



Ministère de la Justice
Canada

Department of Justice
Canada

Prestation de services d'aide juridique dans les collectivités rurales et éloignées partout au Canada : Enjeux et perspectives dans le contexte de la COVID-19

Tim Roberts & Associates Consulting

Janvier 2023

*Les opinions exprimées dans le présent rapport sont celles de l'auteur
et ne représentent pas nécessairement celles
du ministère de la Justice du Canada.*

Also available in English

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 que la reproduction 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 par l'intermédiaire de son site : www.justice.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2023

Prestation de services d'aide juridique dans les collectivités rurales et éloignées partout au Canada : Enjeux et perspectives dans le contexte de la COVID 19

J4-135/2023F-PDF
978-0-660-48301-6

TABLE DES MATIÈRES

Points saillants	4
Résumé.....	5
Partie A : Introduction	7
Partie B : Examen de la documentation	8
1. Utilisateurs des services juridiques	8
2. Prestation des services.....	10
Partie C : Entrevues avec les répondants	18
1. Utilisateurs des services juridiques	18
1.1 Caractéristiques.....	18
1.2 Besoins juridiques.....	19
1.3. Langue	20
1.4. Accès/Technologie.....	21
2. Prestation des services.....	22
2.1 Défis à relever.....	22
2.2. Financement et organisation de la prestation des services.....	24
2.3 Technologie	26
2.4. Surveillance et évaluation	27
Partie D : Description des incidences de la pandémie de COVID-19.....	28
Partie E : Conclusions.....	29
Bibliographie	31
Annexe 1 : Guide d’entrevue	38

POINTS SAILLANTS

- Cette recherche comprenait un examen de la documentation et des entrevues téléphoniques avec un ou plusieurs répondants de chaque province/territoire. Les répondants ont soit participé directement à la prestation de services juridiques dans les régions rurales et éloignées de leur administration, soit supervisé cette prestation.
- Les clients des services juridiques dans les régions rurales et éloignées sont principalement des Autochtones, des hommes concernés par des affaires de droit pénal, des personnes âgées et des femmes concernées par des affaires de droit de la famille.
- Les problèmes juridiques les plus courants pour ces groupes sont liés au droit pénal et au droit de la famille, suivis par les questions de logement, de propriétaire/locataire et d'autres affaires de droit rattaché à la pauvreté.
- Les difficultés associées à la vie dans les régions rurales et éloignées comprennent le manque de connexion à Internet ou de capacité à l'utiliser, le manque de moyens de se payer la technologie nécessaire pour communiquer avec les services juridiques, et le manque d'espaces ou de lieux physiques tels que des bibliothèques publiques où les gens sont en mesure d'utiliser la technologie près de leur lieu de résidence.
- Le manque de transports publics et privés dans presque toutes les administrations constitue un obstacle majeur à la résolution des problèmes.
- Les partenariats avec les organismes sociaux, de santé et de santé mentale sont essentiels pour fournir les services nécessaires dans les régions rurales et éloignées.
- L'utilisation des services de vulgarisation et d'information juridiques (VIJ) (en ligne ou dans les bibliothèques publiques ou d'organismes) est souvent limitée par la capacité des utilisateurs à utiliser la technologie et à entreprendre des recherches.
- Les difficultés entravant la prestation de services dans les régions rurales et éloignées sont liées au manque d'avocats et de juges résidents, ainsi qu'à la disponibilité de modalités efficaces pour communiquer avec les clients au lieu de réunions en personne.
- Malgré l'adoption rapide de solutions technologiques à la suite des mesures de lutte contre la pandémie, la prestation de services aux personnes ayant des difficultés sur le plan technologique dans les régions rurales et éloignées continuera de nécessiter des mécanismes de communication en personne ou de faible technologie (p. ex., téléphone ou vidéo).

RÉSUMÉ

Ce rapport présente les résultats de la recherche sur la prestation de services d'aide juridique et de services juridiques connexes aux personnes vivant dans les régions rurales et éloignées de toutes les provinces et de tous les territoires. Il est fondé sur un examen de la documentation et sur des entrevues avec 17 répondants clés (au moins un par administration) qui participaient directement à la prestation de services juridiques dans les régions rurales et éloignées de leur administration ou qui en assuraient la supervision. Aux fins de ce projet, la définition des régions rurales et éloignées était la suivante :

Population rurale : Personnes vivant hors de la zone de navettage des zones urbaines de 10 000 habitants ou plus¹.

Collectivités éloignées : Celles qui présentent un certain degré d'isolement par rapport aux collectivités voisines. La disponibilité du transport commercial entre les collectivités est un facteur déterminant important.

Les principales constatations issues de l'examen de la documentation et des entrevues avec les répondants clés sont présentées ci-dessous. Bien qu'elles soient présentées séparément, les constatations ne doivent pas être considérées comme découlant uniquement de l'une ou l'autre méthodologie, car les deux sources d'information se chevauchaient et se renforçaient fréquemment.

