Favoriser la littératie juridique, prévenir les crises

Sarah McCoubrey

Division de la recherche et de la statistique, ministère de la Justice, Canada

Le 15 mai 2015

Les opinions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles du ministère de la Justice du Canada ou celles du gouvernement du Canada.

Department of Justice Canada
Ministère de la Justice Canada
Canada

Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit, en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non commerciales, sans frais ni autre permission, à moins d'avis contraire.

- On vous demande :
  - de faire preuve de diligence raisonnable en assurant l'exactitude du matériel reproduit;
  - d'indiquer le titre complet du matériel reproduit et l'organisation qui en est l'auteur;
  - d'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et qu'elle n'a pas été faite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

- La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite du ministère de la Justice du Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère de la Justice du Canada à l'adresse suivante : www.justice.gc.ca

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2014

Favoriser la littératie juridique, prévenir les crises

Sarah McCoubrey

Le 15 mai 2015

> [TRADUCTION] Un appartement délabré peut exacerber l'asthme d'un enfant, ce qui peut inciter à appeler une ambulance, ce qui peut donner lieu à des frais médicaux impayés, ce qui peut nuire à un dossier de crédit, ce qui peut provoquer une hausse du taux d'intérêt applicable à un prêt automobile, ce qui peut mener à l'achat d'une voiture usagée non fiable, ce qui peut compromettre la ponctualité au travail d'une mère, ce qui peut limiter la capacité d'avancement de celle-ci et sa capacité à gagner sa vie, ce qui peut l'obliger à vivre dans un logement médiocre.
>
> ~David Shipler, The Working Poor : Invisible In America[1]

Accroître le niveau de littératie juridique fait miroiter la perspective de mesures concrètes, prises par des particuliers, afin de réduire au minimum l'incidence des conflits sur leur vie et à promouvoir la protection, la sécurité et le bien-être. Avoir une vie sociale, c'est entretenir des rapports qui, à un moment donné, engendreront des conflits. Au Canada, 45% des gens seront aux prises avec un problème justiciable grave au cours des trois prochaines années[2]. Leur capacité à gérer ce problème jouera un rôle important dans leur bien-être et contribuera à réduire l'étendue des préjudices qui pourraient en découler sur les plans physique, social et économique. Amener les gens à reconnaître et à gérer les conflits fera en sorte qu'ils seront en mesure de prendre des décisions raisonnables, de traiter les autres avec respect, et d'avoir accès à la protection du système de justice, au besoin.

À la différence des litiges que nos systèmes permettent de régler, les problèmes juridiques des gens ne se rattachent pas à un seul type de droit, et ne se règlent pas non plus du simple fait que le problème principal ou déclencheur a été résolu[3]. Les questions d'ordre pénal peuvent ou bien être à l'origine d'une escalade ou d'une spirale de problèmes, ou bien être l'aboutissement d'un certain nombre de circonstances qui font en sorte qu'une personne se retrouve dans une situation difficile.

Reconnaître les aspects juridiques liés à l'emploi, à la famille, au logement et à l'accès aux services gouvernementaux, et s'y préparer, permet d'aplanir les problèmes juridiques de la vie

---

[1] David Shipler, The Working Poor : Invisible In America, (Knopf Doubleday Publishing Group, 2008).

[2] Ab Currie, Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : la nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens (Ottawa : Ministère de la Justice du Canada, 2007), disponible à l'adresse http://www.justice.gc.ca/fra/pi/rs/rep- rap/2007/rr07_la1-rr07_aj1/toc-tdm.html

[3] Ab Currie, Les problèmes juridiques de la vie quotidienne, pp. 23 à 26.

quotidienne. Malgré la fréquence et la prévisibilité des conflits, nombreux sont ceux qui considèrent les problèmes juridiques comme un échec ou les associent à la criminalité. La représentation et le traitement qu'en font les médias renforcent l'idée que le droit est avant tout affaire de criminalité. Cette idée fausse fait en sorte qu'un grand nombre de personnes fuient les conflits quotidiens, qui finissent par s'aggraver et devenir lourds de conséquences d'un point de vue pénal, financier et social.

Dans tous les cas de démêlés avec la justice, la littératie juridique est un moyen facile et efficace d'empêcher que le problème ne s'envenime au point où la personne concernée se retrouve dans une situation grave, aux prises avec un processus coûteux et inquiétant, dont elle semble avoir perdu le contrôle. La littératie juridique atténue les distinctions conventionnelles qui existent entre les domaines juridiques de fond ou les processus judiciaires, et dissipe la confusion que plusieurs ressentent devant les problèmes juridiques. Une action rapide, fondée sur une connaissance de base et un sentiment d'efficacité, réduit les conséquences d'un conflit et empêche qu'il ne s'aggrave en permettant aux gens de prendre des décisions responsables et à la mesure de leurs moyens afin de se protéger et de protéger leurs proches. Une discussion franche sur la prévisibilité des problèmes juridiques aide à éliminer le sentiment de gêne associé au fait d'avoir à demander de l'aide ou la perception que les différends juridiques sont le signe d'un échec personnel. Les possibilités qu'offre la littératie juridique, ou les conséquences d'un faible niveau de connaissances juridiques, ressortent à l'évidence lorsqu'il s'agit des problèmes juridiques courants ou quotidiens. La littératie juridique est un outil indispensable et sous-utilisé eu égard à l'ensemble des méthodes de gestion des conflits juridiques.

L'ÉTENDUE DU PROBLÈME

La crise de l'accès à la justice a été l'objet de nombreuses recherches et publications au cours des dernières années. Les universitaires, les praticiens, les juges et les défenseurs de l'intérêt communautaire s'entendent tous pour dire que la crise ne cesse de prendre de l'ampleur et qu'il importe de proposer de nouvelles solutions axées sur la compréhension des enjeux juridiques[4]. Si l'on considère l'administration du système de justice du point de vue de la personne qui gère les conflits de sa propre vie, on voit à quel point les interventions du système de justice peuvent être inefficaces[5]. En 2013, l'Association du Barreau canadien a mené une recherche sur la perception du public à l'égard de l'accès à la justice, sur laquelle repose le projet Atteindre l'égalité devant la justice. La chercheure Amanda Dodge conclut :

> [TRADUCTION] Lorsque les avocats et les juges parlent d'accès à la justice, ils parlent habituellement des systèmes légaux et juridiques, ainsi que de la prestation de services et de renseignements juridiques. Leur vision est souvent limitée à leur cadre de référence.

[4] Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, L'accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement, Comité d'action (Ottawa : octobre 2013), www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf, p. 7.

[5] Patricia Hughes, "Law Commissions and Access to Justice : What Justice Should We Be Talking About?" Osgoode Hall L.J. 46 (2008) 773, pp. 777 à 779.

> Lorsque les membres marginalisés de la société parlent de justice, ils parlent de ce qui passe à l'extérieur des palais de justice et des cabinets d'avocats : la pauvreté, l'éducation, le racisme, le milieu de vie, etc. Ils mettent en lumière la nécessité de disposer de ressources et de soutien pour que nous puissions vivre dans une société juste[6].

Le récit qu'une personne fait d'un conflit juridique témoigne bien de son expérience de la justice. Dans le cadre de son projet, l'ABC a recueilli des récits de conflits-types qui démontrent à quel point les problèmes juridiques peuvent se chevaucher ou prendre de l'ampleur, et paraître insurmontables. Nous vous présentons trois de ces récits afin d'illustrer comment des gens sans connaissances juridiques peuvent être paralysés par les conflits juridiques.

ÉVOLUTION DE LA LITTÉRATIE JURIDIQUE

La gestion efficace des problèmes juridiques de la vie quotidienne suppose de comprendre comment, quand et où exercer ses droits, ou à qui s'adresser pour résoudre le problème.

