communautaires fait l'objet d'une autre étude sur l'accès à la justice dans le Nord. Les Territoires du Nord-Ouest ont été intégrés dans la section sur l'aide juridique du présent rapport parce que des contacts avaient été établis et que les premières données avaient déjà été recueillies avant la mise en marche du projet sur le Nord. Toutefois, aucun représentant d'organisme communautaire des Territoires du Nord-Ouest n'a été interrogé aux fins de la Partie 2 du présent rapport.

Britannique, l'Alberta, l'Ontario et le Québec) affichent dans leur sites Internet des rapports annuels, des renseignements statistiques globaux et des documents de planification, ce qui en fait une ressource particulièrement précieuse. Les provinces plus petites diffusent moins de renseignements en ligne; les représentants des régimes d'aide juridique de certaines de ces provinces ont d'ailleurs déclaré qu'ils n'avaient aucun rapport de l'année courante à distribuer. En conséquence, la documentation sur Internet a été complétée par des documents obtenus dans les bibliothèques juridiques et auprès du Centre canadien de la statistique juridique.

Les entrevues avec les représentants des régimes d'aide juridique ont mis l'accent à la fois sur l'élaboration d'une description plus précise des types de services offerts en droit des pauvres par l'aide juridique que celle proposée dans les rapports annuels et sur la collecte des commentaires des représentants de l'aide juridique sur la mesure dans laquelle le système actuel permet bien d'offrir les services. En conséquence, on n'interrogeait pas seulement les répondants sur la dotation en personnel et la prestation des services, mais aussi sur les forces et les faiblesses des services offerts et sur les principales lacunes du système existant.

Le processus de collecte des données auprès des représentants de l'aide juridique n'a connu qu'un succès partiel. Nous avons préparé les tableaux de collecte de données avant les entrevues dans l'espoir que la définition claire des catégories à remplir faciliterait la collecte auprès des répondants de l'aide juridique. Toutefois, les répondants n'ont jamais rempli les tableaux tels qu'ils avaient été distribués. Ils ont plutôt fourni les renseignements dans de nouveaux tableaux qui correspondaient davantage aux renseignements recueillis dans leur province et aux catégories utilisées pour répertorier les cas d'aide juridique. Ce manque de cohérence, combiné à des différences déjà importantes dans la façon dont l'aide juridique est offerte dans chaque province ou territoire et à la frustration éprouvée par des répondants à l'égard du nombre de données exigées, a nuï aux efforts de comparaison des données.

Nous avons recueilli les renseignements sur les organismes communautaires présentés dans la Partie 2 au moyen d'entrevues auprès de personnes clés bien informées et en distribuant des tableaux de collecte des données. Comme le présent projet est axé sur les ressources juridiques offertes dans le domaine du droit des pauvres, les entrevues et la collecte de données auprès des organismes communautaires ont mis l'accent sur ceux qui offrent une forme quelconque d'aide juridique (vulgarisation juridique, conseils, assistance concernant les demandes d'aide juridique et défense/représentation). Nous avons repéré les organismes communautaires fournissant ces types de services en utilisant divers moyens. Nous avons demandé aux représentants de l'aide juridique s'ils connaissaient d'autres organismes assurant des services liés au droit des pauvres dans leur province et nous avons communiqué et réalisé des entrevues avec ces organismes lorsque la chose était possible. S'il fallait communiquer avec d'autres organismes communautaires d'une province donnée après avoir épuisé les contacts proposés par l'Aide juridique, nous avons demandé aux répondants des organismes de proposer d'autres groupes ou nous en avons cherché sur Internet. Dans plusieurs provinces, notamment là où l'Aide juridique ne couvre pas les questions relevant du droit des pauvres, les personnes-ressources à l'Aide juridique n'ont pu indiquer d'autres organismes communautaires avec lesquels nous aurions pu communiquer. Aussi, nous avons régulièrement eu recours dans ce contexte aux autres méthodes décrites ci-dessus.



---

En ce qui concerne la collecte de données auprès de l'Aide juridique, nous avons préparé à l'avance une série de tableaux pour tenter de faciliter le processus. Les organismes communautaires remplissaient habituellement les tableaux reçus, mais plusieurs ont exprimé leur frustration ou leur confusion face à la façon de classer leurs clients dans les catégories proposées. D'une part, cela était dû au fait que de nombreux organismes communautaires ne considèrent pas la vulgarisation juridique, la délivrance de conseils généraux ou juridiques, etc. comme constituant des services distincts. La prestation des services est plutôt continue, les clients recevant un ou plusieurs types d'aide selon leurs besoins et selon les connaissances et les ressources du personnel. D'autre part, les difficultés qu'on a eues à remplir les tableaux peuvent aussi être imputées au fait que de nombreux groupes ne recueillent aucune donnée sur les clients qu'ils servent, ou ne le font pas d'une manière aussi détaillée que nécessaire. En ce qui a trait à ce dernier point, par exemple, certains groupes ont des chiffres sur le nombre total de clients qu'ils servent sur une question donnée ou qu'ils représentent auprès d'un tribunal, mais dans bien des cas, ces chiffres ne pouvaient être contre-vérifiés par recoupement.





# Partie 1 : Les services d'aide juridique en droit des pauvres

## Introduction

La Partie 1 du présent rapport décrit les services que fournit, en matière de droit des pauvres, l'Aide juridique de chaque province et territoire couvrant ce domaine, à savoir la Colombie-Britannique, l'Alberta, le Manitoba, l'Ontario, le Québec, la Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve et les Territoires du Nord-Ouest. La discussion porte entre autres sur la structure de l'Aide juridique, sur les critères d'admissibilité et sur les types de services offerts (vulgarisation juridique, conseils et représentation juridique). Nous avons en outre demandé aux répondants de l'Aide juridique de réfléchir aux points forts et aux faiblesses du système actuel quant à la prestation des services d'aide juridique en droit des pauvres et, notamment, sur les éléments efficaces du système, à ses éléments inefficaces et à ses lacunes actuelles.

Outre ces renseignements descriptifs, la Partie 1 présente des données quantitatives fournies par des représentants du régime d'aide juridique sur le nombre et la nature des affaires relevant du droit des pauvres, sur le coût des services dans ce domaine et sur les caractéristiques des clients. La quantité de données a été fonction de ce que les répondants ont pu ou voulu recueillir aux fins du projet. Par exemple, certaines provinces ne subdivisent pas par question de droit les affaires relevant du droit des pauvres, alors que d'autres peuvent fournir certains détails sur le nombre d'affaires qui concernent telle ou telle question. La quantité d'informations disponibles sur les cas refusés et sur les caractéristiques de la clientèle (sexe, âge, origine ethnique et langue) est généralement très restreinte, car la plupart des provinces ne recueillent aucune donnée là-dessus. Dans l'ensemble, les limites des données signifient qu'il existe un manque d'uniformité considérable entre les rapports des diverses provinces et du T.N.-O.

Pour les provinces où l'Aide juridique ne couvre pas le droit des pauvres – la Saskatchewan, le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard –, nous présentons des renseignements descriptifs sur la structure de l'Aide juridique et sur les critères d'admissibilité. Sont également inclus les commentaires des répondants sur la disponibilité des ressources communautaires dans le domaine du droit des pauvres.

## Colombie-Britannique

Avant les modifications récemment annoncées, la Colombie-Britannique possédait un des réseaux de services d'aide juridique les plus complets au Canada en matière de droit des pauvres. Grâce à un réseau de bureaux régionaux, communautaires et autochtones, les clients pouvaient obtenir des renseignements, des renvois, des conseils et une représentation juridique à de nombreux égards relevant du droit des pauvres. Au cours de la dernière année, toutefois, le gouvernement libéral a annoncé une réduction de 39 p. 100 de l'aide juridique en trois ans et une réorganisation profonde de la prestation de ces services. Ces modifications auront d'importantes répercussions sur les services en droit des pauvres (et sur les services fournis dans d'autres

domaines). En fait, selon certains répondants interrogés dans le cadre du projet, il n'existera à toutes fins utiles plus de couverture en matière de droit des pauvres en Colombie-Britannique après la mise en œuvre complète des modifications. Ces personnes prédisent que, même si les avocats du secteur privé et les organismes de défense communautaires pourront sans doute remédier à certaines lacunes laissées par le retrait de l'aide juridique, il est peu probable que cela suffise. Les avocats du secteur privé manquent généralement de compétences en droit des pauvres, et les groupes communautaires subiront pour leur part des restrictions aux chapitres du personnel et du financement, lesquelles ont été aggravées par suite des compressions financières récentes.

Par suite des changements apportés au régime d'aide juridique en Colombie-Britannique, le personnel était très occupé par la restructuration et par la planification de la prestation des services. Cela a considérablement compliqué l'accès aux renseignements pour les fins du projet, car les membres du personnel n'ont pu, faute de temps, fournir autant d'aide qu'ils l'auraient fait autrement. En outre, la discussion qui suit présente un aperçu des types de services et de la couverture offerts en droit des pauvres en Colombie-Britannique *avant* les modifications apportées récemment au régime d'aide juridique. Il convient de souligner que, pour évaluer exactement la situation à laquelle sont confrontés les citoyens à faible revenu de la Colombie-Britannique, il faudra examiner de plus près les services que l'on continuera d'offrir en droit des pauvres, une fois opérés tous les changements fondamentaux et toutes les réductions annoncés.

## **Structure de l'aide juridique**

### ***Prestation des services***

L'aide juridique relève de la Legal Services Society (LSS) de Colombie-Britannique. Avant les récentes modifications, elle était offerte par le biais d'un réseau de bureaux régionaux, de bureaux juridiques communautaires, de bureaux juridiques communautaires autochtones et de directeurs régionaux :

- Bureaux régionaux : Le personnel se compose d'employés de la LSS, notamment des avocats, des techniciens juridiques, des secrétaires et des assistants juridiques chargés de la prise en charge. Ces bureaux assurent une participation constante de la collectivité par le biais de comités consultatifs locaux et/ou de journées de planification publiques.
- Bureaux juridiques communautaires (BJC) et bureaux juridiques communautaires autochtones (BJCA) : Des entités indépendantes régies par leur propre conseil d'administration constitué avec des membres de la collectivité locale.
- Directeurs régionaux : Des avocats du secteur privé qui prennent les demandes d'aide juridique (droit de la famille et droit pénal) et renvoient les demandeurs admissibles à des avocats.

Les modifications apportées au régime d'aide juridique comprennent l'élaboration d'un nouveau modèle de prestation des services. Tous les bureaux qu'exploitait et finançait auparavant la LSS ont été remplacés par sept centres régionaux et 24 agents locaux. On prévoit en outre la mise sur pied, dans la région de Vancouver, d'un centre d'appels sans frais qui servira toute la province. Les demandes d'aide juridique seront acceptées aux centres régionaux, par les agents locaux, et





au centre d'appels. On a choisi l'emplacement des centres régionaux et des agents locaux selon le volume des demandes et des renvois, l'accessibilité, la rentabilité et la proximité des palais de justice.

Le tableau suivant présente la nouvelle structure de l'aide juridique en Colombie-Britannique.

Service	Nombre	Fonction(s)
Centres régionaux	7	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ prennent les demandes et renvoient les clients admissibles à des avocats;</li><li>▪ servent de lien entre la LSS et les groupes de défense, les tribunaux et les avocats du secteur privé;</li><li>▪ coordonnent le travail de l'avocat de service régional;</li><li>▪ orientent les clients vers des services d'information juridique;</li><li>▪ fournissent des services sur le terrain à partir de Vancouver (notamment, le traitement des tarifs et les services d'information juridique).</li></ul>
Agents locaux	24	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ prennent les demandes et renvoient les clients admissibles à des avocats;</li><li>▪ servent de lien entre la LSS, la collectivité et les avocats du secteur privé;</li><li>▪ orientent les clients vers des services d'information juridique;</li></ul>
Centre d'appels provincial	1	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ prennent les demandes et renvoient les clients admissibles à des avocats;</li><li>▪ appuie les centres régionaux et les agents locaux, et leur sert de réserve;</li><li>▪ ré-orientent les appels vers les services d'information juridique.</li></ul>

Source : Document de restructuration de la LSS, le 8 mars 2002.

Dans le passé, les avocats salariés, les techniciens juridiques et les avocats du secteur privé participaient tous à la prestation des services d'aide juridique en Colombie-Britannique. Dans le domaine du droit des pauvres, toutefois, les avocats salariés et les techniciens juridiques fournissaient la majeure partie de l'aide. En vertu du nouveau plan de restructuration, les centres régionaux n'emploieront qu'un nombre minimal d'avocats salariés « pour fournir des services dans les domaines où la LSS a de la difficulté à faire des renvois auprès des avocats du secteur privé »<sup>3</sup>.

Avant les modifications, il y avait quatre niveaux de services en droit des pauvres en Colombie-Britannique : les services obligatoires, les services autorisés par le Conseil, les services communautaires discrétionnaires et les services non financés (Ébauche de la politique sur la couverture, décembre 2000).

Les *services obligatoires* sont ceux qu'exige l'alinéa 3(2) de la *Legal Services Society Act*. Aux fins du droit des pauvres, le paragraphe 3(2)(d) est le plus pertinent. Il stipule que les services juridiques doivent être offerts aux personnes admissibles dont le problème juridique menace :

- i) la sécurité ou la santé physique ou mentale de la famille de l'auteur de la demande;
- ii) la capacité de l'auteur de la demande de nourrir, de vêtir et de procurer un toit aux personnes à sa charge et à lui-même;
- iii) les moyens d'existence de l'auteur de la demande.

Les *services autorisés par le Conseil* sont ceux qui correspondent aux objectifs du paragraphe 3(1)(a) de la *Loi* et qui sont en conséquence fournis à la discrétion du Conseil d'administration. Le paragraphe 3(1)(a) stipule que la LSS a pour objectif de veiller à ce que « les services

<sup>3</sup> Communiqué de la Legal Services Society. *Legal Services Society Announces New Office Locations*, 8 mars 2002.

qu'assure d'habitude un avocat soient fournis aux personnes qui ne pourraient autrement les recevoir pour des motifs financiers ou autres ».

Les *services communautaires discrétionnaires* sont les services qui peuvent être prodigués si le financement le permet et s'ils correspondent aux besoins de la collectivité en ce qui a trait au droit des pauvres, tels que les a définis le Conseil communautaire ou le Comité consultatif. Selon un énoncé de politique préliminaire de l'année 2000 sur la couverture, les services communautaires discrétionnaires ne devraient pas mobiliser plus de 10 p. 100 du temps des défenseurs spécialistes du droit des pauvres.

Les *services non financés* comprennent tous les autres services qui n'ont pas été mentionnés ci-haut, à la fois pour les personnes et les groupes. Comme il n'existe pas de financement pour ces services, on les considère généralement comme n'étant pas couverts.

### *Admissibilité à l'aide juridique*

En ce qui concerne tous les domaines de l'aide juridique, le revenu du ménage net les actifs de l'auteur de la demande doivent être inférieurs aux seuils fixés pour que la personne ait droit à l'aide du point de vue financier. Les préposés à la prise en charge évaluent la situation financière de l'auteur de la demande afin de calculer le revenu net du ménage. Certaines sources de revenu sont exclues (p. ex., la prestation fiscale pour enfant), et certaines dépenses sont déduites (p. ex., les frais de garde d'enfant). Il existe cinq catégories d'actifs : la maison familiale, les autres biens immobiliers, les véhicules, les actifs commerciaux et les biens personnels.

Revenu mensuel		Actifs
<i>Taille du ménage</i>	<i>Toutes les affaires non criminelles* (y compris les appels)</i>	<i>Exemption liée aux biens personnels (toutes les affaires)</i>
1	1 002 \$	2 000\$
2	1 504 \$	4 000\$
3	1 755 \$	4 500\$
4	1 941 \$	5 000\$
5	2 140 \$	5 500\$
6	2 326 \$	6 000\$
7 ou plus	2 486 \$	6 000\$

\* Les limites de revenu sont légèrement inférieures pour les affaires criminelles (y compris les appels).

Source : Rapport annuel 2000-2001 de la LSS.

Les demandeurs qui répondent aux critères d'admissibilité financière doivent être aux prises avec une question de droit que couvre l'aide juridique (gamme des critères de couverture). De façon générale, l'aide juridique sera toujours fournie s'il existe un risque d'emprisonnement, de détention ou de renvoi.

Mis à part les critères d'admissibilité financière et ceux relatifs à la gamme des critères de couverture, les auteurs de demandes concernant le droit des pauvres sont évalués selon le bien-fondé de leur affaire. Cette procédure d'évaluation au mérite vise à faire en sorte que les ressources affectées au droit des pauvres soient employées efficacement et qu'elles soient consacrées à des dossiers valables dont l'examen devrait procurer un avantage important à un



bénéficiaire ou à un groupe identifiable de personnes défavorisées » (*Merit Testing Policy*, novembre 2000).

Le personnel préposé à la prise en charge prend habituellement les premières décisions sur le bien-fondé dans le cadre du processus d'évaluation de la couverture. Les affaires qui, de toute évidence, sont au départ mal fondées sont refusées, et l'on peut renvoyer l'auteur de la demande à un autre organisme ou lui donner des renseignements de base. Le personnel préposé à la prise en charge a pour directive d'utiliser une interprétation libérale du bien-fondé et de prendre la part du bénéficiaire en le renvoyant au personnel spécialiste du droit des pauvres pour évaluer plus en profondeur le bien-fondé de son affaire. Il peut arriver que l'on ne puisse prendre une décision ferme concernant le bien-fondé d'une affaire après une seule entrevue avec le bénéficiaire. C'est pourquoi la détermination finale du bien-fondé peut nécessiter plusieurs heures de travail. Il est également possible de faire une nouvelle évaluation du bien-fondé à mesure que l'affaire progresse, notamment si les circonstances influant sur le bien-fondé changent.

On a recours à plusieurs tests pour évaluer le bien-fondé d'une affaire en droit des pauvres :

- le **test de la probabilité raisonnable** : compte tenu des faits et du droit, le bénéficiaire doit avoir une probabilité raisonnable de remporter sa cause;
- le **test de l'avantage important** : il doit exister un motif de croire qu'une issue favorable procurera un avantage important au bénéficiaire ou à un groupe identifiable de personnes défavorisées. Les affaires peuvent présenter un tel avantage même en l'absence de gain financier;
- les **motifs liés à la politique gouvernementale** : on peut offrir des services même si l'on n'anticipe aucun avantage pour le bénéficiaire, si le service a pour but de restreindre le pouvoir abusif du gouvernement ou d'une personne en autorité, ou pour « préserver l'honnêteté du système »;
- l'**épreuve de dernier recours** : on doit rediriger les bénéficiaires vers d'autres organismes compétents qui souhaitent leur porter assistance;
- les **renvois limités et la ré-évaluation du bien-fondé** : si personne n'a pris de décision ferme sur le bien-fondé, on n'accepte un renvoi que dans des conditions restreintes. Si un plein renvoi est nécessaire, on ré-évalue régulièrement le bien-fondé afin de confirmer le niveau et la portée du service offert.

### **Types de services offerts en droit des pauvres**

Le tableau suivant décrit les types de services offerts en droit des pauvres en Colombie-Britannique avant les modifications annoncées récemment. Chacun de ces types de services est examiné plus en détail ci-après, notamment au moyen de tableaux présentant les données recueillies auprès des répondants de l'aide juridique aux fins du projet. Les données de la Colombie-Britannique concernent les affaires de représentation complète et les prises en charge se rapportant à toute une gamme de questions relevant du droit des pauvres, et elles comprennent aussi le nombre total de bénéficiaires ayant reçu des conseils sommaires. Outre qu'elles sont réparties en fonction des questions de droit, les affaires de représentation complète sont subdivisées d'après la méthode de prestation des services (avocats salariés ou techniciens juridiques). On a fourni peu de données sur le coût de la représentation complète et des services

d'accueil, mais les chiffres distincts sur les coûts ne sont pas disponibles pour chaque question de droit. Il n'existe pas de données sur le nombre de personnes à qui l'on refuse une couverture pour des questions relevant du droit des pauvres en Colombie-Britannique, ou sur les caractéristiques personnelles des clients dans le cadre des affaires relevant du droit des pauvres.

Type de service	Prestation du service
Conseils ou aide de nature générale	Oui. Cela peut comprendre le fait d'orienter des clients vers d'autres organismes ou de leur fournir des documents d'auto-assistance ou du matériel éducationnel.
Conseils ou assistance juridiques	Oui. Cela peut comprendre des conseils sur les procédures judiciaires ou sur les choix pertinents, ou sur des directives concernant l'affaire d'un client particulier.
Représentation juridique	Oui. Les avocats salariés et les techniciens juridiques fournissent la plus grande part des services de représentation juridique concernant les questions relevant du droit des pauvres.
Vulgarisation juridique	Oui. L'Aide juridique produit toute une gamme de documents de vulgarisation juridique, tient des ateliers et d'autres séances éducationnelles, accorde des subventions à des organismes communautaires et gère le service d'information Law Line.

### *Conseils*

Il existe deux niveaux de conseils offerts aux clients de l'aide juridique liée au droit des pauvres en Colombie-Britannique : les affaires de prise en charge et les conseils sommaires.

Les *affaires de prise en charge* comprennent ce qui suit : fournir des mesures d'exécution extrajudiciaires, des documents de vulgarisation juridique et des renvois à d'autres organismes. Il n'est pas nécessaire que les clients soient financièrement admissibles pour recevoir cette assistance. Selon l'ébauche d'un énoncé de politiques de décembre 2000 sur « les niveaux et la portée des services offerts » dans le domaine du droit des pauvres, on recommande d'inciter les clients à avoir recours à des mesures d'exécution extrajudiciaires pourvu qu'en agissant ainsi, ils ne compromettent pas leurs chances de réussite. Parmi les critères utilisés afin d'évaluer si les mesures d'exécution extrajudiciaires conviennent, il y a : le type de procédure juridique; la complexité de l'affaire; le degré d'éducation du client, son expérience, sa vulnérabilité et sa connaissance de l'anglais; le fait que l'adversaire soit ou non représenté ou qu'il possède ou non une expérience des questions judiciaires; l'avantage éventuel inhérent à l'amorce de la démarche, ou le risque découlant du fait que le client ne l'entreprend pas.

Les *conseils sommaires* nécessitent trois heures au maximum et peuvent être donnés par le personnel de prise en charge ou par celui qui s'occupe du droit des pauvres (techniciens juridiques ou avocats). L'ébauche d'énoncé de politique sur les niveaux et la portée des services fournis stipule que, lorsque les membres du personnel ne sont pas en mesure de prodiguer des conseils sommaires, ils doivent obtenir l'avis des avocats salariés spécialistes du droit des pauvres en effectuant un renvoi ou en demandant qu'un avocat fournisse les conseils sommaires. L'ébauche de politique ajoute que ces conseils doivent normalement se limiter aux situations où :

- le client est extrêmement vulnérable (dans de rares cas, ces clients peuvent recevoir des conseils sommaires même s'ils ne sont pas admissibles du point de vue financier);
- le problème juridique sera sans doute évité, considérablement réduit ou résolu moyennant moins de trois heures du temps des avocats spécialistes du droit des pauvres;



- la collectivité a indiqué que l'on devait aider de tels clients dans toute la mesure du possible;
- les membres du personnel connaissent bien la question de droit et peuvent aider le client avec un minimum de préparation ou de recherche.

Dans les situations où il semble que la résolution de l'affaire nécessitera plus de trois heures d'aide, on fait un renvoi. On ne devrait faire un renvoi que si le client est financièrement admissible, si la question est couverte par l'aide juridique, si l'affaire semble bien fondée et si des employés sont en mesure de se charger de l'affaire. Donner des conseils sommaires (y compris un examen des faits et des questions de droit, des conseils et un avis sur le bien-fondé de l'affaire, et des renseignements sur les critères de couverture de la LSS et sur les procédures d'appel) constitue le service minimum offert par le biais d'un renvoi.

<b>CONSEILS SOMMAIRES ET PRISES EN CHARGE : NOMBRE D'AFFAIRES EN COLOMBIE-BRITANNIQUE</b>			
<b>Année financière</b>	<b>Demandes de représentation juridique</b>	<b>Prises en charge</b>	<b>Conseils sommaires</b>
2000-2001	9 383	22 806	2 142
1999-2000	9 704	21 136	2 123

Source : Rapports annuels de la LSS en 1999-2000 et 2000-2001.

Comme le met en évidence le tableau ci-dessus, les dossiers de prise en charge représentent un élément clé du travail de l'Aide juridique en matière de droit des pauvres; leur nombre dépasse de loin celui des demandes de conseils sommaires et de demandes de représentation complète (comme on le verra ci-après). Contrairement au nombre de demandes d'aide juridique, qui a diminué entre 1999-2000 et 2000-2001, celui des affaires de prise en charge et demandes de conseils sommaires a augmenté.

Le tableau suivant montre que le droit de la famille non tarifaire, le droit criminel non tarifaire et les questions administratives représentaient presque la moitié des dossiers ouverts en droit des pauvres en 2000-2001. Après ces trois domaines venaient les suivants, qui représentaient 28 p. 100 de tous les dossiers ouverts : aide au revenu, impôt sur le revenu et TPS, relations entre débiteurs et créanciers, logement et testaments/successions.



<b>VENTILATION DES DOSSIERS PRIS EN CHARGE, PAR TYPE DE QUESTIONS RELEVANT DU DROIT DES PAUVRES EN 2000-2001</b>		
<b>Question relevant du droit des pauvres</b>	<b>Nombre de dossiers pris en charge</b>	<b>Pourcentage</b>
Famille : non tarifaire	4 370	19,2 %
Administration*	3 608	15,8 %
Criminel : non tarifaire	2 819	12,4 %
Aide au revenu	1 495	6,6 %
Impôt sur le revenu et TPS	1 325	5,8 %
Relations entre débiteurs et créanciers	1 315	5,8 %
Logement	1 166	5,1 %
Testaments/successions	665	5,1 %
Légalisation	648	2,8 %
Contrats/consommateurs	606	2,7 %
Délits civils/négligence	534	2,3 %
Emploi	488	2,1 %
RPC/SV	465	2,0 %
Droit carcéral	379	1,7 %
Santé mentale, tutelle d'adulte	318	1,4 %
Indemnités pour accidents du travail	292	1,3 %
Immigration : non tarifaire	231	1,0 %
Indemnités pour blessures découlant d'un acte criminel, aide aux victimes	207	0,9 %
Assurance-emploi	206	0,9 %
Faillite	179	0,8 %
Droits des Autochtones	177	0,8 %
Droits de la personne : non tarifaire	160	0,7 %
Plaintes en matière de services professionnels	111	0,5 %
Assurances	102	0,4 %
Autres	530	2,3 %

\* Divers services entrent dans cette catégorie, notamment la fourniture de renseignements sur l'aide juridique aux demandeurs éventuels, l'inscription d'un changement d'avocat dans un dossier ouvert dans un autre bureau ou la prise d'une déclaration sous serment pour un client dont le dossier a été ouvert dans un autre bureau.

Source : Rapport annuel 2000-2001 de la LSS.

Le coût des services de prise en charge dans le domaine du droit des pauvres en 2000-2001 atteignait 785 357 \$, soit 8,4 p. 100 de tous les coûts des services offerts en droit des pauvres (9,335 millions de dollars).

### ***Représentation***

La représentation juridique est offerte pour une vaste gamme de questions relevant du droit des pauvres. Comme nous l'avons déjà signalé, les avocats salariés et les techniciens juridiques offrent une représentation en droit des pauvres en Colombie-Britannique. Les avocats du secteur privé ont tendance à éviter le droit des pauvres, de sorte qu'il n'y a pas de tarif d'aide juridique pour ce type de travail. À l'occasion, des avocats du secteur privé peuvent fournir une aide en droit des pauvres à titre bénévole.

Selon l'ébauche d'énoncé de politique sur les niveaux et la gamme des services, on renvoie les clients ayant besoin de plus de trois heures d'aide au personnel spécialiste du droit des pauvres



soit pour une représentation complète, soit pour représentation partielle. Les activités liées à la représentation complète comprennent la recherche, les mémoires écrits, la négociation, l'interrogation de témoins et la défense verbale aux audiences. On offre la représentation complète pour « égaliser les chances » entre les clients pauvres et les autres parties au différend dans la mesure où les premiers sont moins susceptibles que les seconds de pouvoir accéder d'eux-mêmes à un avocat. On offre la représentation complète lorsque l'affaire est bien fondée, que des avantages importants sont en jeu et que le client n'aurait pas de grandes chances de réussir s'il se représentait lui-même. On suppose qu'il y a préjudice si le client a des besoins particuliers qui gênent la communication, s'il y a déséquilibre au chapitre des pouvoirs, ou si l'on soulève un principe important qui pourrait étayer les recours d'autres membres d'un groupe défavorisé. En général, la question à poser pour savoir si la représentation s'impose est : « Une personne raisonnable dotée de moyens modestes paierait-elle pour une représentation et prendrait-elle des mesures semblables pour protéger ses propres intérêts si elle était à la place du client? »

La représentation partielle peut être étendue lorsqu'après la prise en charge survient une nouvelle situation en raison de laquelle il ne conviendrait pas de consacrer plus de deux heures à l'affaire. Dans ces circonstances, on peut offrir au client des moyens d'auto-assistance, des conseils sommaires et l'aide dont il peut avoir besoin en matière de procédure pour régler lui-même le problème.

Le tableau suivant présente le nombre de cas où des clients pauvres (renvois) ont bénéficié d'une représentation complète grâce à différents mécanismes de prestation des services, au cours des deux dernières années financières. On y voit que les techniciens juridiques, suivis des avocats salariés, prennent la majeure partie des dossiers de ce genre. Les avocats du secteur privé assurent peu de services en droit des pauvres.

DEMANDE : REPRÉSENTATION JURIDIQUE EN DROIT DES PAUVRES								
Année financière	Demandes : droit des pauvres	Nombre de renvois aux :						Total
		Avocats salariés		Avocats du secteur privé		Techniciens juridiques		
		Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
2000-2001	9 383	1 659	27,9 %	305	5,1 %	3 984	67,0 %	5 948
1999-2000	9 704	1 659	27,2 %	262	4,3 %	4 181	68,5 %	6 102

Source : Rapports annuels 1999-2000 et 2000-2001 de la LSS et calculs de l'auteur.

En 2000-2001, 11,8 p. 100 de tous les dossiers renvoyés au personnel de l'aide juridique ou aux avocats du secteur privé concernaient des questions relevant du droit des pauvres. Cette situation était la même que celle de l'année précédente. Selon le tableau qui suit, l'aide au revenu (prestations de la Colombie-Britannique) et le logement, avec respectivement 1 816 et 713 dossiers, ont été les questions les plus souvent abordées dans l'ensemble des dossiers de représentation ouverts par l'Aide juridique en droit des pauvres en 2000-2001. La majorité des questions juridiques relevant du droit des pauvres ont fait l'objet de 250 dossiers ou moins en 2000-2001.

<b>VENTILATION DES RENVOIS, PAR TYPE DE QUESTION RELEVANT DU DROIT DES PAUVRES EN 2000-2001</b>		
Question	Nombre de renvois	Pourcentage
Prestations de la Colombie-Britannique	1 816	25,9 %
Logement	713	10,2 %
Motif disciplinaire*	466	6,7 %
Dettes et recouvrements	440	6,3 %
Indemnités pour accidents du travail	250	3,6 %
Renvois*	229	3,3 %
RPC/SV	224	3,2 %
Santé mentale/tutelle d'adulte	214	3,1 %
Délits civils/négligence	213	3,0 %
Assurance-emploi	192	2,7 %
Famille : non tarifaire	167	2,4 %
Suspension/révocation de liberté conditionnelle*	133	1,9 %
Isolement préventif*	130	1,9 %
Testaments/successions	126	1,8 %
Emploi	119	1,7 %
Autres	1 574	22,5 %
Total <sup>§</sup>	7 006	

\* Questions liées aux prisonniers.

<sup>§</sup> Le total sera supérieur au nombre total de renvois figurant dans le tableau des demandes d'aide juridique en droit des pauvres (ci-dessus), car une demande peut porter sur plusieurs questions.

Source : Rapport annuel 2000-2001 de la LSS.

Le tableau donné ci-dessous indique qu'en ce qui concerne toutes les questions mentionnées, à l'exception des indemnités pour accidents du travail, les techniciens juridiques se chargent de la majorité des cas de représentation complète. Ce fait est particulièrement remarquable en ce qui concerne l'aide au revenu, le RPC/SV et les questions de logement, domaines où les techniciens juridiques ont traité 70 p. 100 ou plus des cas en 2000-2001.

<b>DOSSIERS (DROIT DES PAUVRES), PAR QUESTION ET PAR MÉCANISME DE PRESTATION DES SERVICES EN 2000-2001</b>					
Question relevant du droit des pauvres	Nombre de cas de représentation complète	Mécanisme de prestation des services*			
		<i>Avocats salariés</i>		<i>Techniciens juridiques</i>	
		Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Aide au revenu	1 816	393	22	1 439	79
Logement	713	216	30	498	70
Dettes et recouvrements	440	190	43	256	58
Indemnités pour accidents du travail	250	154	62	97	39
RPC/SV	224	64	29	161	72
Assurance-emploi	192	78	41	117	61

\* Le nombre de cas de représentation complète pour chaque question juridique, tel qu'il est réparti par mécanisme de prestation des services, ne correspond pas aux mêmes totaux figurant dans la colonne « Nombre de cas de représentation complète ». Toutefois, il s'agit des renseignements dont font état les tableaux de collecte de données distribués à l'Aide juridique.

Sources : Tableau de collecte des données pour la Colombie-Britannique et calculs de l'auteur.

Les seuls renseignements recueillis sur le coût des services de représentation complète en droit des pauvres ne sont que des chiffres globaux. En 2000-2001, les représentants de l'aide juridique





ont signalé que ce coût était de 8 550 381 \$, soit 91,6 p. 100 du coût total des services fournis en droit des pauvres en Colombie-Britannique (9,335 millions de dollars).

### ***Vulgarisation juridique***

La mission de la LSS consiste, entre autres, à renseigner et à conseiller les habitants de la Colombie-Britannique sur la loi. En conséquence, le personnel de la LSS affecté au Legal Resource Centre, aux programmes de vulgarisation et d'édition juridiques et au Service des programmes autochtones offre une vaste gamme de services qui facilitent au public la consultation des lois et l'éclairent à cet égard. Ceux-ci comprennent la publication et la distribution de documents d'information et d'auto-assistance, la tenue d'ateliers et de séances de formation et l'aide des personnes aux prises avec des problèmes juridiques.

La LSS signale que les documents et les activités de vulgarisation juridique offerts au personnel répondent à un certain nombre de besoins fondamentaux. Plus particulièrement, ils lui procurent des renseignements et des ressources juridiques à jour qu'il peut utiliser pour fournir des services; ils aident les personnes aux prises avec des problèmes juridiques (information et auto-assistance) et ils aident les nouveaux arrivants au Canada à se renseigner sur le système juridique et à recourir aux services de l'aide juridique.

Programme	Description des activités	Coût	Pourcentage de l'ensemble des dépenses de la LSS
Publications	Produire des documents en langage simple dans diverses langues et exploiter un système de distribution de toutes les publications de la LSS.	435 612 \$	0,5 %
Vulgarisation juridique	Accorder de petites subventions à des groupes communautaires, à des bureaux d'aide juridique et à des organismes financés par la LSS afin d'élaborer des projets et des documents expliquant le droit et le système juridique.	571 361 \$	0,7 %
Programmes de vulgarisation juridique destinés aux Autochtones	Offrir des services de vulgarisation juridique, surtout des publications et de petites subventions, dans des domaines correspondant aux besoins particuliers des peuples autochtones de la C.-B.	417 249 \$	0,5 %
Programmes de bibliothèques (Centre de ressources juridiques)	Les bibliothécaires fournissent au personnel de la LSS et au public des services de recherche et de renvoi et signalent à d'autres les changements juridiques. Le service téléphonique de renseignements et de renvois <i>Law Line</i> est également exploité par l'entremise du Centre de ressources juridiques.	693 063 \$	0,8 %

### **Points forts et faiblesses du régime d'aide juridique en droit des pauvres**

La section suivante présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien et moins bien dans le régime actuel de prestation des services relevant du droit des pauvres en Colombie-Britannique et sur les principales lacunes du régime.

### *Domaines problématiques*

**Compressions dans les budgets de l'aide juridique.** Les compressions récemment annoncées ont été évoquées plus que tout autre sujet dans les commentaires des répondants sur les lacunes du système du droit des pauvres en Colombie-Britannique. D'après les représentants de la LSS et de l'Association of Community Law Offices, ces modifications élimineront complètement les services juridiques locaux de défense des pauvres, qu'il s'agisse des conseils sommaires, des services brefs ou de la représentation en bonne et due forme. Selon leur expression, il ne « restera rien » du système lié au droit des pauvres après les compressions.

Les répondants ont prédit que le maigre montant qui restera du financement réservé au droit des pauvres sera sans doute consacré à la production de documents de vulgarisation juridique et d'auto-assistance. Toutefois, la disponibilité de ces documents, même s'ils existent en langage simple, a été déclarée insuffisante. Comme le disait un répondant de la LSS, les gens en mesure de s'aider le faisaient déjà, et ils demeuraient donc à l'extérieur du système juridique. Dans une large mesure, l'aide juridique ne fournit des services qu'aux personnes incapables de s'orienter seules dans le système.

**Participation des avocats du secteur privé aux cas relevant du droit des pauvres.** Avant les compressions, nombre de bureaux juridiques communautaires et de bureaux de droit communautaire autochtones organisaient des cliniques bénévoles pour mieux permettre aux gens d'obtenir des conseils sommaires et des services brefs relativement à des questions relevant du droit des pauvres. Le répondant de la LSS a fait observer qu'il s'agit d'une fonction que les avocats du secteur privé pourraient assumer dans la mesure où la LSS et l'Association du Barreau tentent de mettre sur pied une société bénévole. Cette société inciterait les avocats du secteur privé à faire du travail bénévole dans le domaine du droit des pauvres (entre autres), tout en assurant une certaine assurance de la qualité. Cependant, le représentant de la LSS a souligné qu'on ne sait pas au juste si une telle initiative suffira à combler les lacunes laissées par la diminution des ressources d'aide juridique. C'est particulièrement le cas dans le domaine du droit des pauvres, compte tenu du fait que les avocats du secteur privé s'intéressent généralement peu à ce secteur du droit ou qu'ils n'en savent pas grand-chose.

### *Réussites*

**Amélioration du système d'aide juridique avant les modifications annoncées.** Avant les modifications apportées à l'aide juridique, un répondant de la LSS a déclaré que la qualité du système du droit des pauvres en Colombie-Britannique s'était « améliorée sans cesse ». Le personnel spécialiste du droit des pauvres avait produit un guide visant à donner des précisions sur les jugements concernant le bien-fondé et la couverture afin que l'on assiste d'abord les personnes qui avaient le plus besoin d'aide, considération importante lorsque l'on fonctionne avec un budget restreint. Selon les répondants, on avait créé des possibilités de formation à l'interne pour les avocats et le personnel spécialiste du droit des pauvres; dans les bureaux de secteur et les bureaux communautaires, l'aide juridique s'était dotée d'une ressource exceptionnelle en la personne de ses « techniciens juridiques ». Les compétences et les connaissances de ces techniciens dans le domaine du droit des pauvres sont considérables, mais ils auront probablement de la difficulté à trouver du travail lorsque les services d'aide juridique



liés au droit des pauvres auront été éliminés. Les avocats du secteur privé ne fournissent tout simplement pas beaucoup de services en droit des pauvres, car ce n'est pas un domaine très rentable. Toutefois, en ce qui concerne le système du droit des pauvres dans son ensemble, l'élimination des postes de techniciens juridiques représentera « une immense perte » de ressources.

**Orientation communautaire.** Un répondant de la LSS a fait observer que l'orientation communautaire des bureaux communautaires et des bureaux juridiques communautaires autochtones de l'aide juridique avait produit de bons résultats. Les conseils d'administration communautaires remplissent une fonction de réseautage, ils contribuent à la formation d'organismes consultatifs pour combler les lacunes et élaborer des stratégies au chapitre des services, et ils aident à mettre en commun les ressources de la collectivité afin de répondre à ses besoins. À cet égard, les conseils communautaires contribuent non seulement à fournir efficacement les services d'aide juridique, mais aussi à favoriser le développement général de la collectivité.

## **Alberta**

### **Structure de l'aide juridique**

#### *Prestation des services*

Il incombe à la Legal Aid Society (LAS) d'administrer l'aide juridique en Alberta. L'aide juridique est fournie au moyen d'un modèle mixte. Les avocats du secteur privé assurent la majorité des services selon le modèle d'« assistance juridique » : on retient, en fonction de tarifs fixés, les services des avocats désirant représenter des bénéficiaires de l'aide juridique munis de certificats. Les avocats salariés de la LAS à Edmonton, Calgary, Red Deer et Siksika assurent aussi certains services d'aide juridique. Certains avocats salariés acceptent les certificats (en établissant des comptes fictifs fondés sur les niveaux de tarifs), alors que d'autres agissent comme avocats de service à temps plein. Dans le domaine du droit des pauvres, les avocats salariés traitent la majorité des dossiers.

À l'heure actuelle, il n'y a qu'un seul technicien juridique au service de la LAS dans le cadre d'un projet pilote sur le droit lié à l'immigration et au statut de réfugié. Le projet vise à vérifier l'utilité d'un poste de technicien juridique nouvellement créé, soit celui de « coordonnateur des services aux immigrants ». Le coordonnateur doit fournir aux avocats du secteur privé une aide procédurale et administrative; en ce qui concerne les questions non tarifaires comme les renvois, il donne des conseils sur les procédures et aide les clients à remplir les formulaires.

#### *Admissibilité à l'aide juridique*

En Alberta, on détermine l'admissibilité à l'aide juridique en se basant sur des considérations financières et de fond (bien-fondé).

On détermine l'admissibilité financière en se fondant sur le revenu familial brut (toutes les sommes reçues par la famille avant les déductions) et les actifs accumulés. Les chiffres

concernant le revenu brut sont comparés à une liste établie de paramètres financiers (voir le tableau suivant).

Nombre de personnes dans la famille	Revenu brut annuel admissible	Plage de contributions au revenu brut mensuel admissible
1	13 900 \$	1 158 \$ – 1 792 \$
2	16 800 \$	1 400 \$ – 2 275 \$
3	22 600 \$	1 883 \$ – 2 450 \$
4	25 200 \$	2 100 \$ – 2 717 \$
5	28 900 \$	2 408 \$ – 2 867 \$
6	31 500 \$	2 625 \$ – 3 200 \$
Plus de 7	34 700 \$	2 892 \$ – 3 500 \$

Source : Rapport annuel 2001 de la Legal Aid Society de l'Alberta.

Les demandeurs dont le revenu familial dépasse le seuil approprié d'admissibilité financière peuvent bénéficier d'une couverture sur une base contributive. Cela signifie que la couverture d'aide juridique peut être accordée à la condition que le demandeur paie une partie des frais.

Si un demandeur est jugé financièrement admissible, on prend en compte son admissibilité par rapport au bien-fondé. La LAS stipule que les demandeurs :

[Traduction]...peuvent se voir accorder l'aide juridique en matière civile lorsque la question relève des tribunaux, qu'elle est fondée et/ou que la personne a des chances de réussir. Il doit également s'agir d'une affaire qu'une personne raisonnable et dotée de moyens modestes entreprendrait ou poursuivrait, et les circonstances au moment de la demande doivent justifier une couverture. Les frais juridiques liés à l'affaire doivent être raisonnables comparativement au redressement recherché. (Rapport annuel 2001 de la LAS).

Pour aider à cerner le bien-fondé ou la probabilité de réussite, on peut demander un avis juridique. Les avocats reçoivent des certificats d'expert à cette fin, habituellement pour trois heures de travail au maximum. L'avocat fait ensuite rapport au bureau d'aide juridique sur les mesures à entreprendre (le cas échéant). Techniquement, le demandeur doit être financièrement admissible pour recevoir un avis, mais un répondant a fait observer que, dans certains cas, on pouvait fournir un avis à des personnes qui ne répondent pas tout à fait les critères d'admissibilité financière. On laisse cette décision à la discrétion de l'avocat concerné. Si un demandeur d'aide juridique fait face à une échéance serrée, un répondant de la LAS a souligné qu'une aide juridique pouvait aussi être fournie avant que soit établie l'admissibilité relative au bien-fondé.

### **Types de services offerts en droit des pauvres**

De façon générale, les questions relevant du droit des pauvres sont très peu couvertes en Alberta. Au départ, un répondant de la LAS a affirmé que ces questions n'étaient pas du tout couvertes, techniquement, mais qu'on pouvait dans les faits en traiter certaines. Selon un autre répondant, les affaires propres au droit des pauvres ne sont souvent couvertes que si elles comportent un appel d'une décision rendue à l'issue d'une audience ou par un tribunal. En général, on ne considère toutefois pas le droit des pauvres comme une catégorie distincte donnant droit à l'aide juridique (contrairement au droit criminel et au droit de la famille, par exemple).



Le tableau suivant décrit les types de services offerts en droit des pauvres en Alberta. Nous les examinons ensuite un par un en détail, notamment dans des tableaux de données recueillies auprès des répondants de l'aide juridique aux fins du présent projet. Les seules données rassemblées sur les services relatifs au droit des pauvres en Alberta sont les suivantes : le nombre de demandeurs d'aide juridique touchant une gamme restreinte de questions; le nombre des demandeurs auxquels on a accordé une couverture; le nombre de ceux à qui elle a été refusée. On y a aussi inclus des données générales sur le nombre de certificats d'aide juridique délivrés en matière civile au cours de l'exercice 2000-2001. Aucun renseignement particulier n'a été recueilli sur le nombre d'avis juridiques donnés en matière de droit des pauvres, ni sur le coût des services connexes. Un répondant a déclaré qu'on ne disposait d'aucune donnée sur les caractéristiques des clients.

Type de service	Prestation du service
Conseils ou aide de nature générale	Non.
Avis ou aide juridique	Non. Certains conseils peuvent être fournis à l'étape de l'avis, mais il n'existe aucun programme officiel.
Représentation juridique	Oui. Il ne s'agit pas d'une composante principale du travail de l'aide juridique en Alberta.
Vulgarisation juridique	Non.

### ***Conseils***

Il n'existe ni structure ni processus établi permettant au demandeur ou au client de l'aide juridique de recevoir des conseils généraux ou juridiques, que ce soit à titre officieux ou officiel. Certains conseils sommaires peuvent être fournis à l'étape préliminaire (avis, opinion), l'avocat pouvant alors renseigner la personne sur la façon de procéder. Toutefois, il ne s'agit pas d'un système établi qui fonctionne uniformément pour tous les demandeurs d'aide juridique. En outre, pour recevoir un avis juridique, ces derniers doivent techniquement être admissibles du point de vue financier, de sorte que, même si l'on peut offrir des conseils par cette voie, celle-ci n'est pas ouverte à tous.

### ***Représentation***

Comme nous l'avons signalé plus haut, les avocats salariés fournissent une représentation juridique concernant des questions relevant du droit des pauvres. La LAS emploie un nombre restreint d'avocats salariés, car les avocats du secteur privé font la majorité du travail moyennant des certificats délivrés à des tarifs établis.

En Alberta, l'aide juridique est habituellement accordée dans trois catégories : le droit civil, le droit criminel, et les jeunes contrevenants. Une vaste gamme de questions, dont le droit des pauvres, tombe dans la catégorie « droit civil ». En 2000-2001, 9 412 certificats ont été délivrés pour des affaires civiles, c'est-à-dire 28 p. 100 de tous les certificats d'aide juridique émis cette année-là. Ce pourcentage est demeuré relativement constant au cours des cinq dernières années, n'ayant augmenté que de 2 p. 100 depuis 1996-1997.

Il existe peu de données sur les divers sous-éléments de l'aide juridique accordée en matière civile. Toutefois, le tableau ci-après indique que le droit des pauvres représente une très faible

part de cette catégorie, 49 demandeurs seulement ayant obtenu une couverture en 2000-2001. Cela ne représente que 0,5 p. 100 de tous les cas relevant du droit civil pendant cette année financière. Parmi ces 49 demandeurs admis, plus de la moitié s'intéressaient à des questions relatives aux indemnités pour accident du travail.

VENTILATION DES CAS, PAR QUESTION RELEVANT DU DROIT DES PAUVRES EN 2000-2001			
Question relevant du droit des pauvres	Nombre de demandeurs	Nombre de demandes admises	Nombre de demandes refusées
Indemnités pour accident du travail	61	30	31
Comité d'assistance sociale	13	4	9
Appels concernant le revenu d'emploi	2	1	1
Tribunaux ouverts*	34	14	20
TOTAL	110	49	61

\* Les types de questions couvertes en vertu du code des tribunaux ouverts sont : les décisions relatives au RPC et portées en appel; les décisions de la Commission des droits de la personne portées en appel; les appels concernant le rejet d'une demande d'indemnisation en vertu de lois provinciales (AISH); les décisions du Student Finance Board portées en appel; les appels concernant le refus d'organismes d'enregistrer les certificats pour la formation spécialisée; les appels devant le Crimes Compensation Board; les appels devant le Landlord Tenant Board; les appels devant le Teacher Certificate Board; les appels devant un conseil scolaire.

Source : Tableaux de collecte de données pour l'Alberta.

### Points forts et faiblesses du régime d'aide juridique en droit des pauvres

La section suivante présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien et moins bien dans le régime actuel de prestation des services relevant du droit des pauvres en Colombie-Britannique et sur les principales lacunes du régime.

#### *Domaines problématiques*

**Nécessité d'offrir l'aide juridique plutôt qu'un soutien social.** Selon un répondant, les travailleurs sociaux peuvent fournir une aide concernant les questions qui relèvent du droit des pauvres tout aussi efficacement, sinon plus, que les avocats. Lorsqu'un problème est de nature juridique, l'Aide juridique peut effectivement être l'organisme tout indiqué pour fournir une assistance (p. ex., lorsqu'une personne se voit refuser des prestations auxquelles elle a censément droit). Toutefois, plusieurs questions relevant du droit des pauvres découlent de problèmes sociaux plus vastes et, dans ces circonstances, le droit ne constitue pas la plate-forme appropriée pour trouver une solution (p. ex., la contestation du caractère suffisant des niveaux d'indemnisation). Ce représentant de la LAS a poursuivi en faisant observer que l'engagement des travailleurs sociaux dans le domaine du droit des pauvres constitue une raison pour laquelle l'aide juridique ne fournit pas une assistance plus complète. Bref, il y a déjà d'autres organismes et personnes qui s'en occupent.

**Différends entre propriétaires et locataires.** Un représentant de l'aide juridique a mentionné que la non-couverture des différends entre propriétaires et locataires risquait de constituer une lacune du système du droit des pauvres. Cependant, ce répondant a poursuivi en soulignant qu'il ne s'agit pas nécessairement d'un domaine que devrait couvrir l'aide juridique, vu que le système juridique pourrait ne pas être le meilleur véhicule pour prêter main-forte aux personnes ayant des problèmes de logement. Si une personne risque d'être expulsée parce qu'elle n'a pas



suffisamment d'argent pour payer son loyer, le répondant a estimé que le recours à « l'assistance juridique n'était pas vraiment la réponse ». Même si un avocat réussissait à ramener temporairement la personne dans son appartement, le problème sous-jacent ne serait pas réglé. Le droit ne constitue pas la plate-forme appropriée pour statuer sur des questions comme le loyer, les indemnités, etc.

**Visibilité des services d'aide juridique.** Un répondant de l'aide juridique a signalé la difficulté qu'il y avait à faire comprendre aux gens que l'aide juridique constituait une ressource à laquelle ils peuvent recourir. Les gens ont tendance à penser qu'ils ne peuvent rien faire en ce qui concerne une situation donnée et qu'il n'existe aucune source d'aide. On doit accroître la visibilité de l'aide juridique dans la collectivité en élaborant des programmes d'information juridique. Le répondant a aussi estimé que les organismes communautaires ont parfois « directement intérêt » à ne pas renseigner leur client au sujet de l'aide juridique. Ils veulent « faciliter le plus possible la tâche à leur client et croient souvent que le recours à un avocat compliquerait les choses ». En conséquence, ils ne renseignent pas leur client sur l'aide juridique.

### *Réussites*

**Aide juridique.** Bien que la couverture de l'aide juridique soit réduite dans le domaine du droit des pauvres, un représentant de l'aide juridique a soutenu que le système du droit des pauvres en Alberta fonctionnait assez bien. Le système de l'aide juridique ne fait pas du droit des pauvres une catégorie distincte, mais les demandeurs sont couverts si leur dossier est bien fondé et qu'ils sont financièrement admissibles. Comme le disait ce répondant, l'aide juridique « ne couvre que les problèmes présentés par les gens ».

