



Décembre 2022

Programmes d'accompagnement au Canada

INTRODUCTION

Cette Recherche en bref décrit les **programmes d'accompagnement** au Canada, une approche axée sur les personnes pour améliorer l'accès à la justice en fournissant de l'aide à ceux qui ont de graves problèmes juridiques.

Le ministère de la Justice du Canada utilise une définition de l'accès à la justice qui est large et qui reconnaît l'importance du règlement informel, tout autant que du règlement par les tribunaux ou les cours :

Offrir aux Canadiens les moyens d'obtenir l'information et l'assistance dont ils ont besoin pour les aider à prévenir les problèmes juridiques et régler de tels problèmes de façon efficace, abordable et équitable, soit au moyen de mécanismes informels de règlement, si possible, ou au moyen du système de justice officiel, au besoin¹.

Ceci dit, les obstacles existants rendent extrêmement difficile l'accès à l'information, au soutien ou aux conseils juridiques et le parcours dans le système judiciaire pour les personnes économiquement ou autrement vulnérables (par exemple, en raison de la langue, de l'alphabétisation ou d'un handicap) qu'il s'agisse de médiation, d'une procédure judiciaire ou d'un tribunal, ou même de remplir les documents nécessaires. C'est notamment le cas des justiciables non représentés et qui ne disposent pas toujours des renseignements nécessaires sur les possibilités qui s'offrent à eux, ni de la formation et des compétences nécessaires pour s'orienter efficacement dans le système judiciaire.

La recherche sur les justiciables non représentés a montré que l'une des raisons les plus courantes pour lesquelles les personnes ne sont pas représentées est le fardeau financier que représente l'accès à un avocat ou à un parajuriste (Macfarlane 2013; Birnbaum et coll. 2013 [en anglais seulement]). Ces personnes peuvent ne pas avoir les connaissances nécessaires pour évaluer en profondeur leur cas et comprendre les répercussions juridiques. Dans la récente Enquête canadienne sur les problèmes juridiques de 2021, les répondants ont indiqué plusieurs raisons pour lesquelles ils ont choisi de ne pas communiquer avec un

¹ Boîte à outils sur l'accès à la justice, document interne. (Ottawa, ministère de la Justice du Canada, 2012)



avocat, notamment le coût, mais aussi le fait qu'ils ne pensaient pas qu'un avocat serait utile et qu'ils voulaient résoudre le problème par eux-mêmes ([Savage et McDonald 2022](#)).

Le Sondage national sur la justice, un sondage annuel d'opinion publique mené par le ministère de la Justice du Canada, a interrogé les répondants sur leur confiance dans l'accessibilité et l'équité des systèmes de justice pénale et familiale. Un tiers (33 %) des répondants ont déclaré être convaincus que le système de justice pénale canadien est accessible à tous, tandis que 25 % ont déclaré être convaincus qu'il est équitable pour tous ([Confiance dans le système canadien de justice pénale en 2022](#)). En ce qui concerne le système de justice familiale, un peu plus d'un quart (26 %) des répondants ont déclaré être convaincus que le système est accessible à tous, tandis que 18 % ont déclaré être convaincus que le système est équitable pour tous ([Sondage national sur la justice \[2022\]](#)).

Les défis de l'accès à la justice ne sont pas nouveaux au Canada ni dans d'autres pays ([World Justice Project 2019](#)). La profession juridique, ainsi que d'autres secteurs, continuent de proposer et de piloter différentes façons de fournir des services juridiques et de garantir l'accès de tous à la justice ([Nations Unies s.d.](#)

CE QUE NOUS AVONS FAIT

Cette Recherche en bref est un résumé des résultats d'une analyse des programmes d'accompagnement au Canada et, dans une moindre mesure, dans d'autres pays occidentaux de la common law. L'analyse a été réalisée principalement au moyen de recherches sur Internet, mais aussi en consultant le ministère de la Justice et d'autres représentants du gouvernement. La tâche la plus difficile a sans doute été de définir un programme d'accompagnement, ce qui a nécessité des recherches et de nombreuses discussions. L'analyse n'a peut-être pas permis de saisir tous les programmes qui pourraient être considérés comme des programmes d'accompagnement, d'autant plus que le terme « accompagnement » n'est pas toujours utilisé. Néanmoins, cette Recherche en bref et les annexes qui l'accompagnent constituent un bon point de départ pour comprendre les programmes offerts au Canada.

QU'EST-CE QU'UN PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT?

Après avoir examiné les recherches et engagé des discussions sur ce qu'est un programme d'accompagnement, le présent rapport définit ce dernier comme un programme qui offre aux personnes des renseignements et un soutien juridiques tout au long des processus du système judiciaire². Il peut s'agir de renseignements généraux sur le système judiciaire, d'un soutien lors de la participation à une audience de cour ou de tribunal, de l'orientation vers des services (tels que la médiation, la justice réparatrice) et de l'obtention et du dépôt de formulaires juridiques. Certains programmes d'accompagnement proposent des services spécialisés pour des groupes démographiques particuliers et peuvent défendre les intérêts du client auprès des représentants juridiques et des fonctionnaires de justice. Les programmes d'accompagnement sont généralement offerts par des personnes qui ont une formation juridique informelle, mais qui ne sont pas des professionnels du droit réglementés, comme les avocats et les

² L'information juridique explique le droit et le système juridique dans un langage simple; le conseil juridique applique le droit à une situation ou à un cas précis. Les accompagnateurs fournissent de l'information juridique, mais pas de conseil juridique aux clients.



parajuristes. Chaque programme d'accompagnement est légèrement différent et vise à répondre aux besoins de ceux qui n'ont pas accès à la justice autrement.

Les programmes d'accompagnement offrent une variété de services, qui peuvent être répartis en trois catégories principales : services généraux, services liés à la cour et au tribunal et services spécialisés. Les services généraux offerts par les programmes d'accompagnement comprennent des renseignements juridiques généraux, une assistance pour s'orienter dans les différents aspects et processus du système judiciaire, une compréhension des droits et des options, de l'information sur les prochaines étapes du dossier, et l'orientation vers d'autres services.