L'atteinte d'un niveau de littératie juridique dans l'ensemble de la population présuppose que les gens connaîtront les dimensions juridiques des principaux événements de la vie, sauront gérer les différends importants et moins importants, et éviteront les conséquences d'un démêlé avec la justice sur les plans de la santé, de l'emploi et de la société. Les gens qui ont des connaissances juridiques feront confiance au système de justice pour résoudre une crise, au besoin.

La littératie juridique est l'un des nombreux concepts sur lesquels reposent les stratégies de prévention visant à aider les gens à comprendre et à gérer les conflits. La littératie juridique s'entend de l'[TRADUCTION]« *accès à de l'information sur le droit applicable, [de la] connaissance des principes généraux ainsi que des droits et responsabilités en particulier » de sorte que « les gens (peuvent) éviter certains des problèmes juridiques les plus courants* »[7].

Dave

Dave a deux enfants âgés de 7 et 5 ans. Leur mère Mona, qui est la conjointe de fait de Dave, est âgée de 26 ans. Elle n'a pas terminé ses études secondaires, elle ne travaille pas et a eu des problèmes de toxicomanie pendant plusieurs années. Elle disait constamment à Dave qu'elle était pour cesser de consommer, mais il ne la croyait pas. Dave travaille à temps plein à Dartmouth. Il avait confié à un voisin la tâche de surveiller sa famille, il allait à la maison pendant son heure de lunch, et restait avec les enfants toutes les fins de semaine pendant que Mona sortait pour ne

[6] Amanda Dodge, "Access to Justice Metrics Informed by the Voices of Marginalized Community Members: Themes, Definitions and Recommendations Arising from Community Consultations", document présenté dans le cadre de l'initiative : Nouveau regard sur l'égalité devant la justice, Comité permanent d'accès à la justice, ABC (avril 2013), p. 21.

[7] Gail Dykstra, "Public Legal Education : The Canadian Approach," in Understanding the Law, eds R.S. Peck and C.J.White, (Chicago : ABA, 1983), p. 29.

revenir que tard le soir. Il faisait l'épicerie, cuisinait les repas et nettoyait la maison. Il savait que Mona était incapable de s'occuper seule des enfants.

Un certain vendredi, Dave a refusé de donner à Mona plus d'argent qu'à l'habitude pour qu'elle puisse sortir. Elle lui a demandé de quitter la maison. Le lundi suivant, elle s'est rendue au Bureau d'aide juridique de Halifax et a retenu les services d'un avocat. Elle lui a dit que c'était elle qui s'occupait principalement de ses deux enfants et qu'elle voulait en obtenir la garde. Dave a voulu consulter un avocat, mais il n'avait pas les moyens de verser l'acompte de 5000 $ exigé par la plupart des cabinets. Il ne pouvait recourir aux services de l'aide juridique parce qu'il gagnait trop d'argent. Le Bureau d'aide juridique lui a remis quelques brochures.

Dave était catastrophé lorsqu'il a reçu signification des documents. Il a communiqué avec Mona pour discuter de la possibilité de conclure une entente de garde, mais cette dernière savait qu'elle aurait droit à une pension alimentaire et à une prestation fiscale si elle obtenait la garde des enfants. Contrarié, Dave a levé le ton et Mona a appelé la police, alléguant qu'il l'avait menacée. Dave a passé la nuit en prison et a été libéré à la condition qu'il n'ait aucun contact avec Mona. Cela veut dire qu'il ne peut prendre aucune disposition relative aux droits d'accès, sinon par l'entremise de l'avocat de l'aide juridique. Il lui faut des jours pour organiser une visite, et encore là, Mona annule 50% du temps environ.

Comme il travaille 50 heures par semaine dans la construction, Dave passe maintenant ses nuits à trouver une façon d'agir sans être représenté par un avocat. Il lit les documents que le Bureau d'aide juridique lui a remis et parle à des amis, mais il est épuisé et il est incapable de s'en sortir. Il n'arrive pas à dormir, et il a très peur pour lui-même et pour ses enfants.

Justice pour tous : trouver l'équilibre, (Association du Barreau canadien : novembre 2013), www.cba.org/CBA/equaljustice/secure_pdf/EqualJusticeFinalReport-fra.pdf 29.

Les dernières décennies ont vu apparaître les termes connexes « compétence juridique »[8] et « santé juridique », qui s'attachent principalement aux compétences et aux stratégies proactives permettant d'anticiper et d'éviter les problèmes juridiques. La santé juridique, par analogie à la santé physique et mentale, est axée sur l'information et la compréhension qu'une personne doit avoir pour anticiper les problèmes juridiques et les aborder suivant un plan proactif. La notion de compétence juridique reconnaît que, pour s'attaquer à un problème juridique, il faut des compétences en matière de défense des droits et de communication, et qu'il faut avoir confiance dans le système judiciaire, de façon à tirer parti de l'information juridique obtenue. La littératie juridique, qui s'inspire de la notion de littératie dans les domaines financier, numérique, et culturel, s'entend non seulement de la connaissance des lois et des droits en vigueur, mais aussi de la compréhension dont une personne a besoin pour s'intéresser aux problèmes juridiques et se préparer à un litige. Le centre d'Information juridique communautaire de l'Ontario (CLEO) a

[8] La notion de « compétence juridique » (*legal capability*) a été définie par Martha Nussbaum et a été développée dans le contexte de l'EJP d'abord au R.-U. (voir PLENet.org) et plus récemment au Canada. Martha Nussbaum, "Capabilities and Fundamental Entitlements : Sen and Social Justice," Feminist Economics, 9(2-3) 2003, pp. 33 à 59.

récemment publié une étude sur les rapports entre la littératie en matière de santé et la compétence juridique, dans laquelle il concluait que [TRADUCTION] « la littératie juridique et sa toute nouvelle incarnation, la compétence juridique [...] s'attachent à la compétence fonctionnelle des gens à réaliser qu'ils ont un problème juridique, à accéder à des renseignements juridiques, et à prendre les mesures nécessaires pour régler leur problème[9] ». Le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale (le « Comité d'action ») a défini la compétence juridique comme étant la capacité :

- de reconnaître que bon nombre d'activités ou d'événements de la vie quotidienne comportent des aspects juridiques
- d'entrevoir ces aspects afin de mieux composer avec eux
- de séparer les aspects juridiques des aspects non juridiques de ses problèmes et d'examiner leur interdépendance
- d'éviter que des conflits ne dégénèrent inutilement en problèmes ou en différends plus graves nécessitant une intervention de la justice
- d'évaluer, en cas de conflit, les options susceptibles de conduire à une solution raisonnable
- de savoir quand et comment la représentation par avocat peut aider à régler un différend et comment y avoir accès[10].

L'attention accrue portée à la crise en matière d'accès à la justice au Canada a fait ressortir l'idée qu'une intervention rapide peut prévenir les crises découlant des problèmes juridiques. Une participation rapide et proactive peut réduire les conséquences d'un conflit sur la santé, la vie familiale et la situation économique d'une personne. Savoir quand et comment se faire aider permet aux gens d'obtenir de l'information exacte, de prendre des décisions éclairées, sans être emportés par les émotions, la peur et le sentiment de crise.

La littératie juridique, et les notions de prévention y afférentes, s'inscrit dans un éventail d'activités visant principalement à ce que les gens comprennent les termes juridiques, ainsi que leurs droits et leurs obligations. La littératie juridique est possible grâce aux activités offertes par les fournisseurs de services de Vulgarisation et information juridiques (VIJ), qui aident les gens aux prises avec des conflits, ainsi que par les fournisseurs de services d'éducation juridique, qui s'emploient à ce que les gens aient une compréhension des problèmes juridiques bien avant

---

[9] CLEO Centre de recherche et d'innovation, Don't smoke, Don't be Poor, Read before signing : Linking health literacy and legal capability, (Toronto : avril 2015), www.plelearningexchange.ca/wp-content/uploads/2015/04/FINAL-April-7-Health-Paper_final.pdf p. 14.