Ce répondant a aussi fait observer que l'aide juridique a tendance à exclure les questions relevant du droit des pauvres parce qu'il s'agit tout autant de problèmes sociaux que juridiques et qu'en conséquence, les travailleurs sociaux peuvent tout aussi bien fournir une assistance que les avocats. Comme il existe des ressources communautaires qui fournissent une aide dans ce genre de situation, l'aide juridique ne s'y intéresse pas. Lorsque des demandeurs admissibles ont des problèmes de nature expressément juridique, l'aide juridique offre une couverture. Si le client cherche surtout à se renseigner sur le système juridique ou à déposer une demande concernant une indemnité quelconque, les travailleurs sociaux ou communautaires sont bien équipés pour traiter la question.

**Boyle Street Community Co-operative.** À la lumière des commentaires précédents sur la dimension sociale du droit des pauvres, un représentant de l'aide juridique a fait valoir que la Boyle Street Community Co-op représentait le modèle à suivre en matière de prestation de services aux gagne-petit. La coopérative fournit son aide intégrée dans une variété de domaines : soins de santé, aide au revenu, toxicomanie ou alcoolisme, garde d'enfants, refuge de courte durée, etc. L'organisme peut aider les gens d'une façon plus globale, tout en renvoyant à l'Aide juridique ceux qui ont de véritables problèmes juridiques.

## Saskatchewan

### Structure de l'aide juridique

#### *Prestation des services*

La Legal Aid Commission (LAC) administre le régime d'aide juridique de la Saskatchewan. Les avocats salariés assurent la majeure partie des services de concert avec les assistants juridiques et le personnel de soutien. On peut avoir recours aux avocats du secteur privé s'il est établi qu'une représentation privée servirait mieux le client, ou si celui-ci fait l'objet d'accusations risquant d'entraîner l'emprisonnement à vie.

#### *Admissibilité à l'aide juridique*

L'admissibilité à l'aide juridique est fonction de trois critères : le revenu, la gamme des services et le bien-fondé professionnel. Il incombe aux agents de l'admissibilité (qui ne sont pas des avocats) et aux avocats salariés de l'aide juridique de prendre la décision concernant l'admissibilité du demandeur.

Les demandeurs sont financièrement admissibles à des services s'ils reçoivent des prestations d'aide sociale (de la province ou du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien), si leurs ressources financières se situent aux niveaux des assistés sociaux ou si les coûts liés aux services d'un avocat du secteur privé réduiraient leurs ressources financières à de tels niveaux. Les requérants qui ne reçoivent pas d'aide sociale peuvent se voir demander de contribuer aux frais de leur représentation juridique.

La question de la gamme des services se rapporte à la question de savoir si le problème juridique en cause est couvert par l'aide juridique. Par exemple, il n'existe pas de couverture officielle à l'égard des questions relevant du droit des pauvres ou encore du droit relatif à l'immigration et au statut de réfugié en Saskatchewan; par conséquent, les demandeurs dont les problèmes juridiques toucheraient ces domaines ne seraient pas jugés admissibles à l'aide juridique. Le droit de la famille représente le seul secteur du droit civil pour lequel on offre l'aide juridique.

En ce qui concerne l'évaluation du bien-fondé professionnel d'un cas, on peut tenir compte des facteurs suivants ou de certains d'entre eux :

- i) la question de savoir s'il s'agit d'une affaire qu'une personne raisonnable dotée de moyens modestes entreprendrait ou défendrait;
- ii) la question de savoir si les frais juridiques sont raisonnables par rapport au redressement recherché;
- iii) la gravité des conséquences juridiques ou économiques;
- iv) les avantages éventuels pour le client;
- v) la question de savoir s'il existe une défense possible contre les accusations;
- vi) la question de savoir s'il existe une probabilité raisonnable de succès;





- vii) la question de savoir si le client a fait preuve de coopération (en respectant ses rendez-vous, en entretenant des relations avec le bureau d'aide juridique après un déménagement, etc.);
- viii) la question de savoir si le client a accepté des conseils professionnels raisonnables de la part de son avocat désigné.

L'évaluation du bien-fondé professionnel se poursuit tout au long d'une affaire. Autrement dit, on tient compte de certains facteurs ou de tous les facteurs énumérés précédemment pendant toute la période où le client bénéficie d'une représentation par l'entremise de l'aide juridique. Les avocats salariés sont les seuls à qui il incombe de prendre une décision au sujet du bien-fondé professionnel. Les demandeurs d'aide juridique qui voient d'abord un agent d'admissibilité peuvent être acceptés en fonction des critères financiers et de la gamme de services, mais on n'examine le bien-fondé que plus tard, lorsque le client se réunit avec un avocat.

### **Types de services offerts en droit des pauvres**

Comme nous le mentionnions précédemment, aucune question relevant du droit des pauvres n'est couverte en Saskatchewan. Les cas de ce domaine étaient auparavant couverts à titre discrétionnaire, mais on a depuis éliminé la possibilité d'exercer un tel pouvoir discrétionnaire. En outre, un répondant a fait observer que les avocats salariés de l'aide juridique sont explicitement instruits de ne fournir aucun conseil sur les questions juridiques au sujet desquelles ils n'ont aucune compétence. On renvoie plutôt la majorité des personnes qui ont des problèmes relevant du droit des pauvres à d'autres organismes, notamment le Rentalsman Office, le Workers' Compensation Board ou le ministère provincial des Services sociaux.

Un répondant du régime d'aide juridique de la Saskatchewan a insisté sur le fait qu'avec l'élimination de toute possibilité de couverture discrétionnaire des questions relevant du droit des pauvres, on ne peut plus fournir une aide dans ce domaine au cas par cas. Toutefois, un autre répondant a déclaré que les demandeurs qui en appellent d'un refus de couverture par l'Aide juridique à l'égard d'un dossier relevant du droit des pauvres peuvent obtenir gain de cause dans des circonstances exceptionnelles. La nature de ces circonstances dépendrait du dossier, mais il s'agirait d'une occurrence très rare. Dans l'ensemble, il n'existe en Saskatchewan aucun système d'aide juridique afférent au droit des pauvres.

## **Manitoba**

### **Structure de l'aide juridique**

#### *Prestation des services*

Au Manitoba, il incombe à la Société d'aide juridique (SAJM) de fournir une aide juridique aux résidents de la province par le biais d'un régime faisant à la fois appel à des avocats salariés et à des avocats du secteur privé (assistance judiciaire). Les avocats salariés et les avocats du secteur privé acceptent des certificats, et les clients peuvent choisir d'être représentés par les uns ou par les autres. Si un client de l'aide juridique ne choisit pas un avocat, le directeur de secteur de la

SAJM en nomme un. Il incombe aussi aux directeurs de secteur d'examiner les demandes d'aide juridique, d'évaluer les paiements partiels et de délivrer des certificats.

Dans le domaine du droit des pauvres, les avocats salariés et les techniciens juridiques fournissent la majorité des services, bien qu'en fait, des avocats du secteur privé fassent aussi du travail. En plus d'une représentation complète fournie en vertu d'un certificat, certains clients peuvent recevoir l'aide d'avocats salariés moyennant « l'équivalent d'un certificat ». Cette classification permet d'offrir la couverture à des clients que l'on sait admissibles à l'aide juridique, sans avoir à remplir la demande en entier ou à suivre l'ensemble du processus de détermination de l'admissibilité, lorsque le problème juridique est tel que, si cette personne s'était adressée à un avocat du secteur privé, un certificat aurait été délivré. Les avocats salariés de l'aide juridique donnent aussi des conseils à des clients pauvres à titre officieux ou occasionnel.

La majorité du travail en droit des pauvres se fait par l'entremise du bureau du droit des pauvres de Winnipeg.

### *Admissibilité à l'aide juridique*

En ce qui concerne les cas avec certificat, on détermine l'admissibilité en fonction des critères financiers et du bien-fondé. Il n'existe pas d'exigences relatives à l'admissibilité dans le cas des services officieux ou occasionnels offerts par l'Aide juridique.

Les lignes directrices sur l'admissibilité financière tiennent compte du revenu familial et de la taille du ménage lorsqu'il s'agit de fixer les seuils de revenu. Cependant, les personnes dont le revenu est supérieur à ce que stipulent les lignes directrices peuvent demeurer admissibles à l'aide juridique si l'on se fie à d'autres facteurs. Par exemple, l'Aide juridique peut offrir ses services à des personnes dont le revenu dépasse les lignes directrices sur l'admissibilité financière à condition de se faire rembourser par la suite.

Les demandeurs sont admissibles à l'aide juridique de l'une des trois façon suivantes : sans avoir à payer quoi que ce soit (pleinement admissibles); en ayant à payer un montant convenu (entente de paiement); ou en ayant à payer tous les frais du dossier et des frais de programme (admissibilité élargie). Certaines dépenses, comme l'entretien ou les frais de garde d'un enfant sont déduites du revenu. On tient également compte des actifs.

Taille de la famille	Pleinement admissible (revenu annuel brut)	Entente de paiement (revenu annuel brut)	Admissibilité élargie (revenu annuel brut)
1	14 000 \$	16 000 \$	23 000 \$
2	18 000 \$	20 000 \$	27 000 \$
3	23 000 \$	25 000 \$	31 000 \$
4	27 000 \$	29 000 \$	34 000 \$
5	31 000 \$	33 000 \$	37 000 \$
6	34 000 \$	36 000 \$	40 000 \$
Plus de 6	37 000 \$	39 000 \$	43 000 \$

Source : Site Internet de la Société d'aide juridique du Manitoba ([www.legalaid.mb.ca](http://www.legalaid.mb.ca)).



La Société d'aide juridique du Manitoba souligne que les chiffres du tableau ci-dessus ne sont fournis qu'à titre indicatif. On examine chaque dossier et, en général, l'aide juridique a pour but de donner accès à des services juridiques abordables aux gagne-petit. Depuis 1997, les clients de l'Aide juridique doivent payer des frais de traitement de 25 \$. Plusieurs catégories de demandeurs n'ont pas à payer ces frais, notamment les assistés sociaux.

### Types de services fournis en droit des pauvres

Le tableau suivant décrit les types de services offerts au Manitoba en matière de droit des pauvres. On examine plus en détail chacun de ces types de service dans le texte qui suit, notamment au moyen de tableaux présentant les données recueillies auprès de répondants de l'aide juridique aux fins du projet. Les données obtenues auprès des répondants du Manitoba comprennent le nombre de dossiers pris en charge par les avocats salariés et les avocats du secteur privé concernant diverses questions relevant du droit des pauvres, de même que le coût des services fournis dans ces domaines. En ce qui concerne les dossiers officiels et les dossiers avec l'équivalent d'un certificat, on ne relève que le nombre total des clients qui reçoivent une aide pour des questions liées au droit des pauvres; il n'existe aucune ventilation par problème juridique. Toutefois, on a fourni des renseignements sur les frais liés aux dossiers officiels et aux dossiers avec équivalent de certificat. Il n'existe pas de données sur le nombre de personnes auxquelles on a refusé l'aide juridique pour des questions relevant du droit des pauvres, ou sur les caractéristiques des clients pauvres.

Type de service	Prestation de ce service
Conseils ou assistance de nature générale	Oui. Les clients reçoivent des renseignements ou des conseils généraux à titre occasionnel.
Conseils ou assistance juridiques	Oui. L'assistance officielle comprend l'adoption de certaines mesures au nom d'un client en ce qui a trait à un dossier particulier.
Représentation légale	Oui. Les avocats salariés s'occupent de la majeure partie des cas de représentation relatifs à des questions relevant du droit des pauvres, moyennant un certificat ou l'équivalent. Les avocats du secteur privé fournissent aussi une certaine représentation dans des cas liés au droit des pauvres.
Vulgarisation juridique	Non.

### Conseils

Outre des services de représentation complète, le personnel de l'aide juridique assure des services sommaires sur deux plans en matière de droit des pauvres : des services occasionnels et des services officiels. Il n'existe aucune exigence en matière d'admissibilité pour ces deux types de services.

Les services occasionnels concernent les circonstances où l'on ne fournit aux clients que des conseils ou des renseignements de base, alors que, dans le cadre de l'aide officielle, on adopte des mesures au nom du client (p. ex., en écrivant des lettres, en cherchant des renseignements par téléphone, etc.). On ne conserve aucun renseignement statistique sur le nombre de clients aidés de cette façon. Par ailleurs, on a fourni des services officiels à 46 clients pour des questions relevant du droit des pauvres en 2000-2001. Le coût des services s'est élevé à 2 870 \$.

## Représentation

Comme nous l'avons déjà dit, la représentation complète dans le cadre des dossiers relevant du droit des pauvres est fournie moyennant certificat par des avocats du secteur privé et des avocats salariés, ces derniers traitant la majorité des cas. Le Winnipeg Poverty Law Office est le seul bureau d'aide juridique qui se consacre à ces questions, et les deux avocats salariés de ce bureau assurent la majorité des services de cette nature offerts au Manitoba. Toutefois, les données présentées ci-dessous comprennent les quelques dossiers afférents au droit des pauvres qui sont traités par d'autres bureaux.

NOMBRE ET COÛT DES DOSSIERS LIÉS AU DROIT DES PAUVRES EN 2000-2001						
Question relevant du droit des pauvres	Dossiers des avocats salariés			Dossiers des avocats du secteur privé		
	Nombre	Nombre de dossiers fermés*	Coût (dossiers fermés)	Nombre	Nombre de dossiers fermés	Coût (dossiers fermés)
Aide au revenu	79	22	1 916 \$	41	33	3 318 \$
Relations entre propriétaires et locataires	3	2	135 \$	6	8	3 166 \$
Indemnisation des accidentés du travail	6	7	1 280 \$	9	4	3 710 \$
Autres dossiers administratifs#	56	51	22 385 \$	21	34	18 253 \$
Tous les dossiers liés au droit des pauvres	144	82	25 716 \$	77	79	28 447 \$

\* Par « nombre de dossiers fermés », on entend le nombre de dossiers qui ont été fermés au cours de l'année financière 2000-2001 (par rapport au nombre de dossiers ouverts pendant cette période).

# Comprend les questions liées à l'assurance-emploi et au RPC/SV, de même que toute autre question qui se retrouve devant un tribunal administratif même lorsque la décision de ce tribunal aboutit devant un autre tribunal (p. ex., lorsqu'un jugement fait l'objet d'un appel devant la Cour fédérale). On n'a pas pu obtenir des chiffres distincts sur les dossiers relatifs à l'assurance-emploi et au RPC/SV.

Source : Tableaux de collecte de données pour le Manitoba.

Selon le tableau qui précède, le coût total des 161 dossiers liés au droit des pauvres, qui ont été fermés en 2000-2001, est de 54 183 \$. Ce tableau indique aussi que les avocats salariés traitent non seulement la majorité des dossiers de ce genre (65 p. 100 des dossiers ouverts en 2000-2001, mais qu'ils le font à un prix moindre que celui de leurs homologues du secteur privé. Le coût moyen d'un dossier fermé par un avocat salarié était de 313 \$, alors qu'il atteignait 360 \$ dans le secteur privé. L'aide au revenu, qui fait l'objet de 55 p. 100 de tous les dossiers ouverts par les avocats salariés et de 53 p. 100 de ceux ouverts par les avocats du secteur privé, est au cœur de la majorité des dossiers traités par ces deux catégories d'avocats dans le domaine du droit des pauvres.

Dans l'ensemble, le droit des pauvres représente une faible partie de la couverture d'aide juridique fournie au Manitoba. En 2000-2001, l'Aide juridique a délivré 8 599 certificats relatifs à des dossiers de droit civil. Les 221 dossiers ouverts en droit des pauvres en 2000-2001 ne constituent donc que 2,6 p. 100 de tous les dossiers relevant du droit civil.

Comme nous l'avons déjà dit, les avocats salariés de l'aide juridique ont le pouvoir discrétionnaire d'assurer des services moyennant remise d'un certificat ou de l'équivalent. Selon un répondant, l'avocat salarié a tendance à opter pour l'équivalent d'un certificat pour que le



demandeur ne doit pas soumettre une demande complète ou assumer des frais de demande de 25 \$. En 2000-2001, il y a eu 12 équivalents de certificat concernant des dossiers relevant du droit des pauvres sur un total de 4 753 dossiers avec équivalent de certificat dans l'ensemble des secteurs intéressant l'Aide juridique. Le coût déclaré de ces cas avec équivalent de certificat est de 5 219 \$.

Dans le domaine du droit des pauvres, un répondant de la SAJM a fait observer que la classification « équivalent de certificat » a été créée parce que l'on craignait que des genres de dossiers ne soient régulièrement pas couverts en fonction du bien-fondé. Un motif servant à établir le bien-fondé (Une personne prudente dotée de moyens modestes entamerait-elle une poursuite compte tenu des frais en cause et de l'issue probable?) peut empêcher l'attribution de la couverture lorsque la valeur faisant l'objet du différend est faible (en ce qui concerne en particulier les questions d'aide au revenu). Pour les personnes dont la vie est définie par des règlements gouvernementaux, toutefois, beaucoup de choses peuvent dépendre de leur capacité de faire respecter ces derniers. Dans leur cas, la disponibilité de l'aide juridique peut être plus urgente, quels que soient les revenus. La catégorie « équivalent de certificat » permet aux avocats salariés de donner à ces personnes plus que des conseils officieux, tout en demeurant dans les limites du certificat pour la prestation de l'aide juridique.

### *Vulgarisation juridique*

Le répondant de la SAJM a fait observer que la Community Legal Education Association (CLEA) offre une grande quantité de documents d'information et d'éducation; on a donc tendance à renvoyer les demandeurs à cet organisme pour qu'ils obtiennent l'aide voulue. La CLEA dirige aussi un service de renvoi à des avocats pour le Manitoba.

### **Points forts et faiblesses du régime d'aide juridique en droit des pauvres**

La section suivante présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien et moins bien dans le régime actuel de prestation des services relevant du droit des pauvres au Manitoba et sur les principales lacunes du régime.

### *Domaines problématiques*

#### **Manque de ressources pour répartir les services en droit des pauvres dans la région.**

Comme nous en discutons ci-dessous, les répondants de l'aide juridique au Manitoba estiment que le bureau du droit des pauvres a connu le succès, car il a favorisé l'augmentation de la portée et de la qualité des services d'aide juridique offerts dans ce domaine. Toutefois, le fait qu'il n'existe qu'un seul bureau du genre à Winnipeg signifie que d'autres régions de la province ne tirent pas profit des ressources offertes par l'entremise de ce bureau. Un répondant en particulier faisait observer que le même degré de compétence en matière de droit des pauvres n'existe pas dans les régions du Nord.

Ce répondant a dit que la SAJM souhaitait établir le modèle du bureau du droit des pauvres dans les régions à l'extérieur de Winnipeg, mais que le manque de ressources empêchait cela. En fait, en raison des réductions prévues du budget de l'Aide juridique, la SAJM devra sans doute

examiner des moyens de réduire les services offerts en droit des pauvres, vu que d'autres domaines du droit auraient préséance en ce qui concerne le maintien des services.

### *Réussites*

**Bureau du droit des pauvres.** Le bureau spécialisé en droit des pauvres de Winnipeg a contribué à renforcer les services d'aide juridique en droit des pauvres au Manitoba. Premièrement, grâce au bureau, le processus de demande est rapide pour les requérants qui n'ont pas à « subir l'examen approfondi » propre au système des certificats. Ainsi, plus de gens reçoivent un certain type d'aide sous forme de services occasionnels, de services officieux ou d'équivalents de certificat. Selon un répondant, les services officieux qu'offre le bureau du droit des pauvres fonctionnent à peu près comme le fait un avocat de service ou un service de conseils, en ce sens que les clients peuvent appeler à tout moment pour obtenir des conseils détaillés ou une aide. Deuxièmement, le personnel du bureau du droit des pauvres possède des connaissances spécialisées dans ce domaine, ce qui signifie que les clients reçoivent une aide accrue et de qualité supérieure que quand les avocats de l'aide juridique ayant d'autres spécialités s'occupaient des questions relevant du droit des pauvres.

## **Ontario**

### **Structure de l'aide juridique**

#### *Prestation des services*

En avril 1999, Aide juridique Ontario (AJO) a remplacé le Barreau du Haut-Canada à titre de responsable de l'aide juridique. Les services d'aide juridique sont assurés par un réseau de bureaux régionaux, d'avocats du secteur privé et de cliniques juridiques communautaires. Les avocats du secteur privé et les avocats salariés des bureaux régionaux (y compris le Bureau du droit de la famille et le Bureau du droit des réfugiés) fonctionnent avec un système de certificats.

Depuis juin 2002, l'Ontario possède un réseau de 79 cliniques juridiques communautaires (CJC) réparties dans l'ensemble de la province et précisément conçues afin de répondre aux besoins juridiques particuliers des personnes à faible revenu. Les avocats salariés et les travailleurs juridiques communautaires de ces cliniques assurent la vaste majorité des services liés au droit des pauvres (y compris ceux concernant l'aide sociale, le logement, l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, l'emploi, les indemnités pour accidents du travail et les droits de la personne). Certaines cliniques sont également affiliées à des facultés de droit et comptent sur les étudiants en droit pour les aider à fournir les services dans le cadre de leurs travaux scolaires. Par suite des recommandations de la McCamus Legal Aid Review, le réseau de CJC élargit maintenant le cadre de ses activités pour que chaque région de la province ait accès aux services des cliniques.

Les CJC sont financées par l'Aide juridique, mais elles sont régies par des conseils d'administration indépendants formés de membres de la collectivité. Il incombe à chaque conseil d'administration de décider des priorités et des domaines de service de chaque clinique; cette formule suscite une certaine inégalité de la couverture dans l'ensemble de la province. Chaque



clinique sert aussi une région géographique particulière. En général, les cliniques n'aident que les clients de leur région, même si elles peuvent en accepter d'autres endroits lorsqu'il s'agit d'une cause-type intéressante ou dans d'autres circonstances inhabituelles. Mis à part ce système axé sur les frontières géographiques régionales, 15 cliniques spécialisées s'occupent des lois touchant des groupes particuliers (p. ex., les personnes handicapées, les personnes âgées). Elles servent tous les membres de leur groupe particulier de clients, quel que soit le lieu où ils habitent, et elles servent de ressources aux autres cliniques, aux avocats du secteur privé, aux organismes communautaires et à d'autres intervenants.

### ***Admissibilité à l'aide juridique***

L'admissibilité à l'aide juridique est établie en fonction d'une vérification financière et du bien-fondé. Les demandeurs d'aide juridique doivent faire l'objet d'une évaluation financière qui comprend une vérification des actifs et du revenu. Dans la plupart des cas, les assistés sociaux ou les gagne-petit qui s'y comparent sont admissibles à l'aide juridique, compte tenu des actifs.

Les vérifications du revenu prennent en compte toutes les sources de revenu du demandeur et de tout enfant à charge, conjoint de fait, conjoint de même sexe ou époux. Cela comprend les indemnités pour accidents du travail, l'emploi, l'assurance-emploi, les pensions, l'assistance sociale, les commissions, les revenus d'un travail indépendant, les prestations fiscales pour enfants, les biens locatifs, etc. Pour calculer le revenu net, les déductions à la source, les frais de garde d'enfant et les pensions alimentaires pour enfants sont pris en compte. Dans le calcul des dépenses, on tient compte de tout ce qui est nécessaire au ménage : nourriture, vêtements, transport, téléphone, service de câblodistribution, dettes et dépenses personnelles. Une allocation de base – soit un montant forfaitaire calculé en fonction de la taille de la famille du demandeur et du type d'hébergement – est attribuée à la lumière de cette évaluation. On peut permettre certaines dépenses supplémentaires si l'Aide juridique décide qu'elles sont nécessaires pour garantir la santé ou le bien-être des personnes.

L'évaluation de l'admissibilité financière prend également en compte les liquidités. Dans certains cas, on peut tenir compte de toutes les liquidités disponibles pour les frais juridiques; dans d'autres cas, on peut permettre aux demandeurs de conserver certains actifs en fonction du système suivant :

Taille de la famille	Actifs admissibles
1	1 000 \$
2	1 500 \$
Plus de 3	2 000 \$

Source : Site Internet d'Aide juridique Ontario – *Comment obtenir nos services*

Tout actif que possède un demandeur d'aide juridique et qui dépasse ces sommes est considéré comme étant disponible pour le paiement des frais juridiques.

En ce qui concerne les questions relevant du droit des pauvres, la vérification du bien-fondé tient compte des facteurs suivants :

- la question de savoir si un client doté de revenus modestes irait de l'avant, compte tenu des chances de réussite;
- une analyse des coûts-avantages;
- ce qui arriverait si l'on n'allait pas de l'avant (les handicaps risquant d'influer sur l'équité de la procédure), ou la question de savoir si la nature des procédures risque d'avoir des effets disproportionnés sur une personne déjà défavorisée (p. ex., cessation d'une indemnité).

### Types de services offerts en droit des pauvres

Le tableau qui suit décrit les types de services offerts en droit des pauvres en Ontario. On examine ci-dessous chacun des types de services de manière plus approfondie au moyen de tableaux présentant des données recueillies auprès des répondants de l'aide juridique aux fins du projet. Les données fournies contiennent le nombre de cas où l'on a donné des conseils sommaires ou des services brefs et le nombre de cas de représentation complète, traités par les cliniques juridiques communautaires au cours de l'année civile 2000 sur divers plans relevant du droit des pauvres. Aucune donnée n'a été fournie sur le nombre restreint de cas traités par d'autres bureaux d'aide juridique, ou sur les caractéristiques des clients pauvres autres que le sexe (l'Aide juridique ne prend pas note de l'âge, du statut d'immigrant, de l'origine ethnique ou de la langue des clients). En outre, AJO n'enregistre ni le nombre des refus de couverture ni les raisons de ces refus dans tous les domaines où elle assure des services. Sont inclus également les coûts globaux de toutes les activités des CJC et ceux des cas de représentation juridique dans le domaine du droit des pauvres. Aucune ventilation des coûts par question relevant du droit des pauvres n'est disponible.

Type de service	Prestation de ce service
Conseils ou assistance de nature générale	Oui. Les cliniques juridiques communautaires (CJC) fournissent des renseignements de base, des conseils sommaires et des renvois à d'autres organismes.
Conseils ou assistance juridiques.	Oui. Les CJC offrent des services brefs aux clients pauvres.
Représentation légale	Oui. Les CJC s'occupent de la majeure partie des cas où des pauvres ont besoin d'une représentation.
Vulgarisation juridique	Oui. Des services de vulgarisation scientifique sont assurés par le biais des CJC et de Community Legal Education Ontario (CLEO).

### *Le programme des cliniques juridiques communautaires (CJC)*

Comme le montre le tableau précédent, ce sont surtout les CJC qui fournissent des conseils, une représentation légale et des services de vulgarisation juridique en droit des pauvres. Avant d'aborder chacun de ces types de services et de présenter les données disponibles sur les clients et les coûts, voyons les renseignements sommaires suivants sur le programme des CJC.

En 1999-2000, les dépenses du programme des cliniques ont atteint 38 259 000 \$ ou 17,3 p. 100 de toutes les dépenses d'Aide juridique Ontario. Celles-ci étaient réparties entre les divers services des cliniques juridiques communautaires énumérés dans le tableau suivant. Comme ce tableau le montre aussi, la vulgarisation juridique, les conseils juridiques sommaires et les services brefs sont les principaux domaines d'activité des CJC, la représentation juridique constituant un volet beaucoup plus restreint de leur travail.





PROFIL DES SERVICES DES CLINIQUES JURIDIQUES COMMUNAUTAIRES EN 1999	
Services des cliniques juridiques communautaires	Nombre de personnes aidées
Conseils juridiques sommaires/services brefs	116 162
Renvois	54 209
Dossiers ouverts (représentation juridique)	15 381
Documents de vulgarisation juridique distribués	1 290 596
Dossiers ouverts (réforme du droit)	483
Dossiers ouverts en matière de développement communautaire	841

Source : Rapport annuel 2000-2001 d'Aide juridique Ontario.

Les CJC emploient des avocats salariés, des travailleurs juridiques communautaires et des employés de soutien. Certaines ont également du personnel supplémentaire dont les titres ne sont pas précisés. En juin 2002, 193 avocats salariés, 119 travailleurs juridiques communautaires, 138,8 employés de soutien et 25 autres employés travaillaient pour le réseau ontarien des CJC.

Comme les CJC sont les principaux endroits où sont offerts les services en droit des pauvres, les données existant sur le sexe de leurs clients renvoient principalement aux cas mêmes. Le sexe est la seule caractéristique sur laquelle on conserve des données et, selon des répondants, même ces chiffres risquent de ne pas être tout à fait exacts, car cette partie du dossier n'est pas toujours remplie. En se fondant sur les données existantes, toutefois, on estime que, pendant l'année civile 2000, 53 p. 100 des clients pauvres étaient des femmes et 47 p. 100, des hommes. Comme nous le disions précédemment, Aide juridique Ontario ne recueille de données ni sur l'âge, ni sur le statut d'immigrant, ni sur l'origine ethnique, ni sur la langue de ses clients.

### *Conseils*

Ce sont les membres du personnel des CJC, dont des avocats salariés, des travailleurs juridiques communautaires et des étudiants en droit, qui fournissent aux clients de l'Aide juridique des conseils sur le droit des pauvres et d'autres questions. Ces conseils prennent la forme de conseils juridiques sommaires et de services brefs.

Les conseils juridiques sommaires concernent généralement les cas où l'on donne des indications au client sans qu'il y ait de suivi (p. ex., il n'y a ni recherche poussée ni appels téléphoniques à des tiers). On s'attend généralement à ce que ces conseils prennent une demi-heure ou moins et ils peuvent prendre la forme d'une conversation téléphonique ou d'une brève consultation.

Le service bref peut se présenter sous deux formes : i) un conseil ou une aide nécessitant un temps appréciable (plus d'une demi-heure mais moins de deux heures); ii) une certaine défense minimale faite au nom du client. Si l'affaire exige plus de deux heures, on ouvre normalement un dossier de représentation juridique. Voici les activités qui sont généralement consignées comme étant des services brefs lorsque ceux-ci exigent du personnel plus d'une demi-heure : aider à remplir une trousse d'auto-assistance; rédiger une simple déclaration sous serment; écrire une lettre ou faire des appels téléphoniques pour défendre un client; assurer une représentation à titre d'avocat de service (si l'avocat de service représente réellement le client devant un tribunal ou s'il négocie un règlement); faire une recherche afin de fournir un conseil à un client. Dans les cas où sont fournis des services brefs, on s'attend à ce que les CJC voient s'il convient d'appliquer

les lignes directrices sur l'admissibilité financière. L'application de ces lignes directrices est obligatoire si une question liée à un service bref entraîne des débours.

<b>CONSEILS JURIDIQUES SOMMAIRES ET SERVICES BREFS, PAR TYPE DE QUESTION JURIDIQUE EN 2000</b>					
Question relevant du droit des pauvres	Conseils juridiques sommaires		Nombre de services brefs		
	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>	
Logement	41 117	40	7 355	27	
Aide sociale	6 695	7	1 192	4	
Allocations familiales	11 698	11	2 411	9	
SRP/COMSOC	2	0	0	0	
Autres mesures de maintien du revenu*	7 437	7	1 319	5	
	AE	1 187	1	196	0,7
	RPC/SV	2 291	2	439	2
Administration générale#	3 370	3	9 090	34	
Immigration/citoyenneté	4 501	4	760	3	
Emploi	2 737	3	246	1	
Services publics§	394	0	144	1	
Soins de santé	1 485	1	431	2	
Droit pénitentiaire	1 101	1	97	0	
Droits de la personne	459	0	293	1	
Droits des Autochtones	159	0	135	1	
Protection de l'enfance	233	0	32	0	
Droit pénal	1 796	2	219	1	
Droit de la famille	5 059	5	351	1	
Environnement	1 060	1	1 352	5	
Autres	11 755	11	1 360	5	
Violence	424	0	139	1	
<b>TOTAL</b>	<b>101 482</b>	<b>-</b>	<b>26 926</b>	<b>-</b>	

\* Outre l'AE et le RPC/SV, cette catégorie comprend les indemnités pour accidents du travail et les autres mesures de maintien du revenu.

# Comprend entre autres : affidavit/notaire, numéros d'assurance sociale, certificats de naissance, changements de nom et impôt sur le revenu.

§ Comprend : testaments/successions, consommateur/dette, services publics, procurations, aide financière aux études et transport.

Source : Tableaux de collecte des données pour l'Ontario; rapport sur les activités des cliniques juridiques de l'Ontario, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2000, par type de dossier et calculs de l'auteur.

Comme le montre le tableau précédent, le logement représente de loin le domaine le plus vaste pour lequel les CJC donnent des conseils sommaires; viennent ensuite les allocations familiales et les questions liées au revenu (bien-être, autres mesures de maintien du revenu). En ce qui concerne les services brefs, le logement constitue le deuxième domaine d'activités des cliniques en importance, après le droit administratif général.

En 2000, les conseils juridiques sommaires représentaient 69 p. 100 du travail des CJC, les services brefs, 19 p. 100, et les dossiers, seulement 12 p. 100. Les répondants d'Aide juridique Ontario n'ont fourni aucune donnée sur les conseils juridiques sommaires et/ou les services brefs offerts par les CJC.



---

## ***Représentation***

On ouvre des dossiers de représentation légale lorsqu'on fournit à un client une représentation continue ou qu'il faut plus de deux heures pour donner les conseils ou l'aide. On doit appliquer à ces dossiers les lignes directrices sur l'admissibilité financière.

Ce sont surtout les avocats salariés, les travailleurs juridiques communautaires et les étudiants en droit des CJC qui fournissent la représentation légale en droit des pauvres. Celle-ci peut aussi être donnée par le personnel des bureaux régionaux d'aide juridique ou, dans de rares cas, par des avocats du secteur privé agissant à titre bénévole, ce qui n'a tendance à se produire que si les cliniques locales sont surchargées ou qu'il n'y a pas de cliniques fournissant l'aide nécessaire dans la région. Le processus d'expansion des CJC que recommandait McCamus dans son rapport d'examen avait pour but d'éliminer ce dernier problème : depuis décembre 2001, on a ouvert cinq cliniques et assuré les services dans sept régions de la province qui n'en bénéficiaient pas auparavant.

Une petite quantité des services en droit des pauvres sont fournis par des avocats du secteur privé moyennant un certificat. La grande majorité des services assurés dans ce domaine le sont par le personnel des CJC. Celles-ci fonctionnent en appliquant un modèle souple de prestation des services : elles maximisent les services juridiques directs en offrant une gamme d'options d'aide et en ayant recours à des avocats et à d'autres professionnels du domaine juridique. En conséquence, les données sur la représentation légale fournie par l'entremise des CJC indiquent le nombre de dossiers ouverts, tandis que celles concernant les dossiers liés au droit des pauvres et traités par les avocats salariés dans d'autres bureaux d'aide juridique sont établies d'après les paramètres du programme des certificats.



<b>DOSSIERS OUVERTS DANS LES CLINIQUES JURIDIQUES COMMUNAUTAIRES EN 2000</b>		
Question juridique	Nombre de dossiers ouverts	Pourcentage de tous les dossiers des CJC
Aide sociale	1 563	9
Logement	3 459	21
Allocations familiales	6 100	37
SRP-COMSOC	0	0
Autres mesures de maintien du revenu*	2 564	15
Administration générale#	122	1
Immigration/citoyenneté	572	3
Emploi	179	1
Services publics§	42	0
Soins de santé	199	1
Droit pénitentiaire	487	3
Droits de la personne	101	1
Droits des Autochtones	70	0
Protection de l'enfance	13	0
Droit criminel	88	1
Droit de la famille	46	0
Environnement	12	0
Autres	933	6
Violence	57	0
<b>TOTAL</b>	<b>16 607</b>	<b>–</b>

\* Comprend l'assurance-emploi et le RPC/SV, les indemnités pour accidents du travail et les autres mesures de maintien du revenu.

# Comprend entre autres : affidavit/notaire, numéros d'assurance sociale, certificats de naissance, changements de nom et impôt sur le revenu.

§ Comprend : testaments/successions, consommateur/dette, services publics, procurations, aide financière aux études et transport.

Source : Tableaux de collecte des données pour l'Ontario; rapport sur les activités des cliniques juridiques de l'Ontario, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2000, par type de dossier et calculs de l'auteur.

Selon les données de 2000-2001, l'ouverture des dossiers ne constituait que 12 p. 100 du travail du personnel des CJC. Entre 1996-1997 et 1999-2000, toutefois, le nombre de dossiers ouverts dans les cliniques a crû de 9 p. 100. Nous verrons ci-après, plus en détail, les raisons de cette augmentation.

Tel que le tableau suivant le révèle, le nombre de dossiers liés aux droits des pauvres traités en vertu d'un certificat ne constitue qu'une faible proportion du nombre total de certificats délivrés par Aide juridique Ontario.

<b>NOMBRE DE CERTIFICATS – AUTRES AFFAIRES DE DROIT CIVIL (PAUVRETÉ)</b>		
Année financière	Nombre de certificats en droit civil	Pourcentage de tous les certificats
1999-2000	6 621	6,2
1998-1999	5 684	5,6

Source : Rapport annuel d'Aide juridique Ontario, 2000-2001.

Entre 1998-1999 et 1999-2000, le nombre de certificats délivrés par AJO dans d'autres domaines du droit civil a crû de 17 p. 100. Selon le plan d'affaires 2001-2002 d'Aide juridique Ontario, la demande de représentation juridique avec certificat dans le domaine du droit des pauvres croît à



mesure qu'augmente la charge de travail des CJC, ce qui entraîne une augmentation des renvois au personnel de l'aide juridique travaillant avec certificat. Par exemple, entre 1998-1999 et 1999-2000, le nombre de certificats liés à des questions relevant du Tribunal des prestations sociales a augmenté de 110 p. 100, passant de 287 en 1998-1999 à 604 en 1999-2000. Les modifications législatives fédérales et provinciales stimulent la demande de services dans les CJC, en donnant lieu à un plus grand nombre de demandes d'aide juridique de la part des clients se trouvant confrontés à des règles et à des droits en mutation. La nature des modifications dans le domaine de l'aide sociale a suscité des pressions particulières. Comme le mentionnait le plan d'affaires :

[Traduction] Les diminutions de l'aide sociale en vertu de la *Loi sur le programme Ontario au travail* ont entraîné une augmentation des demandes de prestations accrues aux termes de la *Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*, ce qui a engendré des appels découlant des refus liés au *Programme de soutien aux personnes handicapées (PSPH)*. Entre juin 1998 (début du programme) et septembre 2000, environ 26 000 personnes ont été admises au PSPH (*Plan d'affaires 2001-2002 d'Aide juridique Ontario, Analyse du contexte*, p. 8).

Les répondants d'Aide juridique Ontario n'ont fourni aucune donnée particulière sur les coûts des dossiers que les CJC ont ouverts et menés à bien. On ne trouve dans le rapport annuel que les données restreintes suivantes sur le coût des activités liées aux certificats délivrés dans le domaine du droit des pauvres. Aucune ventilation des renseignements sur les coûts par type de question relevant du droit des pauvres n'existe.

COÛTS DU PROGRAMME DES CERTIFICATS – AUTRES DOSSIERS DE DROIT CIVIL EN 1999-2000				
Frais liés au certificat	Débours	Frais d'administration	COÛT TOTAL	Coût moyen par dossier
3 969 000 \$	721 000 \$	198 000 \$	4 888 000 \$	1 202 \$*

\* Le coût moyen de tous les dossiers dans tous les domaines en 1999-2000 atteignait 1 379 \$.

Source : Rapport annuel d'Aide juridique Ontario, 2000-2001.

### ***Vulgarisation juridique***

Un répondant a souligné que les CJC, et notamment le Community Legal Education Ontario (CLEO), exécutaient la majeure partie du travail de vulgarisation juridique se faisant par l'entremise de l'Aide juridique.

Dans la mesure où c'est dans les CJC que demandeurs et clients de l'aide juridique peuvent obtenir des conseils sommaires et/ou des services brefs, elles sont également un point central de distribution des documents sur l'auto-assistance et sur d'autres sujets. Les cliniques s'occupent aussi des activités communautaires de sensibilisation et d'éducation, souvent en collaboration avec d'autres organismes. Enfin, les CJC participent à des activités de formation destinées aux travailleurs de première ligne et aux agents de défense des droits, ainsi qu'à des activités qui réunissent une large gamme d'organismes communautaires offrant services et ressources.

CLEO est une CJC spécialisée en vulgarisation juridique. Son personnel comprend des avocats, des réviseurs, des employés de soutien et un bibliothécaire à temps partiel. La plupart des publications produites par l'entremise de CLEO sont destinées aux personnes à faible revenu et à d'autres groupes défavorisés, mais les CJC et les organismes communautaires les utilisent également. Elles visent en grande partie à expliquer la loi aussi simplement et clairement que

possible pour aider les gens à comprendre et à exercer leurs droits légaux. Dans la majorité des cas, il s'agit de livrets, de feuillets d'information, de brochures et de guides sur des sujets comme l'aide sociale, le droit du logement, le droit de l'immigration et des réfugiés, les droits des travailleurs, le droit de la famille, la violence à l'égard des aînés, les droits des consommateurs, les questions liées aux femmes et les lois concernant les jeunes. La plupart des publications existent en français, et certaines, en d'autres langues. Nombre d'entre elles peuvent être consultées en ligne dans le site Web de CLEO.

### **Points forts et faiblesses du régime d'aide juridique en droit des pauvres**

La section suivante présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien et moins bien dans le régime actuel de prestation des services relevant du droit des pauvres en Ontario et sur les principales lacunes du régime.

#### *Domaines problématiques*

**Contraintes au chapitre des ressources et demande de services.** Trois répondants ont souligné l'incapacité du régime d'aide juridique de satisfaire à la demande de services dans le domaine du droit des pauvres. Un représentant d'Aide juridique Ontario a souligné que le nombre de dossiers a augmenté de manière exponentielle au cours des dernières années, ce qui a assujéti la structure actuelle de l'Aide juridique à un fardeau accru. D'après ce répondant, l'augmentation de la demande atteint « des proportions de crise », particulièrement si on l'examine par rapport au fait que le budget provincial de l'Aide juridique est fixe et qu'il pourrait en fait diminuer au cours des années à venir. Les efforts soutenus visant à accroître les services, face au volume même des besoins de la collectivité, soulèvent des questions sur la capacité de maintenir les services aux niveaux actuels et sur la viabilité de la structure actuelle de prestation des services.

Un autre membre du personnel de l'aide juridique a souligné les conséquences de la croissance radicale de la demande de services dans le domaine de l'aide au revenu : compte tenu de l'accroissement de la clientèle, les CJC doivent fixer des priorités concernant ce qu'elles peuvent couvrir et ce qu'elles ne peuvent pas couvrir. En conséquence, les services ne sont plus offerts dans certains domaines traditionnels du droit des pauvres. La sécurité des travailleurs constitue un domaine où certaines cliniques n'offrent plus de services, car il existe souvent au moins un autre organisme dans la collectivité qui s'en occupe. Un représentant des CJC a fait écho à cette préoccupation en faisant observer que la gamme des services offerts dans certaines cliniques s'amenuise à mesure qu'elles sont confrontées à des restrictions financières. Selon ce répondant, il en résulte « de plus en plus de trous » dans le système du droit des pauvres.

Un répondant de l'aide juridique a exprimé une dernière préoccupation concernant les pressions financières que subissent les tribunaux administratifs et à cause desquelles ils siègent dans moins de collectivités de la province. Sans un accès local à ces tribunaux, les gens ont de plus en plus de mal à poursuivre leur affaire. Les clients du Nord de l'Ontario manquent souvent de ressources pour se rendre à Toronto aux fins d'une procédure. Qui plus est, lorsque les tribunaux siègent dans une collectivité, l'horaire du traitement des dossiers est habituellement assez rigide.



Cela soulève des difficultés à la fois pour le personnel des cliniques et pour les clients si les moments disponibles pour une audience ne correspondent pas à leurs horaires respectifs.

**Domaines couverts.** Un répondant d'une CJC a souligné les pressions particulières dues aux lacunes créées par l'inégalité des services offerts dans chaque clinique. Vu les facteurs géographiques restreignant la prestation des services et le fait que toutes les cliniques ne couvrent pas la même gamme de questions, des gens dans le besoin passent entre les mailles du filet. Nombre de CJC tentent d'aider des gens hors de leur région ou de leur domaine de compétence d'expertise (au moins en fournissant des conseils sommaires), mais le fait que les mêmes services ne sont pas offerts partout engendre un problème constant. Le représentant de la CJC proposait comme solution de créer une catégorie particulière de certificat pour les questions que couvrirait normalement une clinique, mais pour lesquelles il n'y a pas de clinique appropriée. Ce certificat autoriserait un client à voir un avocat du secteur privé et à recevoir des conseils juridiques pendant deux heures au maximum.

Dans ce contexte, un autre répondant a soulevé des préoccupations relatives aux différences régionales dans l'accès aux services en droit des pauvres, particulièrement dans les régions de la province dépourvues de CJC. Le programme d'expansion des cliniques contribuera de toute évidence à remédier dans une certaine mesure au problème, mais un répondant a fait observer qu'il subsiste des régions de l'Ontario où de petites cliniques devront servir de vastes zones géographiques. À l'heure actuelle, les cliniques ne possèdent pas le financement voulu pour créer des bureaux satellites dans ces genres de circonstances; l'accès à la justice continuera donc de faire problème. C'est ce qui se produit particulièrement dans les régions rurales où les transports en commun sont rares, voire inexistant.

**Visibilité des cliniques juridiques communautaires.** Un répondant a souligné que les CJC avaient eu de la difficulté à faire connaître leurs services dans la collectivité et à s'assurer que les groupes de clients éventuels connaissaient les ressources offertes. Actuellement, la plupart des cliniques ne font pas beaucoup de publicité ou de marketing, bien que le personnel participe souvent à des activités de sensibilisation avec d'autres organismes communautaires, ce qui donne lieu à des renvois de bouche à oreille. Ce représentant a toutefois souligné qu'en faisant mieux connaître les CJC, on risquait de créer certaines attentes au sujet de la gamme des services offerts. Si la demande d'aide juridique augmente considérablement sans que croisse aussi le financement, les CJC risquent de se retrouver dans une situation difficile.

### *Réussites*

**Aborder le droit des pauvres dans une perspective communautaire.** Selon deux répondants, la perspective communautaire adoptée par le réseau des CJC dans la prestation des services en droit des pauvres contribue au succès du régime de l'aide juridique. La souplesse sur laquelle le personnel des cliniques compte pour assurer les services et l'éventail de services offerts aux clients contribuent beaucoup à procurer à ceux-ci l'aide dont ils ont besoin. Comme le montrent les données sur le grand nombre de ceux qui reçoivent une assistance et/ou des conseils de base, c'est là un aspect du travail des CJC qui est très important et que n'offre aucune autre structure d'aide juridique.

Outre que les cliniques assurent un plus large éventail de services, elles sont installées dans les collectivités qu'elles servent, et c'est là un élément positif du système. Chaque CJC est régie par un conseil d'administration indépendant composé de membres de la collectivité. Selon les répondants, cela permet aux cliniques d'établir des priorités qui correspondent aux valeurs et aux besoins locaux, de s'adapter à l'évolution de la situation régionale et d'orienter les services à venir d'une façon qui convient aux membres de la collectivité. Ces conseils d'administration sont formés de bénévoles, ce qui risque de causer des problèmes de recrutement et de continuité, mais le répondant a laissé entendre que ces structures fonctionnaient bien dans la majorité des endroits.

**Programme d'expansion des cliniques.** Dans le contexte de ces observations sur l'efficacité de la perspective communautaire adoptée face au droit des pauvres, un répondant a mentionné que l'expansion actuelle du réseau ontarien de CJC est encourageante. La création de cliniques dans les régions de la province où il n'y en avait pas améliorera manifestement l'accès aux services en droit des pauvres et réduira les différences entre les régions quant aux services offerts.

**Collaboration entre les bureaux régionaux et les CJC.** Un répondant a fait observer que, par le passé, les bureaux régionaux d'aide juridique n'ont pas toujours été bien renseignés sur les CJC et sur leurs services. Aide juridique Ontario et les bureaux locaux ont fait un travail considérable, ces dernières années, afin de combler cette lacune. D'après ce répondant, cela a favorisé la collaboration et les renvois croisés.

**Stabilité du financement.** Selon un répondant, la stabilité du financement des CJC constitue une caractéristique positive de l'actuel régime du droit des pauvres en Ontario. Aide juridique Ontario finance le travail lié au droit des pauvres, tout en permettant aux CJC de demeurer des structures indépendantes enracinées dans leur collectivité. Ainsi, les membres du personnel des CJC ne sont pas toujours obligés de « craindre la surveillance » et ils sont généralement libres de décider à quelles collectivités il vaut mieux consacrer les fonds, tout dépendant de la situation et des besoins de chacune.

Toutefois, un répondant d'une CJC a fait observer qu'il subsiste malheureusement chez Aide juridique Ontario une bureaucratie à laquelle le personnel de la clinique ne peut échapper, surtout lorsque les demandes de l'organisation provinciale ne vont pas dans le sens des priorités locales. Au sujet du processus d'expansion des CJC, par exemple, un répondant d'une CJC a souligné que, dans une certaine mesure, le personnel des cliniques réapprend constamment « comment les choses fonctionnent » au niveau communautaire. Aux yeux de ce représentant, cela transpire dans les décisions concernant les locaux et l'équipement – par exemple, le fait qu'on juge non nécessaires les caméras vidéo et les aires de réception fermées dans les bureaux communautaires.





## Québec

### Structure de l'aide juridique

#### *Prestation des services*

Au Québec, la Commission des services juridiques (CSJ) est l'organisme chargé d'administrer l'aide juridique. Elle nomme les directeurs de 11 centres régionaux d'aide juridique qui coordonnent la prestation des services dans toute la province. Les centres régionaux établissent des bureaux d'aide juridique dans l'ensemble de leur territoire (il existe plus de 100 bureaux dans 98 endroits au Québec). Ils encouragent également la création de comités qui fournissent conseils et/ou recommandations aux gestionnaires des bureaux en ce qui concerne les besoins des personnes défavorisées de leur région. Tous les centres régionaux et les bureaux d'aide juridique qu'ils créent reçoivent et traitent les demandes d'aide juridique.

Les services d'aide juridique sont offerts par le biais d'un régime mixte constitué d'avocats salariés et d'avocats du secteur privé (assistance judiciaire). Dans la plupart des cas, on retient les services d'avocats du secteur privé lorsqu'un centre régional n'a pas suffisamment de personnel, que le dossier nécessite des compétences particulières, ou s'il existe un conflit d'intérêt. Les avocats salariés et les avocats du secteur privé travaillent tous moyennant un certificat.

#### *Admissibilité à l'aide juridique*

On détermine l'admissibilité financière en se fondant sur une évaluation du revenu et des actifs (y compris les biens immobiliers, les dettes et les liquidités). Pour obtenir gratuitement l'aide juridique, le demandeur et les membres concernés de la famille ne doivent pas gagner plus que les montants fixés dans le tableau qui suit.

Taille du ménage	Revenu annuel maximum*
Personne seule	8 870 \$
Un adulte et un enfant	12 500 \$
Un adulte et deux enfants ou plus	15 000 \$
Conjoints sans enfant	12 500 \$
Conjoints avec un enfant	15 000 \$
Conjoints avec deux enfants ou plus	17 500 \$

\* Dans certaines régions éloignées, les montants énumérés dans ce tableau sont majorés de 20 p. 100.

Source : Documents trouvés sur le site de la Commission des services juridiques ([www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca)).

Les actifs ne peuvent dépasser 2 500 \$ pour une personne seule et 5 000 \$ pour une famille. La valeur des biens immobiliers ne peut dépasser 90 000 \$ pour un demandeur/conjoint qui est propriétaire d'une résidence ou 47 500 \$ pour un demandeur/conjoint qui ne l'est pas. Lorsque les actifs du demandeur et de sa famille dépassent l'un des trois plafonds indiqués ci-dessus, le demandeur peut quand même avoir droit à l'aide juridique en contribuant aux frais.

Les personnes qui reçoivent « une aide de dernier recours » – aide sociale, assurance-emploi ou indemnités pour accidents du travail – sont automatiquement admissibles aux services gratuits d'aide juridique.