Les services liés à la cour et au tribunal comprennent des renseignements sur les procédures et les processus judiciaires, l'aide à l'obtention et au dépôt des formulaires judiciaires, la préparation à la comparution devant le tribunal, la visite du tribunal avant la date de la comparution, puis la comparution devant le tribunal, la communication avec les fonctionnaires de justice et la défense des droits auprès des fonctionnaires de justice (y compris les avocats et les juges).

Les services spécialisés peuvent comprendre tout service nécessitant des connaissances spécialisées ou une formation supplémentaire, comme les pratiques réparatrices et culturellement pertinentes pour les personnes autochtones, les services tenant compte des traumatismes, les conseils, etc. On trouvait le plus souvent les services spécialisés dans les programmes destinés aux victimes de violence familiale ou sexuelle, aux enfants victimes et témoins et aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale.

FOURNISSEURS DE SERVICES ET BAILLEURS DE FONDS

Comme il n'existe pas de modèle unique pour les programmes d'accompagnement, les qualifications et la formation requises pour les personnes fournissant des services d'accompagnement varient selon le programme. Les fournisseurs de services de nombreux programmes examinés dans le cadre de cette étude ont une certaine formation juridique informelle (c.-à-d., une expérience professionnelle antérieure dans un domaine juridique, des ateliers de rédaction juridique) et peuvent recevoir une formation spécialisée nécessaire au programme. Par exemple, les « guides familiaux », qui fournissent des services d'accompagnement par l'entremise du *Service de règlement des litiges familiaux du Manitoba*, reçoivent une formation en matière d'évaluation, de triage et d'orientation et possèdent une expertise spécialisée en droit de la famille, en médiation, en violence familiale et en procédures judiciaires ([Service de règlement des litiges familiaux](#)).

Ce qui reste constant pour les prestataires de services des programmes d'accompagnement, c'est qu'il s'agit de personnes ayant un certain type de formation ou d'expérience juridique qui peuvent fournir des renseignements juridiques. Bien que certains programmes d'accompagnement offrent des consultations ou des rencontres gratuites avec des avocats, les programmes d'accompagnement sont principalement dispensés par des non-juristes et n'offrent pas de conseils juridiques.

Les programmes d'accompagnement examinés dans le cadre de cette étude sont financés par diverses sources. Bon nombre de ces programmes sont financés par le ministère de la Justice du Canada, les gouvernements provinciaux et territoriaux, et les fondations juridiques provinciales et territoriales. Certains de ces programmes sont offerts par des organismes de bienfaisance enregistrés et, en tant que tel, reçoivent également un financement de fondations et de donateurs privés.

LES PROGRAMMES D'ACCOMPAGNEMENT AU CANADA

Cette analyse a permis de désigner 27 programmes d'accompagnement dans l'ensemble du Canada. Aux fins du présent rapport, les programmes ont été regroupés afin de distinguer les programmes qui offrent des services généraux pour de nombreux groupes démographiques et types de causes (p. ex., toute personne ayant accès à la Cour des petites créances), et les programmes spécialisés qui offrent un soutien à des groupes démographiques précis (victimes de violence familiale).

Programmes nationaux

Il existe plusieurs programmes d'accompagnement à l'échelle nationale. Le *Tribunal de la sécurité sociale* (TSS) propose aux appelants non représentés un accompagnateur qui les guidera tout au long de la procédure d'appel, les aidera à se préparer à l'audience et répondra à d'autres questions relatives à l'appel. Les accompagnateurs de ce programme ne peuvent pas fournir de conseils juridiques ni assister à l'audience du tribunal avec le justiciable (Tribunal de la sécurité sociale). D'autres programmes sont offerts à l'échelle nationale, notamment les *Unités de liaison pour l'information à l'intention des familles* (ULIIF), les *centres d'appui aux enfants/centres d'appui aux enfants et à la jeunesse* (CAE/CAEJ) et le *Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones* (Programme APA)³.

Les ULIIF ont été créées pour la première fois en 2017 et sont accessibles à divers endroits dans les provinces et territoires. Le ministère de la Justice du Canada fournit des fonds pour soutenir les ULIIF dans le cadre de la Stratégie fédérale d'aide aux victimes. Des unités sont accessibles dans chaque province et territoire pour aider les familles autochtones à recueillir des renseignements sur leurs proches disparus ou assassinés.

Les CAE/CAEJ sont principalement des organisations non gouvernementales⁴. Beaucoup d'entre eux reçoivent un financement du ministère de la Justice du Canada pour fournir des services multisectoriels aux enfants et aux jeunes qui sont victimes de violence ou d'abus. Il est important que les services de maintien de l'ordre et de protection de l'enfance collaborent pour mener des entretiens médico-légaux en tenant compte des traumatismes. Il y a environ 30 CAE/CAEJ en activité dans presque toutes les provinces et territoires du Canada. D'autres CAE/CAEJ sont en cours de création dans l'ensemble du Canada (CAE/CAEJ en cours de mise en place).

Le Programme APA existe depuis 1978 et est financée en partie par le ministère de la Justice du Canada. Ce programme est offert dans l'ensemble des provinces et territoires, à l'exception du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve-et-Labrador. Plus de 180 conseillers parajudiciaires à l'échelle nationale offrent des services à quelque 60 000 clients autochtones annuellement dans plus de 450 collectivités. Les conseillers parajudiciaires travaillent avec les accusés, les délinquants et parfois les victimes, tant dans les collectivités que dans les salles d'audience. Le Programme APA offre de nombreux points d'accès à ces services dans l'ensemble du pays (Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones).

³ Le Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones est offert dans toutes les provinces et tous les territoires, à l'exception du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve-et-Labrador.

⁴ À l'exception d'un CAE/CAEJ au Yukon et de deux en Saskatchewan où les CAE/CAEJ font partie d'organisations gouvernementales.