[10] Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage, Intervenir tôt, intervenir efficacement : l'accès à la justice par l'entremise du Secteur des services de règlement rapide, (Ottawa : février 2013), http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Report%20of%20the%20Prevention%2C%20Triage%20and%20Referral%20WG%20.pdf 12.

qu'ils n'aient à se servir de ces connaissances. Au sein même de ces deux secteurs communs, il existe différentes approches, par exemple le mouvement international du langage clair, qui a établi des normes de rédaction législative et judiciaire visant à promouvoir la compréhension du lecteur, la pratique du droit préventif, qui impose aux avocats en exercice l'obligation de traduire les questions juridiques et d'aider leurs clients à prévenir les litiges.

Au Canada, ces secteurs de services juridiques ont été regroupés sous le nom de Secteur des services de règlement rapide[11]. L'évolution de la terminologie, des techniques et des différents points d'intervention témoigne d'une meilleure compréhension des besoins des Canadiens, ainsi que des changements liés à la technologie, à la prestation des services et aux facteurs socio-économiques. Comme l'information est de plus en plus accessible en ligne, plusieurs fournisseurs de services VIJ ont élaboré des modules de formation très pointus, des webinaires et des portails visant à aider les gens à identifier le ressort dont ils relèvent, la question litigieuse et la ressource appropriée. Avec l'accès gratuit en ligne aux décisions judiciaires et aux lois, le mouvement pour un langage clair a gagné en popularité auprès des rédacteurs de plusieurs secteurs, y compris la juge en chef McLachlin, qui a fait l'éloge de la rédaction des jugements en langage simple. L'Internet a également permis aux gens de toutes les classes économiques d'accéder à des ressources destinées aux populations à faible revenu ou vulnérables, ce qui s'est traduit par un élargissement de la demande de renseignements juridiques. Enfin, le système judiciaire a vu s'accroître de façon incroyable le pourcentage de parties non représentées dans les procès en matière pénale et civile. Alors que les tribunaux s'efforcent de maintenir un processus contradictoire et indépendant, tout en attirant l'attention des parties non représentées sur l'information terminologique de base et en les aidant dans les étapes du processus, l'approche évolutive en matière de littératie juridique s'avère d'autant plus urgente. Collectivement, ces stratégies préventives couvrent la gamme des techniques, des mécanismes de prestation ou des étapes du processus. Le Comité d'action a conclu :

> On pense souvent que l'accès à la justice se réduit à l'accès aux tribunaux et aux avocats. Cependant, nous savons que les problèmes juridiques de la vie quotidienne se produisent surtout hors des structures de justice officielles. Ce fait devrait nous amener à repenser profondément la façon dont nous approchons les problèmes juridiques, dans l'optique de les prévenir lorsque cela est possible, et, lorsqu'ils se produisent, dans l'optique de fournir à ceux qui les éprouvent les informations et les ressources adéquates pour les traiter de manière efficiente et efficace[12].

Les efforts pour accroître le niveau de littératie juridique des Canadiens permettront d'améliorer de façon significative la capacité de ceux-ci à résoudre rapidement les problèmes et viendront

[11] Comité d'action : une feuille de route pour le changement, p. 11.
[12] Comité d'action : une feuille de route pour le changement, p. 7.

s'ajouter aux efforts déployés par les organisations de VIJ en vue d'étendre les compétences juridiques ou l'intérêt des avocats à améliorer la santé juridique.

QU'EST-CE QUI CONSTITUE UN COMPORTEMENT REPOSANT SUR DES CONNAISSANCES JURIDIQUES?

Les approches de prévention des conflits juridiques reposent sur l'idée qu'il faut encourager ou aider les gens à agir de façon à éviter les conflits complexes qui dégénèrent ou à composer avec ces conflits. Un examen rapide des mesures que les gens peuvent prendre permet de comprendre concrètement l'objet de la littératie juridique.

Les gens qui détectent les problèmes juridiques, qui les comprennent et qui prennent les mesures nécessaires pour les régler savent qu'il existe une dimension juridique à la plupart des aspects de la vie quotidienne. Ils comprennent que les rapports contractuels et personnels peuvent être rompus. Lorsque surgit un conflit, ils peuvent aisément reconnaître leurs droits et savent quand ils doivent recourir aux services de la police, des dirigeants communautaires ou des professionnels du droit.

Les gens qui ont un comportement sain sur le plan juridique lisent un contrat avant de le signer, savent de quelles protections jouissent les travailleurs et portent attention aux ententes de crédit et aux accords bancaires. Les gens qui sont capables de gérer les conflits n'évitent pas les discussions et n'acceptent pas non plus d'être traités de façon abusive ou préjudiciable. Ils savent qu'il existe des règles concernant les pensions alimentaires et la garde des enfants et ils ne cherchent pas à envenimer les relations familiales.

Comprendre la différence entre les droits, les intérêts et les obligations permet aux gens de reconnaître leur propre situation et celles des autres. Connaître la différence entre les litiges civils et ceux dans lesquels l'État joue un rôle de médiateur permet aux gens d'avoir des attentes réalistes et de faire appel aux ressources adéquates pour intervenir dans un conflit. Les gens qui ont des connaissances juridiques sont exposés aux mêmes problèmes que les membres de leur famille, leurs employeurs, leurs associés, leurs locataires, mais ils sont capables d'agir de façon à éviter que leurs problèmes ne dégénèrent en interactions criminelles ou néfastes, ou n'aient des conséquences préjudiciables sur le plan financier ou social. Les gens qui ont des connaissances juridiques savent qu'ils se heurteront à des conflits et qu'ils iront chercher de l'aide et l'accepteront. Ils n'associeront pas automatiquement le conflit à l'échec ou à la honte.

Monique

En 2006, Monique s'est séparée de son mari, un homme dur et contrôlant souffrant d'un trouble bipolaire. Elle s'est sentie soulagée lorsqu'il a quitté la maison et elle n'était pas en mesure de négocier avec lui les conditions de leur divorce. Les factures se sont accumulées – cartes de crédit, marges de crédit et hypothèque. Son mari ne lui versait aucune pension alimentaire. Âgée

de 66 ans et travaillant comme commis comptable à Montréal, Monique avait du mal à payer les factures.

En 2010, Monique a emprunté 1000 $ à sa fille pour consulter un avocat afin d'obtenir son divorce, mais après le premier rendez-vous, elle a abandonné la démarche. Elle a sombré dans la dépression et devait faire de gros efforts pour affronter chaque journée. Elle craignait aussi ce qui arriverait si son mari recevait les documents de divorce.

Monique a tenté de n'acquitter que le minimum mensuel requis, empruntant sur une carte de crédit pour verser le montant minimum exigé sur une autre. Elle a également emprunté de l'argent à ses enfants, malgré l'embarras que cela a pu lui causer. En 2012, elle était très endettée et accumulait du retard dans tous ses versements.

Elle a reçu une lettre de la banque qui l'informait que son hypothèque était en souffrance et qui la menaçait de saisie. Monique et son fils sont retournés voir un avocat. Ce dernier a pris des arrangements avec la banque et a mis fin à la procédure de saisie. Il a aidé Monique à négocier une entente avec son mari, et un accord de séparation a été signé. Monique a trouvé une banque qui lui a consenti une hypothèque à son nom. Or, juste avant de signer le contrat, un examen du registre immobilier a permis de découvrir que son mari avait fait l'objet en 2010 d'une poursuite pour une dette d'entreprise et qu'un jugement était inscrit contre la résidence familiale pour la somme de 25 000 $. Monique doit retourner en cour pour tenter de faire radier cette inscription.

La chose lui semble insurmontable. Monique est de plus en plus stressée et sa santé s'est détériorée. Après sept ans de lutte, sa situation ne s'est guère améliorée. Depuis sa séparation, elle a emprunté plus de 40 000 $ à même ses marges de crédit et à sa famille pour tenter d'échapper à la faillite. Son mari a de son côté pris sa retraite et sa santé est chancelante. Toute seule à la maison, elle pleure et attend le prochain avis de saisie.

