

Initiatives personnelles précoces pour plaideurs sans avocat

M^e Jerry McHale, c.r.
Sous-ministre adjoint
Ministère du Procureur général
Victoria (Colombie-Britannique)

Cet article contient des renseignements sur l'information d'accueil et les services de conseil structurés comme moyen d'améliorer l'accès à la justice pour les plaideurs sans avocat.¹

Information, conseils et services d'aiguillage

La solution souvent proposée pour aider le nombre sans cesse grandissant de personnes qui veulent utiliser le système de justice sans toutefois avoir d'avocat est la création de services d'information, de conseils et d'aiguillage au début du processus. Un récent rapport du Justice Review Task Force² de Colombie-Britannique a par exemple suggéré que « des plaques tournantes très accessibles d'information sur le droit de la famille » soient installées un peu partout dans la province en tant que point d'entrée au système de justice pour la famille.³

La théorie des services d'accueil repose sur le fait que l'information est un outil de résolution de conflit et qu'en assurant la disponibilité de services d'information et de conseils, on améliore l'accès à la justice pour les parties non représentées.⁴ L'accès à des conseils, des instructions et de l'orientation au début d'un conflit, devrait logiquement aider à rendre l'expérience du service de justice plus efficace et plus efficiente, tant pour le plaideur non représenté que pour le système.

Le modèle recommandé dans le rapport de la Colombie-Britannique propose que les plaques tournantes d'information sur le droit de la famille :

- offrent beaucoup d'information et des services d'évaluation de besoins et d'aiguillage vers d'autres services, incluant des avocats;
- soient mises en valeur comme un endroit où les gens peuvent obtenir de l'aide en tout temps s'ils ont des problèmes familiaux et ce, depuis le tout début et aussi longtemps que tous les problèmes ne sont pas réglés;

¹ L'accès à la justice doit être compris dans cet article comme signifiant davantage ou simplement le fait d'avoir accès à une cour. Les clients cherchent des résolutions et pas nécessairement des procès. Il peut être plus utile de penser en termes « d'accès à la résolution », à savoir l'accès à une négociation non assistée, une négociation assistée, la médiation, la conciliation ou le droit coopératif qui facilitent le règlement à l'amiable.

² Voir <http://www.bcjusticereview.org/>

³ *A New Justice System for Families and Children* – rapport du Groupe de travail sur la réforme du droit de la famille de la Colombie-Britannique, mai 2005.

⁴ Les services existent aussi pour les parties représentées.

- soient créées dans autant de communautés que possible et situées, dans la mesure du possible, dans les palais de justice;
- soient accessibles à l'échelle de la province par téléphone et Internet;
- fassent partie d'un réseau provincial, mais soutenues par des fournisseurs de services communautaires locaux et autres intervenants;
- deviennent des points de coordination de services de justice, incluant des services communautaires locaux pour les familles en instance de séparation de manière à réduire les écarts dans les services.

Le projet pilote du Centre d'information d'initiative personnelle

Le projet pilote du Centre d'information d'initiative personnelle de la Cour suprême fonctionne au palais de justice de Vancouver depuis environ un an. Le Centre présente certaines caractéristiques de plaque tournante, mais propose moins de services (une plaque tournante propose des services d'évaluation personnelle alors qu'un centre d'information n'en offre pas). Le but du projet pilote consistait à faire l'essai d'un meilleur accès à la justice pour les plaideurs non représentés en leur donnant plus d'information sur le système de justice à la famille et le système de justice civile. Le Centre a été conçu pour fournir de l'information, de l'éducation et de l'aiguillage aux plaideurs non représentés, autant pour les causes relevant du droit de la famille que pour les causes au civil, au moyen d'un modèle axé sur « la perspective-client ».⁵

Tout spécialement, le Centre s'adresse aux personnes qui doivent:

- parler au personnel au sujet des ressources disponibles et aiguillages possibles;
- trouver et utiliser des ressources imprimées, vidéo ou ressources en ligne pour mieux connaître le système judiciaire, les procédures et obtenir de l'information juridique;
- trouver et remplir les formulaires pertinents aux causes civiles et relevant du droit de la famille;
- se faire aiguiller pour obtenir de l'aide et des conseils juridiques gratuits;
- trouver de l'information sur des solutions de rechange au tribunal.

Il y a des téléphones d'où l'on peut appeler « LawLINE », service d'aide juridique gratuit qui relie ces personnes à des avocats. Il y a des postes Internet. Le Centre ne fournit aucun service juridique, mais donne des conseils sur la manière de naviguer le système. Deux employés à plein temps répondent aux questions, fournissent de l'aide et dirigent les clients vers d'autres services, incluant des services de conseils juridiques.

La dernière évaluation du Centre fournit des renseignements intéressants sur les usagers, les services utilisés et la mesure dans laquelle ils sont efficaces. Une grande partie de l'information qui suit est tirée du rapport publié en février par les chercheurs

⁵ Une description du centre d'information paraît sur Internet à <http://www.supremcourtsselfhelp.bc.ca/>

John Malcolmson & Gayla Reid sur la description des sept premiers mois du projet pilote.⁶

Généralement, l'évaluation prouve que le Centre aide vraiment les gens à se préparer à aller en cour, et les dirige bien vers les services appropriés au moyen d'aiguillages. Le Centre fait bien ce pour quoi il a été conçu, mais il y a évidemment des limites à l'aide qu'il peut fournir et à la population qu'il peut joindre.