Des informations supplémentaires sur ces quatre modèles nationaux d'accompagnement sont accessibles dans la section du présent rapport consacrée aux services spécialisés.

Programmes par province et territoire

Colombie-Britannique

C'est en Colombie-Britannique que l'on trouve le plus grand nombre de programmes d'accompagnement dans la province et en ligne. Un programme appelé *Family Justice Pathfinder* offre des services aux familles qui vivent un divorce ou une séparation ([Family Justice Pathfinder](#) [en anglais seulement]). Ce programme offre des renseignements juridiques généraux, une orientation vers d'autres services et une aide pour parcourir et comprendre le système judiciaire. Le programme *Family Justice Pathfinder* propose un outil en ligne intitulé *Guided Pathway*, qui fournit des renseignements aux membres de la famille pour les aider à résoudre les problèmes liés à leur cause. Cet outil comprend une orientation en ligne vers d'autres services pertinents.

Un autre programme appelé *Amici Curiae Friends of Court* est un organisme de bienfaisance à but non lucratif qui offre une assistance juridique et des ateliers au grand public pour l'aider à remplir les formulaires judiciaires et à préparer les personnes à se rendre au tribunal ([Amici Curiae](#) [en anglais seulement]). Il peut s'agir d'un accompagnateur qui est présent au tribunal avec le justiciable ou qui fournit des renseignements sur ce à quoi il faut s'attendre au tribunal, comme la façon de s'habiller et de répondre au conseiller juridique dans la salle d'audience. La Colombie-Britannique dispose également d'un programme *Family Justice Pathfinder* qui est abordé plus en détail dans la section du présent rapport consacrée aux services spécialisés.

La Colombie-Britannique dispose en outre de quatre programmes d'accompagnement en ligne. *My LawBC* est un programme d'accompagnement virtuel qui aide dans les causes de séparation, de divorce et d'ordonnances familiales, d'abus et de violence, de paiements hypothécaires non effectués, de testaments et de planification personnelle ([My LawBC](#)). Cet outil virtuel pose des questions pour élaborer un plan d'action en fonction des réponses fournies. Les clients recevront des renseignements et des liens vers des guides étape par étape pour les aider dans leurs démarches, ainsi que de l'information sur les endroits où ils peuvent obtenir des conseils et de l'aide juridiques. De même, le *Civil Resolution Tribunal* offre une assistance juridique pour les accidents de véhicules et les affaires de petites créances. L'outil *Solution Explorer* pose des questions sur la cause et fournit des informations et des solutions juridiques personnalisées en fonction des réponses fournies, ce qui peut aider les clients à résoudre leurs problèmes juridiques par eux-mêmes ([Civil Resolution Tribunal](#) [en anglais seulement]). D'autres programmes, tels que *AskJES* et *Law Coach BC*, proposés par la *Justice Education Society*, offrent des informations générales sur le droit et le droit de la famille en ligne ([Law Coach BC](#), [AskJES \[Justice Education Society\]](#) [en anglais seulement]).

Alberta

Le *Programme d'assistance juridique* de l'Alberta, *Amicus Bench*, est un programme provincial financé par le Centre for Public Legal Information Alberta, et vise à améliorer l'accès à la justice pour les justiciables non représentés et qui comparaissent devant le King's Bench Justice and Master's Chambers. Il fournit des avocats bénévoles qui agissent en tant qu'« amicus curiae », ou « ami de la cour », et il aide le tribunal à comprendre les positions et les commentaires des justiciables non représentés ([Court Assistance Program King's Bench Amicus](#) [en anglais seulement]).

Saskatchewan

La Saskatchewan dispose du *Programme de travailleur social auprès des tribunaux pour les cas de violence familiale* qui fonctionne par l'intermédiaire de Family Service Saskatoon et qui sert les clients qui ont été victimes de la violence d'un partenaire intime ou de la violence familiale (Domestic Violence Court Caseworkers [en anglais seulement]).

Manitoba

Le Manitoba offre trois programmes d'accompagnement offrant des services spécialisés. Ces programmes visent à répondre aux besoins des victimes de violence familiale, des enfants victimes et témoins d'actes criminels, et des personnes qui recherchent un accompagnement dans les causes de droit familial. Ces programmes sont examinés plus en détail dans la section sur les programmes spécialisés du présent rapport.

Ontario

Quatre programmes d'accompagnement désignés dans cette analyse sont offerts en Ontario. *Connexion Ottawa* est un programme financé par la Fondation du droit de l'Ontario et offre des services d'accompagnement pour les minorités linguistiques. Les personnes peuvent choisir parmi une variété de thèmes juridiques et obtenir des renseignements juridiques, des informations sur les procédures judiciaires et l'orientation de clients vers d'autres services (Connexion Ottawa). L'Ontario dispose également d'un programme appelé *Justice pas-à-pas*, qui est un programme d'accompagnement en ligne géré par Éducation juridique communautaire Ontario et qui offre des renseignements sur une variété de domaines juridiques, notamment le droit pénal, les mauvais traitements et la violence familiale, le droit du logement, ainsi que les tribunaux et les cours. En outre, l'Ontario dispose de deux programmes qui offrent des services spécialisés pour la violence familiale et les personnes ayant des problèmes de santé mentale, dont il sera question plus loin dans ce rapport.

Québec

Le Québec offre un programme d'accompagnement dont les services sont disponibles en anglais et en français. Le *Centre de justice de proximité* est une clinique juridique mobile qui fournit des renseignements juridiques généraux, un soutien pour les besoins juridiques, une assistance pour les formulaires juridiques, et de l'information sur les différents moyens de résolution tels que la médiation. Le personnel de cette clinique est composé d'avocats, mais il n'offre pas de conseils ni d'avis juridiques et ne demande pas à servir en tant que conseiller. (Centre de justice de proximité – Clinique juridique mobile).