Justice égalitaire : question d'équilibre (Association du Barreau canadien : novembre).

COMPARAISON AVEC LA PROMOTION DE LA SANTÉ

La promotion du bien-être juridique a plusieurs points en commun avec la façon dont nous concevons la promotion du bien-être physique. Connaître les facteurs qui influent sur la santé et le diagnostic précoce, et accéder à prix abordable à un éventail de professionnels, tout cela favorise une bonne santé physique. Les gens s'attendent, au cours de leur vie, à avoir des problèmes de santé, à entretenir des rapports permanents avec des médecins et des pharmaciens, et à subir les conséquences médicales des différentes activités ou étapes de leur vie. Offrir régulièrement des séances d'information sur l'importance de pratiques saines, comme bien manger et faire de l'exercice, et diffuser des renseignements sur les conséquences néfastes de certaines pratiques, contribuent à décourager les comportements malsains, comme le tabagisme, et à favoriser les comportements proactifs, comme les examens médicaux à intervalles réguliers. Le système de santé reconnaît les bienfaits des interventions précoces, ainsi que le coût financier pour l'État et l'individu qu'il y a à ignorer les problèmes de santé.

Les problèmes juridiques sont des aspects tout aussi prévisibles des différentes activités et étapes de la vie, et ils peuvent être surmontés à un coût abordable par l'adoption d'un comportement sain sur le plan juridique avant qu'ils dégénèrent et deviennent impossibles à résoudre tant pour le système que pour l'individu. Tout comme dans le domaine de la santé, il existe un ensemble de services juridiques et de professionnels du droit qui peuvent aider les gens à éviter les conflits, et ce, bien souvent par des mesures simples et abordables. Pourtant, plusieurs attendent d'avoir besoin du « chirurgien » du système juridique, et de devoir passer par la salle d'opération, et finissent par conclure que la peur et les coûts rendent la justice inaccessible. Au contraire, adopter un comportement sain sur le plan juridique, reconnaître les symptômes d'un conflit, se renseigner sur un problème ou s'adresser dès le départ à un technicien juridique ou à un avocat travaillant dans une clinique offrant des services gratuits, pourraient permettre à la plupart des gens d'éviter de se retrouver devant les tribunaux et de régler leur problème sans crainte et dans le respect de leurs ressources financières.

Le bien-être juridique partage une autre similitude importante avec la santé. Il touche tous les niveaux de l'action sociale et gouvernementale. Bien qu'ils soient administrés par les provinces, les deux systèmes bénéficient de la participation active et du financement des gouvernements municipaux, provinciaux et fédéral, ainsi que de l'engagement des organismes sans but lucratif et du secteur privé. Il est depuis longtemps reconnu dans le secteur des soins de santé que la coordination de ces niveaux d'administration est un élément essentiel d'une société en meilleure santé[13]. Le gouvernement fédéral joue, en matière de promotion de la santé et de préparation de la population à accéder aux services de santé, un rôle qui complète bien celui que jouent les provinces dans la prestation des soins. Les rapports qu'entretiennent les universités, les sociétés pharmaceutiques et le secteur privé donnent lieu à des solutions novatrices. L'appui spécialisé et le travail de promotion des organismes sans but lucratif ont permis d'offrir de meilleurs services de santé aux groupes vulnérables. Par ailleurs, les provinces ont assuré le fonctionnement du système de santé alors que les municipalités se sont employées à créer des programmes d'évitement ou de prévention des risques, notamment des examens de la vue et de la formation en nutrition dans les quartiers où les besoins se font le plus sentir.

Phuong

Phuong était à la pharmacie locale de Canora, en Saskatchewan. Il faisait chaud et elle ne se sentait pas bien. Elle avait passé la nuit précédente au service des urgences avec sa fille malade.

Sa première erreur a été d'utiliser son sac à provisions en tissu plutôt qu'un des paniers du magasin. Pressée de retourner auprès de sa fille, elle avait oublié d'en prendre un à son entrée dans le commerce. Sa deuxième erreur a été de ne pas vérifier le contenu de son sac à la caisse. Elle a oublié de payer deux médicaments sous ordonnance qui se trouvaient dans la poche de côté. Ni l'agent de sécurité ni la policière venue plus tard pour procéder à son arrestation n'ont

[13] CLEO, Don't Smoke, Don't be Poor, p. 41.

cru qu'elle était épuisée et qu'il s'agissait d'un simple oubli. Elle ne comprend pas ce qui est arrivé puisqu'elle achète tous ses médicaments dans ce magasin et qu'elle les a toujours payés.

Son ami lui a dit d'appeler l'Aide juridique, mais elle s'est fait répondre qu'on ne pouvait pas l'aider puisqu'il était peu probable qu'elle soit emprisonnée pour cela. En tant que préposée aux services de soutien à la personne, elle n'a pas les moyens de recourir aux services d'un avocat; de toute façon, il n'y a aucun avocat dans sa collectivité. Elle s'est présentée en cour à la date indiquée sur les documents qu'on lui avait remis et elle a rencontré une aimable jeune femme qui lui a dit qu'elle était procureure de la couronne. Phuong a accepté de plaider coupable, même si elle n'avait pas eu l'intention de commettre un vol − au Vietnam, les gens ont très peur de la police. Elle a fait l'objet d'une absolution conditionnelle assortie d'une probation sous surveillance d'une durée de six mois.

Peu de temps après, le patron de Phuong a demandé à tous ses employés de mettre à jour leurs documents en vue d'une vérification du casier judiciaire. Phuong travaillait à cette agence depuis cinq ans et ses clients l'adoraient de sorte qu'elle croyait que si la chose venait à se savoir, elle expliquerait simplement à son directeur ce qui s'était passé. Or, les résultats de la vérification ont été envoyés directement au bureau de la direction et Phuong a été congédiée sur-le-champ. Son directeur lui a dit que l'entreprise serait poursuivie si elle laissait quelqu'un qui avait commis un vol à l'étalage entrer chez des personnes âgées.

Phuong n'a aucune référence attestant son expérience canadienne et elle ne parvient pas à trouver un autre emploi. L'Assurance-emploi refuse de lui verser des prestations parce qu'elle a été congédiée pour vol. Le parent qui l'a parrainée pour venir au Canada devrait rembourser tout ce qu'elle pourrait obtenir de l'aide sociale, de sorte qu'elle ne peut envisager de présenter une demande d'aide sociale.

Elle songe à mettre fin à ses jours, mais se demande qui prendra soin de sa fille.

Justice égalitaire : question d'équilibre (Association du Barreau canadien : novembre 2013), p. 19.

TRAVAILLONS ENSEMBLE À LA PRÉVENTION

Par contraste, le système juridique observe un partage strict des compétences fondé sur les domaines particuliers du droit et n'a pas réussi à dégager un terrain d'entente en matière de stratégies préventives qui ferait en sorte d'utiliser moins de ressources à tous les niveaux de gouvernement et de promouvoir la sécurité parmi les résidents. L'importance que l'on accorde aux compétences en matière criminelle, civile et municipale pour justifier une participation aux services accessoires ou préventifs ne coïncide pas avec la conception qu'ont les gens des problèmes juridiques. D'aucuns associent tous les cas de traitement discriminatoire ou préjudiciable au droit criminel, espérant qu'un employeur raciste ou un propriétaire sexiste soit passible d'emprisonnement. D'autres se tournent systématiquement vers la police aussitôt qu'ils se heurtent à un problème juridique, quelle qu'en soit la nature, ou dès qu'ils ont besoin d'aide

pour trouver un avocat[14]. Pris dans la spirale des problèmes, les gens ne comprennent pas que la question de la pension alimentaire pour enfant ne peut être tranchée dans le cadre d'un procès criminel, ou qu'une sanction pénale n'est pas assortie d'une obligation de rembourser du salaire perdu. Le personnel judiciaire, les policiers, les greffiers municipaux, les avocats et les juges passent de plus en plus de temps à expliquer aux parties non représentées qu'elles se sont trompées de palais de justice, qu'elles ont utilisé le mauvais formulaire ou qu'elles sollicitent le mauvais redressement. La compréhension générale des conflits juridiques ne s'exprime pas en termes de domaines de compétence et les stratégies de prévention ne devraient pas non plus s'exprimer ainsi.