Pourvu que les clients satisfassent aux lignes directrices sur l’admissibilité financière, l’aide juridique est automatiquement offerte à l’égard de toute une gamme de domaines : questions familiales, protection de la jeunesse, représentation de jeunes contrevenants, poursuite au criminel et prestations liées au soutien du revenu ou à l’aide à l’emploi, assurance automobile, assurance-emploi ou indemnités pour accidents du travail. L’aide juridique peut également être fournie dans le cadre de certaines procédures sommaires ou de recours administratifs si le bureau d’aide juridique croit qu’il est nécessaire de fournir le service demandé. En ce qui concerne les procédures sommaires, les critères sont : i) la probabilité que l’accusé soit emprisonné; ii) la perte des moyens de subsistance; et iii) l’intérêt de la justice, compte tenu des circonstances exceptionnelles propres au cas (notamment sa gravité ou sa complexité).

Mises à part les lignes directrices précédemment citées, une demande d’aide juridique peut être refusée si :

- i) le demandeur ne peut démontrer l’existence probable d’un droit à bénéficier d’une couverture;
- ii) les chances de réussite sont minces;
- iii) le coût serait disproportionné par rapport au gain ou à la perte possible que subirait le demandeur;
- iv) il est peu probable que le jugement que tente d’obtenir le demandeur puisse être exécuté;
- v) le demandeur refuse une proposition raisonnable de règlement de l’affaire.

### Types de services offerts en droit des pauvres

Le tableau suivant décrit les types de services offerts au Québec en matière de droit des pauvres. On examine ci-dessous chacun des types de services de manière plus approfondie au moyen de tableaux présentant des données recueillies auprès des répondants de l’aide juridique aux fins du projet. Le nombre de demandes d’aide juridique reçues concernant plusieurs questions relevant du droit des pauvres en 2000-2001 est la seule donnée fournie par les répondants de l’aide juridique au Québec. Aucune donnée supplémentaire n’a été fournie pendant la deuxième étape de la collecte des données pour le projet.

Type de service	Prestation de ce service
Conseils ou aide de nature générale	Au Québec, il n’y a aucune distinction entre les services sommaires et les services complets. Tous les clients qui s’adressent à l’Aide juridique se voient assigner un avocat avec lequel ils s’entretiennent au sujet de leur affaire..
Conseils ou aide juridiques	Voir ci-haut.
Représentation juridique	Oui. Des avocats salariés et des avocats du secteur privé offrent une représentation légale en droit des pauvres dans le cadre des services fournis dans le domaine plus large du droit civil et administratif.
Vulgarisation juridique	Non.



## Conseils

Selon un répondant du Québec, l'Aide juridique au Québec n'offre aucun programme ou service de consultation explicite. Tous les demandeurs d'aide juridique se voient assigner un avocat avec lequel ils s'entretiennent de leur affaire et duquel ils peuvent recevoir des renseignements ou des conseils. Compte tenu qu'il n'existe pas de catégorie distincte pour les conseils, la CSJ ne possède aucune statistique sur le nombre de clients qui reçoivent ce type de service plus restreint.

## Représentation

Les avocats salariés et les avocats du secteur privé fournissent une représentation en droit des pauvres dans le cadre de l'aide juridique. Tous les clients de l'aide juridique ont le droit de prendre l'avocat de leur choix et peuvent donc demander les services d'un avocat du secteur privé ou d'un avocat salarié. Si un client n'a pas d'avocat et qu'il ne demande pas explicitement un avocat du secteur privé, on le renverra habituellement à un avocat salarié.

Les techniciens juridiques et les autres professionnels n'assurent aucune représentation dans les dossiers d'aide juridique au Québec. Les premiers s'occupent d'évaluer l'admissibilité à l'aide juridique et de confier les affaires à des avocats du secteur privé. À l'occasion, ils peuvent assister les avocats salariés.

Comme les affaires relevant du droit des pauvres font partie de la catégorie plus vaste du droit civil et administratif, il existe une quantité limitée de renseignements statistiques distincts sur les diverses questions particulières. Toutefois, les répondants de la CSJ ont fourni les données suivantes sur certaines questions relevant du droit des pauvres. Comme l'indique le tableau ci-dessous, l'aide sociale représente de loin la plus importante catégorie des affaires propres au droit des pauvres; le logement vient au second rang, mais loin derrière.

NOMBRE D'AFFAIRES RELEVANT DU DROIT DES PAUVRES, PAR QUESTION JURIDIQUE EN 2000-2001	
Question relevant du droit des pauvres	Nombre de demandes reçues
Assurance-emploi	953
Régime de rentes du Québec (RRQ)	849
Assistance sociale (bien-être social)	13 744
Affaires liées à la location d'un logement	6 284
Indemnités pour accidents du travail	3 856
TOTAL	25 686

Source : Tableaux de collecte des données pour le Québec.

Selon un représentant de l'aide juridique, l'ensemble des 25 686 demandes d'aide juridique concernant les questions mentionnées précédemment constituait environ la moitié des demandes reçues dans la catégorie du droit civil et administratif en 2000-2001. En tout, les clients en droit civil et administratif représentaient 19 p. 100 de la charge de travail de l'Aide juridique au Québec en 2000-2001. Les données générales qui suivent concernent le sexe et l'âge des clients de cette catégorie.



CLIENTS EN DROIT CIVIL ET ADMINISTRATIF, EN FONCTION DU SEXE ET DE L'ÂGE EN 2000-2001		
Caractéristique des clients		Pourcentage de tous les clients en droit civil et administratif
FEMMES	18 ans ou moins	0,4
	18 à 25 ans	6,5
	26 à 55 ans	40,2
	56 ans et plus	6,6
HOMMES	18 ans ou moins	0,4
	18 à 25 ans	4,7
	26 à 55 ans	34,7
	56 ans et plus	6,6

Source : Rapport annuel 2001 de la Commission des services juridiques.

Le tableau précédent montre que les femmes et les hommes de 26 à 55 ans constituaient le plus important groupe de bénéficiaires des services d'aide juridique pour les questions de droit civil et administratif en 2000-2001. En revanche, on n'a fourni que très peu d'aide dans ce domaine aux hommes ou aux femmes de moins de 18 ans.

Lorsqu'on examine toutes les questions que couvre l'aide juridique, le droit civil et administratif constitue le domaine où les personnes de plus de 56 ans éprouvent le plus souvent des problèmes. Le tableau qui suit montre qu'un peu plus de la moitié (51 p. 100) des problèmes que soumettent à l'aide juridique les personnes de 56 ans et plus relèvent du droit civil et administratif.

POURCENTAGE DES CLIENTS DE CHAQUE GROUPE D'ÂGE AYANT PRÉSENTÉ DES AFFAIRES RELEVANT DU DROIT ADMINISTRATIF ET CIVIL EN 2000-2001			
18 ans et moins	18-25 ans	26-55 ans	56 ans et plus
1,0	11,4	23,2	51,0

Source : Rapport annuel 2001 de la Commission des services juridiques.

### *Vulgarisation juridique*

Le répondant de la CSJ n'a pas décrit la distribution de matériel de vulgarisation juridique comme étant une composante importante du travail de l'aide juridique au Québec.

### **Points forts et faiblesses du régime d'aide juridique en droit des pauvres**

Cette section présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du système actuel de prestation des services relatifs au droit des pauvres au Québec. Les répondants du Québec n'ont pas fourni autant de détails que les représentants des régimes d'aide juridique de certaines autres provinces, quand il s'est agi d'évaluer le système d'aide juridique lié au droit des pauvres.

### *Domaines problématiques*

**Manque de couverture des questions, avant l'étape du tribunal.** Un répondant de la CSJ a déclaré que, même si l'aide juridique couvre les procédures d'appel et d'examen des tribunaux administratifs, il n'existe aucune couverture pour les problèmes qui se posent aux clients avant cette étape. Autrement dit, aucun soutien juridique n'est offert aux premiers stades d'une affaire.



Au début des années 1990, l'Aide juridique offrait un soutien accru dans ce domaine, mais en raison de la réduction actuelle des ressources humaines et financières, ce type d'aide n'est plus donné. Ce représentant a ajouté que les bureaux gouvernementaux chargés d'administrer les programmes de ce genre fournissent souvent une aide à ce stade, de sorte que le rôle (s'il y en a un) qui devrait revenir à l'Aide juridique n'est pas clair.

### *Réussites*

**Caractère global de l'aide juridique.** Qu'il s'agisse du droit des pauvres ou d'autres domaines, un répondant de la CSJ a souligné que la gamme des questions pour lesquelles l'aide juridique est offerte au Québec est très vaste. On a laissé entendre que cette province a l'un des plus généreux régimes du Canada à cet égard. En outre, ce répondant a dit que la répartition des services dans l'ensemble de la province est efficace et qu'elle procure à la population un bon accès à la justice.

## **Nouvelle-Écosse**

### **Structure de l'aide juridique**

#### *Prestation des services*

La Legal Aid Commission (LAC) est chargée d'administrer l'aide juridique en Nouvelle-Écosse. Les services sont fournis par le biais d'un réseau de bureaux administratifs et régionaux et de succursales.

L'aide juridique s'organise autour d'un modèle axé sur la prestation des services par des avocats salariés. On ne retient les services d'avocats du secteur privé qu'au cas par cas, s'il y a conflit d'intérêt ou lorsqu'une personne susceptible d'être emprisonnée à vie choisit d'être représentée par un tel avocat (choix de l'avocat en matière criminelle).

#### *Admissibilité à l'aide juridique*

En Nouvelle-Écosse, la législation sur l'aide juridique n'exclut expressément aucune question particulière relevant du droit civil, et la *Loi* implique que la couverture peut s'appliquer à la plupart des problèmes juridiques.

Quand on décide si un client pourra bénéficier de l'aide juridique en Nouvelle-Écosse, c'est le bien-fondé de son affaire qui constitue le critère initial. Quand on évalue le bien-fondé, on se demande notamment si un résultat favorable procurera un avantage suffisant au client et si l'affaire a un fondement juridique valable. Si l'on estime que l'affaire est bien fondée, le revenu mensuel constitue aussi un facteur d'admissibilité. Les demandeurs ont droit à l'aide juridique :

- i) si l'ensemble ou une partie de leurs revenus provient de l'aide sociale;
- ii) si leur revenu est égal ou inférieur au revenu qu'ils recevraient de l'aide sociale;

- iii) si l'obtention de services juridiques ferait tomber leur revenu au niveau qui leur donnerait droit à l'aide sociale ou leur causerait un préjudice excessif. (On peut demander une contribution du client dans ces circonstances.)

Outre le bien-fondé et le revenu, de nombreux autres facteurs peuvent être pris en compte quand on décide d'accorder l'aide juridique ou non en Nouvelle-Écosse. Mentionnons, entre autres, le coût, le degré d'urgence, le milieu social du demandeur, la gravité des conséquences juridiques ou économiques, les demandes judiciaires de services juridiques, le domaine du droit, la nature de l'affaire, l'épuisement des autres solutions de rechange et l'avantage éventuel pour le client.

### Types de services offerts en droit des pauvres

Les répondants du régime d'aide juridique en Nouvelle-Écosse ont précisé que le droit des pauvres ne constituait pas un domaine principal où des services sont offerts. Ainsi, le tableau suivant décrit les services restreints offerts en droit des pauvres par le biais de l'aide juridique en Nouvelle-Écosse. On examine plus en détail ci-après chacun de ces genres de services au moyen de tableaux présentant les données recueillies auprès des répondants de l'aide juridique aux fins du projet.

On a recueilli des données sur le nombre d'affaires réglées relatives à des services sommaires et à des services complets, dans la catégorie des tribunaux administratifs, et sur le coût moyen de ces affaires. On n'a pas le nombre de cas concernant chaque question juridique de cette catégorie générale. On a également fourni des données sur le nombre de demandeurs qui se sont vu refuser l'aide juridique pour des questions relevant d'un tribunal administratif, et sur les raisons de ces refus. Les répondants de l'aide juridique ont recueilli des renseignements sur le sexe et l'âge des clients pour toutes les affaires réglées relatives à des services sommaires et complets relevant d'un tribunal administratif, mais non sur le statut d'immigrant, l'origine ethnique et la langue des clients.

Type de service	Prestation de ce service
Conseils ou aide de nature générale	Oui. Les avocats salariés fournissent des renseignements et des conseils de base aux clients sur des questions relevant du droit des pauvres.
Conseils ou aide juridiques	Oui. Les avocats salariés fournissent des renseignements et des conseils de base aux clients sur des questions relevant du droit des pauvres.
Représentation juridique	Oui. Un avocat salarié fournit explicitement une représentation juridique dans les affaires relatives au droit des pauvres, alors que d'autres peuvent à l'occasion fournir une aide dans ce domaine.
Vulgarisation juridique	Aucun programme officiel de vulgarisation juridique n'est en vigueur dans le domaine du droit des pauvres.

### Conseils

Les avocats salariés de l'aide juridique offrent des services sommaires en ce qui concerne les questions relevant du droit des pauvres. Ainsi, ils peuvent fournir des renseignements, des conseils généraux ou juridiques, des renvois à d'autres organismes ou bureaux et d'autres genres semblables d'aide.



Dans les faits, la quantité d'aide offerte en ce qui concerne les questions relevant du droit des pauvres est assez restreinte en Nouvelle-Écosse, surtout à cause du peu de personnel affecté à ce domaine. Il n'y a qu'un seul avocat salarié se consacrant exclusivement au droit des pauvres et il se trouve à Halifax. Dans d'autres parties de la province, les avocats salariés peuvent fournir une certaine aide pour les questions relevant du droit des pauvres, mais ils manquent généralement de compétences dans le domaine.

Les questions relevant du droit des pauvres sont intégrées dans la catégorie plus vaste des tribunaux administratifs. Parmi les affaires qui peuvent être couvertes dans cette catégorie, on compte celles se rapportant à l'aide au revenu, à la location à usage d'habitation, au logement social, à l'assurance-emploi, au RPC/SV et aux droits de la personne. Comme l'indique le tableau ci-dessous, il n'existe des données que sur l'ensemble de la catégorie des tribunaux administratifs. On ne tient pas de statistiques distinctes sur le nombre de cas et les coûts relatifs à chaque question juridique.

AFFAIRES RELATIVES À DES SERVICES SOMMAIRES EN 2000-2001		
Question juridique	Nombre d'affaires réglées	Coût moyen par affaire
Tribunaux administratifs	Service sommaire : 32	5 853 \$

Source : Tableau de collecte des données pour la Nouvelle-Écosse.

### ***Représentation***

Le seul avocat salarié constitue le fournisseur principal de services de représentation juridique dans les affaires relevant du droit des pauvres. Selon les répondants, cet avocat travaille surtout dans les domaines du logement et de l'aide au revenu. Certaines affaires concernant l'assurance-emploi peuvent également être traitées, mais les questions liées au Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse ne sont généralement pas couvertes dans la mesure où les résultats positifs n'ont pas tendance à améliorer la situation financière du client. Puisque nombre de bénéficiaires du RPC/SV reçoivent également une aide au revenu provinciale, toute augmentation des prestations fédérales a tendance à entraîner une réduction des paiements d'aide au revenu. L'aide juridique n'accepte pas les dossiers relatifs aux indemnités pour accidents du travail car on s'occupe à l'interne, par le biais du système de la Commission des accidents du travail, des appels et des révisions concernant les indemnités.

Les avocats salariés d'autres bureaux d'aide juridique de la province peuvent à l'occasion représenter un client sur une question relevant du droit des pauvres. Toutefois, comme le soulignait un répondant, cela est très rare et n'a sans doute lieu que dans les cas où le client fait face à une situation particulièrement difficile, ou si l'avocat travaille déjà pour le client dans une autre affaire.

Comme il n'y a qu'un seul avocat salarié travaillant constamment dans le domaine du droit des pauvres, le manque de temps entrave grandement la prestation de l'aide. En conséquence, cet avocat a tendance à se concentrer sur les affaires dont le résultat pourrait avoir des répercussions plus larges. En outre, on refuse souvent à prime abord au demandeur l'aide juridique pour des questions relevant du droit des pauvres, mais il peut recevoir une aide en appel.

Comme nous le disions plus haut, les questions relevant du droit des pauvres sont intégrées dans la catégorie plus vaste des tribunaux administratifs. Les données distinctes sur le nombre de cas et les coûts relatifs à chaque question relevant du droit des pauvres ne sont pas disponibles.

AFFAIRES RELATIVES À DES SERVICES COMPLETS EN 2000-2001		
Question juridique	Nombre d'affaires réglées	Coût moyen par affaire
Tribunaux administratifs	Services complets : 15	17 069 \$

Source : Tableau de collecte des données pour la Nouvelle-Écosse.

Comme le montre le tableau suivant, les données sur les refus de couverture au demandeur s'adressant aux tribunaux administratifs existent également en Nouvelle-Écosse. Un répondant a mentionné que le nombre d'appels liés au refus d'accorder l'aide juridique ne fait pas l'objet de statistiques distinctes, bien qu'il soit sans doute très petit.

REFUS D'ACCORDER L'AIDE JURIDIQUE : AFFAIRES RELEVANT D'UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF (2000-2001)			
Question juridique	Demandes reçues	Demandes refusées	Motif du refus
Tribunaux administratifs	101*	13	7 – sans bien-fondé 3 – inadmissible du point de vue financier 2 – autre 1 – le client ne s'est pas conformé aux directives

\* Le nombre de demandes reçues dépasse le nombre d'affaires réglées parce que les affaires ne sont pas toujours réglées au cours de l'année financière où elles ont été amorcées.

# Par exemple, le client n'a pas écouté les conseils juridiques, n'a pas fourni la documentation exigée, etc.

Source : Tableau de collecte des données pour la Nouvelle-Écosse.

On a fourni les données suivantes sur les caractéristiques des clients de l'aide juridique en droit des pauvres. On n'a recueilli que des renseignements sur le sexe et l'âge, sans interroger les clients sur leur statut d'immigrant ou leur origine ethnique. Un répondant a estimé que la majorité des services en droit des pauvres était fournie en anglais, bien qu'on ne conserve pas de données sur la langue dans laquelle le service a été offert.

SEXE ET ÂGE DES CLIENTS, DROIT DES PAUVRES – 2000-2001*					
Sexe		Âge			
Femmes	Hommes	Moins de 18 ans	18 à 39 ans	40 à 54 ans	55 ans et plus
20	27	0	18	18	11

\* Les données de ce tableau concernent les affaires réglées au cours de l'année financière 2000-2001.

Source : Tableau de collecte des données de la Nouvelle-Écosse.

### ***Vulgarisation juridique***

En général, les services d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse n'offrent aucun service de vulgarisation juridique, surtout parce que cela relève d'un organisme distinct, la Legal Information Social of Nova Scotia. Même si aucun programme officiel de vulgarisation juridique n'est en vigueur dans le domaine du droit des pauvres, un répondant a fait observer que l'unique avocat salarié spécialiste du domaine avait commencé à prononcer des conférences publiques sur les questions relatives au droit des pauvres.





---

## Points forts et faiblesses du régime d'aide juridique en droit des pauvres

La section suivante présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du régime actuel de prestation des services en droit des pauvres dans leur province.

### *Domaines problématiques*

**Manque de services.** Selon un répondant, le manque de services offerts aux clients dans cette région constitue le principal problème en ce qui concerne l'aide juridique liée au droit des pauvres en Nouvelle-Écosse. Comme nous l'avons déjà dit, il n'y a qu'un avocat salarié à Halifax qui se spécialise dans le droit des pauvres, et d'autres avocats salariés qui travaillent rarement dans ce domaine. Il y a donc un manque de temps pour offrir les services, surtout en dehors de la capitale.

Selon un répondant, outre qu'il serait utile d'accroître les ressources de l'ensemble du régime d'aide juridique, on pourrait remédier à la pénurie de services en droit des pauvres, en particulier, en élargissant le rôle des techniciens juridiques. Ceux-ci peuvent fournir une aide efficace en ce qui concerne les aspects plus administratifs et factuels du travail propre au droit des pauvres (p. ex., en s'occupant des cas où l'on coupe le courant au client) et certaines questions juridiques plus fondamentales, sous la supervision d'un avocat (p. ex., en se présentant devant le tribunal dans le cadre des appels pour refus de prestations).

Un représentant de l'aide juridique a souligné le manque de coopération entre l'Aide juridique et les organismes communautaires qui travaillent sur des questions relevant du droit des pauvres et qu'en conséquence, on ne sait pas à quel point ces groupes comblent les lacunes laissées par l'Aide juridique. Le réseau des organismes communautaires sait sans doute bien que l'Aide juridique couvre peu le droit des pauvres (ou d'autres secteurs du droit civil). Selon ce répondant, l'aide juridique est probablement « considérée à juste titre comme un service relatif au droit criminel et au droit de la famille ». En conséquence, les groupes communautaires ne recourent pas à l'aide juridique.

**Manque de financement pour l'expansion des services.** Les répondants de l'aide juridique ont souligné qu'à l'heure actuelle, l'expansion dans le domaine du droit des pauvres est empêchée par le fait que l'on utilise déjà entièrement les budgets déjà restreints d'aide juridique pour assurer la représentation en droit pénal et en droit de la famille, ce qui laisse peu de place aux autres catégories. La LAC hésite à affecter officiellement une part de l'aide juridique au droit des pauvres, à moins que les services puissent être étendus à ce domaine d'une manière globale (zones et répartition des services dans toute la province). Comme il est peu probable qu'un financement suffisant qui permettrait ce genre d'expansion existe à court terme, les services concernant le droit des pauvres continueront d'être assurés à titre plus discrétionnaire.

## *Réussites*

**Causes-types.** Le travail que fait l'avocat salarié concernant les causes-types en droit des pauvres constitue un élément positif des services offerts dans le domaine en Nouvelle-Écosse. Les causes-types sont des affaires dans lesquelles la question sous examen pourrait entraîner des répercussions plus larges pour un ou plusieurs groupes particuliers. Un répondant a dit que la couverture accordée par l'Aide juridique à ces affaires constitue un élément précieux des services offerts. Toutefois, cette personne a poursuivi en soulignant qu'il y aurait lieu de compléter la couverture des causes-types en offrant davantage de possibilités d'aide relativement aux nombreux genres de problèmes courants qui se posent aux gens dans le domaine du droit des pauvres.

## **Nouveau-Brunswick**

### **Structure de l'aide juridique**

#### *Prestation des services*

L'aide juridique au Nouveau-Brunswick est administrée par le Comité d'aide juridique (CAJ), composé de membres du Barreau du Nouveau-Brunswick. Il incombe aux bureaux administratifs de chacune des huit régions de la province de préparer les listes d'avocats qui siégeront aux commissions d'aide juridique et de nommer l'avocat de service. Les avocats du secteur privé fournissent toute la représentation liée à l'aide juridique.

Il appartient au Barreau du Nouveau-Brunswick de nommer les comités régionaux d'au moins six personnes : trois du Barreau et trois de la collectivité. Ces comités servent de tribunaux d'appel, dans les cas où des certificats d'aide juridique ont été refusés, et ils établissent si des certificats seront délivrés pour les affaires faisant intervenir les tribunaux d'appel. Si un certificat concernant une affaire devant un tribunal d'appel est refusé, le demandeur peut en appeler de la décision auprès du directeur provincial de l'aide juridique.

#### *Admissibilité à l'aide juridique*

Les demandeurs d'aide juridique doivent subir un examen des ressources financières qui tient compte de toutes leurs données financières. Les critères sont souples, mais on peut alors prendre en considération les actifs, le revenu et les dépenses du demandeur, du conjoint et de tout enfant à charge.

### **Types de services offerts en droit des pauvres**

Le Nouveau-Brunswick n'offre pas l'aide juridique dans le domaine du droit des pauvres, et aucune aide n'est offerte à titre ponctuel ou discrétionnaire. Selon un répondant, le mandat de l'aide juridique se limite aux questions relevant du droit criminel et du droit de la famille, en raison de contraintes budgétaires.



Un représentant de l'aide juridique a souligné que des cliniques bénévoles exploitées par des avocats du secteur privé pouvaient fournir une certaine aide en matière de droit des pauvres. Toutefois, l'accès à ces cliniques est limité en raison du temps que les avocats consentent à donner et parce qu'elles n'existent que dans la région de Fredericton. Ce répondant a fait remarquer que l'aide juridique n'a aucun contact avec les cliniques de ce type et que le personnel de l'aide juridique ne connaît aucun avocat du secteur privé en particulier qui se consacre expressément au droit des pauvres. Il a aussi affirmé que certains autres organismes, notamment le bureau du médiateur des loyers et le ministère de la Justice (documents de vulgarisation juridique), pouvaient aider les gens aux prises avec des questions relevant du droit des pauvres. L'idée que ces ressources limitées constituent un quelconque « système » de prestation des services en droit des pauvres a été rejetée : il n'existe essentiellement aucun système au Nouveau-Brunswick, même au niveau communautaire.

## **Terre-Neuve**

### **Structure de l'aide juridique**

#### *Prestation des services*

À Terre-Neuve, l'aide juridique est administrée par la Legal Aid Commission (LAC), et les services sont offerts par l'entremise d'un réseau de bureaux régionaux et de directeurs de secteurs. Il existe dix bureaux régionaux, dont huit ont des directeurs de secteur chargés de délivrer les certificats d'aide juridique.

Terre-Neuve assure les services avec des avocats salariés et avec des avocats du secteur privé (assistance judiciaire), mais les avocats salariés fournissent la majorité des services dans la province. Au début des années 1990, l'aide juridique est passée d'un modèle surtout axé sur les avocats du secteur privé à un autre recourant à des avocats salariés, même si l'on confie toujours à l'occasion certaines affaires à des avocats du secteur privé. Comme dans le cas des autres secteurs, les avocats salariés fournissent la vaste majorité de l'aide dans le cadre des affaires relevant du droit des pauvres.

Les avocats fournissent tous les services d'aide juridique à Terre-Neuve. Les techniciens juridiques ou d'autres professionnels n'offrent aucune représentation légale ni conseils, bien que des préposés à la prise en charge traitent l'élément des demandes d'aide juridique concernant l'admissibilité financière. Les demandeurs qui se voient refuser l'aide juridique peuvent en appeler auprès du directeur de l'aide juridique et, par la suite, devant un comité d'appel composé de membres de la LAC.

### ***Admissibilité à l'aide juridique***

L'admissibilité à l'aide juridique est fonction à la fois de considérations financières et du bien-fondé de l'affaire. En ce qui a trait à l'aspect financier, les bénéficiaires de l'assistance sociale sont automatiquement admissibles. Les autres demandeurs sont jugés admissibles :

- i) s'ils ne peuvent retenir les services d'un avocat du secteur privé sans avoir à se départir d'actifs nécessaires au maintien de leurs moyens de subsistance;
- ii) s'ils ne peuvent retenir les services d'un avocat du secteur privé sans réduire leur capacité et celle de toute personne à leur charge de se nourrir, de se vêtir et de se loger convenablement et en famille;
- iii) s'ils n'ont pas d'argent et ont besoin d'une assistance juridique immédiate pour conserver leurs droits légaux.

En ce qui concerne les affaires civiles, les décisions ayant trait à l'aide juridique tiennent aussi compte du bien-fondé de chaque cas, ce qui repose sur les considérations suivantes :

- i) les chances de réussite;
- ii) le coût des procédures par rapport à la perte ou au gain prévu(e);
- iii) la probabilité que la décision soit mise à exécution.

### **Types de services offerts en droit des pauvres**

Le tableau suivant présente brièvement les genres de services offerts en droit des pauvres à Terre-Neuve. Chacun de ces genres de service est examiné en détail plus loin, mais les répondants de l'aide juridique n'ont fourni aucune donnée sur le nombre de clients ou le coût des services. Vu l'absence complète de données, on ne connaît pas l'ampleur des renseignements existants sur le nombre et les caractéristiques des clients et sur le coût des services. Toutefois, comme le droit des pauvres ne constitue pas un domaine principal de services pour l'aide juridique terre-neuvienne, les répondants ont fait observer que les affaires de ce type ne font habituellement l'objet de statistiques que dans le cadre de la catégorie « Autres » qui regroupe une vaste gamme de questions.

Type de service	Prestation du service
Conseils ou aide de nature générale	Aucun programme officiel de prestation de conseils.
Conseils ou aide juridiques	Aucun programme officiel de prestation de conseils.
Représentation juridique	Oui. Les avocats salariés fournissent une représentation légale dans les affaires relevant du droit des pauvres.
Vulgarisation juridique	Non.

### ***Conseils***

Si des demandeurs se voient refuser l'aide juridique, un répondant a souligné que les avocats salariés peuvent offrir des conseils de base sur les autres moyens à prendre pour poursuivre leur revendication. Toutefois, il n'existe aucun programme ni service officiel de prestation de conseils dans le domaine du droit des pauvres.



---

## ***Représentation***

Les avocats salariés fournissent une représentation légale dans les affaires relevant du droit des pauvres.

## ***Vulgarisation juridique***

L'aide juridique ne fournit pas beaucoup de documents de vulgarisation juridique. Il n'existe aucun programme, et l'aide juridique ne produit ni document écrit ni publication. Au besoin, les avocats salariés donnent parfois des conférences dans les écoles ou dans le cadre d'autres activités, sur demande.

## **Points forts et faiblesses du régime d'aide juridique en droit des pauvres**

On n'a recueilli aucun renseignement concernant ce qui fonctionne bien, ce qui fonctionne moins bien et les principales lacunes du système actuel de prestation des services en droit des pauvres à Terre-Neuve à cause de l'impossibilité de communiquer avec les représentants de l'aide juridique pendant la deuxième étape du projet.

## **Île-du-Prince-Édouard**

### **Structure de l'aide juridique**

#### ***Prestation des services***

L'Île-du-Prince-Édouard n'a pas de loi sur l'aide juridique; le Legal Aid Program (LAP) est administré par le ministère de la Justice. C'est la seule province qui administre directement l'aide juridique par le biais d'un ministère.

Dans les domaines du droit criminel et du droit de la famille, quatre avocats salariés offrent des services juridiques à partir de deux bureaux distincts, qui fournissent à la fois une représentation complète et des conseils sommaires. Ces avocats se rendent à d'autres endroits s'ils reçoivent des demandes. On ne retient les services des avocats du secteur privé qu'en cas de problème d'horaire ou de conflit d'intérêt.

#### ***Admissibilité à l'aide juridique***

On décide de l'admissibilité d'une personne à l'aide juridique à la lumière d'un examen souple de ses ressources. Les avocats salariés évaluent le sérieux de la procédure juridique et voient si les ressources actuelles du demandeur seraient suffisantes pour qu'il obtienne les services d'un avocat du secteur privé dans le délai nécessaire. Les demandeurs peuvent être jugés admissibles du point de vue financier s'ils n'ont pas d'argent et s'ils ont besoin d'une assistance immédiate afin de préserver leurs droits légaux, ou s'ils ne peuvent se permettre d'embaucher un avocat sans risquer de ne plus pouvoir se nourrir, se vêtir et se loger convenablement et vivre en famille avec toute personne à leur charge. Il n'existe pas de procédure réglementaire établie concernant les appels relatifs à des questions d'admissibilité.

## **Types de services offerts en droit des pauvres**

Que ce soit à titre officiel ou officieux, il n'existe pas d'aide juridique en droit des pauvres dans l'Île-du-Prince-Édouard. Un répondant a souligné que les avocats salariés pouvaient à l'occasion fournir des conseils limités dans ce domaine ou diriger les personnes vers le service de référence aux avocats pour une consultation gratuite d'une demi-heure avec un avocat du secteur privé. Toutefois, comme le droit des pauvres ne constitue pas un domaine principal de prestation de services, il n'existe aucune documentation sur la fréquence à laquelle les gens se rendent à l'aide juridique avec des demandes relevant du droit des pauvres.

Dans l'ensemble, le régime d'aide juridique de l'Île-du-Prince-Édouard est très restreint, avec seulement deux avocats salariés dans deux bureaux servant toute l'île. Les seuls domaines pour lesquels l'aide juridique est offerte sont le droit criminel, le droit de la famille et le droit relatif à la santé mentale. Les répondants de l'aide juridique ont pu mentionner certains organismes communautaires qui fournissent un soutien l'aide dans le domaine du droit des pauvres, mais on a estimé que la gamme des services offerts était loin d'être complète.

## **Territoires du Nord-Ouest**

### **Structure de l'aide juridique**

#### *Prestation des services*

La Commission des services juridiques (CSJ) des Territoires du Nord-Ouest y administre l'aide juridique par le biais d'un régime d'assistance judiciaire, de cliniques et d'avocats salariés. De façon générale, les bureaux d'aide juridique ont pour mandat de servir les collectivités où ils sont situés et ils tentent de répondre à la gamme de besoins qui découlent de cette situation. Toutefois, la CSJ n'emploie que quelques avocats salariés qui concentrent leurs efforts sur les domaines liés au droit criminel et au droit de la famille. En conséquence, le régime d'aide juridique compte sur les avocats du secteur privé et sur les conseillers parajuridiques autochtones. L'Aide juridique tient une liste d'avocats du secteur privé (de 30 à 40) qui s'occupent des clients admissibles munis d'un certificat, en fonction de leurs domaines de compétence. Comme dans le cas des techniciens juridiques, le programme des conseillers parajuridiques autochtones repose sur un modèle paraprofessionnel. Ils exécutent les mêmes tâches que les avocats, ce qui va jusqu'à la représentation des clients devant les tribunaux, inclusivement. Les travailleurs juridiques constituent souvent la « première ligne de défense » des gens aux prises avec des problèmes juridiques, compte tenu surtout du manque d'avocats dans les collectivités éloignées du Nord. Comme les avocats salariés, les travailleurs juridiques sont des employés de la CSJ et ils ne fonctionnent pas suivant un régime axé sur les certificats.

On appelle « cliniques » les bureaux d'aide juridique régionaux par le biais desquels on offre les services, et elles sont axées sur la collectivité. Elles exécutent tous les genres de travaux juridiques qu'exige la collectivité, mais le personnel se concentre surtout sur le droit criminel et sur le droit de la famille. Selon un répondant de l'aide juridique, il importe de souligner que le programme d'aide juridique touche beaucoup plus de gens dans les Territoires du Nord-Ouest



que dans bien d'autres provinces. C'est là quelque chose de remarquable, vu le coût élevé des services d'un avocat dans les régions éloignées.

### ***Admissibilité à l'aide juridique***

Les demandes d'aide juridique sont remplies par les employés des cliniques d'aide juridique régionales et par les avocats du secteur privé inscrits sur la liste du gouvernement. Il incombe au directeur général de la CSJ d'approuver l'attribution de l'aide juridique aux demandeurs. Une personne qui se voit refuser l'aide juridique peut en appeler de cette décision devant le conseil d'administration de la CSJ. On offre l'aide juridique aux fins d'un appel, pourvu qu'un avis juridique en montre le bien-fondé et que la personne ait autrement droit à l'aide juridique.

La CSJ a adopté en 1997 un système d'admissibilité présumée qui fait toujours partie intégrante de la prestation des services juridiques. L'admissibilité présumée fonctionne selon l'hypothèse que toutes les personnes sont présumées admissibles du point de vue financier aux services d'avocats de la cour de circuit et d'avocats de service, ce qui accorde à toutes les personnes un accès à l'aide juridique. Le modèle de l'admissibilité présumée est issu du système pénal, mais il s'étend maintenant à d'autres domaines, dont celui du droit des pauvres. Les affaires couvertes en fonction de l'admissibilité présumée ne sont pas traitées par le biais d'une demande officielle d'aide juridique.

### **Types de services offerts en droit des pauvres**

Le tableau suivant décrit les genres de services offerts en droit des pauvres dans les Territoires du Nord-Ouest. Chacun d'eux est examiné plus en détail ci-après, notamment au moyen de tableaux présentant les données recueillies auprès des répondants de l'aide juridique aux fins du projet. Les répondants ont présenté des données sur le nombre de clients qui reçoivent des conseils et une représentation légale relativement à une gamme restreinte de questions relevant du droit des pauvres. En outre, des données ont été fournies sur le nombre total de demandeurs par rapport au nombre de demandeurs à qui l'on avait refusé l'aide juridique. Il existe très peu de renseignements sur les activités des conseillers judiciaires. À l'heure actuelle, les conflits entre propriétaires et locataires constituent la seule question juridique relevant du droit des pauvres au sujet de laquelle on a obtenu des données distinctes auprès des conseillers judiciaires. Certaines données sur le sexe et l'âge des clients (droit des pauvres) ont également été fournies, mais elles n'existent que pour les affaires ayant fait l'objet d'un service complet et ayant été intégrées dans le système de gestion des données. Le statut d'immigrant, l'origine ethnique et la langue ne font l'objet d'aucune statistique de l'aide juridique, et il n'existe aucune information sur le coût des services liés au droit des pauvres.

Type de service	Prestation du service
Conseils ou aide de nature générale	Les conseillers judiciaires offrent des conseils et une aide.
Conseils ou aide juridiques	Les conseils juridiques sont offerts moyennant un certificat autorisant des consultations d'au maximum trois heures.
Représentation juridique	Des avocats salariés, des avocats du secteur privé et des conseillers judiciaires fournissent une représentation en droit des pauvres (bien que les avocats salariés se consacrent principalement aux affaires relevant du droit criminel et du droit de la famille).
Vulgarisation juridique	Peu.

### Conseils

On peut délivrer des certificats à des avocats du secteur privé fournissant une aide juridique de trois heures au maximum (conseils ou consultation). En général, on le fait lorsqu'une affaire ne correspond pas à une catégorie établie de l'Aide juridique ou qu'on se demande si celle-ci devrait exécuter le travail en question quand on sait par ailleurs que le demandeur ne pourrait autrement recevoir de l'aide.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, les questions liées aux différends entre créanciers et débiteurs constituent de toute évidence celles au sujet desquelles l'Aide juridique reçoit le plus de demandes, toujours dans le contexte du droit des pauvres; viennent ensuite les conflits entre propriétaires et locataires.

NOMBRE D'AFFAIRES AYANT NÉCESSITÉ DES CONSEILS EN 2000-2001	
Questions relevant du droit des pauvres	Nombre d'affaires ayant nécessité des conseils
Conflits entre propriétaires et locataires	14
Indemnités pour accidents du travail	3
Normes du travail	7
Différends entre débiteurs et créanciers	23
TOTAL	47

Source : Tableau des données pour les Territoires du Nord-Ouest.

Les avocats fournissent des conseils à des clients munis d'un certificat, d'une part; d'autre part, on s'attend à ce que les conseillers judiciaires chargés de fournir des services d'aide juridique dans une région donnée offrent à la fois des conseils et une aide de nature juridique et générale aux membres de leurs collectivités. Il n'existe pas de renseignements statistiques distincts sur le nombre de personnes que les conseillers judiciaires aident en donnant des conseils, comparativement à celles qui bénéficient de la représentation assurée par un avocat. De même, les conflits entre propriétaires et locataires, dont les conseillers judiciaires se sont occupés, constituent le seul sujet lié au droit des pauvres pour lequel il existe des données distinctes. Ces conseillers assurent sans doute des services à l'égard d'une vaste gamme d'autres questions relevant du droit des pauvres, mais les données sur l'aide fournie dans ces domaines ne sont actuellement pas ventilées<sup>4</sup>. Par conséquent, la seule information dont on dispose sur les activités des conseillers judiciaires en matière de droit des pauvres en 2002 concernait le fait qu'ils ont, d'une façon ou d'une autre, apporté une aide dans le cadre de 93 conflits entre propriétaires et locataires.

Un répondant de l'aide juridique a mentionné que l'avocat de service pouvait également fournir des conseils sur des questions relevant du droit des pauvres. Bien qu'ils s'occupent, techniquement parlant, des procédures pénales, les avocats de service peuvent en fait aider les gens qui leur sont envoyés et qui sont aux prises avec des questions relevant du droit des pauvres, surtout s'ils ont des connaissances ou une expérience dans ce domaine. Toutefois,

<sup>4</sup> Un répondant des Territoires du Nord-Ouest a souligné qu'ils envisagent actuellement d'élargir les catégories de collecte des données relatives aux conseillers judiciaires pour qu'il y ait des données distinctes au sujet d'un plus grand nombre de domaines où ces paraprofessionnels offrent des services.





comme la prestation de tels conseils ne représente pas une tâche officielle de l'avocat de service, il n'existe pas de données sur le nombre de personnes qui reçoivent une aide de cette façon.

Outre que les avocats du secteur privé, les conseillers judiciaires et les avocats de service donnent des conseils, la CSJ exploite un service téléphonique d'information et de renvoi juridiques. Ce service est assuré par des avocats bénévoles qui offrent des conseils juridiques sommaires de nature générale. Il est offert en dehors des heures normales de bureau, et tout membre du public peut en bénéficier.

### ***Représentation***

Comme nous le mentionnions précédemment, les avocats salariés, les avocats du secteur public et les conseillers judiciaires fournissent tous une représentation légale dans les affaires relevant du droit des pauvres.

De façon générale, les avocats salariés se concentrent sur les questions liées au droit criminel et au droit de la famille. Comme les avocats salariés ont souvent peu de compétences dans le domaine du droit des pauvres, ils n'acceptent des dossiers s'y rapportant que s'ils présentent un intérêt particulier quelconque (p. ex., cause-type, important précédent, etc.). Un répondant de l'aide juridique a signalé que les avocats salariés « n'estiment sans doute pas qu'ils font du travail lié au droit des pauvres. Si quelqu'un posait des questions sur les services offerts dans ce domaine, on répondrait sans doute qu'il n'y en a aucun ».

Comme les avocats salariés n'offrent pas beaucoup de services de représentation dans le domaine du droit des pauvres, on renvoie aux avocats du secteur privé autant d'affaires que possible. D'après un répondant de l'aide juridique, les avocats du secteur privé possèdent divers degrés de compétence en ce qui concerne les questions relevant du droit des pauvres.

Relativement aux conseillers judiciaires, un répondant de l'aide juridique a déclaré que ce sont « essentiellement des mini-avocats », vu le travail qu'ils font. On les considère habituellement comme étant des avocats salariés et ils offrent effectivement une représentation dans le cadre de procédures juridiques. Comme nous le disions plus haut, toutefois, les seules données qui existent sur les activités de ces conseillers en 2000-2001 portent sur le fait qu'ils ont, d'une façon ou d'une autre, fourni une aide dans le cadre de 93 conflits entre propriétaires et locataires.

Dans les Territoires du Nord-Ouest, l'aide juridique intègre dans sa structure de prestation des services la doctrine de « l'admissibilité présumée ». Selon cette doctrine, dans certaines circonstances, on peut « présumer », en l'absence d'une demande complète, que les demandeurs d'aide juridique y ont droit. La formule de l'admissibilité présumée a d'abord été utilisée dans le cadre de procès au criminel, mais elle s'est étendue depuis au domaine du droit des pauvres. Toutefois, les affaires relevant du droit des pauvres qui sont traitées en vertu de cette formule ne font pas l'objet de statistiques puisque le système de gestion des données que l'on utilise actuellement se fonde sur les demandes officielles d'aide juridique. En conséquence, les données présentées ci-après sur le nombre d'affaires relevant du droit des pauvres qui ont été traitées par les avocats salariés et les avocats du secteur privé ne correspondent pas exactement au nombre total d'affaires dans le cadre desquelles une aide juridique a été fournie.

<b>NOMBRE D'AFFAIRES RELEVANT DU DROIT DES PAUVRES EN 2000-2001</b>			
Questions relevant du droit des pauvres	Nombre de cas		
	<i>Avocat salarié</i>	<i>Avocat du secteur privé</i>	<i>TOTAL</i>
Aide au revenu	3	1	4
Conflits entre propriétaires et locataires	3	4	7
Indemnités pour accidents du travail	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>12</b>

Les répondants de l'aide juridique des Territoires du Nord-Ouest ont fourni les données suivantes sur le nombre de personnes qui se sont vu refuser l'aide juridique en droit des pauvres et sur les motifs des refus. Comme l'indique le tableau qui suit, un quart des demandeurs ont essuyé un refus.

<b>AIDE JURIDIQUE REFUSÉE – DROIT DES PAUVRES, 2000-2001</b>			
Questions relevant du droit des pauvres	Nombre de demandes	Nombre de refus	Motif(s) du refus
Aide au revenu	4	0	
Conflits entre propriétaires et locataires	10	3	2 – Admissibilité financière 1 – Affaire non fondée
Indemnités pour accidents du travail	2	1	A omis de fournir les renseignements
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	

Source : Tableau de collecte des données pour les Territoires du Nord-Ouest.

Il existe des données sur les caractéristiques des clients dans le domaine du droit des pauvres, mais seulement dans le cas des affaires où le client a bénéficié d'un service complet et qui ont été inscrites dans le système de gestion des données. L'information que présente le tableau ci-dessous ne rend donc peut-être pas exactement compte de la composition de la clientèle qui se fait représenter par des avocats salariés, des avocats du secteur privé ou des conseillers judiciaires. D'après les données existantes, toutefois, les femmes âgées de 18 à 39 ans constituent la majorité des clients de l'Aide juridique dans le domaine du droit des pauvres.

<b>SEXE ET ÂGE DES CLIENTS – DROIT DES PAUVRES, 2000-2001</b>					
Sexe		Âge			
<i>Femmes</i>	<i>Hommes</i>	<i>Moins de 18 ans</i>	<i>18-39 ans</i>	<i>40-54 ans</i>	<i>55 ans et plus</i>
11	5	1	10	2	3

Source : Tableau de collecte des données pour les Territoires du Nord-Ouest.

Les répondants de l'aide juridique n'ont pas pu évaluer le pourcentage de clients (Droit des pauvres) qui parlaient une langue plutôt qu'un autre, mais les personnes des Premières nations dont la langue maternelle était le dogrib ont été mentionnées comme formant un des principaux groupes de clients. Cependant, les répondants ont aussi souligné que tous les clients de l'aide juridique avaient accès à des services en anglais. Il n'y a pas de statistiques sur le statut d'immigrant des clients dans le domaine du droit des pauvres.



## *Vulgarisation juridique*

Il incombe à l'aide juridique d'assurer des services de vulgarisation juridique même si, en réalité, la quantité offerte est limitée, car il n'y a pas de financement à ce chapitre. La plupart des services de vulgarisation juridique se rapportent aux grands secteurs de l'aide juridique, soit le droit criminel et le droit de la famille en particulier.

## **Points forts et faiblesses du régime d'aide juridique en droit des pauvres**

La section suivante présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du régime actuel de prestation des services en droit des pauvres dans les Territoires du Nord-Ouest.

### *Domaines problématiques*

**Manque de financement.** Un répondant de l'aide juridique a souligné que, dans l'ensemble, le financement destiné à l'aide juridique (et, en particulier, au droit des pauvres) est insuffisant dans les Territoires du Nord-Ouest. Le manque de financement est aggravé par ce qu'un répondant a décrit comme étant un « manque complet de communication » entre les ministères du gouvernement territorial qui s'occupent des questions de pauvreté (Justice et Éducation, Culture et Emploi). Par conséquent, la formule de financement est mal orientée, et l'on coordonne mal l'utilisation des fonds.

**Insuffisance de l'aide juridique, en général.** Un répondant a signalé que l'aide juridique n'est digne de mention que dans deux parties des Territoires : à Yellowknife et dans le secteur de Beaufort et du delta. Dans les autres régions, la gamme de services offerts est restreinte, bien que les conseillers judiciaires assurent une importante présence dans de nombreuses collectivités. Vu l'immensité de la région et la faible population des Territoires, il n'est pas facile d'assurer une répartition géographique convenable des services.

**Aide juridique insuffisante en droit des pauvres.** Outre que l'Aide juridique manque généralement dans de nombreuses parties des Territoires du Nord-Ouest, la couverture est elle-même restreinte. Comme le droit des pauvres ne représente pas un domaine principal de prestation des services, l'aide offerte est souvent informelle et on la procure dans une sorte de cadre « omnibus ». D'après un répondant de l'aide juridique, on n'offre pas de services plus complets d'aide juridique en raison du manque de financement. On accorde la priorité aux questions relevant du droit criminel et du droit de la famille, et il n'y a pas suffisamment de fonds pour assurer des services dans d'autres domaines.

### *Réussites*

**Relations avec les autres organismes communautaires.** Un répondant de l'aide juridique a souligné que le personnel avait de bonnes relations avec les autres groupes de la collectivité, notamment ceux qui assurent des services dans le domaine du droit de la famille (Les questions de ce domaine se rapportent souvent au droit des pauvres.) Ce représentant a déclaré qu'une grande confiance avait grandi entre les bureaux d'aide juridique et ces organismes

communautaires, ce qui a donné lieu à des renvois croisés, à une collaboration efficace et à une assistance rapide dans les affaires où elle était nécessaire. On a notamment cité comme exemple le cas du Women's Centre de Yellowknife, une des deux régions des Territoires où la présence de l'aide juridique est importante.

**Services offerts par des avocats du secteur privé.** Un représentant de l'aide juridique a fait observer que le service que fournissaient certains avocats du secteur privé étaient de grande qualité, bien qu'ils risquent de gagner beaucoup moins en travaillant pour l'aide juridique qu'en pratique privée. Ces avocats se sont engagés à fournir à la population un accès à la justice et ils constituent une ressource précieuse pour l'aide juridique.

## Conclusion

L'Aide juridique s'occupe du droit des pauvres dans sept provinces et un territoire du Canada : la Colombie-Britannique, l'Alberta, le Manitoba, l'Ontario, le Québec, la Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve et les Territoires du Nord-Ouest. Aucune aide juridique n'est offerte dans ce domaine en Saskatchewan, au Nouveau-Brunswick et dans l'Île-du-Prince-Édouard.

Toutes les administrations qui assurent des services en droit des pauvres offrent une représentation juridique à leurs clients. Les systèmes les plus complets se trouvent en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec, et chacune de ces provinces possède un vaste réseau de bureaux communautaires qui fournissent des services à l'égard d'une gamme complète de questions. La représentation juridique accordée en Alberta, au Manitoba, en Nouvelle-Écosse et dans les Territoires du Nord-Ouest est plus restreinte, vu le peu de personnel fournissant régulièrement des services en droit des pauvres et la faible répartition des services dans les différentes régions. On ne connaît pas l'ampleur de la représentation qu'offre l'aide juridique à Terre-Neuve, car les répondants n'ont soumis aucune donnée. Toutefois, on a admis que le droit des pauvres ne constituait pas un domaine de service principal de l'aide juridique dans cette province. Toutes les administrations ont tendance à se fier au personnel de l'aide juridique pour fournir une représentation en droit des pauvres; en Colombie-Britannique, en Ontario et dans les Territoires du Nord-Ouest, ce personnel comprend des paraprofessionnels et des avocats. Le Manitoba, le Québec et les T.N.-O. sont les seules administrations qui miseraient régulièrement sur les avocats du secteur privé pour représenter les gagne-petit.

Il en est de même des conseils généraux ou juridiques fournis en matière de droit des pauvres. De toutes les provinces, ce sont la Colombie-Britannique, l'Ontario et le Québec qui ont le système le plus solide à cet égard, bien qu'au Québec, on ne fasse pas de distinction entre les affaires qui nécessitent des conseils ou une représentation complète. Contrairement à ce qui se passe en Colombie-Britannique et en Ontario qui ont élaboré des codes distincts concernant les conseils, au Québec, tous les clients de l'aide juridique se voient simplement assigner un avocat qu'ils consultent au sujet de leur affaire. Les réseaux de bureaux communautaires de ces trois provinces constituent un moyen efficace d'offrir les services non tarifaires comme les conseils, dans la mesure où ils sont présents sur place et peuvent répondre aux besoins de la collectivité. En Colombie-Britannique et en Ontario, ces bureaux emploient aussi des techniciens et des travailleurs juridiques communautaires possédant des compétences particulières en droit des pauvres. Les Territoires du Nord-Ouest ont doté leur régime d'aide juridique d'un volet



communautaire semblable (qui est cependant loin d'être aussi complet), en créant un petit nombre de cliniques locales qui ont recours à des travailleurs parajuridiques autochtones dans les régions éloignées. De plus, tout comme les avocats salariés de service, les avocats du secteur privé des T.N.-O. conseillent des clients en droit des pauvres moyennant un certificat.

Le Manitoba et la Nouvelle-Écosse se sont aussi dotées de programmes particuliers permettant d'offrir des conseils sur les questions relevant du droit des pauvres. Toutefois, comme en ce qui a trait à la représentation juridique, les services qui y sont offerts sont plus restreints. Le Manitoba n'a qu'un seul bureau du droit des pauvres à Winnipeg, alors que la Nouvelle-Écosse n'a qu'un avocat salarié se spécialisant dans ce domaine à Halifax. L'Alberta et Terre-Neuve n'ont aucun service structuré pour fournir des conseils.