Nouvelle-Écosse

La Nouvelle-Écosse a mis au point un programme d'accompagnement pour la Cour des petites créances qui utilise des *accompagnateurs de la Cour des petites créances* en combinaison avec une application que les justiciables non représentés peuvent utiliser pour répondre à des questions juridiques générales (Small Claims Court Navigators + App [en anglais seulement]). En outre, le *Public Navigator Program* met en relation des personnes avec des bénévoles formés qui peuvent fournir des renseignements juridiques généraux au client afin de lutter contre le manque de « renseignements importants » accessibles pour les justiciables non représentés. Ce programme vise à accroître la confiance des justiciables non représentés lorsqu'ils prennent des décisions pour résoudre des conflits (Public Navigator Program [en anglais seulement]).

Terre-Neuve-et-Labrador

Le Newfoundland and Labrador Sexual Assault Crisis and Prevention Centre et la Public Legal Information Association of Newfoundland and Labrador ont collaboré à l'élaboration du *Journey Project*, un service d'accompagnement destiné aux victimes d'agression sexuelle âgées de plus de 16 ans ([Journey Project](#) [en anglais seulement]). Les intervenants en matière de soutien juridique qui travaillent pour ce programme offrent des renseignements juridiques, des guides pour les survivants, des ateliers éducatifs et un accompagnement aux clients. Ces accompagnateurs peuvent également accompagner le(a) survivant(e) au tribunal et au poste de police et mettre les clients en contact avec les ressources communautaires propres aux causes d'agression sexuelle. Ce modèle d'accompagnement offre également aux participants jusqu'à quatre heures de conseils juridiques gratuits avec un avocat ([Journey Project](#) [en anglais seulement]).

Île-du-Prince-Édouard

Le programme *RISE* de l'Île-du-Prince-Édouard offre des services similaires pour soutenir les victimes d'agression sexuelle, de violence entre partenaires intimes ou de harcèlement sexuel sur le lieu de travail. Ce programme est offert par la Community Legal Information et reçoit un financement du ministère de la Justice du Canada et du ministère de la Justice et de la Sécurité publique de l'Île-du-Prince-Édouard. Comme le *Journey Project*, *RISE* offre la possibilité aux clients de rencontrer des avocats pour recevoir jusqu'à quatre heures de conseils juridiques gratuits ([RISE](#)).

Territoires du Nord-Ouest, Territoires du Yukon et Nunavut

Il existe des programmes nationaux disponibles dans les territoires, mais peu de programmes d'accompagnement propres aux territoires. Les Territoires du Nord-Ouest offrent un *programme d'assistance juridique communautaire*, qui aide les gens à chercher une représentation juridique, à trouver et à déposer des formulaires et des documents judiciaires, et à demander des ordonnances de protection et des services aux victimes. Il pourrait être nécessaire de mettre en place d'autres programmes d'accompagnement dans ces territoires.

PROGRAMMES D'ACCOMPAGNEMENT AU CANADA AVEC SERVICES SPÉCIALISÉS

L'accès à la justice et à l'aide juridique peut nécessiter un soutien et des services supplémentaires pour certaines catégories démographiques ou certains types de causes. Cette analyse a permis de désigner 10 programmes d'accompagnement qui offrent des services spécialisés aux victimes de violence familiale et d'agression sexuelle, aux personnes atteintes de problèmes de santé mentale, aux peuples autochtones et aux enfants victimes ou témoins. La section suivante examine certains des programmes offrant ces services spécialisés.

Violence familiale et agressions sexuelles

Les programmes d'accompagnement spécialisés pour les victimes de violence familiale présentent de nombreuses caractéristiques similaires. Le *Service de soutien aux victimes de violence familiale* du Manitoba propose des guides familiaux et des spécialistes de la violence familiale qui offrent soutien,



accompagnement et orientation vers des services aux familles victimes de violence conjugale⁵ (Service de soutien aux victimes de violence familiale). Ce service offre la possibilité aux spécialistes de travailler avec des médiateurs qui peuvent aider les familles à mettre en place et à soutenir des comportements plus sains. Ce programme applique les pratiques de la justice réparatrice, notamment la collaboration, l'inclusion, la sécurité et le respect. Le programme *Domestic Violence Court Caseworkers* de la Saskatchewan offre des services très similaires, avec en plus une aide pour la déclaration de la victime et des renseignements sur l'indemnisation des victimes (Domestic Violence Court Caseworkers [en anglais seulement]). Comme indiqué ci-dessus, un programme appelé *RISE* offert à l'Île-du-Prince-Édouard, présente de l'information juridique en langage simple, de l'accompagnement, une orientation vers d'autres services et jusqu'à quatre heures de conseils juridiques gratuits de la part d'un avocat (RISE).

Le programme des *agents de soutien dans le contexte de la Cour de la famille* de l'Ontario offre aux victimes de violence familiale qui sont impliquées dans des causes de tribunal de la famille des renseignements juridiques. Il les aide aussi à se préparer pour les causes de tribunal de la famille et les agents de soutien peuvent accompagner le client au tribunal. Ces derniers peuvent également aider à la planification de la sécurité et orienter les victimes vers des aides supplémentaires (Agents de soutien dans le contexte de la Cour de la famille).

Droit de la famille

Le programme du *Service de règlement des litiges familiaux* offert au Manitoba vise à aider les personnes aux prises avec des problèmes de droit de la famille à trouver de l'information et des ressources pertinentes à leur cas, à les orienter vers des services appropriés sur le plan culturel et linguistique, et à les aider à se préparer à comparaître devant le tribunal (Service de règlement des litiges familiaux). Le programme propose également des services d'aide au règlement précoce qui sont assurés par des personnes ayant reçu une formation spécialisée en matière de violence familiale, de planification de la sécurité et de résolution des conflits.