Le secteur public, à tous les niveaux, fait les frais d'une culture d'évitement des conflits juridiques. Une étude récente conclut que la non-résolution des problèmes juridiques coûte environ 458 millions de dollars en assurance-emploi, 248 millions de dollars en prestations d'assurance-sociale et 40 millions de dollars en soins de santé[15]. Des participants à l'étude ont indiqué que les problèmes juridiques leur avaient causé directement préjudice. Dix-huit pour cent auraient subi du stress et des difficultés émotionnelles, alors que 39 pour cent des jeunes adultes et 61 pour cent de gens âgés de 55 à 64 ans auraient eu des problèmes de santé[16]. Des services juridiques améliorés et abordables pourraient répondre à certains besoins, mais sans une littératie juridique généralisée et les compétences nécessaires pour agir, nous continuerons à assumer les coûts des conséquences non-juridiques des conflits juridiques.

Dans le secteur juridique, la prévention doit permettre essentiellement de déterminer ce dont les gens ont besoin, où ils en besoin et ce qui serait le plus utile pour eux. Les avantages d'une société qui a des connaissances juridiques et qui est en mesure de gérer aisément ses conflits produiront des économies sur le plan des coûts et de l'administration, et ce, à tous les échelons du système de justice, et favoriseront une participation démocratique positive, dont profiteront tous les joueurs du système de justice.

TROUVER SES REPÈRES

Le juge Cromwell a dit que [TRADUCTION] « [à] en juger par presque tous les critères, nous sommes très loin d'une situation dans laquelle nous fournirions un accès aux connaissances, aux ressources et aux services permettant aux gens de régler de manière appropriée les questions de droit en matière civile et familiale. Il existe une multitude de preuves pour étayer ce point de vue [17] ». Décider où et comment combler cet écart exige de comprendre où et quand les gens obtiennent de l'information juridique.

Nous savons que les gens ont accès à de l'information juridique de sources fiables et de sources non fiables. Les cliniques juridiques, les tribunaux et les organismes de VIJ offrent des

[14] Ciel sombre, Ciel bleu, présentation au sommet Nouveau regard sur l'égalité devant la justice, (ABC : Vancouver, avril 2013).
[15] Forum canadien sur la justice civile, Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada, 2015 http://www.cfcj- fcjc.org/a2jblog/everyday-legal-problems-and-the-cost-of-justice-in-canada.
[16] Forum canadien sur la justice civile, Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada.
[17] L'honorable Thomas A. Cromwell, « Access to Justice : Towards a Collaborative and Strategic Approach", Viscount Bennett Memorial Lecture, (2012) 63 U.N.B.L.J., pp. 38 et 39.

renseignements juridiques utiles et de grande qualité. Les gens se tournent toutefois plus fréquemment vers leurs amis et leur famille et regardent des émissions de culture populaire pour en savoir plus sur le processus judiciaire[18]. C'est pourquoi au Canada les gens s'attendent à des décisions judiciaires à l'américaine et à une représentation théâtrale de la pratique du droit.

L'Internet est le principal outil de diffusion de renseignements de sources fiables et non fiables. Une pléthore de sites Web et de portails offre des textes informatifs, des webinaires, des outils d'auto-assistance, d'aide en matière de formulaires et d'orientation. Malheureusement, plusieurs de ces sites n'indiquent pas le bon ressort et ne précisent pas les différences qui existent entre les différents types de problèmes juridiques.

Un récent sondage effectué auprès des points de services d'information juridique a permis de dégager quatre tendances qui doivent continuer à guider nos efforts à résoudre les problèmes de littératie juridique :

1. Les services de VIJ doivent être offerts de différentes façons et suivant plusieurs modes de prestation pour atteindre les clientèles-cibles.

2. Nombreux sont ceux qui ont encore du mal à accéder à de l'information juridique, entre autres pour des raisons de langue, d'analphabétisme, d'invalidité, d'éloignement, de niveau de compétence ou de confiance.

3. L'appui d'un travailleur communautaire ou d'une personne de confiance [est essentielle] pour que les gens, et en particulier ceux qui se heurtent à plus d'une difficulté, puissent obtenir des renseignements juridiques et les comprendre.

4. Les fournisseurs de services et les utilisateurs finaux ne sont pas toujours au courant de l'information et des ressources déjà existantes [...] ou bien ils ne savent pas si l'information disponible est fiable[19].

Ajuster l'effort de littératie juridique aux besoins des communautés visées est essentiel à l'atteinte de cet objectif. La confiance du public dans les mécanismes officiels de règlement des différends ou dans les professionnels du droit dépendra du vécu de chaque personne ou groupe vulnérable et des interlocuteurs auxquels ceux-ci auront eu affaire. Collaborer avec les fournisseurs de services locaux afin de profiter au maximum de leur expertise permettra de faire entrer la littératie juridique dans un cadre qui inspire confiance aux gens. Des facteurs démographiques et personnels peuvent influer sur la capacité d'une personne à recourir à l'aide

[18] Hiil Innovating Justice, Towards Better Justice Care for Everyone: Trend Report (Tilburg : 2012), http://www.hiil.org/publication/basic-justice-care, p. 42.
[19] CLEO Centre for Innovation and Research, Public Legal Education and Information in Ontario Communities: Formats and Delivery Channels, (Toronto : août 2013), www.lawfoundation.on.ca/wp-content/uploads/PLEI-Formats-and-delivery-channels-in-Ontario.pdf 30.

juridique et sur les effets du conflit. Par exemple, les femmes risquent davantage de faire l'objet de violence physique par suite d'un problème juridique[20]. Le développement de la littératie juridique de certaines collectivités autrefois marginalisées et ayant une histoire de méfiance devra être intégré à des services déjà offerts et tenir compte des obstacles particuliers que ces collectivités doivent surmonter en matière de confiance et d'accès.

Le recours à des intermédiaires, une solution non exploitée à son plein potentiel, est l'un des moyens les plus prometteurs de mettre à contribution les organismes de VIJ et de parvenir à un niveau élevé de littératie juridique. Les gens se tournent vers des intermédiaires de confiance lorsqu'ils se heurtent à des situations difficiles. Ils consultent des médecins, des professeurs, des chefs religieux et des organismes communautaires pour obtenir des conseils ou de l'aide. Bien souvent, leur problème, qu'il s'agisse d'un problème de santé, d'un problème social ou d'un problème personnel, présente également une dimension juridique. Donner à ces intermédiaires les moyens de cerner les problèmes juridiques et d'expliquer les grandes lignes du processus judiciaire leur permettra de mieux aiguiller les gens et de les aider à reconnaître plus facilement les aspects juridiques des problèmes de la vie quotidienne.

Les recherches démontrent également qu'un sentiment d'échec est un élément de démotivation lorsqu'il s'agit d'aborder un conflit. Le sentiment de honte et de gêne suscité par un problème est ce qui incite le plus les gens à adopter une stratégie passive[21]. Pouvoir discuter avec des intermédiaires de confiance de la prévisibilité des aspects juridiques d'un différend et de la possibilité d'obtenir aisément de l'aide contribuera à dissiper ces sentiments. Comprendre la différence entre un problème juridique de nature civile et un problème juridique de nature pénale et dissiper la crainte d'une intervention de la police dans les affaires civiles peuvent faire en sorte que les gens n'hésiteront pas à agir.

Combattre ce sentiment d'échec éliminera l'un des obstacles à une gestion responsable des conflits.