Dans la plupart des administrations, la quantité de renseignements détaillés sur les diverses questions relatives aux conseils et à la représentation en droit des pauvres est limitée. Dans la mesure où le droit des pauvres n'est pas un domaine principal de service de l'Aide juridique dans la plupart des administrations, les données existantes sur les affaires du domaine sont souvent regroupées en catégories, ce qui rend difficile l'établissement de statistiques distinctes sur les diverses affaires. Dans certains cas, on ne les distingue pas des autres questions relevant du droit civil, ou on les regroupe dans une catégorie « Autres » avec diverses questions n'intéressant ni le droit criminel ni le droit de la famille. Le fait que les catégories auxquelles recourent les programmes d'aide juridique pour la collecte de données diffèrent d'une administration à l'autre complique encore plus les choses et rend difficile la comparaison des renseignements sur la charge de travail.

Compte tenu des restrictions précédemment citées, les conclusions que l'on peut tirer au sujet des domaines de concentration des services en droit des pauvres ne sont pas exhaustives. Nous avons demandé des données sur six questions précises relatives au droit des pauvres (assurance-emploi, RPC/SV, aide au revenu, conflits entre propriétaires et locataires, indemnités pour accidents du travail et différends entre débiteurs et créanciers); or, les données existantes permettent de croire que l'aide au revenu et le logement sont les principaux thèmes qui suscitent une demande d'aide juridique. Ce sont aussi là des questions au sujet desquelles des détails distincts sur le nombre de cas existent le plus fréquemment. Cela s'explique probablement en partie par le fait que les volumes plus élevés de cas entraînent l'élaboration de codes de données distincts. Parmi les autres questions liées au droit des pauvres qui relèvent des provinces et pour lesquelles l'Aide juridique ouvre beaucoup moins de dossiers figurent les indemnités pour accidents du travail et les conflits entre les débiteurs et les créanciers, quoiqu'il existe très peu de données distinctes sur ces derniers.

Comparativement à l'aide au revenu et au logement, il y a, en matière de droit des pauvres, moins de cas où l'Aide juridique donne des conseils et assure une représentation relativement aux questions de compétence fédérale que sont l'assurance-emploi et le RPC/SV. Toutefois, comme pour ce qui concerne les différends entre débiteurs et créanciers, les administrations sont moins susceptibles d'avoir des données distinctes sur le volume de travail concernant chacune de ces questions : les données sont souvent regroupées en une même catégorie ou combinées à celles se rapportant à d'autres questions, dans une catégorie encore plus vaste. Toutefois, le nombre d'affaires versées dans ces catégories combinées demeure relativement faible

comparativement à celui des cas se rapportant au logement et à l'aide au revenu. Alors, malgré le peu de données distinctes, on a probablement raison de dire que moins de gens bénéficient de l'aide juridique dans les affaires relatives à l'assurance-emploi et au RPC (RRQ)/SV.

Plusieurs thèmes ressortent des commentaires faits par le personnel de l'aide juridique sur les points forts et les faiblesses du régime actuel du droit des pauvres. Les principaux domaines où des problèmes se posaient, d'après les répondants sont ceux du financement et de la couverture. La plupart du temps, les intervenants ont dénoncé le manque de fonds destinés expressément au droit des pauvres (ou à l'aide juridique en général) et la couverture restreinte ou inexistante à l'égard de certaines questions relevant du droit des pauvres. Ces questions sont dans une certaine mesure liées entre elles, car plusieurs répondants ont fait observer qu'on ne peut améliorer les services sans un soutien financier supplémentaire. Les répondants ont aussi mentionné le manque de visibilité de l'aide juridique et la nécessité de mieux faire connaître les services existants auprès des clientèles éventuelles.

En ce qui a trait aux réussites, le thème qui revenait le plus souvent concernait les régimes de prestation des services. De nombreux répondants ont exposé des aspects particuliers de la démarche choisie pour fournir avec succès des services en droit des pauvres : la compétence du personnel, le recours à des bureaux spécialisés en droit des pauvres et la collaboration entre diverses structures de l'aide juridique. Certains répondants ont évoqué deux autres aspects positifs : la démarche communautaire adoptée par certaines administrations dans le domaine du droit des pauvres; le caractère global de l'aide juridique offerte. Ce dernier thème est intéressant, car plusieurs répondants ont soutenu le contraire, en soulignant le caractère incomplet des services assurés.



## Partie 2 : Les services fournis par les organismes communautaires en matière de droit des pauvres

### Introduction

La Partie 2 du présent rapport résume les renseignements recueillis auprès des organismes communautaires qui travaillent dans le domaine du droit des pauvres dans chacune des dix provinces. Avant de poursuivre, il importe de souligner que ces renseignements ne rendent pas compte en détail de tout le travail fait en ce domaine au niveau communautaire. L'ampleur de ce projet n'a permis d'interviewer qu'un faible échantillon d'organismes. Dans la plupart des provinces, divers autres groupes fournissent des services dans le domaine du droit des pauvres et leurs programmes, leurs ressources et leur administration n'entrent pas en ligne de compte dans les propos qui suivent. En conséquence, certaines tendances se dégagent quant aux services, aux problèmes et aux réussites, mais il ne faut pas supposer qu'elles reflètent le cas de tous les organismes communautaires qui prodiguent une aide dans le domaine du droit des pauvres.

Comme pour les régimes d'aide juridique, on a demandé aux organismes communautaires des renseignements descriptifs et des données sur leur clientèle. Les renseignements descriptifs recueillis ont trait à la nature des services qu'assurent les organismes, aux genres de questions qu'ils abordent dans leur travail, au personnel qui participe à ce dernier et au financement qu'ils reçoivent. En outre, on a demandé aux répondants de réfléchir aux points forts et aux faiblesses du régime actuel de prestation des services en droit des pauvres dans leur province et, notamment, à ce qui fonctionne bien dans ce régime (Réussites), à ce qui fonctionne moins bien (domaines problématiques) et aux diverses lacunes actuelles. La méthode de collecte des données visait à recueillir des renseignements sur le nombre total de clients, le nombre de clients par question juridique particulière, le coût des programmes et les caractéristiques des clients.

Le volet descriptif des entrevues a produit beaucoup de renseignements précieux, mais la somme des données objectives réellement recueillies auprès des groupes communautaires est assez restreinte. Certains groupes conservent simplement peu de renseignements sur leurs clients, alors que bien d'autres ne pouvaient (ou ne voulaient pas) utiliser le temps limité de leur personnel pour fournir les chiffres demandés. Aussi faut-il éviter de considérer les données présentées dans cette partie du rapport comme étant représentatives du nombre de clients que les organismes communautaires ont aidés dans le domaine du droit des pauvres.

Les renseignements sur les services offerts par les groupes communautaires en droit des pauvres se divisent en cinq catégories (vulgarisation juridique, renvois, préparation des demandes d'aide juridique, conseils et représentation). Quelques mots s'imposent pour expliquer les genres d'activités entrant dans chacune de ces catégories, aux fins du rapport.

Dans le cadre des entrevues, on a interrogé les répondants sur la participation de leurs organismes à la prestation de services de vulgarisation juridique, de conseils généraux et de conseils juridiques, à la préparation de demandes d'aide juridique et aux services de

représentation. Les services de vulgarisation juridique comprennent l'organisation d'ateliers ou d'autres activités éducatives et/ou la distribution de documents d'information sur l'auto-assistance (dépliants, brochures). La préparation des demandes d'aide juridique comprend toute aide fournie dans le cadre du processus de demande d'aide juridique. Au chapitre des conseils généraux, il y a les renvois à d'autres organismes ou à l'aide juridique et la communication de renseignements de base. Sous « conseils juridiques », il faut inclure l'aide concernant l'affaire particulière d'un client (p. ex., l'aider à remplir des formulaires ou l'accompagner à des réunions). En dernier lieu, on décrit la représentation comme étant l'action de représenter un client devant les tribunaux ou lors des appels (qu'il s'agisse d'un avocat ou d'un non-juriste).

Afin de compiler les données issues des entrevues, nous avons légèrement modifié la ventilation des genres de services utilisée au départ pendant les entrevues. Rien n'a été changé en ce qui concerne la vulgarisation juridique, la préparation des demandes d'aide juridique et la représentation. Les renvois à d'autres organismes ou à l'aide juridique ont fait l'objet d'une catégorie distincte, car nombre d'organisations les considéraient comme une fonction importante de leur personnel et comme un service essentiel aux clients cherchant à trouver les services convenant à leurs besoins. À l'exception des renvois, les conseils généraux et les conseils juridiques ont été rassemblés en une seule catégorie. Nous n'avons utilisé qu'une seule catégorie de conseils en raison du message dominant formulé par de nombreux répondants du secteur communautaire : ils n'aiment pas l'idée implicite que fournir des conseils, c'est orienter les clients dans une voie particulière. En conséquence, la distinction entre les genres d'activités que comporte la catégorie des conseils généraux par rapport à la catégorie des conseils juridiques n'est pas seulement difficile à maintenir, mais elle est artificielle quand il s'agit des genres d'activités qui, aux yeux des répondants, équivalent plutôt à des « conseils ». De plus, les groupes communautaires ne perçoivent en général pas les divers services qu'ils assurent comme étant des éléments distincts les uns des autres, de sorte qu'il vaut mieux ici discuter simultanément des actes qui s'apparentent les uns aux autres (p. ex., la communication de conseils généraux et la communication de conseils juridiques).

## **Colombie-Britannique**

Nous avons interviewé neuf organismes communautaires en Colombie-Britannique. Ils travaillaient tous directement avec les personnes à faible revenu; la plupart d'entre eux n'utilisent que ce critère (être une personne à faible revenu) pour décider si la personne a droit à leur aide ou non. Toutefois, les services de certains organismes s'adressent directement à des groupes particuliers, notamment les femmes, les personnes handicapées et les immigrants/réfugiés. Les organismes interrogés sont répartis dans toute la province, y compris le Lower Mainland/Vancouver, la vallée du Fraser, l'île Vancouver, la région du Nord-Ouest, la région du Centre-Nord, la rivière de la Paix et les Kootenays.





TYPES DE SERVICES EN DROIT DES PAUVRES	
Vulgarisation juridique	Tous les organismes interrogés en Colombie-Britannique offrent des services de vulgarisation juridique, surtout en organisant des séances d'information, des séries de conférences et des ateliers ou en distribuant des documents d'information.
Renvois	Tous les organismes interrogés dirigent les clients vers une vaste gamme d'autres ressources, notamment l'aide juridique.
Préparation des demandes d'aide juridique	Un organisme aide régulièrement les gens à remplir les demandes d'aide juridique et un autre conseille les gens sur les processus et les ressources accessibles par l'entremise de l'aide juridique. Deux autres organismes peuvent aider les gens à qui on a refusé l'aide juridique.
Conseils	Tous les organismes interrogés fournissent des conseils généraux et une aide, et la plupart offrent aussi un genre quelconque de conseils juridiques ou d'aide dans le cadre des procédures (p. ex., en aidant les personnes à remplir des formulaires, en les accompagnant à des réunions ou ailleurs). Quatre organismes ont souligné qu'ils ne conseillaient pas les clients sur des mesures précises à prendre, et l'un d'eux a déclaré que le personnel ne donnait aucun conseil juridique.
Représentation	Tous les organismes interrogés assurent des services de représentation en droit des pauvres.

### *Vulgarisation juridique*

Sept des neuf organismes interrogés en Colombie-Britannique fournissent des ateliers, des séances d'information ou des conférenciers sur des questions relevant du droit des pauvres dans leur collectivité. Six organismes offrent à leurs clients des informations écrites produites à l'interne ou recueillies auprès d'autres groupes.

La Together Against Poverty Society (TAPS) s'occupe d'éducation communautaire, notamment dans les domaines du logement (droits des locataires) et de la pauvreté (éducation des gens concernant leurs droits et le système). Entre autres activités, la TAPS organise des ateliers et des conférences, elle travaille de concert avec d'autres groupes et elle siège à des comités consultatifs locaux (p. ex., organisation sociale, logement). Elle distribue aussi toute une gamme de documents et collabore avec l'aide juridique afin de mettre sur pied des ateliers et des séances sur les compétences nécessaires pour représenter les clients dans le domaine du droit des pauvres.

L'Active Support Against Poverty (ASAP), le Nelson Advocacy Centre (NAC), et l'Advocacy Access Program (AAP) de la BC Coalition of People with Disabilities (BCCPD) organisent une gamme semblable d'activités de vulgarisation juridique. L'ASAP présente des colloques sur les droits des assistés sociaux, sur la vie dans la pauvreté et sur le « jeu de la pauvreté » et il met à la disposition de ses clients divers documents produits par d'autres groupes. Le NAC offre des ateliers sur des sujets définis par la collectivité (y compris la formation des défenseurs/représentants), en plus de produire ses propres documents écrits et de distribuer les renseignements que fournissent d'autres organismes. L'AAP organise des ateliers d'information, surtout sur la façon de demander des prestations d'invalidité et sur les modifications apportées aux lois et aux programmes gouvernementaux. Cet organisme diffuse aussi des renseignements généraux dans son site Internet (droits légaux et responsabilités connexes, accès aux ressources communautaires, paliers de gouvernement et responsabilités de chacun); il produit aussi des documents écrits et des guides d'action destinés aux individus et aux groupes.

MOSAIC, le Newton Advocacy Group Society (NAGS) et Branching Out offrent tous des ateliers sur diverses questions. Le répondant de MOSAIC a déclaré que les ateliers constituaient

un mécanisme efficace pour éduquer les immigrants et les réfugiés avec lesquels l'organisme traite, car les gens d'autres cultures sont souvent plus à l'aise quand ils peuvent établir une relation de personne à personne. De plus, le représentant de MOSAIC a précisé que les réfugiés sont parfois analphabètes même dans leur propre langue, de sorte que les documents écrits n'ont qu'une utilité restreinte. Les prestations d'invalidité et les questions connexes (à la fois fédérales et provinciales) sont des thèmes couramment abordés dans les ateliers mis sur pied par la NAGS, qui présente aussi des séances sur d'autres sujets quand on le lui demande (p. ex., sur les droits des assistés sociaux, la formation des défenseurs/représentants, etc.). Le répondant de Branching Out a souligné que ce groupe organisait des présentations dans des écoles, des collèges et d'autres endroits de la région sur le système du droit des pauvres et sur son fonctionnement, sur les droits légaux des gens, et ainsi de suite.

La Terrace Anti-Poverty Group Society (TAPGS) n'organise pas d'ateliers, mais elle produit en partie sa propre documentation écrite; en outre, elle recueille et distribue des documents d'autres entités. Une répondante du Downtown Eastside Women's Centre (DEWC) a affirmé que son organisme dirige un programme de représentation juridique conçu pour fournir des renseignements et des ressources (et non une représentation juridique) aux femmes qui viennent au Centre. Le nombre de femmes ayant recours à ce programme a considérablement augmenté au cours des dernières années.

### ***Renvois***

Tous les organismes interrogés ont dit que les renvois constituaient une partie importante de leur travail. Les répondants ont souligné que les clients bénéficiaient de renvois à une large gamme d'endroits, selon leurs besoins et selon l'aptitude du personnel à répondre à leurs questions ou à fournir une aide convenable. Les répondants du Newton Advocacy Group et de Branching Out ont estimé que les renvois revêtaient autant d'importance parce que le personnel visait à trouver aux clients les ressources convenant à leur problème et, en conséquence, à s'assurer qu'ils obtenaient l'aide voulue.

C'était surtout à l'aide juridique, aux bureaux gouvernementaux et à une vaste gamme d'organismes communautaires que l'on renvoyait les clients, l'aide juridique représentant la ressource la plus souvent mentionnée. La représentante du Downtown Eastside Women's Centre a déclaré que les ressources les plus courantes vers lesquelles on dirige les clients sont les services de santé mentale (domaine où le personnel n'a pas de compétences). Le répondant de Branching Out a souligné qu'il existe, dans la collectivité, des avocats du secteur privé auxquels on renvoie parfois les clients à cause de la relation de collaboration entre ces avocats et le personnel de l'organisme. Un représentant du Nelson Advocacy Centre a souligné qu'une fois l'aide juridique éliminée, le personnel devra renvoyer les clients à faible revenu à un service de référence aux avocats; or, c'est là un genre d'aide beaucoup moins complète.

### ***Préparation des demandes d'aide juridique***

Seul le Downtown Eastside Women's Centre aide régulièrement les gens à préparer leur demande d'aide juridique. Le personnel de l'Advocacy Access Program de la BC Coalition of People with Disabilities fournit des conseils sur les services offerts par l'entremise de l'aide



juridique et il dit aux gens comment obtenir ces services. En outre, il peut aider les clients à préparer des réunions avec leur avocat, dans des cliniques juridiques bénévoles, dans les bureaux du Law Students Legal Advice Program et dans ceux de l'Aide juridique.

Les répondants du Newton Advocacy Group et d'Active Support Against Poverty ont fait observer que le personnel pouvait aider les gens à qui on a refusé l'aide juridique en les renvoyant à d'autres ressources, en rédigeant des lettres pour eux, en les guidant dans le cadre du processus d'appel et en fournissant une représentation générale et un soutien. Le représentant du Newton Advocacy Group a souligné que le même genre d'aide était offert aux personnes auxquelles on avait refusé d'autres genres de services.

### *Conseils*

Tous les organismes interrogés aident leurs clients en leur fournissant des conseils généraux et/ou juridiques. Ils procurent tous une aide générale, notamment en répondant aux questions des clients, en leur fournissant des renseignements et en les aiguillant vers les ressources appropriées. Les autres services qu'ils fournissent sont décrits ci-dessous.

MOSAIC donne des conseils à ses clients, et c'est là une « part importante » de son travail. En plus de répondre aux questions et de fournir des renseignements, cet organisme aide les intéressés à remplir des formulaires et à suivre les procédures judiciaires (p. ex., ce qu'il faut faire pour déposer une demande d'appel). Les membres du personnel de Terrace Anti-Poverty aident aussi les clients à remplir des formulaires et servent même d'« interprètes » en faisant des appels téléphoniques en leur nom pour régler des malentendus, recueillir des renseignements et ainsi de suite. Le personnel du Downtown Eastside Women's Centre aide également la clientèle à remplir des formulaires.

Le personnel de Together Against Poverty fournit aux gens l'aide « dont ils ont besoin ». En général, cela équivaut à répondre à leurs questions et à les renseigner (surtout dans les domaines de l'aide au revenu et du logement locatif). Toutefois, certains membres du personnel donnent aussi des conseils juridiques dans leur domaine de compétence. Pour les autres questions, Together Against Poverty a régulièrement recours aux avocats de l'aide juridique des bureaux communautaires locaux. Comme ceux de Together Against Poverty, les répondants d'Active Support Against Poverty ont affirmé que les gens qui se présentent à leurs bureaux n'essuient jamais un refus; ils reçoivent toujours une certaine aide : renseignements et documents, assistance pour remplir des formulaires (domaine important pour cet organisme) ou conseils sur les tribunaux et les appels.

Un répondant du Newton Advocacy Group a souligné que le personnel de l'organisme établit une distinction entre la prestation d'une aide générale et l'orientation des clients dans une direction particulière. Cet organisme cherche surtout à renseigner les clients sur leur situation et à leur offrir des choix, tout en les laissant finalement décider quoi faire. Dans cette veine, le personnel informe les gens sur les ressources disponibles, les indemnités, leurs droits et leurs responsabilités légaux et il les aide à évaluer un problème et à cerner les solutions possibles. De plus, le répondant a souligné que le personnel accompagne les clients ayant des problèmes de santé mentale à des procédures officielles. De même, un répondant de l'Advocacy Access

Program de la BC Coalition of People with Disabilities a déclaré que les membres du personnel n'étaient pas en mesure de fournir des conseils juridiques aux clients parce qu'ils n'étaient pas avocats. Les clients peuvent recevoir des renseignements juridiques, mais on ne leur donne pas de directives quant à une voie particulière à suivre.

Le Nelson Advocacy Centre et Branching Out ont une position semblable. Le personnel du NAC renseigne les clients sur le système et leur fournit des renseignements juridiques, mais il ne leur recommande aucune démarche particulière. Le répondant de Branching Out s'est dit d'avis que, plus les clients peuvent se débrouiller eux-mêmes, mieux ils se sentent face à leur situation. Toutefois, en plus de fournir des renseignements et des choix à ses clients, Branching Out leur offre la possibilité de consulter son personnel, au besoin. Celui-ci peut, par exemple, les accompagner à des réunions s'ils ne peuvent pas ou ne veulent pas s'y rendre seuls et les aider à remplir des formulaires. Parfois, il donne aussi des conseils juridiques dans ses domaines de compétence.

Le groupe Newton Advocacy organise également chaque semaine une clinique juridique bénévole où les clients peuvent recevoir gratuitement des conseils pendant une demi-heure. Cela ne comprend que des idées, des renseignements et des directives sur la façon de procéder, et l'on ne prend aucune mesure particulière au nom des clients de la clinique. Il existe des critères d'admissibilité pour participer à cette clinique, mais ils ne sont pas aussi exigeants que ceux qu'a établis l'Aide juridique.

### ***Représentation***

Les groupes Terrace Anti-Poverty et Together Against Poverty fournissent une représentation concernant l'aide au revenu et le logement locatif, et Together Against Poverty fait aussi un certain travail en matière d'assurance-emploi. Branching Out, Active Support, Newton Advocacy et MOSAIC fournissent également une représentation pour les questions relevant du droit des pauvres. En ce qui concerne Active Support, cela peut signifier fournir un soutien ou servir de représentant non spécialisé. Le Newton Advocacy Group a déclaré que l'on pouvait fournir une représentation lorsqu'il n'y avait pas de risque d'escalade, c'est-à-dire quand on ne risque pas que la question prenne de l'ampleur au point de revêtir une dimension pénale. Toutefois, un répondant de cet organisme a souligné qu'en raison de la nature de plus en plus légaliste du droit des pauvres, la participation des avocats est de plus en plus nécessaire. Le Downtown Eastside Women's Centre fournit une représentation en matière d'aide au revenu, de logement et d'indemnités pour accidents du travail et pour diverses autres questions. L'Advocacy Access Program de la BC Coalition of People with Disabilities fournit une représentation devant les tribunaux administratifs, plus particulièrement en ce qui concerne les questions liées aux prestations d'invalidité.

Le représentant de MOSAIC a déclaré que, même si l'on fournissait une certaine représentation par le biais de l'Advocacy Program, les clients sont régulièrement renvoyés à l'aide juridique. Rien n'oblige le personnel à avoir une formation juridique; ainsi, MOSAIC fournit divers niveaux d'aide juridique selon les compétences de la personne intervenant dans le dossier. De plus, l'organisme ne fournit une représentation juridique qu'aux personnes qui ne sont pas nées au Canada et qui répondent à certains critères financiers d'admissibilité. Dans la pratique,



toutefois, le répondant a souligné qu'habituellement, aucun problème financier ne se pose. Les clients qui ne sont pas admissibles du point de vue financier sont dirigés vers le service de référence aux avocats qui les renseigne sur la façon de se trouver un avocat.

Les membres du personnel du Nelson Advocacy Centre agissent à titre parajuridique afin de fournir une représentation non spécialisée (même s'ils ne sont pas à proprement parler des techniciens juridiques). Toutefois, des répondants de cet organisme ont souligné qu'ils réussissaient souvent à empêcher qu'une affaire se rende jusqu'au tribunal. Le personnel du NAC croit qu'on peut éviter les tribunaux si les clients reçoivent de bons renseignements, si les demandes sont bien remplies et si les choix sont convenablement évalués et l'affaire, bien structurée. D'après les répondants, « la plupart des affaires se règlent si l'on présente aux travailleurs une évaluation réaliste de ce que devrait obtenir le client ». Les représentants du NAC ont signalé qu'en réglant les affaires par la négociation, on obtient habituellement des résultats plus rapides et une meilleure protection pour les clients s'ils ont fait quelque chose de mal. Le groupe Together Against Poverty est aussi d'avis que les tribunaux ne représentent pas l'issue la plus courante pour les clients, dans le domaine du droit des pauvres, dans la mesure où le personnel tente de régler les affaires avant qu'elles atteignent ce point.

Les représentants ont signalé que le NAC avait récemment reçu davantage de cas d'appels (surtout dans le domaine des prestations d'invalidité) parce que, comme le croient les répondants, plus de gens se voient refuser des prestations. En outre, ils ont souligné que le NAC pouvait maintenant choisir de poursuivre des affaires que l'Aide juridique a rejetées en affirmant que le bien-fondé en est insuffisant. Le nombre de ces affaires a augmenté par suite des restrictions qu'impose la nouvelle loi de la Colombie-Britannique sur l'aide au revenu (p. ex., les contestations du délai d'attente de deux ans avant de pouvoir recevoir des prestations d'assistance sociale).

Trois organismes de la Colombie-Britannique ont soumis les renseignements suivants concernant les activités en matière de droit des pauvres. On doit considérer tous les chiffres présentés dans ces tableaux comme des estimations, mais il est évident que le nombre de clients qui reçoivent des services en matière d'aide au revenu dépasse de loin celui des dossiers ouverts dans les autres secteurs du droit des pauvres.

<b>NOMBRE TOTAL DE CLIENTS – DROIT DES PAUVRES, 2000-2001</b>	
<b>Question relevant du droit des pauvres</b>	<b>Nombre total de clients recevant une aide</b>
AE	20
RPC/SV	279
Aide au revenu	3 320
Logement	648
Indemnités pour accidents du travail	16
Différends entre débiteurs et créanciers	128
Autres	1 782

Source : Tableaux de collecte des données pour la Colombie-Britannique. Les données de ce tableau ont été amalgamées à partir des renseignements qu'ont fournis trois organismes.

L'un des groupes ayant soumis des données a mentionné que le nombre total de clients en matière de droit des pauvres augmentait. Selon le répondant, le personnel avait aidé 2 455 clients en ce qui concernait des questions relevant du droit des pauvres en 2000-2001 (un total qui comprend des questions non citées dans le tableau ci-dessus). En raison de modifications législatives et réglementaires récentes, on prévoit que le nombre de clients atteindra sans doute 5 000 en 2001-2002 selon les tendances observées au moment de l'entrevue.

Un organisme qui n'a pas voulu remplir les tableaux de collecte des données a estimé que son personnel aidait environ 12 000 personnes par année. Aucune donnée n'était disponible sur la répartition des clients dans les divers domaines de prestation des services ou en fonction des diverses questions juridiques. Toutefois, cet organisme se concentre sur les questions liées à l'aide au revenu et au RPC/SV.

<b>NOMBRE DE CLIENTS – DROIT DES PAUVRES, PAR GENRE DE SERVICE EN 2000-2001</b>				
Question relevant du droit des pauvres	Conseils/ Aide de nature générale	Conseils/ représentation juridiques	Préparation de demandes d'aide juridique	Autre aide*
AE	12	0	8	0
RPC/SV	60	3	26	190
Aide au revenu	2 640 <sup>#</sup>	602 <sup>#</sup>	78	0
Logement	154	337	59	98
Indemnités d'accidents du travail	0	16	0	0
Différends entre débiteurs et créanciers	60	0	0	68
Autres	486	1 077	104	115
<b>TOTAL</b>	<b>3 412</b>	<b>2 035</b>	<b>275</b>	<b>471</b>

Source : Tableaux de collecte des données pour la Colombie-Britannique. Les données de ce tableau ont été amalgamées à partir des renseignements qu'ont fournis trois organismes.

\* Cela peut comprendre l'aide fournie aux clients dans d'autres catégories et/ou affaires que les organismes n'ont pas classées dans des catégories de projets propres au projet.

<sup>#</sup> Un des organismes ayant soumis des données ne peut établir une distinction entre le travail général et le travail juridique fait au titre des affaires relatives à l'aide au revenu. Afin de fusionner les données, j'ai intégré toutes les affaires d'AE mentionnées par ce groupe (environ 948 par année) dans la catégorie « conseils/aide de nature générale ». Toutefois, certaines de ces affaires appartiennent sans doute à la catégorie « conseils/représentation juridiques ». Dans l'ensemble, cela signifie que le nombre de clients dans la catégorie « conseils/aide de nature générale » est sans doute quelque peu sur-déclaré alors que celui des clients dans la catégorie « conseils/aide juridique » est quelque peu sous-déclaré.

Comme le révèle le tableau ci-dessus, les organismes communautaires s'affairent le plus souvent à donner des conseils ou une aide de nature générale, mais ils fournissent aussi couramment des conseils juridiques et une représentation. Il importe toutefois de rappeler que l'examen précédent sur les conseils offerts montre que les activités les plus fréquemment décrites comme étant des conseils juridiques sont habituellement de nature procédurale (aide à remplir des formulaires, appels téléphoniques au nom de clients, etc.) et qu'elles ne comportent aucune aide juridique particulière. En outre, plusieurs répondants ont exprimé l'opinion que le personnel préfère ne recommander à leurs clients aucune voie particulière. À la lumière de ces déclarations, il ressort du tableau précédent que la majeure partie des activités des organismes communautaires en



matière de droit des pauvres sont de nature générale et/ou procédurale plutôt que précisément juridique.

Deux des trois organismes qui ont fourni des données sur leurs clients bénéficiaires de conseils juridiques et de services de représentation ont pu ventiler les renseignements entre les diverses questions juridiques. D'après le tableau qui suit, l'aide au revenu est un domaine primordial au sujet duquel on donne des conseils juridiques et offre des services de représentation; le logement est ce qui fait le plus souvent l'objet des affaires portées devant les tribunaux ou en appel.

<b>CLIENTS – CONSEILS JURIDIQUES ET REPRÉSENTATION, PAR GENRE DE QUESTION EN 2000-2001</b>				
Question relevant du droit des pauvres	Conseils/aide juridiques	Représentation		
		<i>Tribunal</i>	<i>Appel</i>	<i>Total</i>
AE	0*	0*	0*	0*
RPC/SV	3	0*	0*	0*
Aide au revenu	400	72	189	261
Logement	27	100	210	310
Indemnités pour accidents du travail	0*	0*	16	16
Différends entre débiteurs et créanciers	0*	0*	0*	0*
Autres	44	452	546	998

Source : Tableaux de collecte des données pour la Colombie-Britannique. Les données pour ce tableau ont été amalgamées à partir des renseignements qu'ont fournis deux organismes.

\* Ces colonnes ne comprennent pas les clients comptés dans la catégorie « Autre aide » dans les tableaux de collecte des données.

Deux organismes qui ont fourni des services d'information et de représentation ont communiqué des données sur les caractéristiques de leurs clients en droit des pauvres. En ce qui concerne le sexe, les deux organismes servaient surtout des femmes. L'un d'eux destinait expressément ses services aux femmes, tandis que l'autre disait que sa clientèle était constituée de femmes à 68 p. 100.

En ce qui a trait à l'âge, les deux organismes ont déclaré que les adultes constituaient la principale clientèle, dans une proportion de 93 p. 100 pour un organisme et de 85 p. 100 pour l'autre. Les jeunes ne représentaient que 5 p. 100 et 12 p. 100, respectivement, de la clientèle de ces groupes et les personnes âgées, 2 p. 100 et 3 p. 100.

Seulement un de ces deux organismes a fourni des données sur l'origine ethnique et la langue des clients (Droit des pauvres).

Origine ethnique	Pourcentage de l'ensemble des clients	Langue maternelle	Pourcentage de l'ensemble des clients
autochtone	70	anglais	79
asiatique	8	asiatique	8
blanche	19	autochtone	3
noire	3	autre	10

Source : Tableau de collecte des données pour la Colombie-Britannique.

Quatre organismes interrogés en Colombie-Britannique ont soumis des renseignements sur les coûts liés à leurs services en droit des pauvres. Un organisme ne répartit pas les renseignements

sur les coûts par genre de services, mais plutôt par programme. En 2000-2001, cet organisme a signalé que le Welfare Advocacy Program avait coûté 52 000 \$ (deux défenseurs/représentants à temps plein). Le coût du Mental Health Consumer Advocacy Program (qui fournit des services relatifs aux droits des consommateurs et à d'autres questions relevant du droit des pauvres aux clients ayant des problèmes de santé mentale) atteignait, dit-on, 764 000 \$ (deux défenseurs/représentants à temps plein). En dernier lieu, le Child Protection Advocacy Program a coûté 70 000 \$ en 2000-2001 (un gestionnaire de programme travaillant quatre jours par semaine et un membre du personnel à temps partiel).

Un répondant du second organisme a estimé que, dans le cadre de la plupart des programmes, les services de représentation en droit des pauvres coûtaient environ 40 \$ à 65 \$ par client (mais cela exclut certains services intensifs d'éducation et de counselling offerts aux victimes de violence, etc.) Si l'on se fonde sur le nombre estimatif de clients qu'avait servis cet organisme en 2000-2001, les services liés au droit des pauvres avaient coûté entre 98 200 \$ et 159 575 \$. Il convient d'interpréter ce chiffre avec prudence, car il ne repose pas sur une comptabilisation détaillée des coûts ou des participants au programme.

Le troisième organisme a estimé que le coût de ses services en droit des pauvres avait atteint 80 000 \$ en 2000-2001. La ventilation des coûts entre des genres particuliers de services n'a pas été fournie. Le quatrième organisme a signalé que le coût de ses services s'était chiffré à 215 000 \$ en 2000-2001. Le tableau donné ci-dessous montre une répartition de ces coûts en fonction des genres de services.

Vulgarisation juridique	Conseils/ aide de nature générale	Conseils/ aide juridiques	Préparation des demandes d'aide juridique	Représentation devant les tribunaux	Représentation lors d'appel
17 200 \$	27 950 \$	10 750 \$	25 800 \$	53 750 \$	79 550 \$

Source : Tableau de collecte des données pour la Colombie-Britannique.

## Types de questions relevant du droit des pauvres

### *Assurance-emploi (AE)*

Deux organismes fournissent régulièrement une aide en matière d'AE, et un troisième procure dans ce domaine des renseignements et une aide de nature générale aux clients ayant des problèmes de santé mentale. Un quatrième organisme fournit habituellement une aide en matière d'AE, mais à l'heure actuelle, le défenseur/représentant responsable du domaine est en congé; le nombre de clients servis a donc considérablement diminué.

Les répondants de trois des autres organismes ont déclaré que le personnel pouvait à l'occasion aider les gens en ce qui avait trait à des questions d'AE si elles relevaient de sa compétence. Toutefois, ces organismes renvoient généralement les gens à l'Aide juridique, aux bureaux d'AE ou à d'autres groupes pour qu'ils y obtiennent une aide. Un quatrième groupe a mentionné qu'il ne fournissait généralement pas d'aide en matière d'AE, mais qu'il pouvait procurer certains renseignements aux clients, notamment en ce qui concernait les questions d'ordre médical. Le dernier organisme n'offre aucune aide relativement aux questions d'AE.





### ***Régime de pensions du Canada (RPC/SV)***

Cinq organismes fournissent de l'aide sur les questions relatives au RPC/SV, deux répondants ayant souligné qu'il s'agissait d'un domaine où ils recevaient beaucoup de demandes sur les réglementations fédérale et provinciale concernant les prestations d'invalidité. Quatre de ces groupes assurent des services divers (renseignements généraux et aide pour remplir les formulaires, services de représentation, etc.); le cinquième groupe ne fournit généralement que des conseils de base. Un sixième organisme procure des renseignements et une l'aide de nature générale aux clients ayant des problèmes de santé mentale en ce qui concerne le RPC et la SV.

Les trois autres organismes renvoyaient surtout les gens ailleurs pour qu'ils y obtiennent une aide sur les questions relatives au RPC/SV, notamment à l'Aide juridique, à des organismes de personnes âgées et à des bureaux gouvernementaux. Cependant, un de ces trois groupes offre à l'occasion une certaine aide directe, si le personnel a les compétences voulues pour répondre à la question posée; un deuxième groupe offre des documents écrits sur le RPC et la SV

### ***Aide au revenu (AR)***

Tous les organismes interrogés ont décrit l'AR comme un domaine principal de travail. Les types d'aide que fournissent les organismes varient : renseignements et aide de base, représentation non spécialisée dans le cadre d'audiences et devant les tribunaux, etc. Deux organismes se spécialisent en quelque sorte dans les demandes de prestations d'invalidité et dans les questions connexes.

Un répondant a déclaré que le régime du droit des pauvres devient de plus en plus légaliste et qu'en conséquence, il est davantage nécessaire que les avocats participent aux processus officiels. En même temps, ce répondant a précisé toutefois que la représentation non spécialisée et le soutien des pairs demeurent essentiels pour que les gens ne « passent entre les mailles du filet ». C'est particulièrement vrai, maintenant que des modifications ont été apportées au régime d'aide juridique et que la majorité des services propres au droit des pauvres vont être éliminés.

### ***Logement et différends entre propriétaires et locataires***

Après l'aide au revenu, les questions de logement et les différends entre propriétaires et locataires constituent, pour les organismes du domaine du droit des pauvres interrogés en Colombie-Britannique, le plus vaste domaine de travail. Six organismes ont souligné qu'ils assuraient régulièrement des services dans ce domaine et que celui-ci représentait une partie importante de leur travail (bien que l'un d'eux ait signalé qu'il ne s'occupait pas d'affaires d'arbitrage dans ce domaine, mais qu'il renvoyait les clients à la Tenants Rights Action Coalition).

Deux autres organismes fournissaient des services de représentation pour les questions de logement et les différends entre propriétaires et locataires jusqu'à ce que leur financement soit éliminé. Un groupe collabore maintenant avec l'Aide juridique par l'entremise de cliniques hebdomadaires afin que les nombreux clients qui leur étaient auparavant renvoyés par l'Aide juridique pour obtenir une aide en matière de logement aient une ressource vers laquelle se

tourner. L'autre organisme avait auparavant un défenseur/représentant à temps plein qui assurait aux clients des services directs dans le domaine du logement, mais le personnel ne peut plus maintenant qu'offrir des renseignements généraux et un manuel d'auto-assistance (bien que le répondant ait souligné que le personnel pouvait à l'occasion fournir une aide concernant les questions de logement s'il travaillait déjà avec le client pour régler une autre question). De plus, il y a dans cet organisme un membre du personnel qui fait un travail systémique de développement communautaire lié aux questions de logement.

Le dernier groupe fait beaucoup de travail dans le domaine du logement et il ne fournit aucune représentation aux audiences. Toutefois, il peut fournir une certaine documentation aux clients qui ont des questions dans ce domaine.

### ***Indemnités pour accident du travail***

Seulement un organisme a cité les indemnités pour accidents du travail comme étant un domaine où il assurait des services réguliers, bien que deux autres groupes aient fait remarquer qu'une certaine aide pouvait être offerte si le personnel possédait la compétence nécessaire. Les huit autres organismes ont précisé qu'ils ne donnaient aucune aide en cette matière ou que les clients étaient renvoyés ailleurs (notamment à l'Aide juridique ou au bureau du conseiller des travailleurs). Un de ces huit répondants a affirmé que l'organisme ne s'occupait pas des indemnités pour accidents du travail parce que les dossiers à cet égard sont trop complexes, mais un autre représentant a précisé que les affaires de cette nature nécessitaient un traitement trop long pour qu'un organisme communautaire puisse s'en occuper.

### ***Différends entre débiteurs et créanciers***

Cinq organismes fournissent une aide limitée en ce qui concerne les différends entre débiteurs et créanciers. Deux de ces groupes donnent des renseignements ou des conseils de nature générale, notamment sur la façon dont fonctionne le système et sur les ressources existant dans la collectivité pour résoudre les problèmes dans ce domaine. Les trois autres groupes ont dit qu'habituellement, ils renvoyaient les gens ailleurs lorsqu'il s'agissait de problèmes entre débiteurs et créanciers, bien que deux répondants aient précisé que le personnel pouvait fournir une aide très limitée s'il possédait les connaissances voulues. Les quatre autres organismes ne fournissent aucune aide relativement aux différends entre débiteurs et créanciers.

Deux organismes ont fait observer qu'on avait éliminé les autres ressources communautaires qui existaient auparavant pour régler les différends entre débiteurs et créanciers et que cela aura sans doute de graves conséquences. Ces répondants ont affirmé que l'absence de ces ressources risquait d'accroître la pression pour que les groupes communautaires combler les lacunes créées dans ce domaine –rôle qu'ils ne s'attendent pas à pouvoir bien remplir.



---

## **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

### ***Types de personnel***

Les organismes interrogés décrivaient généralement leur personnel comme étant composé de défenseurs/représentants. La majorité des membres du personnel n'ont pas de formation juridique, mais ils peuvent avoir une certaine connaissance du droit des pauvres fondée sur leurs études (certificat de représentant), sur leurs emplois antérieurs ou sur des expériences personnelles (p. ex., une expérience concernant le bien-être, l'assurance-emploi, les prestations d'invalidité). Les membres du personnel des organismes interrogés sont la plupart du temps assez peu nombreux, de sorte que les bénévoles et les étudiants fournissent couramment des services sur des plans allant du travail administratif à l'aide directe à la clientèle. Un organisme ne comprend que des bénévoles, et aucun membre du personnel n'est rémunéré. Le répondant de ce groupe a déclaré que les principaux bénévoles misaient sur leurs relations avec d'autres membres ou d'autres groupes de la collectivité pour obtenir au besoin des renseignements et des ressources.

Cinq organismes ont du personnel possédant des antécédents juridiques. Dans deux organismes, la totalité ou une partie des défenseurs/représentants doivent bénéficier d'une supervision juridique pour que l'organisme ait son financement; dans l'un de ces groupes, les défenseurs eux-mêmes possèdent une formation parajuridique. Dans ce cas, toutefois, le répondant a fait observer que le personnel assurait plus de services que n'en aurait offert un technicien juridique, en fournissant à la fois une aide directe au client et des services de représentation concernant des questions qui touchent l'ensemble de la collectivité.

Dans le tiers des cinq organismes possédant du personnel juridique, il existe deux membres du personnel ayant une certaine formation juridique, et ce sont les deux seuls parmi les 13 membres du personnel qui ne possédaient pas d'expérience personnelle concernant le régime du droit des pauvres. Le quatrième organisme a déclaré que certains membres du personnel avaient obtenu une formation par l'entremise de la Legal Services Society et qu'il essayait d'encourager le personnel à profiter des possibilités de formation chaque fois que c'était possible. Le personnel du dernier groupe compte actuellement un avocat qui fournit des services de représentation, mais il ne s'agit pas d'une exigence du poste. C'est le seul organisme ayant dit qu'il n'utilisait aucun bénévole, à cause de préoccupations concernant la confidentialité.

### ***Sources de financement***

La Law Foundation et le gouvernement provincial (notamment le ministère des Ressources humaines) sont les deux principales sources de financement de huit des neuf organismes interrogés en Colombie-Britannique. Les autres organismes de financement plus modestes comprennent : les églises, les entreprises locales, les dons (en argent et en nature), les frais d'adhésion symboliques, les casinos et les jeux, les fondations privées, les groupes de protection de la santé et de la santé mentale, Centraide et les campagnes de levée de fonds. Un organisme ne reçoit aucun financement pour ses activités.

La Law Foundation accorde un financement à six des organismes interrogés en Colombie-Britannique. Les répondants ont tendance à qualifier ce financement de stable, bien que l'un d'eux ait souligné que rien n'était désormais plus stable dans le domaine de la représentation depuis l'élection du gouvernement provincial, particulièrement en ce qui concernait les questions de pauvreté. Un autre représentant a déclaré qu'avant les compressions annoncées, le financement de la Law Foundation n'aurait pas été qualifié de particulièrement stable, mais qu'il semblait maintenant très fiable en comparaison.

La Law Foundation est la principale source de financement de trois des six groupes qu'elle soutient; deux autres groupes reçoivent de la province la majeure partie de leur financement. Pour un organisme que finance principalement la Law Foundation, les jeux de bienfaisance constituent la deuxième source de financement en importance, suivie des contributions de Centraide et des administrations municipales. Mise à part l'aide de la Law Foundation, les dollars de Centraide constituaient la seule autre source qualifiée de stable.

Cinq organismes reçoivent un financement du gouvernement provincial. Tous les cinq sont financés par le ministère des Ressources humaines, les autres sources provinciales pour trois groupes étant le ministère de la Santé, le ministère des Services à la communauté, aux Autochtones et aux femmes et le ministère du Procureur général. Tous les organismes qui reçoivent un financement provincial qualifiaient celui-ci d'extrêmement incertain dans le contexte actuel des compressions et des restrictions fiscales. Que la province soit pour ces organismes un bailleur de fonds à court ou à long terme, les répondants de chaque organisme ont évoqué l'incertitude avec laquelle ils doivent maintenant composer.

Les jeux de bienfaisance constituent la principale source de financement des services essentiels de représentation qu'assure un organisme. Celui-ci considérait ce financement comme étant généralement stable à l'heure actuelle, mais le répondant se préoccupait de ce qui pourrait arriver dans l'avenir, compte tenu de l'orientation du gouvernement provincial. Parmi les autres sources de financement de ce groupe, il y avait les dons et des contrats concernant des projets particuliers (les contrats actuels sont avec Situation de la femme Canada et BC Housing, bien qu'on s'attende à perdre cette dernière source en juin). Un autre organisme qui reçoit de l'argent des jeux disait qu'au fil du temps, cette source de financement avait été la plus stable. Le gouvernement provincial constitue le principal bailleur de fonds de cet organisme, bien que ce dernier reçoive aussi une aide de la Law Foundation et de diverses autres sources de moindre envergure.



## Points forts et faiblesses des services offerts en droit des pauvres

La section qui suit présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du régime actuel de prestation des services en droit des pauvres en Colombie-Britannique. Un des neuf organismes interrogés n'a pas répondu aux questions sur les expériences qu'il avait vécues au contact du régime.

### *Domaines problématiques*

**Incidence des compressions.** Tous les organismes interrogés en Colombie-Britannique se sont dits inquiets de l'incidence des compressions actuellement mises en œuvre dans la province. Comme le décrivait un représentant, la Colombie-Britannique « fait face à une crise » : les compressions augmenteront la demande de services de représentation au moment même où l'on réduit le financement de ces services.

Les répondants ont cerné une vaste gamme de préoccupations, notamment l'accès diminué des citoyens aux services et un financement réduit pour les organismes qui assurent les services (entre autres, l'élimination quasi totale de l'aide financière au droit des pauvres). Plusieurs organismes ont déclaré qu'ils recevaient un nombre croissant d'appels de gens inquiets de l'incidence des compressions et qu'ils craignaient que les groupes communautaires ne puissent combler les vides engendrés par la réduction ou l'élimination d'autres services. Un autre répondant a signalé que le régime du droit des pauvres en Colombie-Britannique était déjà « à peine suffisant » avant les compressions; une fois mises en œuvre les initiatives annoncées récemment, il n'y aura essentiellement plus de services.

**Perte de l'aide juridique liée aux questions relevant du droit des pauvres.** La perte des services d'aide juridique auparavant offerts dans le domaine du droit des pauvres en Colombie-Britannique constitue, d'après tous les répondants, inquiète plus que tout. D'une part, les organismes craignent que cette perte se traduise inévitablement par une grave diminution de l'accès des gagne-petit à la justice, en particulier chez les habitants des campagnes et d'autres régions où l'accès aux services est déjà difficile. D'autre part, le manque de services d'aide juridique en droit des pauvres augmentera considérablement le fardeau des organismes communautaires. Il ne restera que ceux-ci pour combler les lacunes au chapitre des services juridiques nécessaires aux clients pauvres. Toutefois, la facilité avec laquelle les représentants non spécialisés peuvent maîtriser les questions juridiques diminue au fur et à mesure que le droit des pauvres devient plus technique et plus complexe. Ainsi, plus de gens « passeront entre les mailles du filet », ce qui augmentera la colère et le mécontentement d'une partie de la population qui a déjà tendance à se sentir privée de ses droits.

**Manque de financement.** Mise à part la préoccupation générale exprimée par tous les organismes au sujet de l'incidence des compressions sur les niveaux de financement, deux répondants ont souligné expressément le fait que le financement du travail en matière de droit des pauvres est trop limité. Cette lacune empêche les organismes d'étendre leurs services à des domaines non couverts actuellement et d'aider plus de clients dans le régime du droit des pauvres. Cette situation est particulièrement problématique en raison des récentes réductions des services d'aide juridique, car le nombre de personnes qui éprouvent des problèmes juridiques

relevant du droit des pauvres augmente au moment même où diminue le soutien accordé aux organismes qui s'occupent de ces questions. De plus, un répondant a déclaré que la réduction du financement risquait de susciter des différends nuisibles entre les organismes qui rivalisent pour obtenir les fonds restreints.

Un répondant a dit qu'avec les ponctions faites dans les services du gouvernement provincial, les employés qui restent dans le ministère des Ressources humaines « auront désespérément besoin » de l'appui des groupes communautaires, car les membres de la collectivité les submergeront de demandes d'aide. Devant cette crise imminente, ce répondant a affirmé que le gouvernement provincial pourrait devoir affecter d'autres crédits au travail de représentation. Toutefois, tous ont admis qu'en ce qui a trait au financement du droit des pauvres, il existe une grande insécurité générale qui risque peu de diminuer à court terme.

Enfin, un répondant a souligné que le régime du droit des pauvres est particulièrement sous-financé aux chapitres de l'éducation et de la formation. Il faudra davantage de ressources pour apprendre aux gens comment administrer leur maigre revenu et leur inculquer des connaissances pratiques de base. À l'heure actuelle, faute de soutien dans ce domaine, trop de gens passent entre les mailles du filet.

**Inefficacité de l'aide juridique.** Un répondant a insisté sur le fait que, même avant les compressions, l'aide juridique était un « système extrêmement inefficace » dans le domaine du droit des pauvres. L'aide juridique existe sans doute techniquement pour les questions relevant du droit des pauvres, mais le personnel de l'aide juridique « ne tient pas vraiment à connaître les problèmes, la collectivité ou les ressources existantes » dans ce domaine. En conséquence, il est souvent incapable d'aider ou d'orienter les gens comme il faut. Le répondant a aussi soutenu que ce personnel avait tendance à considérer que les gens pauvres « ne méritaient pas » l'aide juridique et que l'accès aux services était nul à toutes fins utiles dans certaines parties de la province, même avant les récentes compressions.

Un répondant d'un autre organisme a souligné qu'avant les compressions, l'aide juridique ne couvrait pas toutes les questions relevant du droit des pauvres. Dans la mesure où toute question non couverte par l'aide juridique donnait déjà lieu à une lacune importante dans le régime du droit des pauvres en Colombie-Britannique, les modifications annoncées récemment auront pour effet d'accroître sensiblement le nombre de lacunes.

### ***Réussites***

**Éléments positifs du régime du droit des pauvres avant les compressions annoncées récemment.** *Deux organismes ont affirmé qu'avant les récents développements, le régime du droit des pauvres fonctionnait assez bien dans l'ensemble, dans les limites du financement offert. Bien que la nécessité existe depuis longtemps d'accroître les ressources, les répondants de ces groupes estimaient que la portée et la répartition des services fournis étaient « correctes – pas extraordinaires, mais correctes ». Ces répondants ont ajouté que la représentation juridique auparavant offerte par le biais de l'aide juridique en droit des pauvres était assez bonne, bien qu'il y ait eu des domaines importants où la couverture aurait dû être fournie aussi.*



Dans le même ordre d'idées, un répondant a souligné que les ressources communautaires confidentielles offertes par les gens ayant une expérience personnelle des questions relevant du droit des pauvres constituaient un élément précieux du régime du droit des pauvres en Colombie-Britannique. Lorsque les gens possèdent une expérience des questions relatives à la pauvreté, ils peuvent plus facilement établir un rapport avec les clients et comprendre les pressions qui s'exercent sur eux. Ainsi, les travailleurs communautaires se distinguent des travailleurs des ministères qui, d'après ce répondant, ne pouvaient réellement comprendre la situation des gens pauvres.

Dans le même contexte, un autre répondant a dit que, pour les clients, la possibilité immédiate d'obtenir des renvois, des renseignements, des conseils et des services de représentation auprès des groupes communautaires constitue l'élément le plus positif du régime du droit des pauvres. Le fait que l'organisme puisse fournir à court et à long terme une aide sur divers plans constitue un grand avantage pour les clients, et il s'agit d'une caractéristique des groupes communautaires que l'on devrait retrouver ailleurs.

**Soutien de la Law Foundation.** Un répondant a mis en lumière le rôle positif que joue la Law Foundation en soutenant le travail de représentation dans le domaine du droit des pauvres. D'après ce représentant, la Law Foundation « reconnaissait l'importance de financer les organismes communautaires afin de fournir des services de représentation supervisés par des juristes » et il a estimé qu'il fallait louer les efforts qu'elle déployait sur ce plan.

## Alberta

On a interviewé six organismes communautaires en Alberta. Quatre d'entre eux ont dit qu'ils servaient toute personne qui venait leur demander une aide (bien que l'un d'entre eux se consacre plus particulièrement aux personnes d'origine chinoise). Un groupe a souligné qu'il n'aidait que les personnes à faible revenu et qu'il ne s'occupait d'aucune question liée à la jeunesse. Le dernier organisme se consacre aux membres des Premières nations, mais le répondant a dit qu'il ne refuserait pas de servir d'autres personnes. Les organismes interrogés travaillent surtout dans les régions de Calgary et d'Edmonton.