Les *centres d'information sur le droit de la famille (CIDF)* sont des services gratuits en Ontario qui offrent du soutien et de l'information sur la séparation, le divorce, la protection des enfants et les questions de droit de la famille et de justice. Les CIDF aident les personnes à se préparer à se rendre au tribunal et à remplir les formulaires nécessaires. Ils fournissent des coordonnateurs de l'information et de l'orientation qui peuvent aider les personnes à comprendre leurs besoins en matière de droit de la famille et les orienter vers les services appropriés (Centres d'information sur le droit de la famille).

Le *Family Justice Pathfinder* de la Colombie-Britannique offre des services aux familles qui vivent un divorce ou une séparation (Family Justice Pathfinder [en anglais seulement]). Ce programme offre des renseignements juridiques généraux, l'orientation vers d'autres services et une aide pour parcourir et comprendre le système judiciaire. Le programme *Family Justice Pathfinder* propose un outil en ligne intitulé *Guided Pathway*, qui fournit des renseignements aux membres de la famille afin de renforcer leur capacité à résoudre eux-mêmes les problèmes liés à leur cause. Cet outil comprend un système d'orientation en

⁵ La violence familiale peut comprendre la violence conjugale, la violence entre époux ou la violence entre partenaires intimes (VPI), ainsi que la maltraitance des enfants et des personnes âgées. Il s'agit d'un comportement utilisé par une personne pour prendre le pouvoir ou le contrôle sur une autre personne avec laquelle elle entretient ou entretenait une relation. Il peut s'agir d'abus physiques, sexuels, émotionnels, financiers et spirituels, mais aussi de traque, de harcèlement, de cyberviolence et d'homicide.



ligne permettant de diriger les membres de la famille vers d'autres services pertinents ([Family Justice Pathfinder](#) [en anglais seulement]).

Enfants témoins ou victimes

Le *Service de soutien aux enfants victimes (SSEV)* du Manitoba dessert les victimes et les témoins d'abus âgés de moins de 18 ans, les survivants adultes d'abus sexuels et d'autres victimes vulnérables impliquées dans le système de justice pénale ([Service de soutien aux enfants victimes](#)). Il fournit des services d'accompagnement de base tels que des renseignements juridiques et une orientation vers d'autres services, mais il offre en outre de nombreuses aides propres à la population qu'il sert. Ce service peut aider à comprendre la *Charte des droits des victimes* du Manitoba, à définir les besoins spéciaux et les aides pour faciliter le témoignage, à accompagner les clients lors des visites de la salle d'audience avant la comparution pour les rendre plus à l'aise avec le processus et l'environnement, à fournir un soutien émotionnel et à organiser des consultations à court terme et à préparer les déclarations des victimes.

Les *centres d'appui aux enfants / centres d'appui aux enfants et à la jeunesse (CAE/CAEJ)* offrent des services aux enfants et aux jeunes qui ont été victimes ou témoins d'un crime. Ils assurent la défense des victimes, la préparation et le soutien des tribunaux, des services spécialisés en matière de traitement médical et de santé mentale ([CAE/CAEJ](#)). Ces services visent à répondre aux besoins des enfants et de leur famille en cas de suspicion de maltraitance et cherchent à minimiser les traumatismes induits par le système. Le rôle de l'avocat des victimes est celui d'un accompagnateur. Il fournit des renseignements, un soutien et une orientation au parent/tuteur non agresseur de l'enfant victime ([CAE/CAEJ](#)).

Santé mentale

L'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) offre des services de soutien en matière de justice et de santé mentale partout au Canada. En Ontario, l'ACSM dispose d'un *Programme de soutien aux tribunaux de justice* qui offre des services aux personnes de plus de 18 ans atteintes d'une maladie mentale grave et accusées d'une infraction criminelle. Les personnes qui accèdent à ce programme peuvent être mises en relation avec des services de santé mentale et avec des services qui facilitent la mise en liberté sous caution ou aident au processus de condamnation. Le *Programme de soutien aux tribunaux de justice* assigne également des gestionnaires de cas aux clients et peut consulter des avocats et d'autres responsables du système judiciaire, tels que des avocats, des juges et des agents de probation ([CMHA Justice Court Support](#) [en anglais seulement]).

Peuples autochtones

Il existe une variété de programmes d'accompagnement travaillant spécifiquement avec les peuples autochtones. Le Programme APA vise à aider les Autochtones qui participent au système de justice pénale à comprendre leurs droits et à accéder à des services culturellement adaptés. Les conseillers parajudiciaires peuvent aider les clients autochtones en leur fournissant des renseignements et en les orientant vers les services appropriés pour les aider à résoudre les problèmes qui ont pu conduire à la délinquance. De plus, les conseillers parajudiciaires peuvent défendre les intérêts de leur client auprès des responsables de la justice pénale afin de s'assurer que des mesures culturellement appropriées sont prises, et que les valeurs et coutumes associées aux cultures autochtones sont respectées. ([Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones](#)).

De même, les ULIF offrent des services aux peuples autochtones. Ces programmes offrent des services adaptés à la culture et aux traumatismes et sont accessibles dans chaque province et territoire. Ils ont été créés pour aider les membres de la famille des femmes et des filles autochtones disparues et assassinées à

fournir des renseignements sur leur cause. Bien que les ULIF ne puissent fournir à leurs clients des conseils, des mesures ou des recours juridiques, elles jouent un rôle important dans l'obtention de renseignements pour les causes en cours (Unités de liaison pour l'information à l'intention des familles). Le Programme APA et les ULIF reçoivent des fonds du ministère de la Justice du Canada et fonctionnent à l'échelle nationale.

2SLGBTQI+

Un programme d'accompagnement a été désigné comme ayant des services spécialisés pour les populations 2SLGBTQI+⁶. La *Clinique juridique téléphonique du Centre Interligne* est un centre de première ligne qui offre une clinique téléphonique au Québec. Les membres de la communauté 2SLGBTQI+ peuvent joindre la clinique pour recevoir des renseignements juridiques généraux, y compris de l'information pour parcourir et comprendre les processus du système judiciaire (Centre Interligne – Clinique juridique téléphonique).