IDENTIFICATION DES POINTS D'INTERVENTION RAPIDE

La réduction du stress et des coûts qu'engendrent les conflits juridiques est directement liée au moment de l'intervention. Agir rapidement est plus simple et moins coûteux et permet de régler le problème avant qu'il dégénère. Selon une étude internationale sur les voies d'accès à la justice [TRADUCTION] « le premier indice d'un manque d'accès à la justice est que les gens n'agissent pas parce qu'ils ne croient pas qu'agir les aidera »[22]. On y cite des statistiques américaines selon lesquelles 25 pour cent des problèmes juridiques sont abandonnés ou n'ont aucune suite. Au Canada, nous savons que seulement 6,7 pour cent des gens s'adressent aux tribunaux judiciaires

[20] 67.1 % des femmes affirment avoir souffert de problèmes de santé physique attribuables à un problème juridique, comparativement à 53.2 % des hommes. Forum canadien sur la justice civile, Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada.

[21] Rebecca Sandefur, « The Importance of Doing Nothing : Everyday Problems and Responses of Inaction », dans Transforming Lives : Law and Social Process, éd. Pascoe Pleasence, Alexy Buck and Nigel Balmer. (London : 2007), pp. 112 à 132.

[22] Hiil, Towards Better Justice Care for Everyone, p. 46.

ou administratifs pour résoudre leurs différends[23]. Nous ne savons pas ce qu'ils peuvent bien faire d'autre pour les résoudre. Acceptent-ils l'injustice ou la discrimination? Tolèrent-ils la violence physique ou la peur? Supposent-il que les principes relatifs au traitement équitable et à la primauté du droit ne s'appliquent qu'aux riches? D'autre part, les gens peuvent résoudre eux-mêmes leurs différends, s'engager dans un processus de médiation informel ou se tourner vers les dirigeants communautaires pour agir en tant que médiateurs. Les modes de règlements informels, lorsqu'ils sont choisis librement, constituent une part importante de l'ensemble des mécanismes de règlements des conflits. Lorsqu'ils sont choisis parce que le système de justice n'est ni fiable ni accessible, il s'agit alors d'un faux choix.

Commentaires du public sur la nécessité de sensibiliser la population au système de justice

- « Veiller à l'éducation de nos enfants .... »
- « Peut-être investir davantage dans les campagnes de sensibilisation [dans] ... les écoles publiques ... pour empêcher peut-être que les choses se rendent jusqu'à l'incarcération, la cour ou la probation... Empêcher les choses avant qu'elles ne commencent... »
- « Nous n'en faisons pas assez pour informer le public – nous en faisons beaucoup pour le rappeler à l'ordre, mais pas assez pour l'informer.... »
- « Un genre d'annonce publique ... beaucoup plus d'information sur ce qui est bien ou sur ce qui est mal. »
- « De la publicité sur le système de justice. »
- « Des sites Web ... des babillards, des personnes-ressources, des renseignements, des infopublicités .... »
- « Je dirais plus de ces programmes d'aide sociale et programmes communautaires qui aident les gens à aller chercher de l'aide avant qu'ils n'aient accès ... au système de justice. »
- « Cette entrevue m'a fait découvrir que je n'ai actuellement aucune idée de ce qu'est le système de justice, ce qui démontre qu'il devrait y avoir davantage de sensibilisation en ce qui concerne nos droits et ce à quoi nous avons accès.... »
- « La justice incarne notre vie [...] peut-être est-il possible de l'enseigner à l'école comme une habileté nécessaire à la vie afin que les enfants soient davantage conscients de ce que signifie faire un choix et faire ce qu'il faut pour eux-mêmes et les autres »
- « Soyez proactifs et impliquez-vous dans la collectivité. »

Trevor Farrow, « What is Access to Justice? » Osgoode Hall Law Journal, volume 51, numéro 3 (printemps 2014), p. 979.

[23] Forum canadien sur la justice civile, Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada.

Intervenir rapidement requiert un minimum de compréhension des principes fondamentaux du système de justice canadien. Les gens qui savent faire la différence entre les affaires civiles et les affaires pénales auront moins l'impression d'être victimes d'un acte criminel alors qu'ils sont aux prises avec un conflit civil, et auront des attentes réalistes en matière d'intervention policière. Comprendre que les droits individuels sont distincts des obligations de l'État leur permettra de recourir à des moyens efficaces de règlement des conflits. Comprendre la matrice des droits, obligations et intérêts leur permettra de moins se sentir persécutés. L'idée générale selon laquelle la Charte des droits s'applique à tous les intervenants et dans tous les contextes crée des attentes élevées que les tribunaux pénaliseront les joueurs du secteur privé en cas de violation des droits.

Croire qu'un acte illicite rend son auteur passible d'emprisonnement porte à croire, à tort, qu'un employeur ou un locateur n'a pas été puni pour avoir agi de manière répréhensible. Une meilleure information sur les concepts juridiques renforcera et réhabilitera la confiance du public dans le système de justice en rectifiant les faits.

La littératie juridique, en tant que stratégie visant à accroître la capacité d'intervention des gens à l'égard de leurs problèmes juridiques courants, élargira l'éventail des points d'intervention liés aux modes formels et informels de règlement des litiges. De plus en plus de personnes demandent de l'aide, recourent à des services gratuits, consultent des ressources en ligne. Elles disposent non seulement de moyens plus nombreux pour les aider à régler leurs problèmes juridiques, mais aussi de moyens de mieux comprendre les rapports qu'il y a entre les types de conflits. Parler expressément des problèmes juridiques courants ou engager la conversation sur les éléments juridiques des différents événements de la vie peut contribuer à normaliser les problèmes et à faire en sorte qu'il soit plus facile pour les gens de demander de l'aide. Avoir ces conversations dans des centres communautaires où on se sent à l'aise, avec des intermédiaires de confiance normalisera encore plus les problèmes juridiques et contribuera à atténuer la gêne et la stigmatisation.

Un autre point d'intervention point susceptible d'accroître le niveau de littératie juridique se trouve dans les programmes d'éducation. Que ces programmes s'adressent aux nouveaux arrivants, aux élèves du secondaire ou aux adultes, la possibilité d'apprendre les principes juridiques de base avant de recourir au système de justice rend le processus moins intimidant et accroît les attentes d'un règlement équitable. Bien que de la formation juridique soit offerte à tous ces niveaux, l'enseignement n'est pas uniforme et il n'existe aucun consensus quant aux principes de base de la littératie juridique qui pourraient fonder un programme d'études destiné à des jeunes, à des nouveaux arrivants et à des adultes. Un cadre conceptuel lié à la littératie juridique ferait en sorte que les efforts de sensibilisation soient fondés sur des compétences utiles et tiennent compte des modes actuels et pertinents de résolution des conflits, plutôt que d'être fondés sur des notions abstraites peu susceptibles de favoriser l'action directe.

D'un point de vue holistique, il apparaît clairement que le développement des connaissances juridiques ne relève pas d'un seul des ordres de gouvernement ou des tribunaux, pas plus qu'il ne

s'agit d'une simple question de sensibiliser davantage les gens ou d'offrir plus d'un type de services juridiques. La littératie juridique couvre la gamme complète des moyens de cerner les problèmes et de les résoudre, et il faut travailler à son développement afin de pouvoir éliminer tous les obstacles auxquels les gens sont exposés. Comme c'est le cas pour tout problème complexe, une multitude de solutions proposées dans le cadre de différentes tribunes est nécessaire. L'initiative du gouvernement fédéral pourrait transformer le ton et la portée de ces conversations en favorisant une conception cohérente et nationale de la littératie juridique qui corresponde à la conception générale que nous avons en matière de promotion de la santé, de planification financière et de participation démocratique.