Qui utilise le centre d'information ?

- Au cours des huit premiers mois de son existence, le Centre a aidé plus de 3000 personnes (500 usagers en service intégral et 2 500 usagers en service court).⁷ Le Centre a été occupé dès le premier jour.
- Les plaideurs non représentés et ceux qui agissent pour leur propre compte utilisent le service. La grande majorité de ces plaideurs n'étaient pas représentés.
- 90 % des usagers ont utilisé les services une seule fois.
- La plus grande tranche des usagers avaient entre 40 et 49 ans et comptait légèrement plus d'hommes que de femmes.
- Les usagers avaient un niveau d'éducation légèrement supérieur à la moyenne. Plus de 33 % avaient un diplôme collégial ou universitaire et près de 66 % avaient fait des études post-secondaires.
- En même temps, le revenu des usagers était légèrement inférieur à la normale. Plus de 60 % avaient un revenu mensuel inférieur à 2000 \$ par mois.
- Les usagers avaient un niveau élevé de connaissances techniques générales; environ 75 % avaient accès à un ordinateur et savaient l'utiliser. Les données indiquent aussi un niveau élevé d'efficacité et d'habileté.⁸
- Plus de 50 % parlaient une langue autre que l'anglais à la maison (les langues asiatiques étaient dominantes). Cependant, moins de 7 % ont signalé avoir un problème avec des services offerts uniquement en anglais.
- La principale raison pour laquelle 64 % des usagers ont dit ne pas avoir d'avocat était « ne pas pouvoir en payer un ». ⁹ Dix pour cent ont dit ne pas avoir d'avocat parce qu'ils n'étaient pas admissibles à l'aide juridique.

⁶ Un rapport d'évaluation a été écrit en février 2006 en faisant référence aux conclusions du Rapport d'évaluation initial qui a porté sur la période d'avril à septembre 2005. Le rapport d'évaluation final est prévu pour le 31 mars 2006 et sera un document autonome couvrant toute la durée du projet. Cet article contient aussi de l'information d'une autre étude de Colombie-Britannique : *Developing Models for Coordinated Services for Self-Representing Litigants - Mapping Services, Gaps, Issues and Needs*. (Gayla Reid, Donna Sinnew and John Malcolmson, janvier 2004)

⁷ Les usagers du « service intégral » sont ceux qui ont besoin de plus de 15 minutes de temps de la part du personnel. Les usagers du « service court » sont ceux qui ont besoin de moins de 15 minutes de temps de la part du personnel. Les données sont collectées uniquement pour les usagers du « service intégral ».

⁸ Cela soulève la question, à savoir « Qui n'utilise pas le service ? », c'est-à-dire combien de gens n'ont pas les compétences, la confiance ni le courage de le faire seul ? Sans représentation, d'autres obstacles non monétaires peuvent se présenter : la culture, la langue, l'éducation, la santé mentale, etc.

⁹ Ce lien est fréquemment fait entre les frais juridiques et les plaideurs non représentés. Le numéro du *Globe and Mail* du 10 mars 2006 a cité une juge de la Cour suprême de Colombie-Britannique disant lors d'une conférence à Toronto sur l'accès à la justice que (traduction) les honoraires des avocats « étaient tout à fait hors de la portée » de la plupart des plaideurs individuels. La classe moyenne et sans doute la classe supérieure aussi ont été abandonnées par la profession ». Elle a ajouté que de 10 % à 20 % des plaideurs qui apparaissaient devant elle agissaient en leur propre compte. Un juge de la Cour supérieure du Québec a dit que « les gens ordinaires avaient

- Environ 40 % ont dit avoir eu un avocat à un moment donné mais « ne pouvaient plus continuer à le payer ».
- Environ 66 % des usagers ont introduit l'instance au lieu de répliquer.

Quelques caractéristiques

- Les services d'aiguillage au Centre sont par ordre de grandeur : le greffe, d'autres services liés au droit de la famille et Internet. Ces trois types de services représentent presque 75 % des usagers du service intégral.
- Environ 80 % des services du Centre relèvent du droit de la famille. Les affaires civiles incluant le contrôle judiciaire (p. ex. propriétaire / locataire, forclusion, emploi, préjudice personnel) représentent le reste.
- Les femmes sont davantage portées à demander des services relatifs au droit de la famille du Centre que les hommes, et elles demandent probablement moins de services dans d'autres domaines juridiques.