### Types de services liés au droit des pauvres

Les services qu'offrent les organismes interrogés en Alberta s'adressent aux personnes à faible revenu, sans toutefois se limiter nécessairement aux questions relevant du droit des pauvres. Par exemple, en plus de fournir des renseignements et des conseils sur le système juridique et sur la façon d'agir dans le cadre des procédures administratives, certains organismes offrent des services de counselling et de sensibilisation visant à soutenir et à aider les personnes à faible revenu. Comme les programmes de ce genre s'adressent aux personnes pauvres tout comme l'aide fournie en droit des pauvres, les répondants n'ont souvent pas considéré les activités en droit des pauvres comme étant distinctes, dans leur description des services de leurs organisations respectives.



Vulgarisation juridique	Tous les organismes interrogés en Alberta fournissent aux personnes à faible revenu des services de vulgarisation juridique : ateliers, séances d'information, formation et production et distribution de documents, entre autres.
Renvois	Tous les organismes interrogés en Alberta renvoient des gens à d'autres ressources selon les besoins du client.
Préparation des demandes d'aide juridique	Deux organismes aident à préparer des demandes d'aide juridique.
Conseils	Cinq organismes fournissent des conseils en droit des pauvres (en particulier, l'aide voulue pour remplir des formulaires). Deux organismes coordonnent également des cliniques juridiques où les clients peuvent obtenir des conseils.
Représentation	Un organisme fournit une représentation légale (bien que principalement en matière pénale); trois autres offrent des services de représentation non spécialisée en droit des pauvres.

### ***Vulgarisation juridique***

Tous les organismes interrogés en Alberta ont dit qu'une de leurs principales fonctions consistait à fournir des renseignements sur diverses questions et processus juridiques. Comme le faisait remarquer un répondant, les personnes à faible revenu sont généralement à l'écart du système juridique; en leur procurant des renseignements sur leurs droits légaux et sur les processus juridiques, on les rattache au système.

Le répondant de Support Network a décrit son organisme comme étant une agence d'information et de renvois. Les membres du personnel contribuent à informer les gens sur le droit des pauvres et sur d'autres questions en donnant des renseignements et en répondant aux questions au téléphone. De même, la Calgary Chinese Community Services Association assure un service d'information et de renvois auquel les gens peuvent recourir pour obtenir une aide ou des documents sur une vaste gamme de questions. Selon un représentant de Philia Advocacy, la principale fonction de l'organisme consiste à fournir des renseignements; en effet, celui-ci informe les gens sur les lois, les politiques et d'autres questions se rapportant à leur situation. Le groupe Student Legal Services offre une vaste gamme de brochures, et des étudiants en droit fournissent bénévolement des renseignements juridiques au téléphone. Les Native Counselling Services distribuent surtout des renseignements sur les procédures judiciaires, sur les choix juridiques existants et sur les responsabilités de leurs clients dans le contexte de l'appareil judiciaire. La Boyle Street Community Services Co-op distribue les brochures et dépliants qu'elle produit avec d'autres organismes.

Les ateliers, les activités d'information et les séances de formation occupent aussi beaucoup cinq des organismes interrogés. La Calgary Chinese Community Services Association met sur pied des conférences, des ateliers, des programmes de sensibilisation et des présentations à l'intention des médias. Philia Advocacy organise des ateliers pour les défenseurs/représentants et les Student Legal Services ont une équipe d'éducation et de sensibilisation juridiques qui se rend dans les écoles, les refuges, les établissements pour toxicomanes, etc. Les Native Counselling Services produisent des vidéos d'éducation juridique et présentent des ateliers sur divers sujets. La Boyle Street Community Services Co-op dirige des ateliers de formation et organise des activités de sensibilisation et de counselling dans la collectivité, dans une variété de domaines (jeunes de la rue, soutien à la famille, adultes, santé mentale).





## ***Renvois***

Tous les organismes interrogés en Alberta renvoient des gens à d'autres groupes communautaires, à des bureaux gouvernementaux, à la Commission des accidents du travail, à des refuges, à l'aide juridique, etc., selon les besoins des intéressés. Mis à part le Support Network qui se limite à diffuser des renseignements et à offrir des renvois, les organismes dirigent habituellement ailleurs les clients s'ils ont besoin de services spécialisés, si leur affaire est particulièrement complexe, ou s'il leur faut des renseignements ou une aide dépassant les compétences du personnel.

## ***Préparation des demandes d'aide juridique***

Philia Advocacy et la Boyle Street Co-op aident à préparer des demandes d'aide juridique. Les Native Counselling Services ont souligné qu'ils offraient auparavant une aide en ce domaine, mais que celle-ci a été interrompue.

## ***Conseils***

Tel que le mentionne le tableau qui précède, cinq organismes interrogés en Alberta offrent des conseils en droit des pauvres. Deux fois par mois, la Calgary Chinese Community Services Association coordonne avec des avocats bénévoles des cliniques juridiques où les clients peuvent obtenir gratuitement des conseils. L'Association fixe pour eux des rendez-vous aux cliniques auxquelles elle fournit des interprètes. Si les avocats des cliniques estiment que le client a besoin d'une aide juridique plus poussée, l'Association peut lui obtenir un rendez-vous auprès de l'Aide juridique. De même, des étudiants en droit se rendent à la Boyle Street Co-op une fois par semaine pour y assurer un service semblable à celui d'une clinique juridique et pour offrir gratuitement aux clients renseignements et conseils. Outre ce service, le personnel de la Coopérative donne des conseils de nature générale et juridique sur une gamme de sujets s'il possède les connaissances nécessaires (sinon, les clients sont dirigés ailleurs), il accompagne les clients à des rendez-vous s'ils souhaitent un soutien supplémentaire et il aide à remplir formulaires et demandes.

Le personnel des Native Counselling Services aide à remplir les formulaires, mais le répondant a souligné que les conseils fournis ne visent pas à orienter les clients dans une voie particulière. C'est également le cas de Philia Advocacy et des Student Legal Services. Selon le répondant de Philia Advocacy, l'organisme n'estime pas qu'il donne des conseils juridiques, mais plutôt qu'il aide les clients à remplir les formulaires; il prodigue aussi des conseils généraux et fournit des renseignements sur diverses questions. Le répondant des Student Legal Services a fait observer que les bénévoles offrent aux clients des renseignements et des choix, mais qu'ils les laissent décider de la façon dont leur affaire doit être traitée.

## ***Représentation***

Quatre organismes fournissent des services de représentation en droit des pauvres. Les Student Legal Services le font dans divers contextes. Toutefois, la majeure partie du travail de cet organisme relève du domaine pénal, la plus importante question de droit civil étant celle du droit

régissant propriétaires et locataires. Ces services sont fournis aux personnes à faible revenu, et aucun n'est destiné aux jeunes.

Les membres du personnel des Native Counselling Services représentent leurs clients dans diverses procédures et devant des tribunaux administratifs. Parmi les exemples qu'a soulignés le répondant, citons les droits de la personne, l'indemnisation des accidentés du travail et les procédures relatives à l'aide au revenu. De même, le personnel de Philia Advocacy fournissent une représentation non spécialisée en ce qui concerne toute une gamme de questions, notamment l'assurance-emploi, le RPC et la SV, l'aide au revenu, le logement, les questions liées aux relations entre propriétaires et locataires et l'indemnisation des accidentés du travail. Le répondant a laissé entendre que les services de représentation offerts visaient surtout à soutenir les clients. Les travailleurs des services d'approche de la Boyle Street Co-op fournissent également une représentation non spécialisée, mais les questions juridiques plus complexes sont renvoyées à l'Aide juridique.

La Calgary Chinese Community Services Association n'offre pas de services de représentation, mais elle fournit des interprètes aux clients dans le cadre de procédures juridiques.

## **Types de questions relevant du droit des pauvres**

### ***Assurance-emploi (AE)***

Les organismes interrogés ne s'occupent pas beaucoup des questions d'assurance-emploi. Deux d'entre eux ne le font carrément pas, un autre fournit des renvois uniquement, et un quatrième a souligné qu'il transmet généralement à Développement des ressources humaines Canada les rares demandes qu'il reçoit. Les deux autres organismes ont déclaré qu'ils fournissent une aide concernant les demandes d'assurance-emploi en travaillant avec les gens qui se sont vu refuser des prestations ou qui ont du mal à accéder au système. L'un de ces groupes a explicitement souligné que son personnel aidait à préparer les appels et qu'il fournissait une représentation non spécialisée.

### ***Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse (RPC/SV)***

Trois organismes ne fournissent qu'à l'occasion une aide et/ou des renvois concernant les questions liées au RPC et à la SV, et l'un d'eux a souligné que ce n'était pas là un de ses principaux domaines de service parce qu'il existe d'autres groupes qui se consacrent précisément aux personnes âgées. Trois organismes aident les clients en ce qui a trait aux réclamations présentées au RPC et à la SV, en préparant des appels et en fournissant une représentation non spécialisée, ou en donnant des renseignements, en écrivant des lettres, en communiquant avec des bureaux gouvernementaux, en aidant à remplir des demandes et ainsi de suite.

### ***Aide au revenu (AR)***

Les six organismes interrogés en Alberta aident les gens en matière d'aide au revenu. Deux ont souligné qu'il ne s'agissait pas d'un domaine principal de service et que l'aide se limite habituellement à fournir des renseignements sur les processus de demande ou d'appel et à l'aide



à la préparation d'affaires pour les comités de révision. L'un de ces groupes a aussi fait observer que son personnel aide les clients en matière d'AR s'ils éprouvent des difficultés linguistiques. Trois organismes font beaucoup de travail lié à l'AR; un des répondants a décrit ce domaine comme étant un domaine « principal ». Ces groupes fournissent des renseignements, aide les gens à remplir des formulaires, préparent des appels et assurent une représentation non spécialisée lors de procédures d'examen et devant les tribunaux. Un des organismes se limite à fournir des renvois en matière d'AR.

### ***Logement et différends entre propriétaires et locataires***

Le logement et les différends entre propriétaires et locataires constituent un des domaines où les organismes offrent le plus de services en Alberta. Un organisme ne fournit que des renvois, mais cinq autres assurent une gamme de services (deux d'entre eux décrivant le logement comme étant une des questions « prédominantes » pour eux). Ces groupes offrent notamment les services suivants : renseignements, conseils, représentation juridique et non spécialisée concernant des affaires particulières (y compris des appels, au besoin), représentation générale concernant les questions de logement, et coopération avec d'autres ressources et organismes communautaires (y compris la police, les agences de location, etc.). Un de ces cinq organismes coordonne la tenue d'un registre des logements grâce auquel le personnel collabore avec les propriétaires afin de trouver des logements à prix modique, d'aider les clients à obtenir des locaux d'habitation à prix abordable et de tenter d'obtenir le soutien dont les clients ont besoin auprès de l'assistance sociale et d'autres ressources (dépôts de garantie, formation des locataires sur leurs droits et responsabilités).

### ***Indemnités pour accident du travail***

Deux organismes fournissent régulièrement une aide en matière d'indemnités pour accidents du travail, l'un d'entre eux préparant des appels et fournissant une représentation non spécialisée aux demandeurs qui se sont vu refuser des prestations ou dont les paiements ont été interrompus. Deux organismes ne fournissent que des renvois en ce qui concerne les indemnités pour accidents du travail; un troisième dit qu'il peut fournir une certaine aide, mais que les demandes sont si rares que ce domaine de service ne revêt pas une grande importance. Le dernier organisme répond aussi aux demandes dans ce domaine, mais il ne fournit que des renseignements de base et des renvois.

### ***Différends entre débiteurs et créanciers***

Aucun des organismes interrogés n'a mentionné qu'il offrait des services importants dans le domaine du droit des débiteurs et des créanciers. Un organisme a affirmé que le personnel répondait aux demandes et fournissait des renseignements généraux; les cinq autres groupes ont déclaré qu'une certaine aide de base et des renvois pouvaient être fournis de temps à autre. Un répondant d'un organisme a fait observer qu'il était difficile de trouver un service gratuit vers lequel on puisse diriger les débiteurs et les créanciers ayant un différend.

### *Autres questions*

Un répondant d'un organisme a déclaré que le personnel travaillait beaucoup avec des personnes handicapées et des patients ayant des troubles de santé mentale afin de leur trouver des ressources gouvernementales et communautaires et d'élargir ainsi leur infrastructure de soutien.

### **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

#### *Types de personnel*

Un seul organisme, les Native Counselling Services, possède un avocat dans son personnel. Les autres organismes interrogés en Alberta ont décrit les membres de leur personnel comme étant des travailleurs non spécialisés, des défenseurs/représentants, des travailleurs communautaires ou des travailleurs des services d'approche. Des étudiants en droit, en particulier, et d'autres étudiants, en général, travaillent aussi auprès de ces organismes à titre bénévole ou dans le cadre d'un stage. Le groupe Student Legal Services est manifestement un organisme dirigé par des étudiants, bien qu'ils travaillent sous la supervision de professeurs et d'avocats du secteur privé. Sur le plan administratif et sur d'autres plans, les bénévoles sont essentiels au travail de certains organismes et des avocats du secteur privé au service des cliniques juridiques.

#### *Sources de financement*

Il n'existe pas de tendance particulière concernant le financement des organismes interrogés en Alberta, bien que la plupart d'entre eux reçoivent des fonds de sources gouvernementales fédérales (notamment le ministère de la Justice et Développement des ressources humaines Canada), provinciales ou municipales (les villes). On a décrit habituellement le financement provincial comme étant le moins stable, et plusieurs répondants ont attribué les fluctuations aux réductions budgétaires et affirmé que la mutation des priorités budgétaires et des politiques suscitait constamment de l'incertitude. Le gouvernement provincial (le ministère de l'Enfance et de la Famille et le ministère de la Santé) constituait une importante source de financement pour un groupe et il fournissait un soutien limité, ou dans le cadre de projets, à trois autres. Centraide est une source de financement à long terme pour deux organismes qui, l'un et l'autre, l'ont décrite comme étant stable. De même, l'Alberta Law Foundation représente une source fiable de soutien financier pour deux des groupes interrogés. Les universités, les particuliers, les frais d'adhésion et les levées de fonds constituaient d'autres sources de revenus pour quelques organismes.



## Points forts et faiblesses des services liés au droit des pauvres

La section suivante présente les commentaires des répondants concernant ce qui fonctionne bien, ce qui fonctionne moins bien et les principales lacunes du régime actuel de prestation des services en matière de droit des pauvres en Alberta.

### *Domaines problématiques*

**Insuffisance des services.** Nombre de répondants ont souligné qu'il était heureux qu'il existe un système permettant de fournir des services juridiques et de soutien aux personnes à faible revenu, mais que ce système demeurerait insuffisant. Trop de gens encore « passent à travers les mailles du filet », car ni l'Aide juridique ni les autres services de représentation ne les aident. D'après un répondant, les organismes communautaires tentent de combler ces lacunes, mais leurs services ne suffisent pas pour garantir à tous et à toutes un accès à la justice.

À titre d'exemple, un répondant a dit que l'Aide juridique en Alberta ne s'occupait pas des questions relevant du droit civil étrangères au droit de la famille. Il y a eu des progrès en droit de la famille et en droit pénal, mais pas dans d'autres secteurs du droit civil. Selon ce répondant, le problème est particulièrement évident quand il s'agit du droit des relations entre propriétaires et locataires; il touche souvent les personnes à faible revenu pour qui il existe alors peu de ressources. Ce représentant a estimé que 30 p. 100 des personnes à faible revenu sont exclues essentiellement du système de justice et qu'elles ont une capacité limitée de faire valoir leurs droits en ce domaine. Ce qu'il a qualifié de « monopole » exercé par la profession juridique dans le système de justice n'aide pas la situation, puisque les avocats peuvent en somme « choisir qui ils souhaitent servir » et qu'ils offrent peu d'aide dans les domaines moins attrayants ou moins lucratifs du droit.

### *Manque de ressources financières et humaines*

Dans le même contexte, un autre répondant a fait observer que le financement insuffisant offert aux organismes communautaires ne leur permet pas de fournir les services requis aux personnes à faible revenu. D'après lui, cette lacune a notamment pour résultat que les organismes se voient forcés de limiter leurs services à un groupe donné ou à un domaine particulier du droit au lieu d'adopter une démarche plus holistique. De même, un autre répondant a déclaré que trop d'organismes se fient aux bénévoles pour mettre en œuvre leurs programmes, ce qui rend instable la prestation des services en raison du roulement des bénévoles et de l'incertitude quant aux ressources humaines dans l'avenir. Un troisième répondant a exprimé une opinion différente en soulignant qu'on offre de bons services en Alberta et que la couverture assurée est assez globale. Toutefois, le problème consiste à trouver la façon de fournir des services suffisants en dépit du manque de temps et de fonds.

### *Réussites*

**Approche individualisée des groupes communautaires.** Un répondant a souligné un trait positif du système juridique actuel, à savoir qu'il affiche « une certaine volonté de respecter les personnes défavorisées et d'être sensible à leur situation ». Ce répondant a en outre fait observer

que le rôle des organismes communautaires est fondamental, du fait qu'ils veulent et peuvent adopter une démarche plus individualisée pour résoudre les problèmes. Les membres du personnel de ces organismes reconnaissent que, pour assurer des services efficacement, il importe pour eux d'évaluer le soutien dont chaque personne a besoin et de trouver le meilleur moyen de le lui fournir.

## Saskatchewan

Six organismes communautaires ont été interrogés en Saskatchewan. Aucun ne limite strictement les segments de la population à qui il offre ses services, mais trois répondants ont souligné que les personnes à faible revenu et/ou en chômage constituaient la principale clientèle de leur organisme. La plupart des organismes servent toutes les personnes qui se présentent à eux, mais un groupe a souligné que ses services s'adressaient surtout aux réfugiés; un autre a laissé entendre qu'il accorde une « attention particulière » aux femmes, aux personnes handicapées, aux jeunes et aux Autochtones. Un troisième organisme a tenté activement d'attirer des personnes handicapées et des Autochtones dans sa clientèle. Les groupes interrogés se trouvent à Regina et à Saskatoon.

TYPES DE SERVICES EN DROIT DES PAUVRES	
Vulgarisation juridique	Tous les organismes interrogés en Saskatchewan offrent un type quelconque de services de vulgarisation juridique. Ainsi, ils fournissent habituellement des renseignements et coordonnent des ateliers ou d'autres activités.
Renvois	La plupart des organismes interrogés en Saskatchewan renvoient des clients à d'autres organismes, au besoin. Trois ont souligné que l'Aide juridique est l'un de ceux-là, et deux autres ne renvoient personne à cette dernière.
Préparation des demandes d'aide juridique	Deux organismes aident à préparer des demandes d'aide juridique.
Conseils	Quatre organismes fournissent des conseils de nature générale aux clients. Deux ont mentionné explicitement qu'ils donnent des conseils juridiques, et un troisième a déclaré que la prestation de services dans ce domaine est fonction de la situation particulière et des connaissances du personnel.
Représentation	Trois organismes agissent à titre de défenseur dans le cadre de procédures officielles, mais un autre a signalé qu'il n'agit à ce titre qu'il ne le fait que de façon très irrégulière. Un quatrième organisme fournit parfois des services de représentation, tout dépendant des connaissances du personnel et de la situation particulière.

Un organisme interrogé en Saskatchewan, Roots of Poverty, est unique parmi les groupes interviewés aux fins du projet. En effet, il a été formé pour réaliser un projet à court terme dont l'objet était de créer des ressources communautaires et de responsabiliser la population à l'égard de la pauvreté (nature de la pauvreté, ressources existantes pour l'enrayer, stratégies, etc.). Dans le cadre de ce projet, on a organisé des colloques et des ateliers communautaires afin de faciliter le dialogue entre les membres de la collectivité (notamment les personnes à faible revenu) et de procurer des occasions aux gens d'exprimer leurs préoccupations. Ces activités fournissaient des possibilités d'apprentissage informel, de réseautage et de développement communautaire; dans ce contexte, on abordait des sujets allant de l'animation au leadership et à l'acquisition de compétences. Compte tenu de la nature particulière du projet Roots of Poverty et du fait qu'il n'offre pas de services directs aux clients, les renseignements recueillis auprès de l'organisme ne figurent pas dans l'examen ci-dessous portant sur les services offerts en droit des pauvres, sur la dotation en personnel et sur le financement.



## ***Vulgarisation juridique***

L'Unemployed Worker's Centre fournit à sa clientèle des renseignements sur des questions liées à tous les aspects du régime d'assurance-emploi. De même, la Public Legal Education Association (PLEA) produit et rend accessible au grand public des documents d'information sur une vaste gamme de sujets juridiques. Ainsi, elle rédige des brochures, des guides et des articles pour les journaux locaux, elle organise des conférences, des présentations communautaires, des ateliers sur les compétences juridiques et des cours gratuits sur le droit.

Le groupe Equal Justice for All fournit des conférenciers et organise sur demande des ateliers sur une vaste gamme de questions juridiques. Habituellement, les écoles, les comités de justice sociale des églises, les hôpitaux, les universités et les organismes de services aux immigrants demandent les services de ce genre. En raison du faible financement, Equal Justice a fait savoir qu'il ne produisait plus aucune publication nouvelle ni aucun autre document. La Regina Open Door Society coordonne des ateliers sur des questions liées à l'emploi, sur les normes du travail, sur le maintien de l'ordre et sur d'autres questions d'intérêt pour les clients. Le personnel de Renters' Rights organise à l'occasion des ateliers qui portent, par exemple, sur le règlement des conflits. Cet organisme tient chaque mois des réunions sur les droits des locataires, les stratégies de représentation, la gestion des différends, etc.

## ***Renvois***

Quatre des organismes interrogés en Saskatchewan renvoient des clients à une vaste gamme d'autres ressources, notamment aux organismes communautaires, aux bureaux gouvernementaux et aux services de soutien, selon leurs besoins et la nature de la question. Le répondant de la PLEA a aussi déclaré que celle-ci forme des partenariats avec d'autres groupes communautaires pour réaliser des projets particuliers et qu'elle partage avec eux renseignements et ressources.

Trois organismes ont souligné qu'ils renvoyaient des clients à l'Aide juridique; deux en envoient aussi à d'autres ressources juridiques (la John Howard Society, des avocats du secteur privé et certains juges qui aident les gens « dans les coulisses » en rédigeant des lettres, etc.). Deux organismes ont souligné qu'ils n'aiguillaient personne vers l'Aide juridique parce que celle-ci ne couvre pas les questions de droit civil.

## ***Préparation des demandes d'aide juridique***

Seuls les organismes Regina Open Door Society et Equal Justice for All ont mentionné qu'ils aidaient les clients à remplir des demandes d'aide juridique. Toutefois, le répondant d'Equal Justice a souligné que cet organisme ne fournissait ce genre d'aide qu'aux personnes ne possédant pas les compétences pour remplir seules les demandes.

## ***Conseils***

La Regina Open Door Society donne aux clients des conseils de nature générale à titre individuel si la question se situe dans le champ de compétence du personnel. Autrement, on adresse le client à d'autres ressources. Le personnel de Renters' Rights n'offre généralement que des conseils

d'ordre général pour que les intéressés comprennent le processus juridique, les choix qui s'offrent à eux et les principaux organismes en cause. Toutefois, le répondant a mentionné que le personnel « va aussi loin qu'il le peut » pour les clients, dans les limites de ses connaissances et de son expérience.

L'Unemployed Workers' Centre donne aux clients des conseils généraux ou juridiques en matière d'assurance-emploi. De même, Equal Justice for All aide les clients en fournissant des conseils généraux et juridiques sur diverses questions. Pour ces deux organismes, fournir des conseils généraux, c'est procurer aux clients des renseignements sur leurs problèmes, les renseigner sur les lois et les politiques applicables et veiller à ce qu'ils connaissent leurs droits et leurs responsabilités. Donner des conseils juridiques, c'est aider les personnes à remplir des formulaires d'appel (ou autres) et, en ce qui concerne Equal Justice, rédiger des lettres au nom des clients et rassembler des renseignements de base.

### ***Représentation***

À l'heure actuelle, la Regina Open Door Society n'agit que très rarement à titre de défenseur dans le cadre de procédures formelles (le répondant ne se souvenait que d'un cas concernant l'AE). Toutefois, la Regina Open Door Society tente d'élargir sa gamme de services pour y ajouter la représentation non juridique devant les tribunaux et d'autres procédures officielles. Ce nouveau rôle consisterait surtout soutenir les clients et non à les orienter sur une voie juridique appropriée.

L'Unemployed Workers' Centre représente les personnes dans le cadre de procédures d'appel au sein du régime d'assurance-emploi. Equal Justice for All sert de représentant non spécialisé aux clients dans divers contextes, notamment l'aide au revenu. Les membres du personnel qui jouent ce rôle n'ont pas de formation juridique et ils ont donc tendance à accorder surtout un soutien. Le répondant d'Equal Justice a déclaré qu'auparavant, c'était aux avocats d'assister aux audiences, mais qu'en l'absence d'aide juridique civile en Saskatchewan, d'autres groupes ont dû intervenir dans ce domaine.

Tel que nous le mentionnions plus haut, le personnel de Renters' Rights fait tout ce qu'il peut au nom des clients, dans les limites de ses connaissances et de son expérience. Ainsi, il peut entreprendre une médiation avec le client ou tenter de négocier une entente entre propriétaires et locataires. Pour le répondant, c'était là du travail de représentation non spécialisée.

### **Types de questions relevant du droit des pauvres**

La Public Legal Education Association offre des renseignements, des publications et des ateliers sur une vaste gamme de questions juridiques, notamment sur les six questions qui suivent.

#### ***Assurance-emploi (AE)***

L'Unemployed Workers' Centre représente en Saskatchewan la principale source d'aide sur les questions d'AE. Un autre organisme a mentionné que son personnel faisait auparavant du travail dans ce domaine et qu'il allait jusqu'à la comparaître devant des comités d'appel dans les





affaires de refus de prestation, mais que maintenant, les clients étaient généralement dirigés vers le Workers' Centre.

### ***Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse (RPC/SV)***

Un seul organisme interrogé en Saskatchewan fournit une aide en ce qui à trait aux questions liées au RPC et à la SV. Ainsi, il procure des renseignements et des conseils généraux et juridiques et des services de représentation devant les tribunaux et dans le cadre d'appels. Le répondant a souligné que l'organisme recevait de nombreuses demandes de personnes à qui on avait refusé des prestations d'invalidité en présumant que leur invalidité n'était pas suffisamment grave pour justifier une couverture à long terme.

### ***Aide au revenu (AR)***

Un organisme de la Saskatchewan s'occupe principalement des affaires relatives à l'aide au revenu qui représentent environ 80 p. 100 de son travail. Le refus d'accorder des prestations régulières et spéciales constitue le problème le plus courant dans ce domaine. Un autre organisme assiste aussi les clients en matière d'aide au revenu, notamment en fournissant des renseignements, en aidant à la préparation des demandes et en accompagnant les clients aux bureaux des services sociaux pour s'y réunir avec les agents.

### ***Logement et différends entre propriétaires et locataires***

Deux organismes fournissent une aide en matière de logement. Outre qu'ils renseignent leurs clients sur les questions de logement, ils tentent d'agir à titre de médiateurs dans les conflits, de résoudre des différends et, de façon générale, de favoriser la communication entre les locataires et les propriétaires. Les deux organismes assurent aussi des services de représentation; ils portent des dossiers devant le Rentalsman Office, au besoin, si leur personnel possède les compétences voulues pour s'en occuper.

Le répondant d'un troisième organisme a souligné que celui-ci constituait auparavant la seule source de services de représentation sur les questions de logement. Avec l'arrivée d'autres groupes spécialisés, le personnel leur renvoie habituellement les clients ou à un ou deux avocats du secteur privé qui peuvent accepter des affaires dans ce domaine. Ce répondant a déclaré que les personnes à faible revenu se heurte souvent à un problème : ils ne peuvent pas payer les droits de dépôt exigés pour l'amorce d'un appel (p. ex., en cas d'éviction injuste).

### ***Indemnités pour accident du travail***

Un seul organisme aide réellement les clients à remplir les demandes d'indemnités pour accidents du travail; il dépose aussi pour eux les plaintes ou les appels liés à un refus de prestations. Un deuxième organisme s'occupe uniquement de diriger les personnes vers d'autres ressources, en ce qui concerne les indemnités pour accidents du travail.

### ***Différends entre débiteurs et créanciers***

Les organismes interrogés en Saskatchewan n'offraient pas de services directs concernant les différends entre débiteurs et créanciers, mais deux groupes ont mentionné qu'ils dirigeaient des clients vers d'autres ressources. Un répondant a souligné que des droits d'utilisation que les personnes à faible revenu ne pouvaient payer sont souvent exigés à cet égard, ce qui complique les renvois.

### **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

#### ***Types de personnel***

Un seul organisme comprend des avocats dans son personnel, et aucun organisme n'emploie des techniciens juridiques ou des travailleurs juridiques communautaires. Toutefois, un répondant d'un groupe a dit que celui-ci cherchait des sources de financement afin de donner à des membres du personnel une formation de travailleur juridique communautaire et d'accroître ainsi ses compétences juridiques.

D'autres organismes ont décrit leurs employés comme étant des agents de sensibilisation, des représentants non spécialisés et des travailleurs communautaires généraux provenant de divers milieux. Un organisme comptait un travailleur social parmi les membres de son personnel, mais la plupart se fiaient dans une certaine mesure aux bénévoles. Un autre organisme n'a pas de personnel rémunéré et mise exclusivement sur les bénévoles. Les étudiants en droit et les autres étudiants travaillent aussi auprès de bon nombre de ces organismes; certains sont rémunérés, d'autres non, et un organisme fait appel à des avocats du secteur privé qui donnent bénévolement de leur temps.

#### ***Sources de financement***

Il n'existe aucune tendance particulière en ce qui a trait aux sources de financement des organismes interrogés en Saskatchewan. Le financement provient du gouvernement fédéral (Justice), du gouvernement provincial et des municipalités (villes), des organismes syndicaux, de la Law Foundation, des Services sociaux, des organismes régionaux de santé, des églises, des organismes communautaires et des levées de fonds.

Parmi les sources plus importantes de financement décrites comme étant stables, on compte le gouvernement provincial, les organismes syndicaux et la Law Foundation. Le seul organisme qui a mentionné avoir reçu des fonds de Justice Canada a dit qu'il s'agissait d'une source de financement relativement stable pour des projets individuels. Un organisme qui reçoit des fonds d'organismes régionaux de santé et un soutien en nature d'autres groupes communautaires a déclaré également que le financement était stable mais insuffisant.

Le seul groupe qui a décrit son financement comme étant instable a dit que les subventions annuelles provenant de la municipalité était sa source principale de fonds. Les Services sociaux, les églises et les levées de fonds complétaient ce soutien.



Un organisme a mentionné qu'il ne recevait aucun financement particulier pour le travail lié au droit des pauvres ou pour le travail profitant aux personnes à faible revenu. Il ne s'agit là que d'un élément de leur travail général dans le domaine de l'établissement des immigrants.

### **Points forts et faiblesses des services offerts en droit des pauvres**

La section qui suit présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du régime actuel de prestation des services relatifs au droit des pauvres en Saskatchewan.

#### ***Domaines problématiques***

**Compressions financières.** Un répondant a signalé qu'à l'heure actuelle, rien ne fonctionnait bien dans le régime de prestation des services en droit des pauvres en Saskatchewan, car la province se trouve dans un cycle de compressions. Dans ce type de contexte, il est moins probable que l'on soutienne les services destinés aux personnes à faible revenu.

**Aide juridique.** Deux répondants ont souligné que l'absence de l'aide juridique en matière de droit civil (hormis le droit de la famille) fait problème; un troisième a mis en lumière la sous-représentation dans le domaine du droit des pauvres et l'accès restreint aux services. Le fait qu'il n'existe pas d'aide juridique en matière de droit des pauvres signifie que beaucoup de gagnepetit ont peu d'endroits où aller pour obtenir une aide. Il faut élargir le cadre du régime d'aide juridique afin que les pauvres aient accès aux services juridiques si elles ne peuvent se permettre d'avoir leur propre avocat. Un répondant a souligné également que les critères d'admissibilité à l'aide juridique étaient trop rigoureux, de sorte que trop de gens « passaient entre les mailles du filet ». Toutefois, cette situation s'applique davantage aux domaines du droit de la famille et du droit pénal puisque l'aide juridique n'est pas fournie à l'égard des autres questions relevant du droit civil.

**Contraintes : financement de l'aide juridique.** Deux répondants ont affirmé qu'en Saskatchewan, l'Aide juridique est surchargée et que le personnel a trop de travail; en conséquence, nombre de gens n'ont pas accès au régime. Le personnel s'occupe de tellement de cas qu'il ne peut fournir ni réponse ni mesure rapide dans le cadre d'une réclamation, ce qui a des effets nuisibles sur les clients qui finissent par devoir attendre. Un répondant a attribué ce problème aux restrictions financières que subissait l'Aide juridique et au fait qu'avec un budget si serré, elle ne pouvait embaucher d'autre personnel ni lancer d'autres programmes.

**Manque de ressources.** Un répondant a précisé que le manque de financement destiné aux groupes communautaires préoccupait beaucoup de gens. D'après lui, le manque de ressources empêche les organismes communautaires de faire plus de travail et d'aider plus de gens. Cette situation contribue à faire en sorte que les personnes à faible revenu n'ont pas toujours accès à l'aide dont elles ont besoin.

On se plaint qu'il n'existe pas de système efficace pour coordonner la participation des avocats du secteur privé dans le domaine du droit des pauvres. Cette plainte est liée elle aussi au manque de ressources. Selon un répondant, de nombreux avocats du secteur privé souhaitent faire ce type

de travail bénévolement, et ils le font. Toutefois, tant qu'il n'y aura pas de système à cet effet, il n'y aura aucun moyen de s'assurer qu'un personnel juridique compétent s'occupe de répondre aux besoins des clients.

Un répondant a soutenu que trop de ressources sont consacrées à la documentation et au matériel nécessaire pour conserver le financement attribué aux divers projets; c'est là un autre élément lié au manque de ressources. Les organismes qui tentent d'obtenir et qui reçoivent de l'argent pour des projets individuels consacrent trop de temps et d'argent à la recherche de fonds, à la rédaction de rapports préliminaires et à d'autres activités du même ordre. C'est un moyen inefficace de financer les groupes communautaires, car ceux-ci sont alors préoccupés par autre chose que leur mission première : offrir directement des services à la clientèle.

Dans un même ordre d'idées, un répondant a dit qu'on devrait payer les défenseurs/représentants pour ce qu'ils font, au lieu de les considérer comme étant des bénévoles. L'aide qu'ils fournissent aux clients est très précieuse et devrait être reconnue comme telle.

### *Réussites*

**Accès à la vulgarisation juridique.** Un répondant a déclaré que la disponibilité générale des documents de vulgarisation juridique constituait un élément positif, particulièrement dans un endroit comme la Saskatchewan dont la population est fortement rurale. Les agriculteurs et les autres habitants des campagnes ont besoin d'obtenir des renseignements sur divers sujets, mais il est peu probable qu'ils connaissent le réseau communautaire de lutte contre la pauvreté. En diffusant largement la documentation écrite, on met les ressources à la disposition de la population, sans que quiconque ait à subir le jugement des autres.

**Médiation et règlement des conflits.** Un autre répondant a dit que la médiation et les stratégies de règlement des conflits auxquelles on recourt actuellement lorsqu'il y a un différend entre propriétaires et locataires permettent bien de traiter directement les problèmes dès le départ. Ce représentant pense que, souvent, les gens veulent seulement une chance de se faire entendre ou de s'exprimer, et que les réunions et les autres tribunes où cela peut se produire débouchent souvent sur des résultats positifs.



## Manitoba

On a interviewé cinq organismes communautaires au Manitoba. Un organisme offre surtout des services aux Autochtones, alors que deux autres disent que c'est là un important secteur où ils essaient d'assurer des services. Les deux derniers organismes servent toutes les personnes qui se présentent à eux, et leurs services ne sont orientés vers aucun groupe en particulier.

TYPES DE SERVICES LIÉS AU DROIT DES PAUVRES	
Vulgarisation juridique	Quatre des organismes interrogés au Manitoba offrent des services de vulgarisation juridique. Un organisme n'offre pas de services dans ce domaine.
Renvois	Tous les organismes interrogés renvoient des clients à d'autres ressources selon les besoins.
Préparation des demandes d'aide juridique	Aucun des organismes interrogés n'aide les clients à préparer les demandes d'aide juridique.
Conseils	Tous les organismes interrogés dispensent des conseils d'ordre général et juridique, bien que, pour plusieurs groupes, les conseils juridiques offerts soient relativement restreints.
Représentation	Quatre organismes sont disposés à fournir des services de représentation, et deux d'entre eux le font régulièrement. Un répondant a signalé que le personnel ne pouvait faire aucun travail de représentation, vu son statut d'organisme caritatif.

### *Vulgarisation juridique*

Le répondant de Winnipeg Harvest a déclaré que cet organisme essaie de sensibiliser davantage la collectivité aux questions liées à la pauvreté et de renseigner les gens sur elles. L'organisme ne produit pas sa propre documentation, mais il distribue des publications que produisent d'autres organismes. Le répondant du Community Unemployment Help Centre a estimé qu'environ 10 p. 100 du travail de cet organisme se fait dans le domaine de la vulgarisation juridique, notamment en ce qui a trait à la défense de l'intérêt public et aux politiques sociales. Norwest crée des documents qui font la promotion de ses programmes et services, mais les activités particulières de vulgarisation juridique que coordonne l'organisme sont fonction du personnel. Toutefois, elles comprennent des programmes de sensibilisation communautaire et des séances d'information. Cet organisme n'offre aucun service complet de représentation en droit des pauvres, mais une grande partie de son travail concerne les questions de santé.

Le Workers' Organizing Resource Centre offre des services différents de vulgarisation juridique : en effet, il forme les clients sur la façon de s'occuper de leurs propres problèmes juridiques. La formation se donne actuellement à titre individuel, mais le répondant a fait observer que l'organisme aimerait élargir ses services afin d'y intégrer des ateliers sur diverses questions juridiques (p. ex., comment s'occuper de son propre appel) et de produire les brochures connexes et d'autres renseignements.

### *Renvois*

Tous les organismes interrogés renvoient des clients à diverses autres ressources, au besoin. En ce qui concerne les questions juridiques, ils disent en diriger vers les organismes d'aide juridique, d'aide juridique aux Autochtones, de vulgarisation et d'information juridiques et (dans le cas de deux organismes) des avocats du secteur privé. Les autres bureaux où l'on fait des renvois comprennent une vaste gamme de groupes communautaires (dont des centres destinés aux travailleurs, des organismes de défense des femmes et des groupes autochtones), des bureaux

gouvernementaux, des bureaux de bande et la Commission des droits de la personne. En ce qui concerne les relations avec les autres groupes, un seul organisme n'a mentionné aucun système de renvois croisés. Le répondant a plutôt signalé que son organisme pouvait solliciter des opinions auprès d'autres organismes, mais qu'il s'occupait habituellement lui-même de fournir les services de représentation.

### *Conseils*

Tous les organismes interrogés au Manitoba offrent des conseils, habituellement de nature à la fois juridique et générale. Winnipeg Harvest donne des conseils généraux sous forme de renseignements et de renvois et il sert aussi de médiateur entre les assistés sociaux et les travailleurs, entre propriétaires et locataires, etc. Son personnel aide aussi à remplir des formulaires (p. ex., la déclaration de revenus), mais il ne fournit généralement pas de conseils juridiques qui orienteraient le client dans une certaine voie pour régler son problème juridique. Il renvoie généralement les clients à l'Aide juridique dans de tels cas. Toutefois, Winnipeg Harvest entretient des rapports avec certains avocats du secteur privé qui conseillent bénévolement des clients; parfois, un technicien de l'Aide juridique se rend auprès d'un organisme pour donner un atelier à des clients.

Le Community Unemployment Help Centre fournit des conseils généraux et juridiques, et c'est là un élément important des services qu'il procure à ses clients. Ces services se rapportent à l'assurance-emploi; le personnel remplit des formulaires, fournit des renseignements et répond à des questions. Norwest offre une gamme semblable de services et souligne notamment que son personnel donne une aide liée aux procédures (entre autres, pour remplir des formulaires), qu'il rédige des lettres ou qu'il appelle des organismes ou des bureaux au nom des clients.

Le Workers' Organizing Centre aide les clients à obtenir des rendez-vous auprès des services de l'aide au revenu, de la Commission des accidents du travail, de l'Aide juridique ou d'autres groupes appropriés, et à remplir des formulaires; il donne aussi des renseignements généraux. Comme nous le disions précédemment, cet organisme procure aussi à des particuliers une formation sur la façon de traiter de questions juridiques particulières. L'un de ses répondants a déclaré que le nombre de conseils juridiques offerts par le Centre est restreint et qu'il s'agit d'un domaine où il aimerait accroître ses services.

Les conseils offerts par l'Aboriginal Council of Winnipeg ne portent pas expressément sur les questions liées à la pauvreté, mais le personnel prête son assistance ou intervient au besoin au cas par cas. Ainsi, l'ACW peut aider à remplir des formulaires, répondre aux questions générales et donner des renseignements, mais à cause du manque de personnel, il lui est difficile d'offrir des services complets. Le répondant a souligné que le personnel ne donne pas beaucoup de conseils juridiques, mais qu'il compte sur ses rapports avec d'autres membres de la collectivité pour trouver quelqu'un qui puisse conseiller au besoin le client sur des questions particulières.

### *Représentation*

Le Community Unemployment Help Centre et le Workers' Organizing Resource Centre sont les principaux organismes qui fournissent une représentation en matière de droit des pauvres.



L'Unemployed Help Centre ne s'occupe que des questions liées à l'assurance-emploi (AE) et il agit à titre de représentant non spécialisé devant les tribunaux pour les clients à qui l'on a refusé des prestations. Selon son répondant, ces activités constitueraient environ 25 p. 100 du travail de l'organisme dans le domaine de l'AE. Les membres du personnel du Workers' Centre agissent à titre de défenseurs devant le tribunal de l'aide au revenu et dans le cadre d'appels, rôle que le répondant a décrit comme étant une « représentation par des pairs ». Cet organisme assure une représentation un peu comme un « délégué syndical » : les demandes sont traitées comme des plaintes syndicales. Un répondant du Centre a signalé que ce système fonctionne remarquablement bien pour l'organisme.

Norwest a fourni quelques services de représentation dans le cadre d'appels concernant un refus d'accorder des indemnités pour accident du travail, même s'il ne s'agit pas d'un domaine principal de service pour l'organisme. Le répondant a déclaré que l'on fournirait sans doute des services de représentation concernant d'autres questions si le besoin s'en faisait sentir, mais que l'organisme n'avait pas été saisi de telles affaires à ce jour. De même, le répondant de l'Aboriginal Council of Winnipeg a dit que celui-ci fournirait probablement des services de représentation s'il le fallait, mais que le besoin ne s'était pas encore manifesté.

Winnipeg Harvest est le seul organisme ayant souligné de manière explicite qu'il ne faisait aucun travail de représentation. Selon le répondant, sa situation d'organisme caritatif empêche le groupe d'assurer des services de représentation.

## **Types de questions liées au droit des pauvres**

### ***Assurance-emploi (AE)***

Un seul organisme fournit une aide en matière d'AE, le travail dans ce domaine représentant 80 p. 100 de sa charge. Fait intéressant, les représentants de l'organisme n'ont pas décrit leur travail comme relevant du domaine du droit des pauvres. Les quatre autres organismes dirigent ailleurs les clients ayant des questions sur l'AE, et un répondant a souligné que son organisme pouvait offrir un soutien marginal (p. ex., en répondant à des questions de base sur les droits et responsabilités).

### ***Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse (RPC/SV)***

Trois organismes ont déclaré que l'aide qu'ils donnent au sujet du RPC et de la SV se limite à la diffusion de renseignements très élémentaires et/ou à des renvois. Deux d'entre eux ont mentionné qu'ils recevaient rarement des demandes dans ce domaine et un a indiqué qu'il appuyait les groupes de personnes âgées et qu'il collaborait avec eux. Les deux autres ne fournissent aucune aide en la matière.

### ***Aide au revenu (AR)***

Pour trois organismes, l'aide au revenu constitue un domaine principal de services, et l'un d'eux a souligné qu'environ la moitié des demandes qu'il recevait concernaient ce domaine. Fait intéressant, un répondant d'un de ces groupes a affirmé que son organisme était le seul qui se

spécialise dans les questions relatives à l'aide au revenu à Winnipeg. Compte tenu des ressources dont disposent les autres organismes, toutefois, il existe manifestement d'autres sources d'aide.

Un organisme a souligné que l'aide au revenu n'était pas pour lui un domaine principal de service, mais que le personnel aidait parfois les gens à qui l'on avait refusé des prestations. Le dernier organisme renvoie à d'autres groupes les personnes qui ont des questions en matière d'aide au revenu.

### ***Logement et différends entre propriétaires et locataires***

Un organisme fournit une aide complète au sujet des questions liées aux différends entre propriétaires et locataires. Outre qu'il offre des renseignements et des cours, ce groupe a une équipe de médiation qui facilite les pourparlers entre locataires et propriétaires. Si ses efforts échouent, son personnel aide les clients dans le contexte de leur problème.

Trois organismes offrent une aide restreinte en ce qui concerne les différends entre propriétaires et locataires, et l'un d'eux a souligné qu'il aimerait accroître ses services en ce domaine, mais qu'il ne pouvait le faire faute de ressources. Selon ce groupe, il n'existe à Winnipeg aucun organisme qui s'occupe expressément des questions de logement. Un organisme ne fait que des renvois en cette matière.

### ***Indemnités pour accident du travail***

Trois des organismes interrogés au Manitoba offrent une aide en matière d'indemnités pour accident du travail. Les services fournis par deux groupes sont relativement restreints : pour l'un d'eux, des questions se présentent peu souvent dans ce domaine, alors que l'autre renvoie à la commission d'appel de la Commission des accidents du travail, à des groupes communautaires ou à l'Aide juridique les affaires nécessitant plus que la communication de renseignements de base. Le troisième groupe a mentionné que le bureau du conseiller des travailleurs, financé par le gouvernement provincial, était le principal organisme qui s'occupait des indemnités pour accident du travail. Cet organisme a toutefois conclu avec ce bureau une entente selon laquelle l'un ou l'autre aide les gens ou les dirige ailleurs, s'il a un arriéré de travail. Un des deux autres groupes se borne à diriger ailleurs les clients ayant une affaire relative aux indemnités pour accident du travail; l'autre organisme a souligné qu'il n'avait à ce jour reçu aucune demande dans ce domaine (bien que le personnel puisse fournir une aide si la question est abordée).

### ***Différends entre débiteurs et créanciers***

Les renvois à d'autres ressources communautaires et, pour un organisme, la communication de renseignements de base, représentent le seul service relatif aux différends entre débiteurs et créanciers qu'offrent les organismes interrogés.

### ***Autres questions***

Nombre d'organismes ont mentionné le droit autochtone et les questions de santé comme étant d'importants domaines de préoccupation pour lesquels les ressources sont insuffisantes au





Manitoba. Un organisme a aussi souligné que le personnel s'occupait de questions liées aux droits de la personne et aux normes d'emploi.

## **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

### ***Types de personnel***

Les organismes interrogés au Manitoba ont décrit leur personnel comme étant composé de travailleurs communautaires, de travailleurs des services d'approche, de travailleurs des services généraux (élaboration des programmes, communications) et de défenseurs/représentants. Aucun organisme ne compte dans son personnel des personnes ayant une formation juridique.

Plusieurs organismes comptent sur les bénévoles, notamment des avocats bénévoles du secteur privé, des étudiants et d'autres personnes, qui les aident à fournir les services. Un organisme a fait observer que son personnel communiquait au besoin avec les avocats de l'Aide juridique. Un groupe s'attend à ce que son effectif passe d'une seule personne rémunérée à deux ou trois personnes rémunérées au cours des prochains mois.

### ***Sources de financement***

Les organismes interrogés au Manitoba reçoivent des fonds d'une vaste gamme de sources, notamment : les gouvernements fédéral et provincial, Centraide, les organismes régionaux de santé, les syndicats, le Barreau du Manitoba et les membres de la collectivité (dons).

Deux organismes ont mentionné que Centraide constituait depuis longtemps une source de financement stable et à long terme. En revanche, deux des trois organismes qui reçoivent un financement de la province ont signalé qu'il était instable et sujet à changements, tout dépendant du parti au pouvoir. Le seul répondant qui n'a pas soulevé la question de la stabilité du financement gouvernemental venait d'un organisme ayant une relation tripartite avec les administrations fédérale, provinciale et municipale en matière de financement.

Un des représentants qui décrivait comme étant instable le soutien financier du gouvernement a mis en lumière la position rigide de la province qui refuse carrément de fournir un soutien financier aux services de représentation; pour lui, c'est là un problème important. La réduction des fonds dont bénéficiaient auparavant les organismes faisant du travail de représentation a eu d'immenses répercussions. Les organismes comme celui du répondant tentent encore de trouver de nouvelles sources de financement (le gouvernement fédéral, le Barreau, la collectivité autochtone) afin de poursuivre leur travail, mais certains ont en fait disparu (p. ex., la Manitoba Anti-Poverty Organization). Dans l'ensemble, on dit que, depuis l'imposition des compressions budgétaires, les services sont beaucoup plus incomplets en matière de droit des pauvres.

Un groupe ne reçoit des fonds que sous forme de dons. Même si le groupe utilise depuis longtemps ce mécanisme de financement, le répondant l'a qualifié d'instable. Un autre groupe compte sur les dons et les levées de fonds pour recueillir 20 p. 100 de son financement (la province et Centraide fournissent le reste). Pour un groupe, l'Office régional de la santé, source

de financement stable et fiable, constitue le plus important bailleur de fonds. Pour un autre groupe, les syndicats ont toujours constitué la plus importante source de financement.

### **Points forts et faiblesses des services offerts en droit des pauvres**

La section qui suit présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du régime actuel de prestation des services en droit des pauvres au Manitoba. Trois répondants ont estimé qu'ils ne pouvaient répondre aux questions sur les expériences qu'ils avaient vécues au sein du régime parce qu'elles concernaient des sujets hors de leurs domaines de compétence.

#### *Domaines problématiques*

**Insuffisance des services pour les peuples autochtones.** Plusieurs organismes ont signalé le manque de services destinés aux peuples autochtones en ce qui concerne les questions liées à la pauvreté, en général, et le soutien juridique dans ce domaine, en particulier. Les suggestions sur la façon d'établir de tels services n'ont pas été nombreuses, mais les répondants ont souligné qu'il s'agissait d'une grave lacune sur laquelle il fallait se pencher.

#### *Insuffisance des services*

Un répondant a déclaré que, la plupart du temps, il n'y avait tout simplement pas assez de services pour les personnes à faible revenu au Manitoba, souvent à cause du manque de ressources humaines et financières. Les défenseurs/représentants travaillent surtout à temps partiel et ils tentent de concilier leurs activités de représentation avec d'autres responsabilités professionnelles. Souvent, ces personnes n'ont ni beaucoup de formation spécialisée ni la possibilité d'en acquérir une. Le répondant a fait observer que son organisme souhaitait mettre sur pied un programme de formation entre défenseurs/représentants qui entraînerait une plus grande cohérence et une reconnaissance du travail que ces personnes font. Le travail des défenseurs/représentants est particulièrement précieux en ce qui concerne les questions relevant du droit des pauvres, car les personnes à faible revenu n'ont pas un accès facile au système judiciaire ou à d'autres moyens de se faire entendre et de faire respecter leurs droits. Dans la même vaine, un autre répondant a affirmé qu'il devait y avoir d'autres moyens de financer le travail de représentation que l'obtention du statut d'organisme caritatif puisque cette approche freine les activités de représentation.

#### *Réussites*

**Dévouement des défenseurs/représentants (Droit des pauvres).** Un organisme a fait observer que le dévouement et la détermination des personnes fournissant les services en droit des pauvres constituaient l'élément le plus positif du régime du droit des pauvres. Malgré les luttes incessantes concernant le financement et en dépit du fait que nombre de personnes soient bénévoles, le travail qu'elles font représente le point d'appui du système actuel.



## Ontario

Cinq organismes communautaires ont été interrogés en Ontario. Aucun d'eux n'a mentionné de groupe(s) particulier(s) à qui s'adressent ses services, sauf les personnes à faible revenu en général, et un organisme a souligné qu'il laissait aux clients éventuels le soin de définir ce qu'est un « revenu faible ». Deux des cinq organismes interrogés en Ontario ont toutefois affirmé que leurs services se limitaient aux adultes : un seul aide les personnes âgées de 25 ans et plus, et un autre n'offre aucun service aux jeunes.