LEADERSHIP DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Appui des organismes de VIJ

Le ministère de la Justice a accordé des fonds de fonctionnement importants aux organismes de VIJ de l'ensemble du Canada afin qu'ils puissent répondre aux besoins de la population d'en savoir plus sur les processus juridiques. Il s'agit là d'un des facteurs qui a contribué à l'établissement d'un ensemble incroyablement diversifié et efficace d'organismes de VIJ qui sont au cœur, sur le plan national et international, de stratégies qui fonctionnent. Le sens de l'innovation et le savoir-faire du secteur canadien de VIJ font l'envie des autres pays et ne devraient pas être ignorés ou sous-estimés. Le secteur de la VIJ est à l'origine de plusieurs des innovations en ce qui concerne les modèles de prestation de services technologiques et en ligne, et il comprend les besoins juridiques des communautés les plus vulnérables du Canada. Il est essentiel d'assurer et d'accroître le financement du secteur de la VIJ.

Coordination et analyse comparative

Le gouvernement fédéral a pris des mesures visant à promouvoir la littératie préventive, en plus de prendre des mesures proactives dans au moins deux autres secteurs de la vie quotidienne qui sont susceptibles de causer du stress et du tort aux gens. La stratégie de promotion de la santé[24], appliquée au cours des 40 dernières années, et le programme de littératie financière, élaboré plus récemment[25], contiennent à la fois de l'information et de la terminologie de base, des outils d'auto-évaluation, et des liens ou renvois vers des ressources existantes des secteurs privé et public. Ces deux programmes s'adressent au public utilisateur de services, et non aux institutions ou aux professionnels qui interagissent avec le public. Cela favorise l'autonomie individuelle et la prise de décision sur des questions qui ont toujours porté à confusion ou été intimidantes. Un programme de littératie juridique pourrait également combiner de l'information en langage simple et de la terminologie et des ressources publiques et privées. Des liens vers les 12 bilans de santé juridique offerts par l'ABC ou vers les taxinomies élaborées par les organisations de VIJ

[24] Vers un Canada plus sain, www.towardsahealthiercanada.ca; Stratégie nationale pour la littératie financière (http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/litteratieFinanciere/litteratieCanada/strategie/Pages/home-accueil.aspx)
[25] Enquête canadienne sur les capacités financières, menée par Statistique Canada en 2014 (http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3Instr_f.pl?Function=assembleInstr&lang=en&Item_Id=201522)

permettraient de relier le site Web sur la littératie juridique aux ressources pertinentes de chaque province ou territoire.

Encourager la littératie juridique

Tout comme en matière de promotion de la santé, il est possible de favoriser la littératie juridique en offrant de l'information et des moyens de s'engager dans des démarches juridiques proactives, et d'inciter ainsi les gens à agir en faisant en sorte qu'il soit plus facile de prendre des mesures que le contraire. Ce recours à l'observation comportementale s'inscrit dans une stratégie que les décideurs ont adoptée et qui gagne en popularité étant donné qu'ils peuvent compter sur les observations d'économistes et de chercheurs en comportement pour élaborer leurs politiques. Orienter quelqu'un dans la bonne direction est plus facile et plus efficace que le sanctionner ou lui faire la leçon parce qu'il est allé dans la mauvaise direction[26].

Le leadership dont le gouvernement a fait preuve en incitant les gens à faire de meilleurs choix pour la santé par le biais de la stratégie nationale en matière de santé[27] montre qu'il a assumé un rôle de coordination qui, tout en respectant les contraintes liées aux compétences des gouvernements, impose à tous les joueurs du secteur public un objectif commun et une terminologie, des critères et des outils de mise en œuvre d'innovations. De même, la stratégie nationale de littératie financière offre des services de facilitation et des conseils sur l'orientation à suivre, ainsi que des outils de mise en œuvre[28]. En s'inspirant des modèles établis dans les secteurs de la santé et de la finance, on pourrait élaborer des campagnes de sensibilisation du public, des infographies simples et des statistiques faciles à comprendre, des exposés généraux sur l'importance et la pertinence des questions juridiques, et les partager en tant qu'outils promotionnels avec tous ceux qui investissent dans l'accès à la justice en vue de sensibiliser le public à l'importance de la littératie juridique.

La coordination des stratégies de communication publique pourrait reposer sur une conception commune du problème et sur un leadership du secteur public.

Outil d'auto-évaluation de la littératie juridique

Un outil de littératie juridique qui inciterait les gens à s'intéresser à leur santé juridique, à évaluer eux-mêmes leurs connaissances et à repérer les ressources existantes sensibiliserait les gens aux prochaines étapes. Si cet outil était conçu comme une application ou comme un gadget pouvant être intégré à des sites Web existants, il pourrait être intégré aux sites du gouvernement, des cabinets d'avocats et des organismes communautaires, ce qui inciterait les gens à en apprendre plus en allant au-delà du sujet ou de la question qui les a amenés à consulter le site. On

---

[26] Chad Hartnell, "Mobilizing Partnership for Collective Impact : Agence de la santé publique du Canada", présenté dans le cadre de la conférence Behavioural Insights and Public Policy (IPAC : Toronto, 4 mars 2015).
[27] Vers un Canada plus sain, www.towardsahealthiercanada.ca
[28] Stratégie nationale pour la littératie financière (http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/litteratieFinanciere/litteratieCanada/strategie/Pages/home-accueil.aspx)

pourrait également concevoir un outil d'auto-évaluation qui permettrait d'établir des points de référence dans tout le pays et qui aiderait les fournisseurs de services locaux à identifier les lacunes à cet égard et à coordonner leurs efforts.

Le Centre de recherche et d'innovation CLEO a récemment lancé un appel d'offres pour l'élaboration d'un outil d'évaluation et de paramètres de mesure en lien avec les données sur la littératie et les recherches de Statistique Canada[29].

Cet outil d'examen préalable devra avoir entre autres fonctions, outre celle d'auto-évaluation :

- aider les intermédiaires à détecter rapidement si leurs clients ont besoin d'une aide ou d'un soutien supplémentaire pour régler leurs problèmes juridiques, et pour les aiguiller vers des services juridiques
- produire un document d'information pour aider les gens vulnérables à reconnaître les formulaires juridiques courants
- aider les auxiliaires juridiques de première ligne en leur fournissant les « éléments de preuve » à l'appui nécessaires à une demande de suspension des procédures juridiques afin que les gens qui n'ont aucune connaissance de base puissent avoir le temps d'obtenir de plus amples informations ou des conseils, ou de retenir les services d'un avocat[30].

Il ne devrait pas s'agir d'un nouveau site Web, puisqu'ils sont déjà trop nombreux à promettre de l'aide juridique gratuite. Plusieurs de ces sites ne précisent pas à quelle province ou à quel territoire ils sont rattachés ou ne dirigent pas l'utilisateur vers un ensemble de services juridiques. Dans la plupart des provinces, on s'efforce de coordonner ou de simplifier les ressources en ligne de façon à préserver les distinctions locales et à refléter les besoins locaux. Un site Web de littératie juridique nationale pourrait facilement détourner les visiteurs des sites qui offrent des conseils juridiques gratuits et donner l'impression qu'un seul ensemble de règles s'applique à tous les problèmes juridiques au Canada. Au contraire, un outil qui pourrait être intégré dans des sites Web déjà existants, qui inciterait les gens à se questionner sur leur compréhension des lois et leur niveau de préparation, qui recueillerait des données sur le niveau actuel de littératie et qui les dirigerait vers des ressources locales serait un nouvel ajout à la trousse d'outils d'approches préventives.