DÉFIS ACTUELS

Les programmes désignés dans le cadre de cette analyse offrent des renseignements, un soutien, une orientation et parfois des conseils inestimables aux clients impliqués dans de nombreux domaines du système judiciaire. Bien que les 27 programmes examinés offrent une variété de services à de nombreux groupes démographiques, des lacunes importantes subsistent. Par exemple, il y avait un manque de programmes offrant des services spécialisés aux membres de différentes communautés telles que les 2SLGBTQI+, les minorités linguistiques, les personnes handicapées, et les immigrants ou nouveaux arrivants au Canada. Ces groupes peuvent avoir besoin de services intégrés (c.-à-d. que plusieurs services sont proposés en un même lieu) ou d'un soutien supplémentaire pour s'orienter dans le système judiciaire.

Un grand nombre des programmes examinés ne fournissaient pas de renseignements sur les langues parlées ou sur la possibilité de demander des services de traduction. Les personnes impliquées dans le système juridique qui ne parlent pas couramment l'anglais ou le français bénéficieraient de services offerts dans d'autres langues.

Il y avait peu de programmes d'accompagnement offerts dans les territoires, ce qui peut indiquer soit le besoin de créer des programmes d'accompagnement dans les territoires, soit le besoin de fournir plus de renseignements en ligne sur les programmes disponibles.

De nombreuses personnes gagnent trop d'argent pour être admissibles à l'aide juridique, mais n'ont pas les moyens de se payer une représentation juridique, ce qui constitue un obstacle important à l'accès à la justice au Canada. Les sites Internet de nombreux programmes d'accompagnement examinés dans le cadre de cette étude n'indiquaient pas explicitement les critères d'admissibilité financière pour l'accès aux services. Il peut être utile pour les programmes d'accompagnement dont l'admissibilité est soumise à des conditions financières d'énoncer clairement ces conditions sur les sites Web des programmes et de suggérer d'autres programmes en fonction des besoins financiers.

⁶ Il existe de nombreux acronymes utilisés pour décrire les orientations sexuelles et les identités de genre. Le gouvernement du Canada utilise l'acronyme 2SLGBTQI+ qui désigne les personnes deux esprits, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queer ou en questionnement, intersexuées, et d'autres orientations sexuelles et identités de genre.



En relevant certains des défis définis dans cette analyse, les programmes d'accompagnement pourraient mieux répondre aux besoins des clients dans leur province et territoire.

PROGRAMMES D'ACCOMPAGNEMENT EN COURS DE CRÉATION

En réponse à un appel de propositions du Programme juridique de partenariats et d'innovation, le ministère de la Justice du Canada a reçu de nombreuses propositions de gouvernements provinciaux et territoriaux et d'organisations non gouvernementales concernant des mesures de soutien supplémentaires pour les personnes ayant des causes en droit de la famille et qui sont victimes de violence familiale. Un certain nombre de ces projets répondent aux critères des programmes d'accompagnement. Par exemple, le Labrador Friendship Centre a reçu des fonds pour embaucher un accompagnateur judiciaire autochtone chargé de fournir une assistance individuelle aux personnes autochtones impliquées dans le système judiciaire et de mettre les clients en contact avec des avocats et d'autres services. Ce programme offrira également un accès aux services d'interprétation et aux services aux aînés.

Le Black Legal Action Centre de Toronto, en Ontario, a élaboré un projet qui fournira des renseignements et des recherches aux professionnels du droit et au public afin de lutter contre le racisme envers les personnes noires au niveau individuel et systémique au sein du système de justice canadien. Ce projet fournira également des accompagnateurs de systèmes qui donneront des renseignements, des conseils et un soutien aux personnes noires ayant des problèmes juridiques qui démontrent un besoin financier⁷ ([Lutter contre le racisme et la discrimination systémiques envers les personnes noires dans le système de justice à Toronto](#)).

Plusieurs projets en cours d'élaboration peuvent être qualifiés de modèles d'accompagnement. Un projet pilote en Saskatchewan offrira des services tels que l'examen et le triage des dossiers judiciaires, le dépistage de la violence familiale, l'orientation et l'aide à l'accompagnement. Des fonds supplémentaires ont été accordés pour étendre les modèles d'accompagnement existants, tels que le Programme des agents et agentes de soutien dans le contexte de la Cour de la famille de l'Ontario, le Service de règlement des litiges familiaux du Manitoba et le RISE Women's Legal Centre à Vancouver. Ils permettront d'étendre les programmes aux communautés éloignées et de renforcer la coordination et l'orientation vers les services communautaires. Un financement supplémentaire et un investissement continu dans les programmes d'accompagnement permettront de mettre en place de nouveaux services et points d'accès pour répondre aux besoins de divers groupes démographiques.

ÉVALUATIONS ET CONCLUSIONS

Des évaluations étaient accessibles pour certains des programmes désignés dans cette analyse. Une évaluation du programme *My LawBC* a révélé que les clients provenaient de divers milieux et de nombreuses régions de la Colombie-Britannique, ce qui suggère que la connaissance du programme en ligne et l'accès à celui-ci sont élevés ([Évaluation de My LawBC](#)). L'évaluation a également révélé que si de nombreux visiteurs du site étaient bien éduqués, leurs revenus personnels étaient faibles, soit de 35 000 dollars ou moins par année. Les visiteurs du site semblent utiliser l'outil pour les premières étapes

⁷ Le ministère de la Justice du Canada fournit un financement d'un million de dollars sur quatre ans pour ce projet dans le cadre du Programme juridique de partenariats et d'innovation.



de la collecte de renseignements juridiques, les voies les plus populaires étant le divorce, la séparation et les autres questions familiales. Alors qu'une minorité de personnes ont déclaré que les voies d'accès fournies avaient résolu leurs problèmes juridiques (28 %), la majorité des visiteurs du site ont déclaré que l'information avait amélioré leur compréhension des lois (71 %), des options juridiques (65 %) et de leurs responsabilités (66 %) (Évaluation de My LawBC).