Les organismes interviewés représentent plusieurs régions de l'Ontario, dont celles de la capitale et de London-Windsor et le Nord. Nous avons communiqué avec des groupes de Toronto dans le cadre de cette étude, mais nous n'avons organisé aucune entrevue, faute de temps et/ou de réponse de la part des participants éventuels.

TYPES DE SERVICES EN MATIÈRE DE DROIT DES PAUVRES	
Vulgarisation juridique	Quatre des cinq organismes interrogés en Ontario fournissent des services de vulgarisation juridique. Ils distribuent essentiellement des documents et des renseignements, mais deux groupes organisent régulièrement des conférences publiques et des ateliers.
Renvois	Tous ces organismes renvoient des clients à une vaste gamme d'autres ressources. Beaucoup de personnes sont dirigées vers les cliniques juridiques communautaires.
Préparation des demandes d'aide juridique	Aucun des organismes interrogés n'aide régulièrement les clients à remplir les demandes d'aide juridique.
Conseils	Quatre des organismes interrogés offrent des services surtout dans le domaine de l'aide en matière de procédures (remplir des formulaires, rédiger des lettres, etc.). Les organismes hésitent à orienter les clients dans une voie particulière.
Représentation	Trois organismes fournissent des services de représentation non spécialisée devant les tribunaux et aux audiences.

### *Vulgarisation juridique*

La Thunder Bay Coalition Against Poverty distribue des documents d'auto-assistance qu'elle obtient surtout par l'entremise de Public Legal Education Ontario et d'autres organismes. Windsor-Essex Low Income Families Together (W.E.L.I.F.T.) est également un organisme qui donne des renseignements et produit des documents sur une vaste gamme de sujets juridiques et autres à l'intention du public. Son personnel organise aussi à l'occasion des ateliers ou des assemblées afin de mettre en commun l'information recueillie sur les lois ou les faits nouveaux relatifs aux politiques.

En plus de fournir des brochures ou d'autres documents, le personnel de Link a créé une « trousse de survie » sur l'aide au revenu. Il participe également à des conférences, à des présentations et à d'autres campagnes, mais le répondant a déclaré que la majeure partie du travail se fait de personne à personne. De même, Life Spin distribue des documents d'information juridique et prend part à d'autres activités d'éducation juridique, y compris la coordination d'ateliers et de colloques éducatifs pour divers groupes. Le personnel de cet organisme donne des cours en représentation et a produit un guide de formation en ce domaine. Le répondant du London Unemployment Help Centre a souligné que celui-ci n'offre aucun service dans le domaine de la vulgarisation juridique.

### ***Renvois***

Tous les organismes interrogés renvoient des clients à d'autres ressources, tout dépendant de la situation et du problème juridique. Ces ressources comprennent une vaste gamme d'autres organismes communautaires, des bureaux gouvernementaux, des banques alimentaires, l'Aide juridique et, plus précisément, les cliniques juridiques communautaires qui font partie du réseau d'aide juridique. Tous les organismes ont clairement mentionné que ces cliniques constituent une importante ressource pour les clients qui font face à des problèmes liés au droit des pauvres (mais un répondant du London Unemployment Help Centre a souligné que celui-ci renvoie la plupart du temps à l'Aide juridique ses clients aux prises avec des questions pénales). Un répondant de la Thunder Bay Coalition Against Poverty a déclaré que, même si le personnel renvoie des clients à d'autres organismes communautaires pour diverses questions, il n'existe pas de ressources affectées expressément au droit des pauvres.

### ***Préparation des demandes d'aide juridique***

Aucun des organismes interrogés n'aide régulièrement les gens à remplir les demandes d'aide juridique. Le répondant de Link a souligné que le personnel fournit une telle aide en de très rares occasions.

### ***Conseils***

Les services qu'offre W.E.L.I.F.T. se limitent à fournir des renseignements et des renvois. On renvoie toujours à d'autres ressources les clients aux prises avec des questions ou des problèmes juridiques. Les quatre autres organismes donnent des conseils généraux et juridiques, notamment dans le domaine de l'aide en matière de procédures. Comme nous le disions plus haut, des répondants ont indiqué que leurs organismes respectifs ne cherchent habituellement pas à orienter les clients vers une solution juridique particulière; c'est pourquoi ils ne donnent aucun conseil juridique.

Le personnel de la Thunder Bay Coalition Against Poverty fait des appels ou écrit des lettres au nom de ses clients, de même qu'il remplit des formulaires et fournit des conseils de nature générale. Link procure des conseils et des renseignements généraux sur divers aspects du système juridique et sur la façon de s'y retrouver, il accompagne également les clients à des réunions, fait des appels en leur nom, les aide à remplir les formulaires et leur assure d'autres services semblables. Outre qu'il fournit l'aide susmentionnée en matière de procédures, Life Spin procure à ses clients des conseils et des renseignements pertinents de nature générale. Le répondant de cet organisme a souligné que le personnel préférerait, chaque fois que la chose était possible, laisser les clients prendre eux-mêmes leurs décisions sur la façon de procéder afin de leur permettre de se responsabiliser. Toutefois, il peut fournir une aide à des personnes qui ne sont pas en mesure de se débrouiller seules dans le système.

### ***Représentation***

Trois organismes assurent des services de représentation non spécialisée en droit des pauvres. Le London Unemployment Help Centre restreint son aide aux affaires d'assurance-emploi,



notamment en ce qui a trait au refus ou à la cessation des prestations. Les membres du personnel de Life Spin accompagnent des clients au tribunal et aux audiences à titre de représentants non spécialisés, dans les domaines de l'aide au revenu et de l'assurance-emploi; ils le font aussi en ce qui concerne le RPC, la SV et le logement. De même, les membres du personnel de Link servent de représentants non spécialisés dans les affaires d'aide au revenu, surtout en ce qui concerne les appels et le refus d'accorder des prestations. Le répondant a ajouté que le rôle que joue le personnel de Link aux audiences se limite à un soutien moral, même si certains membres du personnel ont reçu, par l'entremise des cliniques juridiques communautaires, une formation sur les tribunaux du logement locatif. Ainsi, l'organisme fera dans l'avenir plus de travail dans ce domaine.

W.E.L.I.F.T. et la Thunder Bay Coalition Against Poverty n'offrent aucune représentation devant les tribunaux ou aux audiences. Le répondant de la Coalition a déclaré que celle-ci n'avait pas besoin de fournir un tel service parce qu'il s'agit d'un domaine dont s'occupent les cliniques juridiques communautaires où le personnel possède une compétence en matière d'appels.

Un seul organisme ontarien a fourni des données sur ses services liés au droit des pauvres.

<b>NOMBRE DE CLIENTS – DROIT DES PAUVRES, EN 2000-2001*</b>			
Question relevant du droit des pauvres	Vulgarisation juridique	Aide/conseils de nature générale	Représentation devant les tribunaux
AE	-	400	5
RPC/SV	-	180	5
Aide au revenu	1 000	2 400	40
Logement	-	950	3
Indemnités pour accidents du travail	-	20	-
Débiteurs/créanciers	-	640	-
Autre	1 000	1 100	-
<b>TOTAL</b>	<b>2 000</b>	<b>5 690</b>	<b>53</b>

\* Les chiffres de ce tableau sont tous estimatifs.

Source : Tableaux de collecte des données pour l'Ontario.

<b>CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE EN DROIT DES PAUVRES EN 2000-2001*</b>		
Caractéristique de la clientèle		Pourcentage de l'ensemble des clients
Sexe	Femmes	70
	Hommes	30
Âge	19 ans et moins	10
	20 à 35 ans	40
	36 à 55 ans	40
	55 ans et plus	10
Langue #	Anglais	99
	Français	1
	Autre	0

\* Les chiffres de ce tableau sont tous estimatifs.

# Langue dans laquelle le service est offert.

Source : Tableaux de collecte des données pour l'Ontario.

Cet organisme a évalué à 61 000 \$ le coût de ces services en 2000-2001.

## **Types de questions relevant du droit des pauvres**

### ***Assurance-emploi (AE)***

Un organisme interrogé en Ontario travaille surtout dans le domaine de l'AE, alors que trois autres groupes fournissent une aide (renseignements et/ou renvois) mais ne reçoivent pas beaucoup de demandes. Un organisme ne procure aucune aide en matière d'AE, mais le répondant a fait remarquer qu'il ne reçoit pas de demandes d'aide dans ce domaine.

### ***Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse (RPC/SV)***

Deux organismes s'occupent régulièrement d'affaires relatives au RPC et à la SV; deux autres fournissent une aide (renseignements, renvois, formulaires, accompagnement des clients), même s'ils reçoivent rarement des demandes en la matière. Un répondant a souligné que le personnel de l'organisme renvoie ailleurs les clients dans les affaires de ce genre.

### ***Aide au revenu (AR)***

L'AR constitue le domaine principal auquel se consacrent trois organismes ontariens, et deux d'entre eux assurent des services de représentation non spécialisée. Parmi les problèmes fréquents, on compte le refus d'accorder des prestations; un répondant a souligné que la loi sur le programme Ontario au travail avait multiplié les problèmes. Deux organismes n'offrent que des renvois en matière d'AR.

### ***Logement et différends entre propriétaires et locataires***

Comme en ce qui concerne l'AR, trois organismes s'occupent souvent de questions liées au logement et aux différends entre propriétaires et locataires. La nature de l'aide varie : renseignements de base et conseils en matière de procédures (rédaction de lettres, appels téléphoniques, formulaires), et représentation non spécialisée. Deux organismes renvoient des clients à d'autres intervenants, lorsqu'il s'agit de questions de logement ou de différends entre propriétaires et locataires.

### ***Indemnités pour accident du travail***

Aucun des organismes interrogés ne fournit une aide considérable en ce qui concerne les indemnités pour accident du travail, et quatre ont fait observer que les renvois constituaient l'intervention la plus importante (bien que l'un d'eux puisse donner une aide en matière de procédures). Un organisme ne fournit aucune aide concernant les questions liées aux indemnités pour accidents du travail.

### ***Différends entre débiteurs et créanciers***

Un seul organisme fournit une aide dans le contexte des différends entre débiteurs et créanciers, surtout dans le domaine des services publics (et des interruptions de service). Il communique des renseignements et fournit une l'aide et des conseils en matière de procédures, et ce sont là les



principaux services qu'il offre. Trois autres organismes ont mentionné qu'il pouvait diriger les clients vers d'autres ressources lorsqu'il s'agissait de questions concernant les relations entre débiteurs et créanciers; le dernier groupe a répondu que le personnel n'offrait aucune aide dans ce domaine.

## **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

### *Types de personnel*

Les trois organismes dotés d'employés salariés ont dit que c'était des défenseurs/représentants non spécialisés. L'un de ces organismes n'a actuellement qu'un seul défenseur, et les deux autres ne comptent que sur des étudiants et des bénévoles pour assurer leurs services. Deux des organismes n'ont que des bénévoles.

### *Sources de financement*

Deux organismes reçoivent de Centraide un financement qu'ils ont qualifié de stable. Pour un groupe, Centraide est le seul bailleur de fonds. Les autres sources de financement varient : un organisme reçoit des fonds du gouvernement provincial et de la municipalité, un autre en reçoit du Barreau, deux obtiennent un financement auprès de syndicats, deux misent sur les dons et trois comptent en partie sur leurs propres levées de fonds. Les répondants de deux organismes ont souligné que ceux-ci ne reçoivent pas de fonds expressément pour représenter les pauvres et qu'ils utilisent à cette fin des crédits destinés à d'autres programmes. Parmi ces sources de financement, seul le gouvernement a été qualifié de source stable.

## **Points forts et faiblesses des services offerts en droit des pauvres**

La section qui suit présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du régime actuel de prestation des services liés au droit des pauvres en Ontario.

### *Domaines problématiques*

**Demande croissante et manque de ressources.** Selon quatre répondants, la principale faiblesse du régime actuel de prestation des services en droit des pauvres en Ontario réside dans le fait qu'il manque de ressources pour appuyer ce travail. Les répondants ont surtout fait valoir que les cliniques juridiques communautaires sont débordées, ayant plus de clients qu'elles ne peuvent en servir. Deux représentants attribuent ce fait en partie au nouveau régime d'aide au revenu créé par la loi sur le programme Ontario au travail – la nature « régressive » de celle-ci a accru le nombre de personnes aux prises avec des problèmes juridiques, mais il n'y a eu aucune augmentation parallèle des ressources consacrées aux services de représentation en droit des pauvres. En conséquence, les gens ont de plus en plus de difficulté à obtenir des services auprès des cliniques : comme le personnel manque de temps pour répondre à tous ceux qui ont besoin d'aide, on « réserve » souvent les services à une gamme plus étroite de dossiers. Dans l'ensemble, plusieurs répondants ont soutenu qu'il faudrait plus d'avocats et de travailleurs juridiques communautaires en droit des pauvres pour suivre l'évolution de la demande d'aide

juridique dans ce domaine et donner aux gens les possibilités d'obtenir le soutien dont ils ont besoin. Un répondant a aussi laissé entendre que, si les cliniques juridiques communautaires avaient plus de ressources, elles pourraient contribuer à la défense des politiques.

D'après deux répondants, le logement est un domaine où un appui accru s'impose. Un organisme a également souligné que l'aide au revenu est un domaine où il faut accroître les services, outre celui du droit de la famille (puisqu'il recoupe les questions de pauvreté). Ce répondant a aussi laissé entendre qu'il faudrait trouver de nouvelles possibilités au chapitre de la représentation individuelle. Les personnes qui ne sont pas en mesure de se débrouiller seules dans le système bénéficient de l'aide individuelle, compte tenu surtout des modifications législatives opérées actuellement en Ontario. Les gens sont incapables de suivre cette évolution et ne peuvent se renseigner assez rapidement sur les lois et les règlements qui les touchent.

**Manque de financement des organismes communautaires.** Un répondant a souligné que les organismes communautaires tentent de combler les vides laissés par le système juridique, mais qu'ils ont besoin d'un financement accru. Les organismes communautaires peuvent jouer un rôle important de représentation dans le contexte du droit des pauvres parce que, souvent, ils ne sont pas, contrairement à l'Aide juridique, entravés par un ensemble de règlements sur les questions couvertes et les clients admissibles. Grâce à cette souplesse accrue, on peut parfois trouver une solution avant qu'une intervention juridique soit nécessaire.

### *Réussites*

**Réseau de cliniques juridiques communautaires.** Selon quatre répondants, le réseau des cliniques juridiques communautaires relevant de l'Aide juridique est le seul élément positif du système actuel de prestation des services en matière de droit des pauvres. Malgré les pressions que subissent les cliniques en raison de la demande accrue de services, les répondants les considèrent comme étant une ressource fort précieuse tant pour les clients que pour les autres organismes. L'accès à un réseau de cliniques dotées de personnes ayant des compétences en droit des pauvres accroît les choix des gens aux prises avec des problèmes juridiques et procure aux groupes communautaires une ressource sur laquelle miser pour obtenir des renseignements, un soutien et des possibilités de formation.

## **Québec**

Nous avons mené sept entrevues au Québec, mais nous avons communiqué avec deux personnes d'un même organisme, à savoir l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et semi-retraitées (ADQR). Un représentant est à l'administration centrale de l'organisme et l'autre, dans un bureau régional.

La majorité des répondants du Québec ont mentionné que leur organisme offrait en général au moins un type d'aide à toutes les personnes qui se présentaient à lui. Toutefois, un représentant a déclaré que, dans la mesure où le droit des pauvres est lié aux personnes à faible revenu, on a tendance à accorder une place importante aux questions intéressant ce groupe. Un répondant d'un organisme a dit que, même si tous peuvent recevoir des renseignements et des conseils d'ordre général, il faut satisfaire à des critères particuliers pour bénéficier d'une représentation





juridique. Un seul organisme a mentionné que ses services se limitaient à un groupe particulier (les personnes âgées), bien qu'un autre représentant de cet organisme ait laissé entendre que, dans les faits, il ne refusait pas d'aider d'autres personnes.

Trois organismes différents ont soulevé la question de la situation géographique de leurs services. Deux de ces groupes ont souligné qu'ils aidaient des personnes vivant à l'extérieur de leur territoire, et le troisième a donné à entendre qu'une aide pouvait être accordée à des personnes d'autres régions, même si l'organisme sert en priorité sa propre région.

TYPES DE SERVICES LIÉS AUX DROIT DES PAUVRES	
Vulgarisation juridique	Tous les groupes interrogés au Québec assurent des services de vulgarisation juridique. Cinq organismes mettent sur pied des ateliers et des séances d'information, et cinq groupes distribuent de la documentation écrite à leurs clients.
Renvois	Tous les organismes renvoient des clients à d'autres, selon les besoins de ceux-ci. Tous les répondants ont mentionné que des clients étaient dirigés vers l'Aide juridique.
Préparation des demandes d'aide juridique	Trois groupes aident les gens à remplir les formulaires de demande d'aide juridique. Certains bureaux de l'ADQR offrent aussi une aide en cette matière.
Conseils	Tous les organismes interrogés fournissent un type quelconque de conseils généraux et/ou juridiques, bien que la plupart des groupes se limitent à aider les clients à remplir les formulaires ou à présenter des demandes en leur nom. Un seul groupe fournit directement des conseils et des avis juridiques.
Représentation	Quatre organismes interrogés au Québec fournissent des services de représentation dans le domaine du droit des pauvres.

### *Vulgarisation juridique*

Cinq organismes du Québec organisent des ateliers ou des séances d'information sur des questions liées au droit des pauvres. Le Regroupement de défense des droits sociaux, l'Association pour la défense des droits sociaux du Montréal métropolitain et le Comité des personnes assistées sociales de Pointe-Saint-Charles organisent des activités qui mettent l'accent sur l'aide au revenu. Les Services juridiques communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite Bourgogne s'occupent aussi principalement des questions d'aide au revenu, mais ils présentent parfois des séances d'information sur l'assurance-emploi. Cet organisme ne travaille plus aussi souvent qu'auparavant dans le domaine de l'AE, parce qu'il existe maintenant un organisme spécialisé dans les questions d'assurance-emploi (Action-chômage). Action-chômage offre des séances d'information à certains groupes, souvent à la demande d'employeurs ou de syndicats, ou pendant des périodes critiques (p. ex., lors de mises à pied massives). L'ADQR n'organise pas d'ateliers, mais les deux répondants de ce groupe ont signalé que des sections (il en existe 40 dans l'ensemble du Québec) organisent chaque mois des conférences sur divers sujets. Toutefois, ces conférences ne concernent pas toujours le droit des pauvres, et certaines ne mettent même pas l'accent sur un aspect juridique.

Les Services juridiques communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite Bourgogne et le Comité des personnes assistées sociales de Pointe-Saint-Charles participent également à des activités de formation. Les Services juridiques communautaires soutiennent d'autres organismes qui œuvrent dans le domaine du droit des pauvres en offrant une formation au personnel de première ligne, alors que le Comité donne une formation en matière de représentation. Tous les

organismes interrogés au Québec, sauf le Comité, ont mentionné qu'ils distribuait de la documentation écrite aux clients sur des sujets liés au droit des pauvres et sur d'autres questions.

### *Renvois*

Tous les organismes interrogés au Québec renvoient des clients à d'autres organismes, selon les besoins. À cet égard, les répondants ont notamment mentionné d'autres organismes communautaires, l'Aide juridique, le protecteur du citoyen, les bureaux gouvernementaux, les banques alimentaires et les avocats du secteur privé. Tous les organismes ont précisé qu'ils dirigeaient surtout leurs clients vers l'Aide juridique et divers autres groupes communautaires.

Le répondant des Services juridiques communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite Bourgogne a fait remarquer qu'il dirigeait surtout vers l'Aide juridique les clients qui avaient des problèmes relevant du droit de l'immigration et du droit pénal, car son organisme ne s'occupe pas de ces questions. Action-chômage a signalé que son personnel avait travaillé de concert avec l'Aide juridique pour élaborer et distribuer des renseignements sur la préparation de certificats médicaux (p. ex., pour des demandes de prestations d'invalidité). Le Comité des personnes assistées sociales renvoie à l'Aide juridique les clients qui ont des problèmes relevant du droit du logement et de la famille. Il est également le seul groupe à dire qu'il dirige des clients vers des avocats du secteur privé.

### *Préparation des demandes d'aide juridique*

Quatre répondants ont mentionné que leur organisme aidait les gens à remplir les demandes d'aide juridique : les Services juridiques communautaires, Action-chômage, l'Association pour la défense des droits sociaux et l'administration centrale de l'ADQR. Fait intéressant, le répondant régional de l'ADQR a fait observer que ce bureau, le Regroupement de défense des droits sociaux et le Comité des personnes assistées sociales n'aidaient pas les gens à préparer les demandes d'aide juridique.

### *Conseils*

Tous les organismes interrogés au Québec fournissent à leurs clients un type quelconque de conseils et d'aide de nature générale et/ou juridique. Le Regroupement de défense des droits sociaux offre surtout des conseils généraux sous forme de renseignements et de documentation; son personnel ne fournit des conseils juridiques qu'à l'occasion et surtout en matière d'aide au revenu. De même, Action-chômage répond aux questions des clients et les renseigne sur la loi. Selon les membres de son personnel, leur travail consiste à donner des conseils juridiques, c'est-à-dire à tenter de doter les gens des instruments dont ils ont besoin pour naviguer dans le système juridique et préparer leur dossier.

L'Association pour la défense des droits sociaux aide à remplir des formulaires et à examiner ceux qui sont déjà remplis et d'autres documents, et elle propose des modifications au besoin. Le Comité des personnes assistées sociales aide également les gens à remplir des formulaires, il donne des renseignements et répond aux questions. Le répondant de ce groupe a souligné que le personnel aidait aussi les clients, à l'occasion, à obtenir des renseignements sur leur dossier et/ou



sur leur plainte, en communiquant en leur nom avec un bureau ou un travailleur. Les répondants de l'ADQR ont dit que celle-ci se préoccupait surtout de fournir des renseignements, y compris des conseils sur les lois et sur les droits et responsabilités juridiques. Un répondant de l'ADQR a souligné que c'était là une fonction essentielle, car en les éduquant, les gens peuvent « prendre en mains leurs propres affaires ». Certains bureaux régionaux de l'ADQR aident les clients à remplir des formulaires, mais ils ne leur donnent aucun conseil juridique visant à les orienter vers une voie ou une solution particulière.

Les Services juridiques communautaires donnent des renseignements et une aide sur diverses questions juridiques, y compris le droit des pauvres. Ils peuvent fournir aux clients des renseignements sur une base individuelle, l'objectif étant de leur donner les outils voulus pour qu'ils s'occupent eux-mêmes de leur problème. Le personnel des Services juridiques communautaires fournit aussi des conseils et des avis juridiques aux personnes jugées admissibles à l'aide juridique.

### **Représentation**

Quatre organismes interrogés au Québec assurent des services de représentation en droit des pauvres. Les Services juridiques communautaires ont déclaré que les avocats salariés fournissent une représentation devant les tribunaux, bien que les mêmes critères d'admissibilité s'appliquant à l'aide juridique vailent aussi pour leurs services. D'après le répondant, il s'agit d'une restriction qu'impose leur structure de financement. Le personnel d'Action-chômage se présente régulièrement devant les tribunaux de l'assurance-emploi et aide les clients à se préparer à ces procédures par des exercices ou d'autres activités. Toutefois, le répondant de cet organisme a estimé que dans 75 p. 100 des cas, le personnel parvenait à régler le problème avant que le dossier aboutisse devant les tribunaux ou qu'il fasse l'objet d'une audience. Le représentant du bureau régional de l'ADQR a souligné que les membres du personnel servent de défenseurs dans le domaine du logement; cependant, le répondant de l'administration centrale a mentionné que celle-ci n'offrait pas de services de représentation. Le Comité des personnes assistées sociales fournit aussi des services de représentation en matière d'aide au revenu.

L'Association pour la défense des droits sociaux, le Regroupement de défense des droits sociaux et l'administration centrale de l'ADQR ne fournissent pas de services de représentation.

Deux des organismes interrogés ont présenté les données suivantes sur les services liés au droit des pauvres.

<b>NOMBRE TOTAL DE CLIENTS : DROIT DES PAUVRES, EN 2000-2001</b>	
<b>Question relevant du droit des pauvres</b>	<b>Nombre total de clients qui reçoivent une aide*</b>
Vulgarisation juridique #	750
Conseils/aide de nature générale	36
Conseils/aide de nature juridique	516
Préparation des demandes d'aide juridique	524

Source : Tableaux de collecte des données pour le Québec.

\* Les deux organismes qui ont soumis des données offrent des services de représentation en droit des pauvres, mais ni l'un ni l'autre n'a fourni des renseignements sur le nombre de clients qui reçoivent ce type d'aide.

# Un organisme a déclaré que, même s'il offre des services de vulgarisation juridique, il n'a reçu aucune demande à cet égard au cours de l'année financière 2000-2001.

Un répondant d'un troisième organisme a estimé que ce groupe recevait quotidiennement de 30 à 50 appels (principalement sur des problèmes liés à l'emploi). On donne habituellement aux personnes qui appellent des conseils/renseignements de nature générale ou des conseils juridiques.

Un représentant d'un des deux organismes qui ont fourni des données a estimé que 35 p. 100 du travail de son organisme concernait le droit des pauvres, dont 5 p. 100 dans le domaine du droit de la consommation (notamment les différends entre débiteurs et créanciers et les interruptions de services publics). Environ 53 p. 100 du travail en droit des pauvres a trait au RPC et à la SV et environ 47 p. 100 se rapporte aux questions de logement. Les données recueillies auprès d'autres groupes indiquent que la majeure partie du travail se fait dans les domaines de l'aide au revenu (48 p. 100 des activités mentionnées) et du logement (20 p. 100 des activités mentionnées).

Un seul organisme a fourni des données sur les caractéristiques de ses clients (Droit des pauvres). Outre les renseignements fournis ci-dessous sur le sexe et l'âge des personnes, le répondant a signalé que le personnel travaillait régulièrement avec les groupes ethniques que sont les Asiatiques, les Haïtiens, les Grecs et les Égyptiens.

Caractéristique des clients		Pourcentage de tous les clients
Sexe	Femmes	90
	Hommes	10
Âge	19 ans et moins	0
	20 à 35 ans	0
	36 à 55 ans	10
	55 ans et plus	90

Source : Tableaux de collecte des données pour le Québec.

### Types de questions relevant du droit des pauvres

Aux fins de la présente section, les deux bureaux de l'ADQR interrogés ont été considérés comme étant deux organismes distincts, car chacun offre des services différents.

#### *Assurance-emploi (AE)*

Un organisme travaille surtout dans le domaine de l'AE, et un répondant a souligné qu'il traitait de nombreux cas où les gens sont jugés inadmissibles aux prestations en raison d'un manque d'heures de travail. Cinq autres organismes fournissent aussi une aide en matière d'AE, bien que seulement deux aient dit qu'il s'agissait d'un domaine au sujet duquel ils reçoivent régulièrement des demandes et fournissent des renseignements. Les répondants des trois autres groupes ont mentionné que le personnel donnait à l'occasion une aide limitée, mais qu'il était plus susceptible de renvoyer les clients ailleurs. Un organisme n'offre aucune aide en matière d'AE.

#### *Régime de rentes du Québec/Sécurité de la vieillesse (RRQ/SV)*

Quatre organismes fournissent régulièrement une aide en ce qui a trait au RRQ et à la SV. Un groupe a mentionné qu'il mettait surtout l'accent sur les questions concernant le RRQ et la SV, mais que les services offerts ne comprenaient ni la représentation non spécialisée ni la défense.



Un deuxième organisme aide à présenter les demandes et à remplir des formulaires, et un troisième décrit les services qu'il offre comme étant « une aide en matière de renvois » (réponses à des questions, renseignements, renvois). Le quatrième organisme offre, entre autres, des renseignements et des conseils généraux et des services de représentation.

Un des trois autres organismes fournit parfois une aide au sujet du RRQ et de la SV, si son personnel possède les connaissances nécessaires, mais il est plus susceptible de renvoyer des clients à d'autres ressources; un autre assure certains services, mais le répondant a déclaré qu'il ne s'agissait pas d'un domaine où il recevait de nombreuses demandes; le dernier n'offre aucun service sur ce plan.

### ***Aide au revenu (AR)***

Cinq organismes fournissent une aide en matière d'AR; deux d'entre eux disent que l'AR est leur domaine de service principal. Deux des cinq organismes offrent, entre autres, des renseignements et des conseils généraux et des services de défense/représentation. Les trois autres groupes accordent habituellement une aide de base (renseignements, renvois) et ils guident les clients cherchant à remplir des formulaires. Un des deux autres organismes peut à l'occasion fournir une aide en matière d'AR, et l'autre n'offre aucun service dans ce domaine.

### ***Logement et différends entre propriétaires et locataires***

Quatre organismes offrent régulièrement une aide en ce qui concerne le logement et les différends entre propriétaires et locataires, l'un d'eux disant que c'est là un domaine où il fait beaucoup de travail (renseignements, représentation, etc.). Un autre groupe assure des services de représentation en matière de logement, et les deux autres axent leurs services sur la communication de renseignements et de conseils généraux aux clients.

Deux organismes fournissent parfois une aide en matière de logement, mais ils ont mentionné qu'il ne s'agissait pas d'un domaine de travail important. L'un d'eux a signalé qu'il était plus probable qu'il dirige les clients vers une autre source d'aide dans ce domaine. Le dernier organisme n'offre aucune aide en ce qui concerne le logement ou les différends entre les propriétaires et les locataires.

### ***Indemnités pour accident du travail***

Deux organismes offrent régulièrement une aide sur les questions liées aux indemnités pour accident du travail, l'un ne communiquant que des renseignements et l'autre, des renseignements et des services de représentation, en particulier. Deux autres organismes peuvent parfois fournir une aide sur des affaires liées aux indemnités pour accident du travail si le personnel possède les connaissances nécessaires, mais ce n'est pas un de ses principaux domaines d'activité, et il renvoie souvent des clients ailleurs. Les trois autres organismes n'offrent aucun service dans ce domaine.

### ***Différends entre débiteurs et créanciers***

Deux organismes offrent régulièrement une aide concernant les différends entre débiteurs et créanciers, l'un n'offrant que des renseignements et l'autre, des renseignements et des services de représentation, entre autres. Un autre groupe peut fournir certains services, mais il ne s'agit pas d'un domaine de travail principal pour le personnel. Les quatre autres organismes ne font aucun travail dans le domaine des différends entre débiteurs et créanciers.

### **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

#### ***Types de personnel***

Deux organismes interrogés au Québec emploient des avocats ou ont d'autres membres du personnel possédant une formation juridique. Chez un de ces organismes, il n'était aucunement nécessaire qu'un avocat occupe le(s) poste(s) (bien que ce soit le cas actuellement). Le répondant de cet organisme a toutefois souligné certains avantages liés à la présence dans le personnel d'un(e) employé(e) possédant une formation juridique, car il (elle) peut s'occuper d'une affaire à toutes les étapes, y compris la défense/représentation. Chez les deux organismes ayant un personnel juriste, les autres employés comprennent les travailleurs communautaires et le personnel administratif (réceptionniste, comptable). Un répondant d'un troisième organisme a souligné qu'il aimerait embaucher une personne possédant une formation juridique, mais qu'il est difficile de trouver quelqu'un qui soit prêt à travailler au salaire offert.

La composition du personnel des cinq autres organismes varie beaucoup. Deux ont des directeurs, deux, des avocats/coordonnateurs, un autre possède un travailleur communautaire et un autre, du personnel administratif. Quatre organismes comptent sur des bénévoles pour faire le travail administratif, diriger les services à la clientèle et occuper les postes de président et de trésorier. Un organisme n'a que des bénévoles.

Cinq des six organismes dotés d'un personnel salarié ont cinq employés rémunérés ou moins.

#### ***Sources de financement***

Trois organismes ne voulaient pas fournir beaucoup de renseignements sur leur structure de financement. Un répondant n'a donné aucun renseignement sur le financement. Un autre répondant a refusé de révéler ses sources de financement, mais il a déclaré que le soutien financier jusqu'ici stable de ce groupe risquait d'être compromis dans l'avenir en raison des changements qui s'annonçaient. Le troisième représentant a dit que la Régie régionale de la santé et des services sociaux offrait un certain financement, mais il n'a voulu rien déclarer sur la stabilité de ce soutien.

Les quatre autres organismes reçoivent des fonds d'une vaste gamme de sources. Un groupe profite d'un soutien à long terme de l'Aide juridique (son plus important bailleur de fonds) et du ministère provincial de la Justice (pour du travail d'éducation juridique). Les répondants de ce groupe ont déclaré qu'ils se trouveraient dans une situation beaucoup plus incertaine s'ils ne



recevaient aucun financement du réseau d'aide juridique. Pour nombre d'autres organismes, les restrictions visant le financement du travail de représentation engendrent l'instabilité financière.

Un deuxième organisme a reçu la majeure partie de son financement à long terme de communautés religieuses d'abord, puis de Centraide et de syndicats. Plus récemment, le ministère provincial responsable de l'emploi a versé des fonds pour soutenir des programmes communautaires. Le répondant de cet organisme a mentionné que le financement était toujours instable et qu'il s'agissait « d'un véritable problème » qui avait des répercussions négatives sur la gamme de services offerts.

Un troisième organisme recevait également des fonds du gouvernement provincial par l'entremise du ministère des Services sociaux, du ministère de l'Éducation et du ministère responsable de l'Immigration. Les frais d'adhésion et un certain soutien destiné à des projets particuliers de l'Office des personnes handicapées constituaient les seules autres sources financières de ce groupe. Le répondant a décrit le financement comme étant stable mais insuffisant.

Le quatrième organisme est financé par la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre, organisme du gouvernement provincial relevant du ministère de la Santé. Outre cet argent, les frais d'adhésion et les dons apportent un soutien limité. Dans l'ensemble, ce groupe a qualifié son financement de limité : même si le montant régulièrement reçu est stable, il est trop modeste. Un répondant a affirmé que le personnel tente actuellement d'obtenir d'autres sources de financement.

### **Points forts et faiblesses des services offerts en droit des pauvres**

La section qui suit présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du régime actuel de prestation des services en droit des pauvres au Québec. Un organisme a refusé de répondre aux questions sur ses impressions concernant le système du droit des pauvres au Québec, et deux autres ont accepté avec réticence de discuter de ces questions en détail.

#### ***Domaines problématiques***

**Manque de financement.** Trois répondants ont souligné que l'insuffisance du financement des services en droit des pauvres était, au Québec, un problème important qui entraînait des lacunes dans les services offerts. En ce qui concerne certaines questions, l'aide est simplement inexistante, quelle que soit la demande. Deux répondants ont mentionné en particulier le domaine de la sécurité de la vieillesse. D'après eux, aucun organisme n'offre d'aide dans ce domaine précis, de sorte que les gens doivent traiter avec les fonctionnaires et la bureaucratie gouvernementale. Un groupe a également signalé qu'en raison du manque de financement, il était difficile de trouver des gens qui ont une formation juridique et acceptent de travailler aux salaires offerts dans le domaine du droit des pauvres et de la représentation, et un deuxième organisme a déclaré qu'il est de plus en plus difficile de recruter des bénévoles pour assurer les services.

**Services juridiques offerts.** Deux répondants ont aussi dit que les gens qui se voient refuser l'aide juridique ont très peu d'autres solutions. C'est le cas dans certaines régions surtout, vu que la disponibilité des services n'est pas uniforme dans toute la province. Si les gens ne peuvent même pas obtenir de renseignements ou de conseils sur la loi et sur leur situation face à elle, ils ne peuvent défendre leurs droits efficacement. D'après un représentant, il faut veiller à ce que le public ait accès à l'aide juridique et aux documents de vulgarisation juridique.

### *Réussites*

**Services offerts à titre individuel ou communautaire.** Deux répondants ont fait valoir que la façon dont leurs organismes fournissent aux clients une aide individualisée est un trait positif de leur modèle de prestation des services. Les clients aiment pouvoir obtenir des services sur-le-champ et ils aiment que la bureaucratie soit réduite au minimum et que les services soient personnalisés. En outre, le fait que les services soient offerts par la collectivité procure aux gens un sentiment d'appartenance et de soutien, ce qui est particulièrement important dans les quartiers défavorisés.

**Vulgarisation juridique.** Selon un répondant, même s'il importe de fournir des services pour répondre aux besoins immédiats des gagne-petit, les membres de la collectivité apprécient aussi les renseignements communiqués par le personnel de l'organisme. D'après l'expérience de ce personnel, les gens aiment pouvoir se renseigner eux-mêmes sur la loi et les droits qu'elle leur confère afin de mieux comprendre leur situation et les choix possibles. Dans cette optique, le répondant a déclaré que le travail des organismes communautaires peut améliorer la qualité de vie.

**Efficacité dans le traitement des affaires.** Un répondant d'un organisme a souligné que celui-ci existe depuis longtemps, de sorte que le personnel « connaît les rouages » du système et gagne environ 80 p. 100 des procès devant les tribunaux; le personnel entretient avec les fonctionnaires des rapports qui les servent bien (eux-mêmes et, indirectement, les clients).

## **Nouvelle-Écosse**

On a interrogé trois organismes communautaires en Nouvelle-Écosse. Deux d'entre eux ne restreignent en rien la gamme des clients qu'ils aident, mais le troisième sert surtout les gens que lui envoie l'Aide juridique de la Nouvelle-Écosse. Tous les organismes interrogés se trouvent à Halifax.

<b>TYPES DE SERVICES LIÉS AU DROIT DES PAUVRES</b>	
Vulgarisation juridique	Tous les organismes interrogés en Nouvelle-Écosse distribuent de la documentation écrite, et deux groupes organisent des activités éducatives comme des ateliers, des séances d'information et des présentations dans le cadre d'événements publics.
Renvois	Tous les organismes interrogés renvoient des clients à une gamme de ressources juridiques et communautaires, selon les besoins des clients.
Préparation des demandes d'aide juridique	Seuls les Dalhousie Legal Services aident les clients à préparer des demandes d'aide juridique.
Conseils	Deux organismes fournissent des conseils aux clients; l'un d'eux procurait des conseils de nature générale et touchant surtout l'aide au revenu.
Représentation	Seuls les Dalhousie Legal Services assurent des services de représentation aux clients.





## ***Vulgarisation juridique***

Le personnel des Dalhousie Legal Services compte un travailleur juridique communautaire qui organise des ateliers et des colloques d'information dans la collectivité. En outre, l'organisme s'efforce de soutenir et de renseigner les organismes communautaires et de travailler de concert avec eux en fournissant des renseignements et des ateliers adaptés à des domaines particuliers de service (p. ex., des renseignements sur les modifications apportées aux lois sur l'aide sociale).

La Legal Information Society of Nova Scotia est essentiellement un organisme d'information. Les renseignements sont surtout donnés par téléphone, même si l'organisme possède une collection de documents écrits préparés par d'autres groupes. Le répondant de cet organisme a déclaré que le personnel avait répondu à plus de 9 000 appels en 2000-2001 et qu'il avait reçu en plus 12 000 demandes par la ligne sans frais d'informations juridiques pré-enregistrées. La Legal Information Society a organisé des ateliers dans le passé et possède actuellement un bureau des conférenciers qui organise des colloques publics sur divers sujets.

Le North End Community Health Centre ne participe pas à l'organisation d'activités de vulgarisation juridique, mais il possède des brochures et d'autres documents écrits que d'autres organismes produisent et qu'il distribue.

## ***Renvois***

Le répondant des Dalhousie Legal Services a signalé que le personnel renvoyait surtout les clients à d'autres ressources juridiques, notamment la Legal Information Society of Nova Scotia et l'Aide juridique. Lorsqu'il s'agit de questions juridiques dépassant les compétences du personnel, la Legal Information Society of Nova Scotia et le North End Community Health Centre renvoient les clients à l'aide juridique et aux Dalhousie Legal Services. Ces deux organismes renvoient également des clients à diverses autres ressources communautaires, selon les besoins et la question abordée.

## ***Conseils***

Les Dalhousie Legal Services fournissent des conseils aux clients de la même façon que l'Aide juridique, mais un répondant des DLS a dit que le personnel essayait d'abord de fournir aux gens les outils dont ils ont besoin pour s'aider au moyen de l'éducation et de l'information. Le North End Community Health Centre fournit aussi des conseils, en veillant particulièrement à ce que les gens connaissent leurs droits juridiques relativement au bien-être, la façon dont le système fonctionne, les options dont ils disposent et ce à quoi ils doivent s'attendre. Cet organisme ne fournit aucun conseil juridique direct. La Legal Information Society of Nova Scotia ne donne aucun conseil à ses clients : ses activités se limitent à fournir des renseignements généraux. Toutefois, l'organisme dirige un service de référence aux avocats par l'entremise duquel les clients peuvent parler à un avocat pendant 30 minutes, moyennant 20 \$.

## Représentation

Comme en ce qui concerne l'Aide juridique, les Dalhousie Legal Services assurent des services de représentation juridique à leurs clients sur diverses questions liées au droit des pauvres (bien que l'aide au revenu constitue le principal domaine de service). Les deux autres organismes interrogés en Nouvelle-Écosse n'offrent aucun service de représentation.

Deux organismes interrogés en Nouvelle-Écosse ont fourni des données limitées sur les services qu'ils offrent. Un organisme a récemment mené auprès de 100 utilisateurs une enquête dont les résultats indiquent la répartition suivante en ce qui a trait aux diverses questions liées au droit des pauvres.

NOMBRE ET TYPE DE DEMANDES – DROIT DES PAUVRES, EN 2001	
Type de questions relevant du droit des pauvres	Nombre de demandes
Aide au revenu	1
Différends entre propriétaires et locataires	9
Différends entre débiteurs et créanciers	6
Emploi	9
TOTAL	25*

\* Selon les résultats de l'enquête, le nombre total de demandes reçues dans ces quatre domaines constituait un quart de toutes les demandes relevées dans le cadre de l'enquête. Le droit de la famille constituait de loin le plus vaste domaine ayant fait l'objet de demandes; les auteurs de ces dernières équivalaient à 53 p. 100 des répondants à l'enquête.

Source : Données fournies par l'organisme.

On a également recueilli des données sur le nombre d'appels reçus sur la ligne d'information juridique et au service de référence aux avocats en 2000 et 2001. Comme l'indique le tableau ci-dessous, le nombre d'appels concernant les différends entre propriétaires et locataires et l'emploi a augmenté grandement pendant cette période.

Type de questions relevant du droit des pauvres	Nombre d'appels en 2000	Nombre d'appels en 2001
Aide au revenu	164	180
Différends entre propriétaires et locataires	366	431
Différends entre débiteurs et créanciers	551	557
Emploi	506	560

Source : Données fournies par l'organisme.

Deux organismes ont soumis des renseignements sur le sexe et l'âge des clients. Dans le cas de l'organisme A dans le tableau, ces données concernent toutes les demandes reçues en 2000 et non pas seulement celles touchant le droit des pauvres. Dans le cas de l'organisme B, les renseignements concernent les clients (Droit des pauvres) aidés au cours de l'année financière 2000-2001. Les femmes et les adultes constituaient la vaste majorité des clients des deux organismes. De plus, de façon disproportionnée, les services aux clients étaient susceptibles d'être offerts en anglais.



Organisme A			Organisme B		
Sexe	Femmes	60 %	Sexe	Femmes	64 %
	Hommes	40 %		Hommes	36 %
Âge	19 ans et moins	0 %	Âge	18 ans et moins	25 %
	20 à 35 ans	43 %		18 à 40 ans	47 %
	36 à 55 ans	40 %		41 ans et plus	28 %
	55 ans et plus	17 %			
Langue*	Anglais	88 %	Langue*	Anglais	99 %
	Français	1 %		Français	0 %
	Autre	11 %		Autre	1 %

\* Fait référence à la langue dans laquelle les services sont fournis.  
Source : Tableau de collecte des données pour la Nouvelle-Écosse.

En ce qui concerne l'origine ethnique, l'organisme A a mentionné que le groupe prédominant était celui des Anglo-Canadiens (65 p. 100), suivi des Canadiens-français (7 p. 100), des Noirs (5 p. 100), des Autochtones (4 p. 100) et des autres (ou « inconnu ») (19 p. 100). L'organisme B a signalé que 5 p. 100 de ses clients appartenaient aux Premières nations.

Un seul organisme a fourni des renseignements sur le coût de ses services en matière de droit des pauvres. Aucune donnée précise n'était disponible sur les types particuliers de services, mais le répondant a mentionné que le coût de tous les services en 2000-2001 avait atteint 430 000 \$.

## Types de questions relevant du droit des pauvres

### *Assurance-emploi (AE)*

Un organisme fournit une gamme complète de services en matière d'AE, même s'il ne s'agit pas d'un domaine où il reçoit de nombreuses demandes. Les deux autres organismes peuvent donner des renseignements de base sur demande, mais l'AE ne représente pas pour eux non plus une question principale.

### *Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse (RPC/SV)*

Il s'agit d'un important domaine de service pour un organisme qui fournit, entre autres, des renseignements et des services de représentation dans le cadre d'appels. Les deux autres organismes peuvent donner des renseignements de base sur demande, mais il ne s'agit pas d'un domaine où ils fournissent souvent une aide.

### *Aide au revenu (AR)*

Pour deux organismes, l'AR représente une des deux questions principales que touchent la plupart des demandes d'aide reçues. Pour un organisme, l'aide fournie s'étend à la représentation juridique dans le cadre d'appels pour refus de prestations. Le troisième organisme renvoie surtout les gens à des ressources gouvernementales pour qu'ils obtiennent des renseignements sur les questions liées à l'AR.

### ***Logement et différends entre propriétaires et locataires***

Les questions liées au logement et aux différends entre propriétaires et locataires constituent pour deux organismes interrogés en Nouvelle-Écosse le deuxième des deux domaines importants de service. Pour un organisme, l'aide fournie s'étend à la représentation juridique devant les tribunaux, et un répondant de l'autre organisme a souligné que beaucoup de personnes venaient à lui après avoir subi l'interruption d'un service public chez eux. Le troisième organisme possède des renseignements et des documents sur les questions liées au logement et aux différends entre propriétaires et locataires et il organise parfois des conférences là-dessus.

### ***Indemnités pour accident du travail***

Deux organismes fournissent une aide dans les affaires relatives aux indemnités pour accident du travail, bien qu'il ne s'agisse pas, pour un groupe, d'un domaine suscitant beaucoup de demandes. Le troisième organisme renvoie les gens ailleurs en ce qui concerne les indemnités pour accident du travail.

### ***Différends entre débiteurs et créanciers***

Deux organismes fournissent une aide dans les affaires liées aux différends entre débiteurs et créanciers, bien qu'il s'agisse, pour un groupe, d'un domaine qui ne suscite pas beaucoup de demandes. Le troisième organisme n'aide pas les gens dans ce domaine.

## **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

### ***Types de personnel***

Deux des organismes interrogés en Nouvelle-Écosse emploient des avocats, y compris le seul organisme qui assure des services de représentation juridique. Un groupe a aussi des travailleurs juridiques communautaires dans son personnel. Ces employés ne fournissent habituellement pas de conseils juridiques, bien qu'en fait, ils représentent les gens dans le cadre d'appels liés à l'aide au revenu. Deux organismes comptent également sur les étudiants en droit afin de fournir des renseignements et des conseils aux clients. Le personnel du troisième organisme se compose de travailleurs sociaux.

### ***Sources de financement***

Un organisme reçoit la majeure partie de son financement de l'Aide juridique de la Nouvelle-Écosse, bien qu'il bénéficie aussi du soutien d'universités et du Barreau. Avant que l'aide juridique devienne le principal bailleur de fonds, cet organisme était surtout soutenu par le Barreau et le gouvernement provincial. Le répondant a qualifié d'instable la structure de financement de l'organisme.

Le Barreau est un bailleur de fonds pour un deuxième organisme interrogé en Nouvelle-Écosse, organisme qui bénéficie aussi du soutien des ministères provincial et fédéral de la Justice et qui organise ses propres levées de fonds. Un répondant de cet organisme a qualifié le financement



obtenu de stable malgré qu'il fasse l'objet d'un examen annuel. Le ministère provincial de la Santé finance le troisième organisme. D'après un répondant du groupe, le financement est instable, en ce sens qu'il n'a pas évolué avec les besoins.

### **Points forts et faiblesses des services offerts en droit des pauvres**

La section qui suit présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du régime actuel de prestation des services en droit des pauvres en Nouvelle-Écosse.

#### ***Domaines problématiques***

**Manque de services en droit des pauvres.** Les trois organismes interrogés en Nouvelle-Écosse ont signalé que les services offerts en droit des pauvres étaient insuffisants dans l'ensemble. Un répondant a déclaré que les questions relevant du droit des pauvres devaient souvent être examinées bénévolement en parallèle avec une plainte dans un autre domaine, ce qui restreignait grandement le nombre d'affaires qui peuvent être traitées. Il faut considérer le droit des pauvres comme constituant en soi un domaine légitime où des services juridiques sont nécessaires. Dans le régime actuel, les personnes qui ont des besoins réels ne réussissent pas toujours à obtenir des services.

Des répondants de deux différents organismes ont souligné qu'il existe, en droit des pauvres, un manque de soutien de la part de l'Aide juridique et de l'ensemble de la collectivité, de sorte que les gens n'ont pas suffisamment d'options en ce qui concerne la représentation juridique. Les organismes communautaires ont tenté de fournir une partie de l'aide juridique, mais ils n'ont pu remédier à toutes les lacunes qui existent. D'après une personne, c'est particulièrement le cas dans les régions rurales.

**Manque de financement.** Trois répondants ont lié le manque de services en droit des pauvres en Nouvelle-Écosse à l'insuffisance générale du financement dans ce domaine. Faute d'un soutien financier suffisant, on n'a pas développé davantage les services en droit des pauvres.

#### ***Réussites***

**Services offerts à titre individuel.** Un répondant s'est dit d'avis qu'offrir une aide individuelle constitue un moyen efficace de fournir des services en droit des pauvres. Cette formule permet aux organismes communautaires de procurer à leurs clients une aide personnalisée.

## Nouveau-Brunswick

Nous avons interrogé deux organismes communautaires au Nouveau-Brunswick, tous deux de St. John. L'un d'eux aide toutes les personnes qui s'adressent à lui, bien qu'il se concentre sur les questions liées au travail. L'autre se fonde principalement sur le revenu de la personne pour établir si elle a droit à une aide, dans la mesure où il s'emploie à servir les gagne-petit. Selon un répondant de cet organisme, même si le droit de la famille n'est pas un de ses principaux domaines de travail, les demandes affluent à cet égard. De façon générale, l'organisme tente de fournir aux clients toute l'aide dont ils ont besoin.

TYPES DE SERVICES EN MATIÈRE DE DROIT DES PAUVRES	
Vulgarisation juridique	Aucun des deux organismes interrogés au Nouveau-Brunswick n'offre de services de vulgarisation juridique.
Renvois	Le personnel des deux organismes dirige les clients vers d'autres organismes, mais un répondant a souligné qu'il ne s'agissait pas d'un service courant.
Préparation des demandes d'aide juridique	Le personnel du St. John Legal Centre aide les clients à remplir les demandes d'aide juridique, contrairement au personnel de Labour Community Services.
Conseils	Les deux organismes fournissent des conseils de nature générale et juridique, mais l'un d'eux compte beaucoup sur ses relations avec les avocats du secteur privé pour recueillir des renseignements à l'intention des clients.
Représentation	Les deux organismes offrent des services de défense ou de représentation juridique au sujet de diverses questions relevant du droit des pauvres.

### *Renvois*

Le St. John Legal Centre renvoie à l'Aide juridique les clients aux prises avec des problèmes de nature pénale, et aussi à d'autres organismes, selon leurs besoins. Le répondant des Labour Community Services a souligné que le personnel ne met pas beaucoup l'accent sur les renvois, mais qu'il en fait pour certaines questions. Il a déclaré qu'il existait très peu de ressources auxquelles renvoyer les clients au Nouveau-Brunswick en matière de droit des pauvres – l'Aide juridique ne fournit aucun service en ce domaine et, selon le répondant, aucun autre organisme communautaire ne le fait non plus. Un répondant des Labour Community Services a fait observer que l'organisme entretient des relations avec certains avocats du secteur privé qui aident parfois des clients à titre bénévole.

### *Conseils*

Le St. John Legal Centre fournit des conseils juridiques sur les affaires relatives au droit des pauvres. D'après le répondant, cet organisme offre essentiellement la même gamme de services que les avocats du secteur privé. Les Labour Community Services donnent des conseils de nature générale et certains conseils juridiques. Le répondant a souligné que ceux-ci sont obtenus à l'occasion de conversations avec des avocats du secteur privé qui ont des relations avec le personnel. Les renseignements ainsi recueillis affaire et les options possibles sont alors communiqués au client.