Établir des paramètres

Grâce à un outil d'évaluation fiable et à un processus commun de collectes de données, il serait possible d'établir des points de référence en matière de littératie juridique et des paramètres de mesures des progrès. Les difficultés que pose la mesure des changements d'attitude sont bien

[29] CLEO, Don't Smoke, Don't be Poor, p. 50.
[30] CLEO, Don't Smoke, Don't be Poor, p. 50.

documentées. Bien qu'il soit difficile d'attribuer de façon définitive ces changements à certaines activités, il est possible d'établir des paramètres permettant de mesurer les changements apportés au système. Un document de travail préparé dans le cadre du Projet Nouveau regard sur l'égalité devant la justice, de l'Association du Barreau canadien, se penche sur les instruments de mesure d'accès à la justice dans un contexte international, et met l'accent sur les pratiques prometteuses établies aux États-Unis et au Royaume-Uni, ainsi que sur deux modèles internationaux appliqués dans l'ensemble des administrations[31]. Non seulement ces modèles proposent divers moyens d'établir des paramètres, mais ils offrent également une vue d'ensemble du défi que pose l'accès à la justice. Le gouvernement australien a conclu que son analyse des données :

« nous [a permis] de comprendre comment les changements apportés dans une partie du système peuvent influer sur d'autres parties, de sorte que l'on puisse mieux juger des incidences qu'ont les changements aux politiques et à la prestation de services pour l'ensemble du système[32] ».

Une approche coordonnée et transparente de collecte de données concernant le système dans son ensemble et d'accès à ces données favorisera une politique et une prise de décisions rationnelle, ainsi que des solutions souples et sensibles reposant sur une information ouverte et fiable.

Tirer profit du secteur privé

En tant qu'institutions, les tribunaux protègent strictement leur indépendance et s'attachent à maintenir la confiance du public dans l'administration de la justice. C'est pourquoi ils ne sauraient constituer des partenaires convenables dans le cadre d'un partenariat public-privé pour la recherche et l'innovation en matière d'accès à la justice. Or, de nombreux membres du secteur privé, notamment les avocats, les cabinets juridiques, les sociétés d'assurance, bénéficieraient d'un accroissement du niveau de littératie juridique au sein de la société. Favoriser ces partenariats, expérimenter des idées nouvelles et tirer profit de l'innovation dans le secteur privé pour ce qui est des approches préventives pourraient accroître la disponibilité de ces options dans l'ensemble du pays. En se positionnant comme facilitateur d'innovations, le gouvernement fédéral pourrait encourager les nouvelles collaborations visant à accroître le niveau de littératie juridique. Une fois testés, ces modèles pourraient être reproduits au besoin, sans compromettre l'indépendance des tribunaux ou réduire l'importance accordée à l'administration du système de justice.

[31] Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems, A Handbook of Measuring the Cost and Quality of Paths to Justice, (Maklu: Apeldoorn, 2009); ABC, Mesure de l'accès à la justice : un document de discussion, avril 2013, http://www.cba.org/CBA/Access/PDF/Access_to_Justice_Metrics.pdf

[32] Gouvernement de l'Australie, ministère du Procureur général, article présenté dans le cadre d'un colloque : Building An Evidence Base for the Civil Justice System (mai 2011), p. 3, cité dans Mesure de l'accès à la justice : un document de discussion, Association du Barreau canadien (avril 2013) http://www.cba.org/CBA/Access/PDF/Access_to_Justice_Metrics.pdf

FAVORISER LA LITTÉRATIE JURIDIQUE

Les avantages que représente pour les gens, les collectivités et les gouvernements une population qui a des connaissances juridiques, qui peut gérer les conflits et résoudre les problèmes juridiques sans inquiétude, sans stress financier ou sans être intimidée, sont multiples. En expliquant l'urgence et les avantages de la littératie juridique, par l'éducation, le leadership sectoriel et la discussion publique, le gouvernement fédéral pourrait agir comme catalyseur de la prestation de services locaux, et soutenir les efforts de collaboration visant à offrir des solutions préventives et proactives aux problèmes juridiques de la vie quotidienne.

Références

Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, L'Accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement, Comité d'action (Ottawa : octobre 2013), www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf

Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage, Intervenir tôt, intervenir efficacement : l'accès à la justice par l'entremise du Secteur des services de règlement rapide, (Ottawa : février 2013), http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Report%20of%20the%20Prevention%2C%20Triage%20and%20Referral%20WG%20french.pdf,

Forum canadien sur la justice civile, Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada, 2015 http://www.cfcj-fcjc.org/a2jblog/everyday-legal-problems- and-the-cost-of-justice-in-canada.

ABC, Mesure de l'accès à la justice : un document de discussion, avril 2013, http://www.cba.org/CBA/Access/PDF/Access_to_Justice_Metrics fr.pdf

ABC, Ciel sombre, Ciel bleu, présentation faite au sommet Nouveau regard sur l'égalité devant la justice (ABC : Vancouver, avril 2013).

ABC, Justice pour tous : trouver l'équilibre (Association du Barreau canadien : novembre 2013), www.cba.org/CBA/abc/justicepourtout/secure_pdf/EqualJusticeFinalReport-fra.pdf.

CLEO Centre for Research and Innovation, Don't smoke, Don't be Poor, Read before signing: Linking health literacy and legal capability, (Toronto : avril 2015), www.plelearningexchange.ca/wp-content/uploads/2015/04/FINAL-April-7- Health-Paper_final.pdf.

CLEO Centre for Innovation and Research, Public Legal Education and Information in Ontario Communities : Formats and Delivery Channels, (Toronto : août 2013), www.lawfoundation.on.ca/wp-content/uploads/PLEI-Formats-and-delivery-channels-in-Ontario.pdf.

Cromwell, Hon. Thomas. "Access to Justice: Towards a Collaborative and Strategic Approach", Viscount Bennett Memorial Lecture, (2012) 63 U.N.B.L.J. 38.

Currie, Ab. Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : la nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens (Ottawa : Ministère de

la Justice Canada, 2007) disponible à l'adresse http://www.justice.gc.ca/fra/pi/rs/rep-rap/2007/rr07_la1-rr07_aj1/toc- tdm.html

Dodge, Amanda. "Access to Justice Metrics Informed by the Voices of Marginalized Community Members : Themes, Definitions and Recommendations Arising from Community Consultations", document présenté dans le cadre de l'initiative : Nouveau regard sur l'égalité devant la justice, Comité permanent d'accès à la justice, ABC (avril 2013).

Dykstra, Gail. "Public Legal Education : The Canadian Approach," in Understanding the Law, eds R.S. Peck and C.J.White, (Chicago : ABA, 1983).

Farrow, Trevor. "What is Access to Justice?," Osgoode Hall Law Journal, volume 51, numéro 3 (printemps 2014).

Gouvernement du Canada, Stratégie nationale pour la littératie financière (http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/litteratieFinanciere/litteratieCanada/strategie/Pages/home-accueil.aspx)

Gouvernement du Canada, Vers un Canada Plus Sain, www.versuncanadaplussain.ca

Hartnell, Chad. "Mobilizing Partnership for Collective Impact: Public Health Agency of Canada", présenté dans le cadre de la conférence Behavioural Insights and Public Policy (IPAC : Toronto, 4 mars 2015).

Hiil Innovating Justice, Towards Better Justice Care for Everyone: Trend Report (Tilburg : 2012), (Tilburg : 2012), http://www.hiil.org/publication/basic-justice-care.

Hughes, Patricia. "Law Commissions and Access to Justice : What Justice Should We Be Talking About?" Osgoode Hall L.J. 46 (2008), 773.

Nussbaum, Martha. "Capabilities and Fundamental Entitlements : Sen and Social Justice," Feminist Economics, 9(2-3) 2003, 33-59.

Sandefur, Rebecca. "The Importance of Doing Nothing : Everyday Problems and Responses of Inaction." in Transforming Lives: Law and Social Process, eds

Pascoe Pleasence, Alexy Buck et Nigel Balmer. (London : 2007), 112-32.

Shipler, David. The Working Poor : Invisible In America, (Knopf Doubleday Publishing Group, 2008).

Stastique Canada, Enquête canadienne sur les capacités financières de 2014 http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3Instr_f.pl?Function=assembleInstr&lang=en&Item_Id=201522)

Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems, A Handbook of Measuring the Cost and Quality of Paths to Justice, (Maklu : Apeldoorn, 2009).