Une évaluation du *Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones* a révélé que le Programme contribuait à un traitement plus équitable, juste et culturellement pertinent des peuples autochtones dans les tribunaux en favorisant des mesures réparatrices et en améliorant les résultats pour les clients, plus de 95 % d'entre eux se déclarant satisfaits des renseignements fournis (Évaluation de l'assistance judiciaire autochtone). Cette évaluation a révélé que ce programme présente des limites quant à sa capacité à répondre aux besoins complexes, y compris les problèmes de toxicomanie et de santé mentale, des clients qui peuvent avoir besoin de services et de soutiens supplémentaires.

L'évaluation du *Tribunal de la sécurité sociale* a révélé que les dossiers des appelants qui bénéficiaient d'un accompagnateur progressaient plus rapidement que ceux qui n'en avaient pas. La plupart des appelants qui ont été aidés par des accompagnateurs ont pu participer de manière significative aux audiences, ce qui a permis de mieux cibler les procédures (Évaluation du Tribunal de la sécurité sociale).

Il existe également des programmes d'accompagnement aux États-Unis, en Australie, en Nouvelle-Zélande et au Royaume-Uni. Un rapport d'évaluation américain intitulé « *Nonlawyer Navigators in State Courts: An Emerging Consensus* » a examiné 23 programmes dans 15 états et dans le district de Columbia. Dans cette étude, les accompagnateurs ont été définis comme des personnes qui n'ont pas de titres de compétences et de formation juridiques officiels complets (c.-à-d., un diplôme en droit, l'adhésion à un barreau local), qui aident les gens à résoudre des problèmes et des demandes de renseignements juridiques civils de base. Les accompagnateurs non-avocats ne sont pas soumis au secret professionnel, car ils ne font pas partie d'une profession autorégulée. Ces accompagnateurs reçoivent toutefois une formation spécialisée avant d'assumer ce rôle (Nonlawyer Navigators in State Courts: An Emerging Consensus [en anglais seulement]). Chaque programme d'accompagnement est conçu précisément pour répondre aux besoins des justiciables non représentés dans diverses provinces et territoires. Il n'y a pas de modèle normalisé pour les programmes d'accompagnement à l'heure actuelle (Nonlawyer Navigators in State Courts: An Emerging Consensus [en anglais seulement]).

Cette évaluation a conclu que les programmes d'accompagnement améliorent l'efficacité des tribunaux, augmentent la confiance du public dans le système judiciaire, et améliorent les expériences des justiciables non représentés en leur fournissant les renseignements nécessaires pour les aider dans leur cause. Il s'est avéré que les accompagnateurs non-avocats remplissaient une variété de rôles sans soulever de problèmes de pratique non autorisée du droit. Les auteurs soulignent que l'intégration de bénévoles de la communauté avec des avocats formés est bénéfique dans les programmes qui offrent la participation d'avocats, car ce partenariat peut favoriser l'établissement de programmes, augmenter l'efficacité et mieux servir les justiciables non représentés. Les auteurs recommandent la mise en œuvre d'un plus grand nombre d'études pilotes et la collecte de données pour éclairer les décisions sur la nécessité de modifier le programme (Nonlawyer Navigators in State Courts: An Emerging Consensus [en anglais seulement]).



CONCLUSION

Pour les besoins de cette recherche, un programme d'accompagnement a été défini comme un programme qui offre aux personnes des renseignements juridiques et un soutien tout au long des processus du système de justice. Ces programmes sont généralement dispensés par des personnes qui ont une formation juridique informelle, mais qui ne sont pas des professionnels du droit réglementés. Cette analyse a permis de désigner 27 modèles d'accompagnement dans l'ensemble du Canada, avec la possibilité de recevoir des services en personne, en ligne et par téléphone. Les programmes existants visent à servir le grand public, parfois avec des conditions d'admissibilité en matière de revenus, en plus de groupes démographiques particuliers, notamment les victimes de violence familiale et sexuelle, les peuples autochtones, les personnes souffrant de problèmes de santé mentale, et les enfants victimes et témoins de crimes. Les programmes d'accompagnement jouent un rôle important dans l'accès à la justice. L'élaboration et la mise en œuvre continues de nouveaux programmes d'accompagnement permettront d'accroître l'accès à la justice, d'aider les justiciables non représentés à différentes étapes de leur parcours judiciaire, et de fournir des programmes spécialisés aux personnes les plus vulnérables.

REFERENCES

- BC Family Justice Innovation Lab. (2019). *Pathfinder*. BC Family Justice Innovation Lab. Retrieved from <https://www.bcfamilyinnovationlab.ca/initiatives/pathfinder/>
- Birnbaum, R., Bala*, N., & Bertrand**, L. (2017). The rise of self-representation in Canada's family courts: The complex picture revealed in surveys of judges, lawyers and litigants. *Marital Rights*, 415–443. <https://doi.org/10.4324/9781315091464-24>
- Canadian Mental Health Association. (n.d.). *Justice and Mental health*. CMHA Ontario. Retrieved from <https://ontario.cmha.ca/provincial-policy/criminal-justice/>
- Centres de justice de proximité. (2022). *Information Juridique Personnalisée*. Centres de justice de proximité. Retrieved from <https://www.justicedeproximite.qc.ca/services/information-juridique-personnalise/>
- Child & Youth Advocacy Centres. (n.d.). Retrieved from <https://cac-cae.ca/>
- Civil Resolution Tribunal. (2022). *Solution Explorer " BC Civil Resolution Tribunal: Free legal information & options*. BC Civil Resolution Tribunal. Retrieved from <https://civilresolutionbc.ca/solution-explorer/>
- Connecting Ottawa. (2020). *Legal topics*. Connecting Ottawa. Retrieved from <https://connectingottawa.com/legal-topics/>
- Environment and Climate Change Canada. (2022). *Achieving a sustainable future: federal sustainable development strategy 2022-2026*. Environment and Climate Change Canada, Electronic Communications. Retrieved from <https://www.fsds-sfdd.ca/downloads/2022%20to%202026%20Federal%20Sustainable%20Development%20Strategy.pdf>
- Family Law Manitoba. (n.d.). *Family law Manitoba: family resolution service*. Family Law Manitoba | Province of Manitoba. Retrieved from <https://www.gov.mb.ca/familylaw/resolution/family-resolution-service.html>
- Family Service Saskatoon. (n.d.). *Programs*. Family Service Saskatoon. Retrieved from <https://familyservice.sk.ca/programs/>
- Government of Ontario. (n.d.). *Family court support workers*. Ontario.ca. Retrieved from <https://www.ontario.ca/page/family-court-support-workers>
- Government of Ontario. (n.d.). *Family Law Information Centres*. Ontario Law and safety. Retrieved from <https://www.ontario.ca/page/family-law-information-centres>
- Interligne. (2022). *Legal Space*. Interligne.co. Retrieved from <https://interligne.co/espace-juridique/>
- Journey Project (The). (2021). *Navigating your Journey, Together*. The Journey Project. Retrieved from <https://journeyproject.ca/>
- Justice Canada. (2022). *Addressing systemic anti-Black racism and discrimination in the justice system in Toronto*. Justice Canada, Electronic Communications. Retrieved from <https://www.canada.ca/en/department-justice/news/2022/11/addressing-systemic-anti-black-racism-and-discrimination-in-the-justice-system-in-toronto.html>
- Justice Canada. (2022). *Evaluation of the Indigenous courtwork program*. Retrieved from <https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cp-pm/eval/rep-rap/2018/icp-papa/p9.html>