## ***Représentation***

Comme nous le mentionnions plus haut, le personnel du St. John Legal Centre assure essentiellement la même gamme de services que les avocats du secteur privé et il fournit ainsi une représentation juridique sur diverses questions relevant du droit des pauvres et sur d'autres affaires (notamment en droit de la famille qui, d'après le répondant, est un domaine courant). Les membres du personnel des Labour Community Services défendent les clients dans le cadre d'appels concernant l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et les indemnités pour accident du travail. Toutefois, le répondant a souligné que les services de représentation ne sont fournis que jusqu'à un certain niveau au-delà duquel les clients sont renvoyés à des avocats du secteur privé.

### **Types de questions relevant du droit des pauvres**

#### ***Assurance-emploi (AE)***

Les deux organismes interrogés au Nouveau-Brunswick aident les gens dans les affaires concernant l'AE; ils fournissent notamment des services de défense/représentation lors d'appels pour refus de prestations. Il s'agit, pour un organisme, du troisième domaine de travail en importance.

#### ***Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse (RPC/SV)***

Les deux organismes interrogés au Nouveau-Brunswick fournissent une aide aux gens en ce qui concerne le RPC et la SV; ils assurent notamment des services de défense/représentation lors d'appels pour refus de prestations. Il s'agit du principal domaine de travail pour un organisme.

#### ***Aide au revenu (AR)***

Un seul organisme offre une aide en cette matière, notamment des services de représentation/défense devant le tribunal. L'autre organisme renvoie les clients ailleurs en ce qui a trait aux questions liées à l'AR.

#### ***Logement et différends entre propriétaires et locataires***

Un seul organisme aide les gens dans ce domaine, notamment en assurant des services de représentation/défense devant le tribunal. L'autre organisme ne fournit aucun service en matière d'AR.

#### ***Indemnités pour accident du travail***

Les deux organismes interrogés au Nouveau-Brunswick aident les gens en ce qui concerne les indemnités pour accident du travail; ils assurent notamment des services de défense/représentation dans le cadre d'appels pour refus de prestations. Il s'agit, pour cet organisme, du deuxième domaine de travail en importance.

### *Différends entre débiteurs et créanciers*

Un organisme fournit une aide dans ce domaine, ce qui comprend des services de représentation/défense devant les tribunaux. L'autre organisme n'offre que des renseignements et des conseils de nature générale ainsi que des renvois.

### *Autres*

Un organisme aide les gens au sujet d'une vaste gamme de questions, selon les besoins du client. L'autre organisme a indiqué que son personnel s'occupe aussi d'aider les clients en matière d'impôt sur le revenu.

### **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

#### *Types de personnel*

Un organisme n'a qu'un avocat pour offrir les services. L'autre a deux avocats salariés et parfois des étudiants stagiaires.

#### *Sources de financement*

Un organisme possède le statut d'organisme caritatif et dépend donc entièrement des dons. Le répondant de ce groupe a souligné que le financement est toujours insuffisant. L'autre organisme est surtout financé par Centraide, mais il bénéficie aussi de dons privés et de l'appui du Conseil du travail. Le répondant de cet organisme décrit le financement comme étant instable.

### **Points forts et faiblesses des services offerts en droit des pauvres**

La section qui suit présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du régime actuel de prestation des services en droit des pauvres dans leur province.

#### *Domaines problématiques*

**Manque de services en matière de droit des pauvres.** Un répondant a déclaré que les gens ont trop peu de choix quand ils ont besoin de conseils et d'aide en droit des pauvres. Selon lui, les clients veulent plus que des renseignements et des conseils, en particulier lorsqu'ils sont peu en mesure de se débrouiller seuls dans le système juridique. Si ces gens ne peuvent obtenir une représentation juridique convenable, il est peu probable que les tribunaux puissent rendre des décisions justes et éclairées.

**Manque de financement.** Un répondant a souligné qu'il manque de fonds dans l'ensemble pour assurer des services en droit des pauvres et que le financement offert n'est ni stable ni uniforme. Faute d'un financement suffisant pour fournir une gamme solide de services, l'ensemble du système du droit des pauvres est instable.





## Terre-Neuve

Nous n'avons interrogé qu'un seul organisme à Terre-Neuve, à St. John's. À titre d'organisme d'information juridique, ce groupe aide tous les clients qui accèdent à ses services par l'entremise du bureau, du téléphone ou du site Internet. Dans son ensemble, l'organisme n'a pas de clientèle particulière, mais il élabore des documents axés sur des questions ou des groupes particuliers (p. ex., un guide sur le droit de la famille destiné aux femmes).

### Types de services liés au droit des pauvres

#### *Vulgarisation juridique*

La Public Legal Information Association of Newfoundland (PLIAN) a pour mandat d'aider les gens à comprendre le droit et d'accroître l'accessibilité du système juridique. À cette fin, la PLIAN a établi une ligne publique d'information juridique, elle organise des séances d'information et des conférences, et elle publie divers documents. On peut également trouver de nombreuses publications sur le site Internet de la PLIAN.

#### *Renvois*

Les clients sont dirigés vers les ressources voulues, en fonction de la nature de leur affaire. Ainsi, la PLIAN envoie des personnes à l'Aide juridique, au Barreau, à certains avocats du secteur privé, à des maisons de transition, au comité des conflits locatifs et aux tribunaux.

#### *Conseils*

La Public Legal Information Association of Newfoundland est un organisme d'information juridique et, à ce titre, elle communique une vaste gamme de renseignements et de conseils de nature générale, surtout par l'entremise de son service téléphonique. Toutefois, le répondant n'a pas voulu dire que cela équivalait à fournir des conseils.

L'Association exploite également le service de référence aux avocats pour Terre-Neuve. Par le biais de ce service, les personnes peuvent communiquer avec des avocats afin d'obtenir une consultation d'une demi-heure à un prix symbolique. Le personnel de l'organisme ne donne aucun conseil juridique.

On a obtenu les données suivantes sur les activités de la PLIAN en matière de droit des pauvres en 2000-2001.

Type de service	Estimation du nombre de clients	Estimation du coût du service
Vulgarisation juridique	7 500	20 000 \$
Renseignements/Aide de nature générale	2 300	20 000 \$

Source : Tableaux de collecte des données pour Terre-Neuve.

Selon le répondant, la PLIAN a un site Web que de nombreuses personnes consultent par ailleurs pour se renseigner au sujet de tous les domaines du droit. Toutefois, il n'existe aucun registre sur le nombre de personnes qui obtiennent des services de cette façon, ou sur les questions juridiques qui les préoccupent.

La PLIAN a également fourni des données sur le sexe et l'âge de ses clients (Droit des pauvres). Elle n'a fourni aucune donnée sur l'origine ethnique, mais le répondant a déclaré que l'ensemble de l'organisme dessert principalement les groupes suivants : les Chinois, les Innus, les Français et les Américains.

Caractéristique de la clientèle		Estimation du nombre de clients
Sexe	Femmes	1 325 demandeurs
	Hommes	976 demandeurs
Âge	18 ans ou moins	32 demandeurs
	18 à 39 ans	1 314 demandeurs
	40 à 54 ans	914 demandeurs
	55 ans et plus	41 demandeurs

Source : Tableaux de collecte de données pour Terre-Neuve.

### **Types de questions relevant du droit des pauvres**

La Public Legal Information Association of Newfoundland fournit une aide concernant une vaste gamme de questions relevant du droit des pauvres et sur d'autres questions juridiques, notamment : l'assurance-emploi, l'aide au revenu, les différends entre propriétaires et locataires et d'autres questions liées au logement, les indemnités pour accident du travail et les différends entre débiteurs et créanciers. L'organisme reçoit peu de demandes sur les questions liées au Régime de pensions du Canada et à la sécurité de la vieillesse.

### **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

#### *Types de personnel*

La PLIAN a un avocat salarié et elle en embauche d'autres à contrat, au besoin. L'organisme compte sur de nombreux bénévoles.

#### *Sources de financement*

La majeure partie du financement de la PLIAN provient de la Law Foundation et du ministère fédéral de la Justice, mais l'organisme reçoit aussi un soutien non financier du gouvernement provincial. Ces sources de financement sont toutes durables, et le répondant les qualifie de stables.



## Points forts et faiblesses des services offerts en droit des pauvres

La section qui suit présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du régime actuel de prestation des services en droit des pauvres à Terre-Neuve.

### *Domaines problématiques*

**Manque de financement.** Le manque de financement des services juridiques fait problème. Dans l'organisme du répondant, il s'agit d'une préoccupation particulière en ce qui concerne la prestation des services dans les régions rurales aussi bien qu'urbaines.

**Manque de représentation juridique.** Le répondant a aussi déclaré que les gens qui se voient refuser l'aide juridique ont peu de choix pour obtenir des services juridiques. C'est particulièrement le cas en ce qui a trait à la représentation juridique, car il s'agit d'un domaine où peu d'organismes communautaires offrent des services. Si une personne ne peut embaucher son propre avocat, elle n'a essentiellement aucun accès à la justice.

## Île-du-Prince-Édouard

Nous avons interrogé quatre organismes communautaires dans l'Île-du-Prince-Édouard, tous à Charlottetown. Aucun de ces organismes ne restreint son aide à des groupes particuliers de personnes. Un des organismes n'offre pas de services à des clients individuels, même si le personnel assure effectivement aux personnes à faible revenu des services définis dans certaines circonstances. Un autre organisme a déclaré que son personnel s'intéressait à des questions économiques et politiques auprès de divers groupes défavorisés dans le cadre de son mandat et qu'il avait tendance à donner la priorité aux gagne-petit. Toutefois, le répondant a souligné que le temps et les ressources limités dont le personnel dispose est ce qui restreint le plus la gamme de services offerts. Le troisième organisme a aussi dit que les personnes à faible revenu constituaient le groupe auquel il se consacrait le plus, alors que le dernier organisme a affirmé n'avoir aucune restriction quant aux clients qu'il sert.

TYPES DE SERVICES LIÉS AU DROIT DES PAUVRES	
Vulgarisation juridique	Tous les organismes interrogés dans l'Île-du-Prince-Édouard fournissent des services de vulgarisation juridique d'une manière ou d'une autre, la plupart du temps en organisant des ateliers ou d'autres séances d'information publiques.
Renvois	Tous les organismes interrogés renvoient des clients à d'autres groupes, selon leurs besoins. Toutefois, le manque d'aide juridique ou d'autres ressources offertes dans la province limite les renvois dans le cas des problèmes juridiques.
Préparation des demandes d'aide juridique	Aucun des organismes interrogés dans l'Île-du-Prince-Édouard n'aide les gens à préparer les demandes d'aide juridique. Cette situation n'a rien d'étonnant puisqu'il n'existe aucune aide juridique en matière de droit des pauvres dans la province.
Conseils	Les organismes interrogés fournissent des conseils et une aide de nature générale (habituellement sous la forme de renseignements sur les lois). Ils n'offrent pas de conseils juridiques, et deux groupes ont dit que le manque de ressources les empêchait d'assurer aux clients des services individuels suffisants.
Représentation	Un seul organisme fournit des services de représentation, et il s'agit d'un volet restreint de ses services.

### ***Vulgarisation juridique***

Tous les organismes de l'Île-du-Prince-Édouard qui ont été interrogés assurent des services de vulgarisation juridique d'une manière ou d'une autre. Les activités d'information auxquelles participe la Federation of Labour concernent surtout le droit du travail, mais ce groupe s'occupe aussi d'autres questions (les pensions, p. ex.) en collaboration avec d'autres organismes communautaires. Un répondant de l'organisme Cooper a déclaré que celui-ci procurait au public des renseignements limités sur les questions juridiques. Dans ce domaine, l'assurance-emploi est le domaine à l'égard duquel le personnel est le plus souvent sollicité. Toutefois, le personnel de Cooper collabore régulièrement avec d'autres groupes pour organiser des séances d'information publiques.

Alert organise des ateliers généraux sur la pauvreté, à la fois pour les personnes qui vivent dans la pauvreté et pour les autres qui s'intéressent au sort des pauvres. Un répondant d'Alert a souligné que le droit de recevoir l'aide au revenu et les moyens de défendre ce droit figuraient parmi les principaux sujets des ateliers. Cet organisme a aussi rédigé des documents là-dessus.

La Community Legal Information Association (CLIA) organise des ateliers dans toute l'Île-du-Prince-Édouard et prépare des projets d'éducation spéciaux (dirigés par des membres du personnel, des avocats bénévoles du secteur privé ou d'autres personnes, selon l'auditoire et le sujet). La CLIA fournit des conférenciers pour des assemblées, des écoles et d'autres événements et aide à organiser des cours de droit dans des écoles communautaires. Elle soutient des groupes qui souhaitent informer et éduquer les autres sur le droit, en les aidant à réaliser des programmes de formation, des ateliers et/ou des conférences, à rédiger de la documentation juridique et à se tenir au courant des modifications apportées aux lois. La CLIA possède en outre une bibliothèque dotée d'une vaste collection de documents et de brochures qu'elle distribue.

### ***Renvois***

Tous les organismes de l'Île-du-Prince-Édouard qui ont été interrogés dirigent au besoin des clients vers d'autres ressources de la collectivité. Parmi les ressources qu'ils ont mentionnées à cet égard figurent les organismes communautaires, les bureaux gouvernementaux, les groupes syndicaux, l'Aide juridique, les avocats du secteur privé et le service de référence aux avocats.

Les répondants de Cooper et de la CLIA ont explicitement signalé qu'ils n'avaient pas tendance à renvoyer des clients à l'Aide juridique pour des questions autres que celles relevant du domaine criminel ou familial, car il n'existe pas d'aide juridique pour les autres questions de nature civile (y compris le droit des pauvres). Le représentant d'Alert a affirmé qu'il renvoyait surtout des gens à l'Aide juridique et à la CLIA, quoiqu'il semble que ces deux organismes dirigent aussi des gens vers Alert lorsqu'il s'agit de questions liées à l'aide au revenu. Alert est le seul organisme qui ait mentionné que les renvois à des organismes communautaires n'étaient pas courants.

La Federation of Labour et Cooper ont ajouté la CLIA comme étant un des principaux organismes vers lesquels ils dirigeaient les gens ayant des problèmes et/ou des questions d'ordre juridique. Le représentant de la CLIA a mentionné que l'organisme renvoyait aux avocats du



---

secteur privé ainsi qu'au service de référence aux avocats, dirigé par l'entremise du bureau de la CLIA, les personnes dont les besoins dépassent les compétences de son personnel.

### *Conseils*

Les quatre organismes interrogés dans l'Île-du-Prince-Édouard fournissent peu de conseils à leurs clients en droit des pauvres. Le répondant de la Federation of Labour a dit que le personnel tentait de faciliter les demandes et de diriger les clients vers la ressource appropriée, mais qu'en raison du manque de personnel, l'organisme n'apportait pas beaucoup d'aide individuelle. Celui-ci intervient davantage dans les cas de travailleurs blessés. À cet égard, la Fédération tente d'obtenir des avis juridiques et de renseigner ses membres sur les modifications apportées aux lois, mais elle ne fournit jamais de conseils juridiques visant à diriger les clients dans une voie particulière. D'après un répondant, cet organisme « fait en quelque sorte les choses selon les besoins du moment, en fonction des ressources disponibles ». Toutefois, il reconnaît d'emblée qu'il ne peut répondre à tous les besoins d'aide et de soutien. De même, un répondant d'Alert a déclaré que le personnel tentait surtout d'aider les gens lorsqu'il possédait les connaissances nécessaires, mais qu'il manquait de ressources pour fournir régulièrement un soutien direct à la clientèle. D'après lui, Alert « fait de son mieux dans les circonstances ». De façon générale, Alert se décrit davantage comme étant un organisme de défense des intérêts politiques que comme un organisme de représentation directe des clients.

Quand le personnel de Cooper fournit des conseils et une aide, il explique surtout les lois et toute nouvelle modification y étant apportée, plutôt qu'il ne travaille à des affaires particulières présentées par les clients. Le personnel fournit essentiellement des renseignements généraux sur les lois et les droits que celles-ci confèrent aux gens, mais il n'offre pas de conseils juridiques. De même, la CLIA communique surtout des renseignements généraux aux clients, soit par téléphone, soit par le biais du service de renseignements Law Line (renseignements juridiques pré-enregistrés). En ce qui concerne les conseils juridiques, le répondant a déclaré que le personnel de la CLIA devait renvoyer les clients à un avocat.

### *Représentation*

La Federation of Labour est le seul organisme interrogé dans l'Île-du-Prince-Édouard qui assure des services de représentation quelconques; ce n'est pas là un volet habituel des services qu'elle offre. Le répondant a dit que le personnel de la Fédération n'aidait généralement les gens qu'à fixer des rendez-vous et à organiser des réunions concernant des appels en matière d'assurance-emploi, bien qu'un représentant d'un organisme membre (peut-être un membre syndical) puisse parfois accompagner des clients dans le cadre de procédures officielles. La Federation of Labour chapeaute d'autres syndicats.

## **Types de questions relevant du droit des pauvres**

### ***Assurance-emploi (AE)***

Trois organismes fournissent une forme quelconque d'aide en matière d'AE. Un d'eux limite à communiquer des renseignements généraux et à répondre aux questions des clients : il n'existe aucun programme ni projet en cette matière. Un deuxième groupe participe à des campagnes éducationnelles en collaboration avec d'autres groupes au sujet de modifications législatives passées. De plus, il organise des ateliers et d'autres activités pour mieux faire connaître le régime d'assurance-emploi et, auprès de certains clients, il a fait un certain travail dans des affaires particulières. Le troisième groupe donne également des renseignements généraux et une aide en matière d'AE, mais le répondant a signalé que les contraintes financières limitent la gamme des services offerts. Parfois, cet organisme aide aussi des gens qui portent en appel des décisions du régime d'AE.

### ***Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse (RPC/SV)***

Deux organismes se sont un peu occupés d'affaires relatives au RPC et à la SV, surtout dans le domaine de la vulgarisation juridique. Les deux autres ne fournissent aucune aide en ce domaine.

### ***Aide au revenu (AR)***

Trois organismes fournissent régulièrement une aide en matière d'AR. L'un d'eux signale que c'est là son principal domaine d'activité, bien qu'il n'ait pas le financement nécessaire pour assurer de nombreux services directement à la clientèle. Un deuxième groupe participe à des initiatives conjointes avec d'autres groupes en matière d'AR et il fournit un soutien général aux clients, principalement en renseignant la population sur les lois. Le troisième organisme fournit aussi des renseignements aux clients et il tient des ateliers destinés à son propre personnel et à celui d'autres groupes communautaires.

### ***Logement et différends entre propriétaires et locataires***

Les renvois représentent la forme d'aide la plus importante qu'offrent, en matière de logement, trois des quatre organismes interrogés dans l'Île-du-Prince-Édouard; le quatrième organisme a dit ne fournir aucune aide dans ce domaine. Un organisme a également souligné que son personnel mène des recherches avec d'autres groupes sur les effets des changements apportés aux lois et aux politiques.

### ***Indemnités pour accident du travail***

Un organisme a mentionné que son personnel fournit à l'occasion une aide en matière d'indemnités pour accident du travail; deux autres groupes dirigent généralement les clients vers d'autres ressources (notamment des avocats du secteur privé, le service de référence aux avocats ou le bureau de la WCB). Un organisme n'offre aucune aide en cette matière.



## *Différends entre débiteurs et créanciers*

Deux organismes ne font aucun travail relativement aux différends entre débiteurs et créanciers, et un troisième apporte seulement un soutien à d'autres initiatives qui peuvent être réalisées dans ce domaine. Le quatrième organisme fournit des renseignements sur les questions liées aux relations entre débiteurs et créanciers.

## **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

### *Types de personnel*

Les bénévoles sont nombreux dans le personnel des organismes qui fournissent des services en matière de droit des pauvres dans l'Île-du-Prince-Édouard. Un organisme n'a pas de personnel rémunéré, mais il compte plutôt sur un réseau de bénévoles pour fournir des services. Un deuxième groupe n'a qu'un employé rémunéré, des bénévoles assurant les autres services. Un troisième organisme a décrit ses deux employés comme étant des représentants non spécialisés, et il a précisé qu'ils avaient des compétences de formateurs et de sociologues. Ce groupe fait également appel à des bénévoles. Le quatrième organisme, le plus important, a dit des membres de son personnel qu'ils communiquaient des renseignements. Un répondant de cet organisme a déclaré que celui-ci comptait aussi sur l'apport bénévole de membres de la profession juridique et du Palais de justice, de fonctionnaires et de non-spécialistes bien informés.

### *Sources de financement*

Le financement qu'obtiennent les organismes interrogés dans l'Île-du-Prince-Édouard n'a aucune caractéristique particulière. Un organisme ne reçoit absolument aucun financement, alors qu'un deuxième ne compte que sur les frais d'adhésion, qui constituent une source de financement stable mais variable selon le nombre de membres d'une année à l'autre. Les deux autres organismes ont dit qu'ils ne recevaient aucun financement précisément destiné aux activités liées au droit des pauvres. Un groupe reçoit surtout des fonds pour des projets donnés; c'est un financement décrit comme étant instable, dans la mesure où il doit constamment être renouvelé. Parmi les sources de financement de projets qu'ont mentionnées les répondants, il y a le ministère fédéral de la Santé, la Fondation des femmes canadiennes et l'ACDI. Le dernier organisme reçoit des fonds du ministère fédéral de la Justice, du ministère provincial de la Justice (surtout en nature) et de la PEI Law Foundation. C'est le seul organisme à dire qu'il bénéficie d'un soutien financier régulier.

## Points forts et faiblesses des services offerts en droit des pauvres

La section qui suit présente les commentaires des répondants sur ce qui fonctionne bien, sur ce qui fonctionne moins bien et sur les principales lacunes du régime actuel de prestation des services liés au droit des pauvres dans l'Île-du-Prince-Édouard.

### *Domaines problématiques*

**Manque de services.** Les répondants de trois organismes ont dit qu'il n'existe essentiellement aucun « régime » de prestation de services en droit des pauvres dans l'Île-du-Prince-Édouard. Le droit des pauvres n'est pas couvert par l'Aide juridique, et les groupes communautaires n'ont pas suffisamment de ressources pour répondre aux besoins des gens. En conséquence, même lorsque la cause d'une personne pauvre est solide, celle-ci ne peut dans bien des cas obtenir aucune aide. Comme il est difficile de se débrouiller seul dans le système juridique, les personnes à faible revenu se retrouvent souvent sans recours. Ainsi, la principale lacune dans l'Île-du-Prince-Édouard réside dans le fait qu'il n'y a tout simplement pas de services et, comme le disait un répondant : « Il n'existe aucune façon d'obtenir un soutien, même pas une aide de base ».

**Manque de financement.** Les répondants de trois organismes ont surtout attribué au manque de ressources le fait que les groupes communautaires ne sont pas en mesure de fournir aux clients plus de services directs en droit des pauvres (et dans d'autres domaines). Il n'existe aucun soutien qui permettrait d'offrir des services dans d'autres domaines ou d'accroître le nombre de personnes à qui l'on fournit une aide. Ce problème est aggravé par la faible population de l'Île-du-Prince-Édouard : vu le peu de personnes qui pourraient avoir recours à un réseau amélioré de services liés au droit des pauvres, il est plus difficile de justifier la prestation ou l'expansion d'un service. En outre, un répondant a déclaré qu'en raison de la petite taille de l'Île-du-Prince-Édouard, les gens ont sans doute accès plus facilement aux représentants élus et qu'ils s'adressent souvent à eux pour résoudre leurs problèmes. Dans ce contexte, le répondant a exprimé l'avis qu'il se pouvait qu'un modèle différent s'applique à l'Île-du-Prince-Édouard, par rapport aux autres provinces.

**Obstacles à l'accès aux services.** Un répondant a déclaré que l'Île-du-Prince-Édouard se heurte à des obstacles particuliers lorsqu'il s'agit d'assurer un accès à la justice dans le contexte du droit des pauvres (et d'autres domaines du droit). Il a mentionné que le manque général de transports publics, la répartition des services dans l'ensemble des régions rurales et urbaines, le manque de lignes téléphoniques sans frais aux bureaux gouvernementaux et les taux élevés d'analphabétisme comptaient parmi les principaux obstacles à l'accès à la justice.

## Conclusion

Les ateliers et les sessions d'information ainsi que la communication et la distribution de documents écrits constituent les activités les plus courantes des organismes communautaires en matière de vulgarisation juridique. Au moins quelques-uns des organismes interrogés dans chaque province assurent des services dans l'un ou l'autre de ces domaines, sauf au Nouveau-Brunswick où aucun des deux groupes répondants ne mène d'activités de vulgarisation juridique. Les organismes interrogés couvrent une gamme assez vaste de sujets concernant à la fois des





questions précises liées au droit des pauvres, comme l'aide au revenu et l'assurance-emploi, et d'autres plus vastes, comme les droits et les responsabilités juridiques et l'examen des modifications apportées aux lois.

La grande majorité des organismes interrogés dans toutes les provinces assurent des services de renvois. Les répondants de la plupart d'entre eux ont mentionné qu'ils ont tendance à diriger les clients vers une gamme étendue d'autres ressources communautaires, régionales ou provinciales selon les besoins et selon la question juridique en cause. De plus, nombre de répondants ont souligné la tendance à diriger les clients ailleurs si l'aide requise se situe en dehors de la gamme des services offerts, ou si la question juridique en cause dépasse les compétences du personnel.

La préparation des demandes d'aide juridique est le service le moins couramment fourni par les organismes interrogés dans l'ensemble des provinces. Aucun organisme du Manitoba, de l'Ontario, de Terre-Neuve et de l'Île-du-Prince-Édouard n'offre ce service qui n'est assuré que par un des groupes interrogés en Colombie-Britannique, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick (bien que deux groupes de la Colombie-Britannique aient mentionné qu'ils peuvent aider les gens qui se voient refuser l'aide juridique).

Fournir des conseils « juridiques » fait problème, selon les répondants des organismes de tout le Canada. Dans l'ensemble, ces personnes n'aiment pas conseiller aux clients d'emprunter une voie plutôt qu'une autre. Peu d'organismes ont effectivement un programme pour offrir des conseils de cette façon, mais la majorité d'entre eux considèrent leur rôle comme étant de présenter l'information et les options aux clients pour les renseigner sur leur situation et sur les stratégies devant leur permettre de la régler. Le client est ainsi amené à prendre sa propre décision sur la façon de réagir. Compte tenu de ce thème prédominant, les conseils que donnent les organismes communautaires interrogés dans le cadre du projet tombent habituellement dans deux catégories : la communication de renseignements généraux et une aide de nature générale également; une aide en matière de procédure. La majorité des organismes interrogés dans l'ensemble des provinces fournissent aux clients des conseils généraux en droit des pauvres en leur donnant des renseignements de base, en répondant à leurs questions et en leur dirigeant vers d'autres ressources. Quant à la disponibilité de l'aide en matière de procédure – remplir à remplir des formulaires, faire des appels téléphoniques ou rédiger des lettres au nom des clients et les accompagner à des réunions –, elle varie davantage.

Les organismes communautaires offrent moins de services de représentation que de conseils dans le domaine du droit des pauvres. Parmi les organismes interrogés, il existe des services de représentation en droit des pauvres dans toutes les provinces, sauf à Terre-Neuve. Les sujets pour lesquels les organismes communautaires assurent des services de représentation varient, souvent en fonction de leur mandat ou mission.

L'assurance-emploi n'est pas une des principales questions dont s'occupent les organismes communautaires interrogés dans le cadre du projet. Dans chacune des provinces, seule une faible proportion des organismes fournissent une aide en cette matière, et dans la majeure partie des cas, l'aide se limite à fournir des renseignements généraux et à répondre aux questions des clients. Les organismes interrogés traitent plus souvent de questions liées au Régime de pensions du Canada (ou au Régime de rentes du Québec) et à la Sécurité de la vieillesse que de celles

concernant l'assurance-emploi. Plus d'organismes fournissent la gamme complète des services relatifs au RPC/RRQ et à la SV, mais la communication de renseignements généraux demeure toujours le service le plus courant dans la plupart des provinces.

L'aide au revenu est une des questions dont s'occupent le plus souvent les organismes interrogés dans toutes les provinces. C'est aussi un domaine où les groupes communautaires sont le plus susceptibles d'offrir une vaste gamme de services, dont des conseils de nature générale et juridique ainsi que des services de représentation. Après l'aide au revenu, les questions ayant trait au logement et aux différends entre propriétaires et locataires sont celles qui retiennent le plus l'attention des organismes intéressés par le droit des pauvres, qui ont été interrogés dans le cadre du projet. L'Île-du-Prince-Édouard est la seule province où aucun organisme n'offre de services importants aux chapitres du logement et des différends entre propriétaires et locataires.

Les organismes communautaires offrent une aide limitée relativement aux indemnités pour accident du travail. Selon certains répondants, on ne fournit pas de services complets dans ce domaine parce que le système des commissions d'indemnisation des accidentés du travail traite les demandes à l'interne et/ou qu'il existe d'autres ressources pour aider à régler les questions. C'est à l'égard des questions liées aux relations entre débiteurs et créanciers que les groupes communautaires interrogés fournissent le moins d'aide. Seule une poignée de ces groupes fournissent une aide allant au-delà des renvois à d'autres ressources. Ceux qui le font se limitent habituellement à fournir des renseignements de base.

En ce qui a trait au système du droit des pauvres, les représentants des organismes communautaires ont déclaré que le manque de financement offert pour le travail de ces derniers faisait problème. Des répondants de toutes les provinces, sauf la Colombie-Britannique, la Saskatchewan et l'Ontario, ont également dénoncé un manque généralisé de services en droit des pauvres dans leurs provinces respectives – c'est là un commentaire en partie lié au manque de fonds. Les répondants des organismes communautaires en Colombie-Britannique, en Alberta et en Nouvelle-Écosse ont tous souligné que l'Aide juridique devait couvrir davantage le droit des pauvres. En Saskatchewan et dans l'Île-du-Prince-Édouard, provinces où il n'existe pas d'aide juridique liée au droit des pauvres, les répondants ont déclaré que l'absence de services dans ce domaine constituait une des principales faiblesses. En dernier lieu, les organismes communautaires de la Colombie-Britannique et de la Saskatchewan ont dit que les compressions budgétaires suscitaient des inquiétudes.

En ce qui concerne les éléments efficaces du système du droit des pauvres, plusieurs répondants ont mentionné la démarche des organismes communautaires qui privilégient la prestation de services personnalisés. Les répondants de la Saskatchewan et du Québec ont également affirmé que les documents de vulgarisation juridique produits en matière de droit des pauvres constituaient des éléments particulièrement précieux du système du droit des pauvres. En dernier lieu, les organismes communautaires ont formulé une vaste gamme de commentaires sur diverses caractéristiques des modèles de prestation des services existant dans leurs provinces respectives, notamment : la portée du régime d'aide juridique, les ressources communautaires en matière d'aide juridique, le dévouement des défenseurs/représentants dans le domaine du droit des pauvres et la longue expérience des groupes communautaires.



## Partie 3 : Le portrait national

### Résumé des services d'aide juridique en droit des pauvres

La présente partie résume les services offerts par l'entremise de l'Aide juridique dans chacune des administrations offrant une couverture pour les questions liées au droit des pauvres. Dans ce résumé, nous avons omis les trois provinces qui n'ont pas d'aide juridique en droit des pauvres, à savoir la Saskatchewan, le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard. Il importe de rappeler que tous les commentaires concernant la Colombie-Britannique visent les services d'aide juridique qui étaient offerts en matière de droit des pauvres avant les compressions budgétaires importantes et la restructuration des programmes qui s'opèrent en ce moment. Pour avoir un portrait exact des services offerts en Colombie-Britannique, il faudra analyser plus en profondeur la couverture qui existera encore en droit des pauvres après la mise en œuvre de ces modifications.

### Types de services d'aide juridique en droit des pauvres

Le tableau qui suit résume les types de services d'aide juridique qu'offre chacune des administrations en matière de droit des pauvres. Comme le tableau le montre, la représentation juridique est le domaine le plus constant : toutes les provinces et les Territoires du Nord-Ouest offrent à tout le moins une certaine représentation juridique en matière de droit des pauvres. Moins de gouvernements fournissent des conseils de nature générale et juridique, l'Alberta et Terre-Neuve n'ayant pas de programme établi en ce domaine. La vulgarisation juridique en matière de droit des pauvres constitue l'aspect le plus restreint des services d'aide juridique, la Colombie-Britannique et l'Ontario étant les seuls à offrir des programmes complets.

RÉSUMÉ : SERVICES OFFERTS EN DROIT DES PAUVRES, PAR PROVINCE/TERRITOIRE								
Type de service	Province/Territoire							
	<i>C.-B.</i>	<i>Alb.</i>	<i>Man.</i>	<i>Ont.</i>	<i>Qué.</i>	<i>N.-É.</i>	<i>T.-N.</i>	<i>T.N.-O.</i>
Conseils/aide de nature générale	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Conseils/aide juridiques	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Représentation juridique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Vulgarisation juridique	Oui	Non	Non	Oui	Non	??	Non	Certains

Il est difficile d'établir des comparaisons, vu la quantité limitée et le genre de données qui existent dans chaque administration et vu les profondes différences dans la façon de dresser les statistiques sur les affaires liées au droit des pauvres. Toutefois, nous avons analysé et examiné plus bas les données recueillies sur les conseils et la représentation juridiques fournis par les programmes d'aide juridique aux pauvres.

## Conseils

<b>NOMBRE TOTAL DE CLIENTS RECEVANT DES CONSEILS : DROIT DES PAUVRES</b>		
<b>Administration</b>	<b>Nombre de clients</b>	<b>Explication</b>
Colombie-Britannique	24 948	Accueil et conseils sommaires
Manitoba	46	Plus un certain nombre de clients reçus sans rendez-vous et non répertoriés
Ontario	128 408	Conseils sommaires et services brefs
Québec	-	Renseignement non fourni
Nouvelle-Écosse	32	Dans la catégorie des tribunaux administratifs
Territoires du Nord-Ouest	47	Plus un certain nombre de clients aidés par des travailleurs auprès des tribunaux et un avocat de service

Comme le montre clairement le tableau ci-dessus, le volume des affaires traitées en Colombie-Britannique et en Ontario n'a rien à voir avec celui des autres administrations (sauf peut-être le Québec, bien qu'il n'existe pas de données, car on ne fait pas la distinction entre les affaires nécessitant des services complets et les cas où le client ne reçoit que des conseils). Cette situation est sans doute due en partie à la grande taille des populations de ces provinces, mais également au fait que celles-ci ont un système beaucoup plus ancré et complet pour assurer les services d'aide juridique non tarifaires (donner des conseils, p. ex.). Les réseaux de bureaux communautaires de chacune de ces provinces favorisent très bien l'étude des questions relevant du droit des pauvres, car ils offrent une bonne gamme de services (conseils et représentation) et un personnel compétent (avocats et techniciens juridiques ou travailleurs juridiques communautaires). En outre, ces bureaux locaux sont établis dans les collectivités qu'ils servent par l'entremise des membres de celles-ci qui siègent aux conseils d'administration. Cela leur permet d'adapter les services aux besoins de la population et de réagir à l'évolution des besoins et des priorités.

Même si plusieurs provinces n'ont pas de moyens comparables à ceux de la Colombie-Britannique et de l'Ontario, elles offrent des conseils liés au droit des pauvres. À Winnipeg, le Manitoba a un bureau spécialisé en droit des pauvres où les clients peuvent obtenir des conseils, et la Nouvelle-Écosse a, à Halifax, un avocat salarié en droit des pauvres qui conseille également les clients. Les Territoires du Nord-Ouest comptent sur des conseillers parajuridiques autochtones pour fournir des conseils dans les collectivités éloignées, un peu comme le font les bureaux communautaires de la Colombie-Britannique et de l'Ontario. Toutefois, les répondants des T.N.-O. ont mis l'accent sur l'insuffisance des services offerts en droit des pauvres et sur la proportion parallèlement plus restreinte de l'aide fournie.

La Colombie-Britannique, le Manitoba, l'Ontario et, jusqu'à un certain point, les Territoires du Nord-Ouest, divisent en deux catégories les conseils qu'ils donnent. Il n'y a pas de renseignements précis sur la façon dont ces conseils sont fournis au Québec et à Terre-Neuve, et la Nouvelle-Écosse a en ce domaine une seule catégorie (services sommaires). Dans les administrations comptant deux catégories de conseils, les niveaux de service se distinguent généralement par la quantité d'aide reçue par le client à chaque stade du processus. Au niveau le plus bas, le client bénéficie habituellement d'une brève consultation au téléphone ou en personne, de renseignements de base ou d'un renvoi à un autre organisme. Aucune mesure précise n'est prise au nom du client, et il n'y a pas de critères d'admissibilité.



Le deuxième niveau de service, relativement aux conseils, suppose une participation plus active : il arrive souvent que l'on représente le client (p. ex., faire des appels ou rédiger des lettres, faire des recherches, l'accompagner à des réunions, aider à constituer les trousseaux d'auto-assistance). Certaines provinces se sont dotées de lignes directrices sur le temps maximum à consacrer aux services, à ce niveau : en Colombie-Britannique, on s'attend à ce que la prestation des services ne prenne pas plus de trois heures et en Ontario, pas plus de deux. On peut avoir recours à un test d'admissibilité afin de savoir qui a droit à ce type d'aide plus approfondie.

NOMBRE DE CLIENTS RECEVANT DES CONSEILS, PAR TYPE DE SERVICE							
Colombie-Britannique		Manitoba		Ontario		Territoires du Nord-Ouest*	
Type de service	Nombre de clients	Type de service	Nombre de clients	Type de service	Nombre de clients	Type de service	Nombre de clients
Accueil	22 806	Sans rendez-vous	Non répertorié	Conseils sommaires	101 482	Ligne téléphonique d'aide juridique	Non répertorié
Conseils sommaires	2 142	Informel	46	Services brefs	26 926	Certificat (conseils)	47

\* Les conseils que prodiguent les travailleurs parajuridiques et les avocats de service peuvent correspondre à une des catégories ou aux deux. Toutefois, il n'existe pas de données sur les types de services fournis ou sur le nombre de clients.

Dans toutes les administrations, ce sont surtout les membres du personnel de l'Aide juridique qui donnent des conseils en matière de droit des pauvres. Tant au Manitoba qu'en Nouvelle-Écosse, seuls les avocats salariés le font. En Colombie-Britannique, en Ontario et dans les Territoires du Nord-Ouest, d'autres professionnels du domaine juridique (techniciens juridiques, travailleurs juridiques communautaires, travailleurs parajuridiques autochtones), en plus des avocats salariés, conseillent les clients. Les Territoires du Nord-Ouest sont les seuls à délivrer des certificats aux avocats du secteur privé précisément pour qu'ils donnent des conseils. Au Québec, les avocats du secteur privé travaillent avec des certificats et peuvent fournir certains conseils en droit des pauvres, mais les répondants n'ont mentionné à cet égard aucune catégorie particulière de certificats comme ceux des Territoires du Nord-Ouest l'avaient fait. L'Alberta n'a pas de programme officiel de prestation de conseils en droit des pauvres, mais les répondants ont tout de même souligné que les avocats du secteur privé peuvent donner des conseils limités à l'étape de l'avis juridique d'une affaire. Toutefois, le client doit satisfaire à des critères d'admissibilité.

La Colombie-Britannique et l'Ontario sont les seules provinces pour lesquelles il existe des données sur les conseils fournis au sujet de chaque question juridique. En Colombie-Britannique, le droit de la famille, les questions administratives et le droit pénal non tarifaire étaient nettement les domaines les plus importants en 2000-2001 quant au nombre de prises en charge. Toutes les autres questions donnaient lieu à moins de 10 p. 100 de toutes les prises en charge. Parmi les quatre questions relevant du droit des pauvres et de la compétence provinciale qui sont visées dans la présente étude, l'aide au revenu, les différends entre débiteurs et créanciers et le logement étaient celles qui suscitaient les charges de travail les plus lourdes.

En ce qui concerne les questions relevant du droit des pauvres et du fédéral, seules celles se rapportant à l'impôt sur le revenu et à la TPS représentaient plus de 5 p. 100 de l'ensemble des prises en charge en Colombie-Britannique au cours de l'année financière 2000-2001. Aux deux

questions de compétence fédérale visées expressément par le processus de collecte des données (RPC/SV et assurance-emploi) correspondaient des pourcentages sensiblement moindres, soit 2 p. 100 et 0,9 p. 100 respectivement.

En Ontario, c'est surtout au sujet du logement que des conseils juridiques sommaires ont été donnés : en effet, ils équivalaient à 40 p. 100 de la charge de travail en 2000. Les prestations familiales arrivaient au deuxième rang, avec 11 p. 100. Venaient ensuite l'assistance sociale et d'autres mesures de maintien du revenu, à 7 p. 100 dans les deux cas. Par ailleurs, 2 p. 100 et 1 p. 100 de tous les conseils juridiques sommaires ont concerné le RPC et la SV, d'une part, et l'AE, d'autre part (ce sont les deux volets de l'autre catégorie relative au maintien du revenu).

Le logement était aussi la deuxième question en importance ayant fait l'objet de services brefs en Ontario; le nombre de cas atteignait 27 p. 100 de la charge de travail. Seule la catégorie du droit administratif général (qui comprend entre autres l'impôt sur le revenu) passait devant, avec 34 p. 100. Les cas où des services brefs ont porté sur les prestations familiales équivalaient à 9 p. 100 de la charge de travail en l'an 2000; venaient ensuite les autres mesures de maintien du revenu (5 p. 100) et l'assistance sociale (4 p. 100). Relativement à l'autre volet des mesures de maintien du revenu, le RPC et la SV justifiaient de 2 p. 100 des cas où des services brefs ont été fournis, et l'AE, de seulement 0,7 p. 100.

Les répondants de l'Aide juridique ont fourni peu de données sur le coût des conseils liés au droit des pauvres. En Colombie-Britannique, ils ont indiqué que les services de prise en charge avaient coûté 785 357 \$ en 2000-2001, soit 8 p. 100 du budget total réservé au droit des pauvres (9,335 millions de dollars). Le Manitoba a mentionné que les 46 affaires informelles relatives au droit des pauvres avaient coûté 2 870 \$, soit un coût moyen de seulement 62 \$. En Nouvelle-Écosse, toutefois, le coût moyen des 32 cas où des services sommaires ont été fournis était de 5 853 \$ en 2000-2001.

La gamme de coûts qu'ont mentionnée les représentants de l'Aide juridique de différentes administrations a varié considérablement. Il importe de faire preuve de prudence lorsqu'on tire des conclusions à partir de ces chiffres, car les types d'affaires et de services inclus dans le bilan sont sans doute assez différents, vu les écarts dans la façon dont les affaires sont enregistrées et comptabilisées. Avant de pouvoir tirer des conclusions utiles sur le coût des conseils ou établir des comparaisons fiables entre les administrations, il faut procéder à une enquête minutieuse sur les dimensions particulières des coûts en question.



## Représentation

NOMBRE DE CLIENTS QUI BÉNÉFICIENT D'UNE REPRÉSENTATION JURIDIQUE EN DROIT DES PAUVRES*		
Administration	Nombre d'affaires	Explication
Colombie-Britannique	5 948	Comprend toutes les questions relevant du droit des pauvres
Alberta	49	Comprend l'AE, les indemnités pour accident du travail, l'aide sociale et les tribunaux ouverts
Manitoba	233	Comprend les affaires traitées avec certificat : aide au revenu, différends entre propriétaires et locataires, indemnités pour accident du travail et autres affaires administratives. Comprend aussi les affaires traitées comme si un certificat avait été délivré
Ontario	6 621	Comprend les affaires traitées avec certificat et concernant toutes les questions relevant du droit des pauvres
	16 607	Comprend les cas reçus par les cliniques juridiques communautaires et portant sur toutes les questions relevant du droit des pauvres
Québec <sup>§</sup>	25 686	Comprend l'assurance-emploi, le RRQ, l'aide sociale, le logement locatif, les indemnités pour accident du travail
Nouvelle-Écosse	15	Comprend toutes les affaires dans la catégorie des tribunaux administratifs
Terre-Neuve	-	Aucune donnée
Territoires du Nord-Ouest	12	Comprend l'aide au revenu, les différends entre propriétaires et locataires, les indemnités pour accident du travail. Ne comprend pas les affaires ayant fait intervenir des travailleurs parajuridiques autochtones ou les cas d'admissibilité présumée
TOTAL	55 171	

\* Tous les chiffres provinciaux, sauf ceux de l'Ontario, concernent les affaires de l'année financière 2000-2001. Les données de l'Ontario concernent l'année civile 2000.

<sup>§</sup> Les données pour le Québec font référence au nombre de demandes reçues et non au nombre d'affaires pour lesquelles on a accordé une aide.

Le tableau ci-dessus montre que le nombre de clients bénéficiant d'une représentation juridique en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec dépasse de loin la quantité de services fournis dans d'autres provinces et dans les T.N.-O. Cette situation peut s'expliquer en partie par le fait que ces provinces ont des populations beaucoup plus nombreuses et qu'elles suscitent donc une plus grande demande de services, mais elle révèle aussi que la gamme de services liés au droit des pauvres offerts dans les autres provinces et dans les T.N.-O. est beaucoup plus restreinte.

Les répondants de l'Alberta ont mentionné que le droit des pauvres n'est pas vraiment considéré comme une catégorie distincte de l'Aide juridique et qu'ainsi, les services assurés dans ce domaine sont, au mieux, limités. L'aide peut être offerte, tout dépendant de la nature de l'affaire et de l'admissibilité du client, mais cela se fait au cas par cas. Winnipeg ne compte qu'un bureau du droit des pauvres et il est chargé de la majeure partie du travail que font les avocats salariés spécialistes du droit des pauvres. La Nouvelle-Écosse n'a qu'un seul avocat salarié qui travaille régulièrement dans ce domaine du droit et, en conséquence, les services de représentation juridique qui peuvent être assurés sont limités par les ressources et le temps dont le personnel dispose. L'avocat spécialiste du droit des pauvres tente donc souvent de prendre des causes-types qui auront des répercussions plus importantes pour les groupes défavorisés. À Terre-Neuve, les avocats salariés fournissent une représentation juridique en droit des pauvres, mais les répondants ont mentionné qu'il ne s'agissait pas là d'un domaine principal de service pour l'Aide juridique.

Comme en ce qui a trait aux conseils, ce sont surtout les membres du personnel de l'Aide juridique qui assurent les services de représentation juridique en droit des pauvres. La Colombie-Britannique, l'Ontario et les Territoires du Nord-Ouest comptent à la fois sur les avocats salariés et d'autres professionnels du domaine juridique (techniciens juridiques, travailleurs juridiques communautaires, travailleurs parajuridiques autochtones) pour fournir une représentation juridique. En Colombie-Britannique, ce sont surtout les techniciens juridiques qui s'occupent des affaires relevant du droit des pauvres, particulièrement dans les domaines de l'aide au revenu, du RPC et de la SV et du logement. En Ontario, les cliniques juridiques communautaires comptent sur les avocats salariés et sur les travailleurs juridiques communautaires pour fournir une représentation juridique, mais on n'a pas fourni de données sur le nombre d'affaires traitées par chaque catégorie de personnel. Vu la gamme restreinte de catégories utilisées actuellement pour recueillir des données dans les Territoires du Nord-Ouest, il existe peu de données sur les services de représentation juridique fournis par les travailleurs parajuridiques autochtones. Les avocats du secteur privé de cette région assurent aussi des services de représentation juridique en droit des pauvres, moyennant un certificat. Seuls les avocats salariés assurent des services de représentation juridique en droit des pauvres en Alberta, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve, alors qu'au Manitoba et au Québec, des avocats salariés et des avocats du secteur privé le font, moyennant un certificat.

Le tableau ci-dessous présente les données existantes sur les affaires relevant du droit des pauvres, en fonction des diverses catégories de questions. Les données ne sont pas tout à fait exactes, car certaines provinces amalgament plusieurs questions liées au droit des pauvres en une seule catégorie, ce qui rend difficile la désagrégation des données.





NOMBRE D'AFFAIRES RELEVANT DU DROIT DES PAUVRES, EN FONCTION DE DIVERSES QUESTIONS*						
Administration	Aide au revenu	Propriétaires/locataires, logement	Débiteurs/créanciers	Indemnités pour accidents du travail	Assurance-emploi	RPC (RRQ)/SV
Colombie-Britannique	1 816	713	440	250	192	224
Alberta				30	1	
Manitoba <sup>§</sup>	120	9		15		
Ontario	1 563	3 459				
Québec <sup>#</sup>	13 744	6 284		3 856	953	849
N.-É.						
T.N.-O. %	4	7		1		
TOTAL	17 247	10 472	440	4 152	1 146	1 073

\* Les chiffres que contient ce tableau concernent le nombre d'affaires par catégories de questions. Le calcul du nombre de cas concernant chaque question juridique n'a pas été fait dans certaines provinces parce que celles-ci ont amalgamé en une ou plusieurs catégories les types de questions relevant du droit des pauvres et utilisées dans le tableau. On a inclus les données sur le nombre d'affaires chaque fois qu'il était possible de le faire, mais compte tenu des restrictions relatives aux données, on ne devrait pas considérer les renseignements que comporte ce tableau comme représentant précisément le volume des affaires dans quelque domaine que ce soit. Toutes les données concernent l'année financière 2000-2001, sauf celles de l'Ontario qui concernent l'année civile 2000.

<sup>§</sup> Les données du Manitoba ne comprennent pas les affaires traitées avec l'équivalent d'un certificat. Les 12 affaires relevant du droit des pauvres et ayant fait l'objet de l'équivalent d'un certificat en 2000-2001 ne sont pas réparties en fonction de la question de droit sur laquelle chacune portait.

<sup>#</sup> Les données pour le Québec font référence au nombre de demandes reçues et non à celui des affaires pour lesquelles on a accordé une couverture.

<sup>%</sup> Les données pour les Territoires du Nord-Ouest ne comprennent pas les affaires traitées par des aides judiciaires autochtones ou les affaires d'admissibilité présumée.

En ce qui concerne l'AE, le RPC et la SV, questions relevant du droit des pauvres et de la compétence fédérale, le nombre d'affaires déclarées dans le tableau ci-dessus est sans doute particulièrement inférieur à la réalité, vu que plusieurs provinces pour lesquelles des données distinctes sur la charge de travail ne sont pas disponibles assurent quand même une représentation juridique dans ces domaines. Dans la catégorie concernant les autres mesures de maintien du revenu, l'Ontario couvre les affaires relatives à l'AE, au RPC, à la SV, aux indemnités pour accident du travail et à certaines autres questions liées au revenu. Pour l'année civile 2000, l'Ontario a fait état de 2 564 autres affaires concernant le maintien du revenu. Au Manitoba, la catégorie des autres affaires administratives comprend l'AE, le RPC, la SV et d'autres cas entendus par les tribunaux administratifs. Il y a eu 77 affaires dans ce domaine en 2000-2001. En Nouvelle-Écosse, certaines des 15 affaires dans lesquelles les clients ont bénéficié d'un service complet devant un tribunal administratif peuvent également toucher l'AE, même si les répondants ont souligné que la plupart des affaires dans ce domaine concernaient l'aide au revenu et le logement.

Malgré la sous-déclaration des questions de droit des pauvres relevant du fédéral, le tableau ci-dessus indique clairement que les questions provinciales touchant l'aide au revenu et les différends liés au logement et aux relations entre propriétaires et locataires correspondent aux domaines où l'on fournit le plus souvent une représentation juridique. L'aide au revenu constitue le domaine où la Colombie-Britannique, le Manitoba et le Québec ont fait état du plus grand nombre d'affaires; en Nouvelle-Écosse, les répondants ont indiqué que l'aide au revenu et le logement étaient les questions relevant du droit des pauvres sur lesquelles se concentrait le seul avocat salarié spécialiste du droit des pauvres. En Ontario, c'est plutôt la catégorie des

prestations familiales, suivie du logement, des autres mesures de maintien du revenu et de l'assistance sociale. Dans les Territoires du Nord-Ouest, c'est le logement qui engendre le plus de travail relativement au droit des pauvres (particulièrement si l'on inclut quelques-unes des 93 affaires auxquelles ont participé d'une manière ou d'une autre des aides judiciaires autochtones). L'Alberta est la seule province où les questions liées au revenu et/ou au logement n'arrivent pas au premier rang des dossiers de l'Aide juridique en matière de droit des pauvres : dans cette province en effet, le plus grand nombre d'affaires relevant du droit des pauvres se rapporte aux indemnités pour accidents du travail.