Types de services fournis

- Les besoins de services se regroupent en trois catégories : conseils en matière de procédure, de fond, d'information et d'éducation (procédure et comportement en salle d'audience, information sur le RED, etc.).
- Ceux qui utilisent le service ne disposent pas toujours d'information sur la situation dans son ensemble; ils ne comprennent pas le processus et ne savent pas toujours où ils en sont à un moment donné. Ils ne savent pas toujours quelles questions poser.
- Ceux qui utilisent le service ont besoin d'aide aux points stratégiques du processus.
- Le service le plus courant offert au Centre est la prestation d'information (plus de 91 % des visites), suivi de l'aide à remplir les formulaires (73 % des visites).
- Le nombre d'aiguillages a augmenté avec la durée de l'existence du Centre (ce nombre a plus que doublé de la première à la deuxième évaluation intérimaire).
- Les quatre principaux aiguillages sont les services gratuits, l'avocat de service, le greffe et les avocats du secteur privé.
- Les aiguillages vers des conseils juridiques d'une forme ou autre représentent 71 % de tous les aiguillages (ce chiffre a bondi de 10 % de la première à la deuxième évaluation intérimaire).
- Un nombre relativement faible de personnes ont été dirigées vers des services autres que juridiques.

Résultats des entrevues

Les points suivants résument certains des thèmes qui sont ressortis des entrevues avec des personnes liées au Centre.

complètement déserté le système judiciaire », sauf pour les affaires relevant du droit de la famille, où environ 40 % des plaideurs agissent pour leur propre compte.

Perspectives sur le fonctionnement -

- Les usagers ont dit que généralement le Centre avait répondu à leurs questions, les avait aidé à faire progresser l'affaire, leur avait donné un endroit où faire les recherches et les avait dirigés vers les conseils juridiques ou autres services.
- Alors que certaines files d'attente au greffe ont diminué, un résultat plus important est le fait que les clients « ont un endroit où aller » ainsi qu'un endroit où ils peuvent travailler avec des documents.
- Certains juges signalent que les plaideurs non représentés sont en moyenne mieux préparés qu'auparavant.

Caractéristiques de la prestation du service -

- L'aide particulière est la clé. La très grande majorité des fournisseurs de services et des usagers ont indiqué que l'aide pratique et en personne était un élément crucial du service. Le fait « d'avoir quelqu'un à qui parler » était souvent considéré comme étant très important par ceux qui utilisent le Centre.
- Le personnel doit posséder des connaissances spécialisées et des compétences diverses, y compris une bonne connaissance de tous les aspects du greffe, une compréhension de la procédure civile, beaucoup d'entregent et la capacité d'innover et de « sortir des sentiers battus ».
- Les fournisseurs de services à l'extérieur du Centre (p. ex. les services gratuits) voient le Centre comme étant complémentaire à leurs services.
- Le Centre est un service qui doit être coordonné et en relation étroite avec les autres services pour plaideurs non représentés.

Perspectives sur les conseils juridiques -

- Les fournisseurs de services étaient très positifs au sujet des voies d'aiguillage qui se sont développées entre le Centre et les fournisseurs de conseils juridiques.
- Les usagers ont signalé qu'ils étaient prêts à « faire la navette » entre le Centre et les fournisseurs de conseils juridiques, mais cette procédure risque de devenir lourde.
- Une autre étude de la Colombie-Britannique a établi un besoin, notamment que les fournisseurs de service doivent développer un modèle de prestation de service commun et partagé allant plus loin que les arrangements d'aiguillage existant. En fait, un bon système d'aiguillage ne dispose pas toujours de ce dont il a besoin, un modèle et une démarche intégrés à la prestation du service.

Besoins non satisfaits -

- Le Centre doit probablement joindre un plus grand nombre de plaideurs non représentés. Certaines personnes qui ont besoin d'accéder au système sont, par exemple, exclues en raison des obstacles de langue et d'éducation.
- Il faut plus de travail en relations externes et en communications pour mieux éduquer les avocats et la magistrature au sujet des services du Centre.
- Les usagers du système ont suggéré des améliorations, incluant des coins privés pour parler au personnel, plus de vidéos et des ordinateurs plus puissants.

- La réforme du système judiciaire (p. ex. des formulaires simplifiés et des procédures simplifiées) pourrait faciliter un meilleur accès pour les parties non représentées. Un modèle vraiment axé « sur la perspective-client » serait conçu pour tous ceux et celles qui utilisent le système et pas seulement pour les avocats et les juges.
- Une meilleure coordination des ressources judiciaires et communautaires améliorerait les services aux parties non représentées.

Conclusion

Il y aura toujours des plaideurs non représentés et d'autres qui agissent pour leur propre compte. Cependant, ils deviennent de plus en plus nombreux et s'attaquent à des affaires de plus en plus complexes. Ils sont déconcertés, confus et frustrés par le système de justice; ils dépensent temps et énergie et utilisent d'importantes ressources publiques pour essayer de se retrouver dans un système qui n'a pas été conçu pour eux.

Il est clair qu'un service d'information et de conseil structuré est nécessaire et utile. Les gens aiment le service et ils disent qu'il les aide à traiter les problèmes juridiques plus efficacement. En même temps, une poursuite sans représentation juridique demeure un défi complexe et difficile, peu importe la situation. De plus, alors que les centres d'information d'initiative personnelle sont utiles pour les plaideurs non représentés qui ont un niveau d'éducation relativement élevé, ils pourraient être inaccessibles pour ceux qui ont moins d'éducation ou qui sont autonomes.

Mars 2006