- Justice Canada. (2022). *Family Information Liaison Units*. Justice Canada, Electronic Communications. Retrieved from <https://www.justice.gc.ca/eng/fund-fina/cj-jp/fund-fond/mmiw-fada/info.html>
- Justice Canada. (2022). *Indigenous Courtwork Program*. Justice Canada. Retrieved from <https://www.justice.gc.ca/eng/fund-fina/gov-gouv/acp-apc/index.html>
- Justice Canada. (2022). *National Justice Survey 2022 Methodological Report*. Justice Canada. Retrieved from https://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/justice_canada/2022/100-21-e/index.html
- Justice Education Society. (2022). *Askjes*. LegalHelpBC. Retrieved from <https://www.legalhelpbc.ca/ask-jes>
- Law Central Alberta. (n.d.). *Court Assistance Program (King's Bench Amicus Program)*. Court Assistance Program (Queen's Bench Amicus Program) Edmonton. Retrieved from <https://www.lawcentralalberta.ca/en/court-assistance-program-kings-bench-amicus-program>
- Law Coach BC. (n.d.). *Law Coach BC: Do it yourself – but not alone*. Retrieved from <https://www.lawcoachbc.ca/>
- Legal Aid BC. (n.d.). *Get free help for your legal issue*. My LawBC. Retrieved from <https://mylawbc.com/>
- Legal Forms BC. (n.d.). *About ACFs*. Amici Curiae (AC) Friends OF Court. Retrieved from <https://www.legalformsbc.ca/about-acfs.html#/>
- Legal Info Nova Scotia. (n.d.). *Public Navigators in the NS legislature: Volunteers: Articles on legal themes: What is LISNS?* Legal Information Society of Nova Scotia. Retrieved from <https://www.legalinfo.org/volunteers/pn-nslegislature>
- Legal Info Nova Scotia. (n.d.). *Small Claims Court Navigators: Navigator: Guides*. Legal Information Society of Nova Scotia. Retrieved from <https://www.legalinfo.org/navigator/small-claims-court-navigators>
- Macfarlane, J. (2013) The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants. *National Self-Represented Litigants Project*. Retrieved from: <https://representingyourselfcanada.com/wp-content/uploads/2015/07/nsrlp-srl-research-study-final-report.pdf>
- Malatest & Associates (2019). *My LawBC Evaluation*. Retrieved from https://legalaid.bc.ca/sites/default/files/2019-06/MyLawBCEvaluationReport2019_0.pdf
- McClymont, M.E. (2019). *Nonlawyer Navigators in State Courts: An Emerging Consensus*. Justice Lab Georgetown Law. Retrieved from https://www.ncsc.org/_data/assets/pdf_file/0024/53691/Justice-Lab-Navigator-Report-6.11.19.pdf
- Province of Manitoba (n.d). *Family Law Manitoba: Province of Manitoba*. Retrieved from: <https://www.gov.mb.ca/familylaw/resolution/family-resolution-service.html>
- Province of Manitoba. (n.d.). *Child Victim Support Service (CVSS)*. Province of Manitoba - Justice. Retrieved from <https://www.gov.mb.ca/justice/vs/cv/index.html>
- RISE Program. (n.d.). *Rise Program – About*. Retrieved from <https://www.risepei.com/>
- Savage, L., & McDonald, S. (2022). Experiences of serious problems or disputes in the Canadian provinces, 2021. Retrieved from <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/85-002-x/2022001/article/00001-eng.pdf?st=HCv8upMN>



Social Security Tribunal of Canada. (2022). *An Evaluation of the Navigator Service in Canada Pension Plan Disability Appeals Before the General Division – Income Security*. Social Security Tribunal of Canada. Retrieved from <https://sst-tss.gc.ca/en/our-work-our-people/evaluation-navigator-service-canada-pension-plan-disability-appeals-general-division-income-security>

Social Security Tribunal of Canada. (2022). *Navigators*. Social Security Tribunal of Canada. Retrieved from <https://www.sst-tss.gc.ca/en/your-appeal/navigators>

United Nations. (n.d.). *Peace, justice and strong institutions - Sustainable Development Goals*. United Nations. Retrieved from <https://www.un.org/sustainabledevelopment/peace-justice/>

World Justice Project. (2019). *Measuring the Justice Gap: A People-Centered Assessment of Unmet Justice Needs Around the World*. Retrieved from <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/access-justice/measuring-justice-gap>