Il existe quelques données sur le coût de la prestation de services juridiques en matière de droit des pauvres pour la Colombie-Britannique, le Manitoba, l'Ontario et la Nouvelle-Écosse. Cependant, les différences dans la ventilation des données sur les coûts rendent difficile l'établissement de conclusions utiles ou de comparaisons fiables entre les administrations. Il importe donc de faire preuve de circonspection quand on utilise les données déclarées sur le coût de la représentation juridique en droit des pauvres.

La Colombie-Britannique a mentionné que 92 p. 100 (8 550 381 \$) de tout le budget réservé au droit des pauvres (9 335 000 \$) va aux services de représentation. Au Manitoba, le coût des 82 affaires réglées par les avocats salariés et des 79 autres réglées par ceux du secteur privé en 2000-2001 atteignait 54 163 \$. Celui des 12 affaires en droit des pauvres traitées avec l'équivalent d'un certificat est de 5 219 \$, ce qui donne un coût total de 59 382 \$ au Manitoba. Les seuls renseignements qui existent sur les coûts en Ontario concernent les dépenses totales du programme de cliniques juridiques en 1999-2000, à savoir 38 259 000 \$ ou 17,3 p. 100 de toutes les dépenses d'Aide juridique Ontario. En Nouvelle-Écosse, les 15 affaires dans lesquelles les clients ont bénéficié d'un service complet en droit des pauvres ont coûté en moyenne 17 069 \$.

### ***Vulgarisation juridique***

Seuls la Colombie-Britannique et l'Ontario offrent des services étendus de vulgarisation juridique du droit des pauvres (publications, services de renseignements bibliographiques, activités éducatives, etc.). L'une des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario – Community Legal Education Ontario – a un mandat précis en matière de vulgarisation juridique.

Le Manitoba a déclaré que les clients sont habituellement dirigés vers la Community Legal Education Association pour obtenir des documents d'information juridiques. De même, en Nouvelle-Écosse, on oriente les clients vers la Legal Information Society of Nova Scotia. Les répondants des Territoires du Nord-Ouest ont indiqué qu'ils assurent des services de vulgarisation juridique dans les domaines du droit criminel et du droit de la famille, mais qu'en raison de contraintes budgétaires, il existe peu de choses en matière de droit des pauvres. Selon les répondants, l'Alberta, le Manitoba, le Québec, la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve n'offrent aucun service de vulgarisation juridique dans le domaine du droit des pauvres.



## Points forts et faiblesses du régime d'aide juridique lié au droit des pauvres

L'examen qui suit résume les commentaires des répondants de l'Aide juridique au sujet de ce qui fonctionne bien et de ce qui fonctionne moins bien dans le régime du droit des pauvres dans leur région.

### Domaines problématiques

Domaines problématiques	Province/Territoire*						
	<i>C.-B.</i>	<i>Alb.</i>	<i>Man.</i>	<i>Ont.</i>	<i>Qué.</i>	<i>N.-É.</i>	<i>T.N.-O.</i>
Questions de financement	X		X	X	X	X	X
Questions de couverture		X		X	X	X	X
Visibilité de l'aide juridique		X		X			

\* En raison de l'impossibilité de communiquer avec les répondants de Terre-Neuve pendant la deuxième étape du projet, on n'a recueilli aucun renseignement sur cette province aux fins de cette partie du rapport.

Comme l'indique le tableau ci-dessus, les principaux domaines problématiques qu'ont cernés les répondants de l'Aide juridique ont trait au niveau de financement et à la gamme de questions relevant du droit des pauvres que couvre l'Aide juridique.

**Questions de financement.** Les répondants de six administrations ont dit que le financement restreint accordé au droit des pauvres (ou à l'Aide juridique en général) faisait problème. Les représentants de la Colombie-Britannique ont souligné que les compressions récemment annoncées risquaient de réduire la capacité de maintenir les services liés au droit des pauvres. Au Manitoba, on a surtout attribué au manque de ressources financières le fait que le modèle du Bureau du droit des pauvres n'a pas été appliqué dans d'autres régions de la province. Les répondants de l'Ontario ont signalé que les augmentations du nombre d'affaires en droit des pauvres assujettissent à une pression accrue les services existants, vu le gel des niveaux de financement. Pour nombre de cliniques juridiques communautaires, il en est résulté une diminution de la gamme des questions pouvant être traitées. Les représentants ontariens ont également souligné qu'étant donné, le manque de financement des tribunaux administratifs, ceux-ci siègent à moins d'endroits dans la province; ainsi, les personnes à faible revenu ont de plus en plus de difficulté à y avoir accès.

On a attribué à la rareté des ressources financières l'absence d'aide juridique fournie au Québec en droit des pauvres, avant le procès devant un tribunal ou les appels. De même, les répondants de la Nouvelle-Écosse ont indiqué que les services liés au droit des pauvres ne seraient pas offerts davantage avant l'obtention d'un financement suffisant pour assurer la prestation de services complets dans toute la province. À l'heure actuelle, les répondants savent que les chances d'obtenir ce genre de soutien financier sont minces. En dernier lieu, les représentants de l'Aide juridique dans les Territoires du Nord-Ouest ont insisté sur le fait que, dans l'ensemble, le financement de l'Aide juridique est insuffisant et qu'en conséquence, les domaines secondaires comme, en particulier le droit des pauvres, bénéficient de peu de soutien.

**Couverture.** Les répondants de cinq administrations ont exprimé des préoccupations concernant l'aide juridique offerte dans le domaine du droit des pauvres, notamment au sujet de la gamme de questions pour lesquelles l'aide est accordée et de la répartition géographique des services assurés.

En Alberta, un répondant a souligné que le manque d'aide juridique pour les différends entre propriétaires et locataires risquait de faire problème (mais il a ajouté que certaines difficultés auxquelles se heurtent les gens en ce domaine sont davantage de nature sociale que juridique). Les questions de couverture soulevées en Ontario ont trait au manque d'uniformité des domaines qu'abordent les cliniques juridiques communautaires, d'où des incohérences dans les services offerts en différents endroits de la province. Les répondants de l'Ontario ont également souligné que les habitants de certaines régions n'ont toujours pas accès aux cliniques.

Au Québec, les représentants de l'Aide juridique ont indiqué que les étapes initiales des affaires liées au droit des pauvres (avant la comparution devant un tribunal ou l'appel) n'étaient pas suffisamment couvertes. Les répondants de la Nouvelle-Écosse ont mentionné qu'en raison du peu de services offerts en matière de droit de la pauvreté (un avocat salarié), plusieurs questions sont tout simplement laissées de côté. En dernier lieu, les répondants des Territoires du Nord-Ouest ont déclaré que les questions relevant du droit des pauvres ne bénéficiaient pas de l'aide juridique parce que les ressources déjà limitées étaient presque entièrement consacrées aux principaux domaines de service : le droit pénal et le droit de la famille. On a toutefois reconnu qu'il était plus difficile d'assurer des services d'aide juridique dans les Territoires, vu leur immensité et leur faible population.

**Visibilité de l'aide juridique.** Les répondants de l'Alberta et de l'Ontario ont dit que le manque de visibilité de l'aide juridique faisait problème. Dans ces deux provinces, on a affirmé que les groupes de clients éventuels devaient en savoir plus sur les services d'aide juridique offerts. En Ontario, on a souligné ce fait de façon particulière relativement aux cliniques juridiques communautaires.

**Autres domaines problématiques.** Les répondants de la Colombie-Britannique ont souligné que, même si les avocats du secteur privé assument un jour un rôle plus grand dans la prestation de services juridiques liés au droit des pauvres, à mesure que seront réduits les services de l'Aide juridique, il est peu probable qu'ils réussiront à compenser suffisamment les réductions en question. Non seulement les avocats du secteur privé n'ont pas suffisamment de compétences en matière de droit des pauvres, mais encore ils s'intéressent habituellement peu à ce domaine du droit.

### *Cas de réussite*

Réussites par thème	Province/Territoire*						
	<i>C.-B.</i>	<i>Alb.</i>	<i>Man.</i>	<i>Ont.</i>	<i>Qué.</i>	<i>N.-É.</i>	<i>T.N.-O.</i>
Modèles de prestation de services	X	X	X	X			X
Démarche communautaire	X			X			
Globalité de la couverture		X			X		

\* Comme les enquêteurs n'ont pas pu communiquer avec les répondants de Terre-Neuve pendant la deuxième étape du projet, on n'y a recueilli aucun renseignement pour cette partie du rapport.



**Modèles de prestation des services.** Afin de donner des exemples d'éléments des régimes du droit des pauvres qui fonctionnent bien, les répondants de cinq administrations ont signalé divers aspects de la prestation des services en droit des pauvres. En Colombie-Britannique, on a décrit comme une ressource extrêmement précieuse la compétence des techniciens juridiques qui donnent des conseils et assurent des services de représentation juridique, bien que les répondants s'attendent à perdre cette ressource par suite de la restructuration de l'Aide juridique. De même, les répondants du Manitoba ont décrit le Bureau d'aide juridique de Winnipeg comme étant un instrument qui a permis d'assurer avec succès les services d'aide juridique. Non seulement le personnel du Bureau possède une compétence particulière en droit des pauvres, mais il a aussi contribué à rationaliser le processus de demande, de sorte que plus de gens peuvent obtenir une aide. En Ontario, les efforts visant à sensibiliser davantage les bureaux régionaux d'aide juridique aux activités des cliniques juridiques communautaires ont accru l'efficacité du système de collaboration et de renvois croisés. En dernier lieu, les Territoires du Nord-Ouest mentionnent que les avocats du secteur privé qui traitent les affaires relevant du droit des pauvres offrent des services de grande qualité et que leur concours est donc précieux pour l'Aide juridique.

Bien que cela ne concerne pas précisément la façon dont sont assurés les services d'aide juridique, un répondant de l'Alberta a déclaré que le modèle de la Boyle Street Co-op illustre la démarche que l'on devrait adopter en matière de droit des pauvres. Cette coopérative fournit une vaste gamme de services de façon intégrée en offrant soutien et ressources afin de traiter à la fois les aspects sociaux et juridiques des questions relevant du droit des pauvres.

**Démarche communautaire.** Les répondants de la Colombie-Britannique et de l'Ontario ont souligné que l'orientation communautaire de leur réseau de bureaux locaux est un élément positif du régime du droit des pauvres dans ces provinces. Ceux de la Colombie-Britannique ont souligné que les bureaux de droit communautaire et de droit communautaire autochtone constituent non seulement un mécanisme efficace pour fournir les services juridiques, mais aussi une importante ressource pour le développement communautaire. En Ontario, les principaux éléments positifs ont été décrits comme étant la gamme de services qu'offrent les cliniques juridiques communautaires (notamment les activités non tarifaires comme la transmission de conseils) et la capacité de celles-ci de répondre aux besoins locaux. À ce titre, les répondants ont jugé comme étant positif l'élargissement du réseau de cliniques juridiques communautaires.

**Globalité de la couverture.** Malgré le fait que le droit des pauvres ne constitue pas une catégorie distincte de l'aide juridique, un répondant de l'Alberta a déclaré que les services fournis en matière de droit des pauvres sont relativement complets. Pourvu qu'un client soit admissible du point de vue financier et que l'on considère, après avoir sollicité un avis juridique, que l'affaire est bien fondée, on peut en théorie offrir l'aide juridique dans une très vaste gamme de cas. De même, les répondants du Québec ont indiqué que les services d'aide juridique offerts en matière de droit des pauvres sont complets en ce qui a trait tant à la gamme de questions qu'à la répartition géographique des services.

**Autres réussites.** On a signalé trois autres domaines où le régime du droit des pauvres fonctionne bien. Les répondants de l'aide juridique ontarienne ont qualifié de positive la stabilité du financement des cliniques juridiques communautaires, compte tenu surtout du fait qu'elles sont toujours en mesure de conserver une certaine indépendance pour prendre leurs décisions sur

les priorités et les services locaux. En Nouvelle-Écosse, on juge précieux le travail de l'avocat salarié spécialiste du droit des pauvres dans les causes-types pouvant avoir des répercussions favorables plus vastes pour les groupes défavorisés (bien que les répondants aient ajouté que cette province a de toute évidence besoin d'autres services en matière de droit des pauvres). Dans les Territoires du Nord-Ouest, on a qualifié d'éléments positifs du régime la coopération et l'établissement de bonnes relations de travail avec les organismes communautaires (collaboration et renvois croisés). Les répondants ont souligné que tel est le cas particulièrement en droit de la famille, domaine qui, à leur avis, chevauche celui du droit des pauvres.

## **Résumé des services des organismes communautaires : Droit des pauvres**

Cette section brosse un tableau sommaire des services qu'offrent les organismes communautaires dans chacune des provinces. En examinant ces commentaires sommaires, il importe de se rappeler que les organismes interrogés dans le cadre de cette étude ne constituaient pas un échantillon exhaustif des groupes communautaires qui assurent des services dans le domaine du droit des pauvres.

### **Types de services offerts par les organismes communautaires en droit des pauvres**

#### ***Vulgarisation juridique***

L'organisation d'ateliers et de sessions d'information et la distribution de documents écrits constituent les activités les plus courantes de vulgarisation juridique offertes par les organismes communautaires. Au moins quelques-uns des organismes interrogés dans chaque province assurent des services dans l'un ou l'autre de ces domaines, sauf au Nouveau-Brunswick, où aucun des deux groupes n'organise d'activités d'information. Les organismes interrogés abordent une gamme assez vaste de sujets concernant à la fois des questions précises liées au droit des pauvres, comme l'aide au revenu et l'assurance-emploi, et des questions plus larges comme les droits et les responsabilités juridiques et des aperçus sur des modifications apportées aux lois.

Tous les organismes interrogés en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan assurent des services de vulgarisation juridique : ils organisent des activités d'information et distribuent des documents. Un répondant de l'Alberta a souligné que la communication de renseignements représentait une importante fonction des groupes communautaires dans la mesure où elle constitue un moyen d'établir un lien entre les personnes à faible revenu et le système de justice.

Dans les autres provinces, nombre d'organismes interrogés offrent des services de vulgarisation juridique sous une forme ou sous une autre, bien que le genre de services varie selon les groupes. Quatre des cinq organismes interrogés au Manitoba s'occupent surtout de distribuer des renseignements, bien que deux groupes offrent aussi à l'occasion des séances d'information ou des conférences et qu'un organisme donne aussi à ses clients une formation en matière d'auto-assistance. De même, quatre des cinq organismes interrogés en Ontario distribuent des renseignements et des documents imprimés; deux donnent régulièrement des conférences et



organisent des ateliers. Au Québec, cinq des sept organismes présentent des ateliers et des séances d'information, et cinq distribuent à leurs clients de la documentation écrite. Les trois organismes interrogés en Nouvelle-Écosse fournissent de la documentation écrite, et deux groupes organisent des activités d'information comme des ateliers, des séances d'information et des présentations dans le cadre d'activités publiques. À Terre-Neuve, le mandat du seul organisme interrogé consiste à aider les gens à comprendre la loi et à accroître l'accessibilité du système juridique. À cette fin, le groupe mène une gamme complète d'activités de vulgarisation juridique. En dernier lieu, tous les organismes interrogés dans l'Île-du-Prince-Édouard participent d'une quelconque manière à des activités de vulgarisation juridique, surtout en organisant des ateliers ou d'autres séances d'information publique, bien que deux groupes distribuent également de la documentation écrite.

### ***Renvois***

La vaste majorité des organismes interrogés dans toutes les provinces offrent des services de renvoi. Les répondants de la plupart des organismes ont mentionné qu'ils tendaient en général à renvoyer les clients à une vaste gamme d'autres ressources communautaires, régionales ou provinciales, en fonction de leurs besoins et de la question juridique en cause. En outre, nombre de répondants ont souligné que les clients étaient habituellement redirigés ailleurs lorsque l'aide dont ils avaient besoin dépassait la capacité des services de leur organisme, ou que la question juridique en cause dépassait les compétences du personnel.

En ce qui concerne les ressources juridiques offertes, les organismes communautaires de la plupart des provinces dirigent les clients vers l'Aide juridique – dans certains cas, même si les services d'aide juridique offerts en droit des pauvres sont limités. À titre d'exemple, des répondants de la Saskatchewan et de l'Île-du-Prince-Édouard ont mentionné qu'ils renvoyaient des clients à l'Aide juridique même si l'aide fournie en droit civil, en dehors du domaine de la famille, est limitée. Par ailleurs, les répondants dans plusieurs provinces dirigent les clients vers les services de référence aux avocats, les avocats du secteur privé et les organismes d'information juridique. En Ontario, les répondants ont dit qu'ils orientaient beaucoup de clients vers le réseau de cliniques juridiques communautaires, dans le contexte du droit des pauvres. Tous les organismes interrogés en Colombie-Britannique et au Québec ont mentionné l'aide juridique comme étant une importante ressource en matière de droit des pauvres.

### ***Préparation des demandes d'aide juridique***

La préparation des demandes d'aide juridique a été le service le moins souvent offert par les organismes interrogés dans l'ensemble des provinces. Aucun d'eux au Manitoba, en Ontario, à Terre-Neuve et dans l'Île-du-Prince-Édouard ne le fournit, et un seul des groupes interrogés en Colombie-Britannique, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick offre une aide de ce genre (même si deux groupes en Colombie-Britannique ont en fait souligné qu'ils pouvaient aider les gens à qui l'aide juridique avait été refusée).

Le Québec se démarque comme étant la province où les organismes communautaires fournissent le plus d'aide au chapitre de la préparation des demandes d'aide juridique : quatre des sept

groupes interrogés offrent des services dans ce domaine. En Alberta et en Saskatchewan, deux des groupes interrogés aident les gens à préparer des demandes d'aide juridique.

### *Conseils*

Les répondants de tous les organismes du Canada n'aimaient pas l'idée de donner des conseils, c'est-à-dire orienter les clients dans une voie particulière. Un petit nombre d'organismes ont effectivement un programme visant à offrir des conseils en ce sens, mais la majorité des groupes estiment que leur rôle consiste à informer les clients sur leur situation et sur les stratégies à adopter et à leur présenter diverses possibilités pour régler cette dernière. Le client est dès lors à même de décider lui-même de la façon de procéder. Cela étant, les types de conseils que donnent les organismes communautaires interrogés tombent dans deux catégories : fournir des renseignements et une aide de nature générale et fournir une aide en matière de procédures. La majorité des organismes procurent aux clients des conseils généraux sur des questions relevant du droit des pauvres en leur donnant des renseignements de base, en répondant à leurs questions et en les dirigeant vers d'autres personnes à même de les aider. La nature de l'aide offerte au sujet des procédures (p. ex., remplir des formulaires, faire des appels téléphoniques ou rédiger des lettres au nom des clients, et accompagner les clients à des réunions) varie davantage.

Les neuf organismes interrogés en Colombie-Britannique fournissent tous à leur clientèle des conseils et une aide de nature générale, et la plupart d'entre eux offrent également des conseils juridiques ou une aide en matière de procédures. Cinq des six organismes interrogés en Alberta procurent une aide et des conseils généraux en matière de procédures en ce qui a trait aux questions relevant du droit des pauvres, alors que deux de ces groupes coordonnent aussi des cliniques juridiques où les clients peuvent obtenir une aide supplémentaire. Quatre des six groupes interrogés en Saskatchewan donnent des conseils généraux aux clients, mais seulement deux ont déclaré explicitement qu'ils fournissaient une aide en matière de procédures. Tous les organismes interrogés au Manitoba offrent des conseils, habituellement de nature générale et en matière de procédures. Quatre des cinq organismes interviewés en Ontario donnent des conseils surtout dans le domaine des procédures et ils fournissent aussi des renseignements généraux et un service de renvoi. Tous les organismes interrogés au Québec fournissent à leurs clients des conseils de nature générale et/ou procédurale, bien que, pour la plupart des groupes, les conseils juridiques se limitent à l'aide en matière de procédures. Un seul groupe fournit directement des avis et des conseils de nature juridique.

Deux des trois organismes interrogés en Nouvelle-Écosse donnent des conseils à leurs clients. Un groupe n'offre qu'une aide de nature générale, alors que l'autre est semblable à l'aide juridique par sa structure et son mode de fonctionnement et il fournit donc des conseils de nature à la fois générale et juridique. Les deux organismes du Nouveau-Brunswick prodiguent des conseils généraux et juridiques à leurs clients. Un groupe compte sur les relations du personnel avec les avocats du secteur privé pour fournir des conseils juridiques en recueillant des renseignements auprès d'eux et en les transmettant aux clients. L'organisme interrogé à Terre-Neuve met l'accent sur les renseignements, mais les répondants hésitaient à dire que cela équivalait à donner des conseils. Les quatre organismes de l'Île-du-Prince-Édouard donnent une quantité limitée de conseils à leurs clients en matière de droit des pauvres, et ces conseils sont





habituellement de nature générale. Deux groupes de cette province ont mentionné que les ressources n'étaient pas suffisantes pour assurer des services individualisés à leurs clients.

### ***Représentation***

Les organismes communautaires du domaine du droit des pauvres offrent moins de services de représentation que de conseils, bien que, dans toutes les provinces sauf Terre-Neuve, ils procurent une certaine représentation. Les thèmes pour lesquels les organismes communautaires offrent une représentation varient souvent selon la mission de l'organisme.

Les neuf organismes interrogés en Colombie-Britannique assurent des services de représentation en matière de droit des pauvres, les domaines les plus courants étant l'aide au revenu et le logement. Trois groupes offrent des services de représentation non spécialisés en matière de droit des pauvres en Alberta, les questions les plus courantes étant une fois de plus l'aide au revenu et le logement. Quatre des six organismes interviewés en Saskatchewan représentent les clients dans le cadre de procédures formelles, mais cela est très rare. Un groupe se concentre sur l'assurance-emploi, et un autre, sur l'aide au revenu.

Quatre organismes interrogés au Manitoba ont signalé qu'ils pouvaient offrir des services de représentation, mais seulement deux ont précisé que c'était un domaine où ils offraient régulièrement des services. Un de ces deux groupes fournit surtout des services de représentation non spécialisée en matière d'assurance-emploi, tandis que l'autre se concentre sur l'aide au revenu. Trois organismes interrogés en Ontario fournissent une représentation non spécialisée devant les tribunaux et aux audiences. Un organisme s'en tient expressément à l'assurance-emploi et le deuxième, surtout à l'aide au revenu; le troisième travaille dans divers domaines. Un organisme qui n'offre pas de services de représentation a mentionné que, compte tenu des activités et de la compétence des cliniques juridiques communautaires, d'autres ressources communautaires n'étaient pas nécessaires. Quatre organismes interrogés au Québec assurent des services de représentation en droit des pauvres. Un organisme applique les mêmes critères d'admissibilité que l'Aide juridique et fournit des services de représentation pour toute une gamme de questions. Parmi les trois autres groupes, un travaille surtout dans le domaine de l'assurance-emploi, un autre dans celui du logement, et le dernier, dans celui de l'aide au revenu.

Un seul organisme interrogé en Nouvelle-Écosse dispense des services de représentation en droit des pauvres. Il fonctionne un peu comme l'Aide juridique, en offrant ses services à sa clientèle à l'égard de diverses questions (l'aide au revenu demeure le principal domaine). Les deux organismes interrogés au Nouveau-Brunswick fournissent une représentation juridique au sujet de diverses questions relevant du droit des pauvres. Un groupe met expressément l'accent sur les questions relevant de l'AE, sur le RPC et sur les indemnités pour accident du travail. Un seul des quatre organismes interrogés dans l'Île-du-Prince-Édouard offre des services quelconques de représentation, et il s'agit d'un volet très limité de ses services.

## **Types de questions relevant du droit des pauvres**

### ***Assurance-emploi (AE)***

Les organismes communautaires interrogés aux fins de notre projet ne se préoccupent pas au premier chef de l'AE. Dans chacune des provinces, seuls quelques organismes fournissent une aide sur ce plan, et, dans la plupart des cas, elle se limite à communiquer des renseignements généraux et à répondre aux questions des clients. Les organismes qui assurent des services de représentation (aider les clients dans le cadre d'appels pour refus de prestations d'AE et pour d'autres questions semblables) sont peu nombreux. En Saskatchewan, au Québec et en Ontario, il existe un organisme qui se concentre surtout sur l'aide en matière d'AE.

### ***Régime de pensions du Canada (Régime de rentes du Québec)/Sécurité de la vieillesse (RPC/RRQ et SV)***

Les organismes communautaires interrogés s'occupent un peu plus souvent des questions liées au RPC/RRQ et à la SV qu'à l'AE; cela est sans doute dû, en partie du moins, au fait que les prestations d'invalidité font partie du programme du RPC/RRQ. Plus d'organismes offrent une gamme complète de services relatifs au RPC/RRQ et à la SV; ils donnent notamment des conseils et fournissent une aide de nature générale et procédurale, mais ils assurent aussi des services de représentation non spécialisée dans le cadre de procédures officielles. Toutefois, la communication de renseignements généraux est le service le plus courant offert par la plupart des administrations.

Les répondants du Manitoba, de Terre-Neuve et de l'Île-du-Prince-Édouard ont mentionné qu'ils ne recevaient pas beaucoup de demandes d'aide ou de renseignements sur le RPC et la SV. En conséquence, les services offerts dans ce domaine sont très restreints dans ces provinces. Sur les cinq organismes interrogés au Manitoba, aucun n'offre des services de représentation. Le seul organisme interrogé à Terre-Neuve peut fournir des renseignements sur les questions liées au RPC et à la SV, mais il ne s'agit pas là d'un domaine de travail courant. Les répondants de l'Île-du-Prince-Édouard ont signalé que la vulgarisation juridique est la seule activité se rapportant au RPC et à la SV; la province n'offre aucun service direct aux clients.

### ***Aide au revenu (AR)***

L'aide au revenu constitue une des questions dont s'occupe le plus couramment les organismes interrogés dans toutes les provinces. Il s'agit également d'un domaine où les groupes communautaires sont le plus susceptibles d'offrir une vaste gamme de services, notamment des conseils de nature générale et juridique ainsi que la représentation.

Tous les organismes interrogés en Colombie-Britannique ont décrit l'AR comme étant un domaine principal de travail, et deux groupes ont dit posséder des compétences particulières en ce qui a trait aux demandes de prestations d'invalidité et aux questions connexes. Les six organismes de l'Alberta fournissent tous une aide en matière d'AR, mais seulement trois ont signalé qu'ils offraient des services au-delà de la communication de conseils généraux. En Saskatchewan, un des six groupes interrogés a décrit l'AR comme étant un domaine principal de



travail, bien qu'un deuxième groupe fournisse également une aide dans ce domaine. L'AR constitue aussi un domaine principal de service pour trois des cinq organismes interrogés au Manitoba et en Ontario.

Cinq groupes interrogés au Québec fournissent une aide en matière d'AR, et deux d'entre eux ont décrit ce domaine comme étant leur plus important domaine de travail. L'AR représente une question importante pour deux groupes de la Nouvelle-Écosse, mais un seul assure une gamme complète de services, y compris la représentation. Un organisme du Nouveau-Brunswick procure des services de représentation en matière d'AR, et trois des quatre groupes interrogés dans l'Île-du-Prince-Édouard travaillent dans ce domaine. L'organisme d'information juridique interrogé à Terre-Neuve fournit une aide au sujet d'une vaste gamme de questions juridiques dont l'AR.

### *Logement et différends entre propriétaires et locataires*

Après l'aide au revenu, le logement et les différends entre propriétaires et locataires constituent le plus vaste domaine de travail des organismes qui s'occupent du droit des pauvres et que nous avons interrogés dans le cadre du projet. Six organismes interrogés en Colombie-Britannique ont signalé qu'ils assuraient régulièrement des services dans ce domaine et qu'il s'agissait d'une partie importante de leur travail. En Alberta, le logement constitue un domaine où les organismes offrent le plus de services, cinq des six groupes fournissant une aide sur de nombreux plans. Deux organismes donnent des conseils et assurent une représentation en matière de logement en Saskatchewan, tout comme un groupe au Manitoba (trois autres offrent des services plus restreints).

Comme en ce qui concerne l'AR, trois des cinq organismes ontariens s'occupent fréquemment de questions liées au logement et aux différends entre propriétaires et locataires. L'aide varie de la communication de renseignements et de conseils généraux à l'assistance en matière de procédure et à la représentation non spécialisée. Au Québec, quatre des sept organismes interrogés offrent régulièrement une aide pour les questions liées au logement et aux différends entre propriétaires et locataires, et deux d'entre eux fournissent une représentation devant les tribunaux. Le logement est une question principale pour deux groupes de la Nouvelle-Écosse (bien qu'un seul fournisse des services de représentation); le troisième organisme offre une aide de base et des renseignements dans ce domaine. Un organisme assure une gamme complète de services en matière de logement au Nouveau-Brunswick. L'organisme d'information juridique interrogé à Terre-Neuve fournit une aide concernant une vaste gamme de questions juridiques, dont le logement.

L'Île-du-Prince-Édouard est la seule province où aucun des organismes interrogés n'offre de services importants dans les domaines du logement et des différends entre propriétaires et locataires. Trois groupes n'offrent habituellement que des services de renvoi en ces matières, et un quatrième ne fournit aucune aide.

**Indemnités pour accident du travail.** Les organismes communautaires offrent peu de services relativement aux indemnités pour accident du travail. Certains répondants ont déclaré que leurs organismes respectifs n'assurent pas de services dans ce domaine parce que les questions s'y rapportant sont traitées à l'interne par le système des commissions d'indemnisation des

accidentés du travail, ou parce qu'il existe d'autres ressources pour aider les gens à présenter leurs demandes. Dans toutes les administrations, les groupes interrogés communiquent des renseignements et fournissent une aide générale, bien que, dans la plupart des cas, au moins un organisme offre aussi une aide en matière de procédure ou de représentation. Des répondants de l'Ontario et de l'Île-du-Prince-Édouard ont signalé qu'ils n'accordaient que très rarement une aide dans les affaires relatives aux indemnités pour accident du travail, car aucun organisme ne possède un programme établi ou une gamme de services dans ce domaine.

**Différends entre débiteurs et créanciers.** C'est au sujet des différends entre débiteurs et créanciers que les organismes communautaires interrogés dans le cadre du projet offrent le moins d'aide. Seuls quelques groupes fournissent des services dans ce domaine et, chez ceux qui le font, l'aide offerte se limite habituellement à la communication de renseignements de base. Aucun des organismes interrogés en Alberta et en Saskatchewan n'offre de services au sujet des différends entre débiteurs et créanciers, et un seul groupe au Manitoba, en Ontario, au Nouveau-Brunswick et dans l'Île-du-Prince-Édouard fournit des renseignements. Le Québec est la seule province où l'on offre des services de représentation relativement aux différends entre débiteurs et créanciers, et un seul des trois groupes accorde l'aide dans ce domaine.

## **Dotation en personnel et renseignements sur le financement**

### *Types de personnel*

Les organismes interrogés dans le cadre du projet décrivent habituellement leurs travailleurs de diverses façons dont les plus courantes sont « défenseurs » ou « représentants non spécialisés » ou « défenseurs collègues ». Les répondants d'au moins quelques organismes de toutes les administrations, sauf le Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve, ont utilisé ces désignations. En Colombie-Britannique, les neuf organismes décrivent tous les membres de leur personnel comme étant des défenseurs/représentants. Parmi les autres termes employés par les organismes pour décrire leur personnel figurent « travailleurs communautaires », « travailleurs des services d'approche », « personnel général/administratif » et « fournisseurs de renseignements ».

La majorité des membres du personnel des organismes interrogés n'ont habituellement aucune formation juridique d'avocat ou de technicien juridique. Aucun membre du personnel des organismes interrogés au Manitoba, en Ontario et à l'Île-du-Prince-Édouard n'a reçu une telle formation. La Colombie-Britannique, le Québec et la Nouvelle-Écosse sont les seules provinces qui emploient des paraprofessionnels juridiques (techniciens juridiques, travailleurs juridiques communautaires) ou d'autres membres du personnel ayant une formation juridique qui ne sont pas des avocats qualifiés. Dans la plupart des cas, les organismes qui emploient des avocats n'en ont habituellement qu'un ou deux dans leur personnel. Dans certains cas, l'organisme doit, pour obtenir du financement, faire superviser par des avocats le travail des autres membres du personnel.

Les bénévoles occupent une place marquante dans le personnel des organismes interrogés dans la plupart des administrations, sauf en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick. Plusieurs administrations disent avoir des organismes dont le personnel est entièrement composé de bénévoles, et nombre d'organismes comptent sur les bénévoles pour assurer des services directs



aux clients ou exécuter le travail administratif. Les organismes de la majorité des provinces ont également recours à des étudiants.

### *Sources de financement*

Les sources de financement des organismes interrogés dans le cadre du présent projet sont assez diverses. En conséquence, il est difficile de tirer des conclusions générales sur la situation des groupes en matière de financement. Les gouvernements provinciaux constituent la source de soutien financier la plus courante, bien qu'elle soit instable, de l'avis de plusieurs groupes. Certains organismes reçoivent également un financement du gouvernement fédéral et d'administrations municipales. Centraide et les fondations juridiques et/ou les barreaux des provinces constituent des sources courantes de financement pour bon nombre des groupes interviewés. Dans l'ensemble, on considérerait ces sources de financement comme étant plus stables que les sources gouvernementales (en particulier, les provinces).

En plus des sources susmentionnées, les organismes en ont nommé d'autres, plus modestes, dont les suivantes : les Églises, les entreprises locales, les dons (en argent et en nature), l'Aide juridique, les frais d'adhésion, les casinos et les jeux de hasard, les fondations privées, les groupes de promotion de la santé et de la santé mentale, les levées de fonds, les universités, les particuliers, les syndicats et d'autres organisations ouvrières.

### **Points forts et faiblesses des services offerts en droit des pauvres**

L'examen de la question ci-après résume les commentaires des répondants des organismes communautaires sur ce qui fonctionne bien et sur ce qui fonctionne moins bien dans le régime du droit des pauvres dans leur province ou dans les T.N.-O.

### *Domaines problématiques*

**Manque de financement.** Les organismes communautaires de toutes les provinces et des Territoires ont mentionné qu'il manquait de fonds pour fournir des services en droit des pauvres. En Colombie-Britannique, les répondants ont souligné que les compressions récemment imposées par le gouvernement provincial réduiraient encore plus les niveaux de financement actuels, ce qui accroîtra les risques de division entre les groupes qui devront se faire concurrence pour obtenir les fonds offerts. Selon les organismes communautaires albertains, le manque de financement fait en sorte que les groupes doivent concentrer leurs services sur une gamme étroite de questions et compter sur les bénévoles pour assurer les services. Des répondants de la Saskatchewan et du Québec ont également mentionné qu'en raison du financement insuffisant, il faut recourir davantage aux bénévoles, le temps d'attente des clients qui ont besoin d'aide est plus long, et les lacunes dans les services offerts s'accroissent. Des représentants du Québec ont en outre signalé qu'à cause du financement limité, il était difficile de trouver des personnes dotées d'une formation juridique et disposées à travailler au niveau de rémunération (faible) offert dans le domaine du droit des pauvres. Au Manitoba, les répondants ont simplement mis en lumière le manque généralisé de fonds pour le travail relatif au droit des pauvres.

Les répondants de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard ont principalement attribué aux restrictions financières le fait que les services en droit des pauvres n'ont pas été accrus dans ces provinces; les représentants d'organismes du Nouveau-Brunswick ont déclaré que la faiblesse du soutien financier entraîne une instabilité dans le système du droit des pauvres. En Ontario, les répondants ont signalé que les groupes communautaires tentaient de remédier aux lacunes laissées par l'Aide juridique dans le régime du droit des pauvres, mais que, faute d'un soutien financier suffisant, ils n'étaient pas en mesure de répondre à tous les besoins. En dernier lieu, les représentants de Terre-Neuve ont affirmé qu'en général, le financement restreint offert pour le travail dans le domaine du droit des pauvres limite les efforts visant à assurer des services dans les régions rurales et urbaines.

**Manque de services en droit des pauvres.** Les répondants de la majorité des administrations ont dit que le manque généralisé de services en droit des pauvres faisait problème dans leurs provinces respectives. De l'avis des groupes communautaires de l'Alberta et de la Nouvelle-Écosse, à cause de l'insuffisance des services en droit des pauvres, les gens ont tendance à « passer entre les mailles du filet », surtout que les organismes communautaires ne sont pas en mesure d'offrir suffisamment de services pour répondre à tous les besoins. Les répondants du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve ont signalé le manque de représentation juridique comme étant une lacune particulière dans les services offerts, tandis que, dans l'Île-du-Prince-Édouard, les groupes communautaires ont évoqué le manque généralisé de choix en matière d'aide juridique. Au Manitoba, les représentants des groupes communautaires ont déclaré que trop peu de services étaient offerts aux personnes à faible revenu et que les défenseurs/représentants assurant les services avaient trop peu de possibilités de formation. Selon les représentants du Québec, les personnes qui s'étaient vu refuser l'aide juridique disposaient de très peu d'endroits où trouver une assistance; c'est là un problème qu'aggravent les différences régionales dans les services fournis au niveau communautaire.

**Aide juridique.** Les répondants des organismes communautaires de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Nouvelle-Écosse ont tous mentionné que l'Aide juridique devait assurer une gamme plus complète de services en matière de droit des pauvres. En Colombie-Britannique, les représentants ont fait observer que les récentes modifications apportées au régime d'aide juridique auraient d'importantes répercussions dans ce domaine en restreignant davantage la gamme de questions relevant du droit des pauvres au sujet desquelles les gens pourront se faire aider. Les groupes communautaires ontariens ont mentionné que les cliniques juridiques communautaires faisaient face à une demande croissante en matière d'aide juridique sans que le financement augmente parallèlement, ce qui entraîne une diminution de la gamme des questions couvertes. En Saskatchewan et dans l'Île-du-Prince-Édouard, les répondants ont signalé que l'absence de toute aide juridique en droit des pauvres constitue une grave faiblesse.



**Réductions du financement.** Tous les organismes communautaires interrogés en Colombie-Britannique ont dit que l'incidence des modifications apportées par le gouvernement libéral à l'aide juridique faisait grandement problème. Les répondants de la Saskatchewan ont également déclaré que la province subissait un « cycle de compressions » à cause duquel « rien ne fonctionne bien » dans le système du droit des pauvres. Selon ces répondants, il est moins probable que l'on appuie les services destinés aux personnes à faible revenu, à une époque de restrictions budgétaires.

**Autres domaines problématiques.** Les répondants du Manitoba ont signalé une insuffisance généralisée des services communautaires et juridiques offerts aux peuples autochtones dans cette province. Les organismes communautaires interrogés dans l'Île-du-Prince-Édouard ont mis en lumière plusieurs problèmes qu'ils considèrent comme étant des obstacles particuliers à l'élaboration d'un système efficace du droit des pauvres dans cette province. Ils ont ainsi mentionné : les transports publics limités, la difficulté qu'il y a à bien répartir les services dans les régions rurales et urbaines, les degrés élevés d'analphabétisme et le manque de lignes téléphoniques sans frais dans les bureaux gouvernementaux.

### *Réussites*

**Approche personnalisée des groupes communautaires.** Plusieurs répondants ont mentionné que l'attention personnelle que les organismes communautaires étaient en mesure de donner à leurs clients représentait un élément positif du système du droit des pauvres. Les répondants de l'Alberta ont fait observer que ce type de démarche permettait au personnel des groupes communautaires d'évaluer efficacement les besoins d'une personne et de définir la meilleure façon de lui apporter un soutien. Pour les représentants du Québec, grâce au soutien individualisé, le client doit traiter dans une moindre mesure avec la bureaucratie et les services peuvent demeurer ancrés dans la collectivité. En dernier lieu, les répondants de la Nouvelle-Écosse ont affirmé que l'approche individualisée était particulièrement efficace dans le domaine du droit des pauvres.

**Vulgarisation juridique.** Les répondants de la Saskatchewan ont dit que le fait d'offrir des documents de vulgarisation juridique en droit des pauvres représentait un élément précieux du système du droit des pauvres, vu surtout la population rurale nombreuse de la province. Les représentants du Québec ont également mentionné que les activités éducatives étaient importantes, dans la mesure où le savoir responsabilise les gens en les renseignant sur leur situation et sur les choix possibles.

**Modèles de prestation des services.** Les répondants des organismes communautaires ont formulé une vaste gamme de commentaires sur diverses caractéristiques des modèles de prestation des services dans leurs provinces respectives. Les répondants de la Colombie-Britannique ont déclaré que les services communautaires offerts en droit des pauvres procuraient effectivement aux gens une aide immédiate dans divers domaines et que l'expérience concrète du personnel relativement au droit des pauvres constituait un atout à cet égard. Les représentants de la Colombie-Britannique ont également dit qu'avant le début des réductions, le régime d'aide juridique en droit des pauvres fonctionnait relativement bien, tant pour ce qui concernait les questions couvertes que les services offerts. Les répondants du Manitoba ont formulé des

commentaires positifs sur le dévouement des défenseurs/représentants qui travaillent dans la province dans le domaine du droit des pauvres. De même, des répondants du Québec ont estimé qu'en raison de la longue expérience de certains groupes communautaires en droit des pauvres, les clients bénéficiaient d'un meilleur service. Enfin, les répondants de l'Ontario ont mentionné que le réseau de cliniques juridiques communautaires de la province constituait une ressource précieuse qui avait permis à plus de personnes à faible revenu d'accéder aux services juridiques. Les compétences du personnel des cliniques dans le domaine du droit des pauvres mettent en exergue la réussite de cette formule.

**Autres réussites.** Les répondants des organismes communautaires de la Colombie-Britannique ont également déclaré qu'il fallait voir un élément positif du système actuel dans le soutien qu'apporte la Law Foundation aux services de représentation dans le contexte du droit des pauvres. En Saskatchewan, l'existence de services de médiation et de règlement des différends entre les propriétaires et les locataires a été décrite comme étant un atout.





---

# Annexe 1 : Organismes communautaires interviewés

## **Organismes interviewés en Colombie-Britannique**

Active Support Against Poverty  
BC Coalition of People with Disabilities – Advocacy Access Program  
Branching Out  
Downtown Eastside Women’s Centre  
MOSAIC – Advocacy Program  
Nelson Advocacy Centre  
Newton Advocacy Group Society  
Terrace Anti-Poverty Group Society  
Together Against Poverty Society

## **Organismes interviewés en Alberta**

Boyle Street Community Services Co-op  
Calgary Chinese Community Services Association  
Native Counselling Services  
Philia Advocacy  
Student Legal Services  
The Support Network

## **Organismes interviewés en Saskatchewan**

Equal Justice For All  
Public Legal Education Association  
Regina Open Door Society  
Renters’ Rights  
Roots of Poverty  
Unemployed Workers’ Centre

## **Organismes interviewés au Manitoba**

Aboriginal Council of Winnipeg  
Community Unemployment Help Centre  
Norwest  
Winnipeg Harvest  
Workers’ Organizing Resource Centre

## **Organismes interviewés en Ontario**

Life Spin (Low Income Family Empowerment Sole Support Parents)

Link

London Unemployment Help Centre

Thunder Bay Coalition Against Poverty

Windsor-Essex Low Income Families Together (W.E.L.I.F.T.)

## **Organismes interviewés au Québec**

Action-chômage

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et semi-retraitées  
(L'administration centrale et un bureau régional)

Association pour la défense des droits sociaux du Montréal métropolitain

Comité des personnes assistées sociales de Pointe-Saint-Charles

Regroupement de défense des droits sociaux

Services juridiques communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite Bourgeoisie

## **Organismes interviewés en Nouvelle-Écosse**

Dalhousie Legal Services

Legal Information Society of Nova Scotia

North End Community Health Centre

## **Organismes interviewés au Nouveau-Brunswick**

Labour Community Services

St. John Legal Centre

## **Organisme interviewé à Terre-Neuve**

Public Legal Information Association of Newfoundland

## **Organismes interviewés dans l'Île-du-Prince-Édouard**

Alert

Community Legal Information Association

Cooper

Federation of Labour



## Annexe 2 : Programmes des entrevues

### Questions d'entrevue : Aide juridique

Les entrevues avec les représentants de l'Aide juridique ont eu lieu en deux étapes. La première étape visait à évaluer la quantité de données que chaque province pouvait fournir. La deuxième consistait à obtenir d'autres renseignements sur l'expérience des répondants concernant la prestation des services d'aide juridique dans le domaine du droit des pauvres. Dans le cadre de la deuxième étape, on a formulé différentes questions pour les provinces selon que l'Aide juridique s'y occupait ou non du droit des pauvres.

### Questions d'entrevue de la première étape

1. Avez-vous des rapports annuels imprimés ou d'autres sources de renseignements statistiques sur papier?
2. Recueillez-vous des statistiques sur :
  - la charge de travail totale de l'Aide juridique?
  - la charge de travail totale en droit des pauvres?
3. Les statistiques sur la charge de travail en droit des pauvres portent-elles sur des affaires que l'on règle au moyen de :
  - renvois à des avocats salariés?
  - renvois à des avocats du secteur privé?
  - services brefs?
4. Recueillez-vous des renseignements sur les questions relevant du droit des pauvres (p. ex., AE, RPC) et abordées dans des affaires ayant comporté des :
  - renvois à des avocats salariés?
  - renvois à des avocats du secteur privé?
  - services brefs?
5. Dressez-vous des statistiques sur les types de services assurés en droit des pauvres, dans les bureaux de l'Aide juridique, y compris :
  - les renvois à des avocats salariés?
  - les renvois à des avocats du secteur privé?
  - les services brefs?
  - autres?
6. Le système d'aide juridique de Terre-Neuve comporte-t-il des cliniques juridiques communautaires ou d'autres structures de droit communautaires?
7. Le cas échéant, recueillez-vous des statistiques sur les activités de ces cliniques, notamment sur :

- le nombre de renvois à des avocats de la part des cliniques?
  - le type de questions relevant du droit des pauvres et ayant fait l'objet de renvois par les cliniques?
  - le nombre de services brefs assurés par les cliniques?
  - le type de questions relevant du droit des pauvres dans les services brefs assurés par les cliniques?
8. Recueillez-vous des statistiques sur le coût des services d'aide juridique fournis en droit des pauvres, y compris :
- les services judiciaires?
  - les services brefs?
  - les services fournis par les cliniques?
  - les autres types de services?
9. Recueillez-vous des statistiques sur le nombre de demandes refusées dans le domaine du droit des pauvres?
10. Acceptez-vous d'envoyer des exemplaires des renseignements existants?
11. Comment enverrez-vous ces renseignements?
- par la poste?
  - par courrier électronique?
  - par télécopieur?

**Questions d'entrevue de la deuxième étape : les provinces offrant des services d'aide juridique en droit des pauvres**

1. Qu'est-ce qui, à votre avis, fonctionne bien dans le régime actuel de prestation des services en droit des pauvres? Qu'est-ce qui fonctionne moins bien?
2. Pouvez-vous cerner des lacunes dans les services offerts en droit des pauvres dans votre région?
3. Existe-t-il dans votre province d'autres organismes qui aident les gens en matière de droit des pauvres?
4. Si oui, nous aimerions vous faire parvenir un formulaire dans lequel vous pourrez inscrire les noms de ces organismes et tout renseignement sur les personnes-ressources de ces organismes.
5. Avez-vous d'autres commentaires à formuler sur la prestation des services d'aide juridique liés au droit des pauvres dans votre province?



---

## **Questions d’entrevue de la deuxième étape : les provinces n’offrant pas de services d’aide juridique en droit des pauvres**

1. Existe-t-il dans votre province d’autres organismes qui aident les gens en matière de droit des pauvres?
2. Si oui, nous aimerions vous faire parvenir un formulaire dans lequel vous pourrez inscrire les noms de ces organismes et tout renseignement sur les personnes-ressources de ces organismes.
3. À votre avis, dans quelle mesure la gamme des services offerts en droit des pauvres par les organismes communautaires de votre province est-elle complète?
4. Qu’est-ce qui, à votre avis, fonctionne bien dans le régime actuel de prestation des services en droit des pauvres? Qu’est-ce qui fonctionne moins bien?
5. Quelles sont, à votre avis, les principales lacunes dans les services offerts en droit des pauvres dans votre province?

## **Questions d’entrevue auprès des organismes communautaires**

Les questions posées aux organismes communautaires se divisent en trois parties : les questions sur les services organisationnels, les questions sur la collecte des données et les questions sur la prestation, la disponibilité et la nécessité des services en droit des pauvres.

### **Questions sur les services organisationnels**

1. Depuis quand votre organisme existe-t-il?
2. Depuis quand votre organisme assure-t-il des services en droit des pauvres?
3. Quelles sont les questions relatives au droit des pauvres pour lesquelles vous fournissez une aide?
  - assurance-emploi
  - Régime de pensions du Canada (RPC)/Sécurité de la vieillesse (SV)
  - aide au revenu
  - questions liées au logement et aux différends entre propriétaires et locataires
  - indemnités pour accident du travail
  - questions liées aux différends entre débiteurs et créanciers (p. ex., dettes, faillites)
  - autres.
4. Quels genres d’aide offrez-vous à l’égard de ces domaines?
  - vulgarisation juridique : ateliers, activités d’information ou distribution de documents d’auto-assistance (p. ex., brochures)
  - conseils et/ou aide de nature générale : renvois à d’autres organismes ou à l’aide juridique; renseignements de base

- conseils juridiques et/ou aide en matière de procédures pour une affaire particulière d'un client (p. ex., remplir des formulaires, accompagner un client à des réunions)
  - préparation des demandes d'aide juridique
  - représentation à titre de défenseur devant des tribunaux et dans le cadre d'appels (représentation juridique ou représentation non spécialisée – un membre du personnel autre qu'un avocat qui assiste à une audience ou se présente devant le tribunal avec un client).
5. Qui fournit l'aide aux clients en matière de droit des pauvres?
- les avocats qui font partie du personnel de l'organisme
  - les techniciens juridiques ou les travailleurs juridiques communautaires
  - autres membres du personnel (p. ex., défenseurs, conseillers, etc.)
  - les étudiants, les bénévoles
  - autres.
6. Aidez-vous toutes les personnes qui se présentent à vous, ou existe-t-il certaines restrictions concernant les personnes qui peuvent recevoir l'aide (p. ex., en fonction du sexe, de l'âge, etc.)?
7. Vos services sont-ils destinés à certains groupes (p. ex., les femmes, les membres d'un groupe ethnique ou linguistique particulier, les immigrants récents, les peuples autochtones, les collectivités rurales ou isolées, les familles monoparentales, etc.)?
8. Si votre organisme est incapable d'aider certaines personnes, les renvoie-t-il à d'autres organismes? Le cas échéant, lesquels?
9. D'où viennent les fonds que votre organisme reçoit pour le travail lié au droit des pauvres?
10. Depuis quand reçoit-il ces fonds?
11. Qualifieriez-vous de stable ou d'instable le financement que vous recevez pour le travail fait en droit des pauvres?

### **Questions concernant la collecte des données**

12. Recueillez-vous des données sur :
- le nombre de personnes à qui vous accordez une aide dans le domaine du droit des pauvres
  - le genre de questions au sujet desquelles ces personnes ont besoin d'aide
  - les caractéristiques personnelles de vos clients (droit des pauvres) (p. ex., le sexe, l'âge, l'origine ethnique, le statut d'immigrant, la langue, etc.)
  - le coût des services que vous assurez en droit des pauvres OU les fonds affectés aux services liés au droit des pauvres?
13. Si oui, nous aimerions vous faire parvenir quelques formulaires à remplir et une lettre d'accompagnement expliquant comment les remplir. Nous pouvons vous les faire parvenir par courrier électronique ou par la poste.



---

14. Si non, vous est-il possible de fournir des estimations sur l'un ou l'autre de ces quatre domaines? Si oui, nous aimerions vous envoyer quelques formulaires dans lesquels vous pouvez inscrire ces estimations. Nous pouvons vous les faire parvenir par courrier électronique ou par la poste.

**Questions concernant la prestation, la disponibilité et la nécessité des services en droit des pauvres**

15. De quelles façons travaillez-vous avec les structures d'aide juridique formelles dans votre région afin d'assurer des services en droit des pauvres (p. ex., renvoyer des gens à l'Aide juridique, partager des documents d'information)?
16. De quelles façons travaillez-vous avec d'autres organismes communautaires de votre région afin de fournir des services en droit des pauvres (p. ex., renvois, initiatives conjointes, partage de documents)?
17. Qu'est-ce qui, à votre avis, fonctionne bien dans le régime actuel de prestation des services en droit des pauvres dans votre région? Qu'est-ce qui fonctionne moins bien?
18. Pouvez-vous cerner les principales lacunes dans les services offerts en droit des pauvres dans votre région?
19. Qu'est-ce qui, à votre avis, fonctionne bien dans le régime actuel de prestation des services en droit des pauvres dans votre province? Qu'est-ce qui fonctionne moins bien?
20. Pouvez-vous cerner les lacunes dans les services offerts en droit des pauvres dans votre province?
21. Autres observations.