Constatations clés tirées de l'examen de la documentation

- Les clients des services juridiques dans les régions rurales et éloignées sont principalement des Autochtones, des hommes concernés par des affaires de droit pénal, des personnes âgées et des femmes concernées par des affaires de droit de la famille. Les deux premières catégories se chevauchent souvent.
- L'examen de la documentation a mis en évidence les difficultés d'accès aux services et à la technologie pour de nombreux clients dans les régions rurales et éloignées. Les difficultés comprennent le manque de connexion à Internet, le manque de moyens pour se payer la technologie nécessaire pour communiquer avec les services juridiques ou le manque de capacité pour s'en servir, et le manque d'espaces ou de lieux physiques où les gens sont en mesure d'utiliser la technologie.
- Les partenariats avec d'autres organismes – tant pour le transport que pour la résolution des problèmes – sont essentiels pour fournir les services nécessaires dans les régions rurales et éloignées. Diverses formes de partenariat sont décrites dans la documentation, notamment des centres pour femmes, des bibliothèques, des cliniques juridiques communautaires et des centres communautaires sociaux, de santé et de santé mentale.
- Les approches technologiques prometteuses comprennent les applications destinées aux utilisateurs de services juridiques et l'installation d'ensembles de logiciels vidéo dans les lieux de services pour faciliter la communication entre les fournisseurs de services juridiques et les clients.
- Deux rapports de l'Association du Barreau canadien suggèrent de donner la priorité à l'utilisation accrue des procédures à distance et de la technologie pour soutenir les groupes cibles dans les régions rurales et éloignées. D'autres rapports préconisent d'inciter les étudiants en droit à exercer dans les régions rurales,

¹ Voir également la définition des régions rurales de Statistique Canada à l'adresse suivante : <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/ref/dict/az/Definition-fra.cfm?ID=geo042>

de renforcer les alliances avec les fournisseurs locaux de services non juridiques et de fournir des services mobiles de sensibilisation.

Principales constatations issues des entrevues

- Les questions principales étaient liées au droit pénal et au droit de la famille (environ la moitié des questions), suivies par les questions de logement, de propriétaire/locataire et les autres questions de droit de la pauvreté (environ un quart des questions chacune).
- Le niveau de maîtrise des deux langues officielles et de plusieurs langues autochtones varie considérablement d'un bout à l'autre du pays, tout comme la disponibilité des services de traduction – tant formels qu'informels.
- La prestation de services dans la langue de la minorité dans le cadre des procédures judiciaires varie considérablement d'un bout à l'autre du pays.
- La pénurie d'avocats et de juges vivant dans la collectivité, ainsi que les possibilités de communication avec les clients au lieu de réunions en personnes, sont deux défis majeurs dans l'organisation et le financement de l'aide juridique pour les régions rurales et éloignées.
- Transport – le manque de transports publics et privés dans presque toutes les administrations constitue un obstacle majeur à la résolution des problèmes pour les résidents des régions rurales et éloignées.
 - Bien que les services de VIJ (en ligne ou dans les bibliothèques d'agences ou les bibliothèques publiques) soient assez largement disponibles, leur utilisation est souvent limitée par la capacité des utilisateurs à utiliser la technologie et à entreprendre des recherches.
 - Peu d'initiatives de surveillance et d'évaluation ont été mises en place pour évaluer la prestation de services juridiques dans les régions rurales et éloignées.
 - La pandémie a d'abord réduit le nombre total d'affaires juridiques, car les tribunaux étaient fermés. Par conséquent, le coût global des services a été réduit. Alors que les mesures de santé publique ont été allégées et que les tribunaux ont repris leurs activités normales, il y a eu d'importants arriérés et de longues listes de dossiers dans les petites collectivités, ce qui a mis à rude épreuve les avocats arrivant par avion et le personnel local.
 - L'utilisation de la technologie à distance est devenue plus courante et acceptée pendant la pandémie, et de nombreux aspects de la prestation à distance de services juridiques sont pratiques pour les avocats et les clients. Toutefois, les solutions technologiques ne sont pas une panacée pour les personnes vivant dans les régions rurales et éloignées. Ces clients ont souvent un accès limité à Internet, n'ont pas les moyens de se payer la technologie ou n'ont pas les compétences techniques nécessaires pour l'utiliser. Ces clients continueront d'avoir besoin d'une assistance en personne ou au moyen de mécanismes de faible technologie (p. ex., téléphone ou vidéo) au cours de la période après la pandémie.

PARTIE A : INTRODUCTION

L'objectif de cette étude est de comprendre les questions, les enjeux et les pratiques prometteuses en ce qui a trait à la prestation des services d'aide juridique dans les régions rurales et éloignées du Canada. L'étude vise à répondre aux questions de recherche suivantes :

- Quelles sont les caractéristiques démographiques des personnes qui accèdent à l'aide juridique dans les régions rurales et éloignées? Quels types de difficultés doivent-ils surmonter? Quelle est la façon dont ces difficultés ont été prises en compte dans le cadre des régimes d'aide juridique?
- Quels sont les besoins juridiques des clients de l'aide juridique dans les régions rurales et éloignées?
- Quels sont les types de services juridiques offerts aux clients de l'aide juridique qui vivent dans les collectivités rurales et éloignées?
- Quels sont les types de technologie mise à la disposition des clients de l'aide juridique qui vivent dans les régions rurales et éloignées pour accéder à l'aide juridique et au système judiciaire?
- Dans quelle mesure les clients de l'aide juridique qui parlent une langue officielle minoritaire ou une langue autochtone ont-ils accès aux services dans la langue de leur choix dans les régions rurales et éloignées?
- Quelles sont les difficultés que doivent surmonter les régimes d'aide juridique afin de fournir des services juridiques dans les régions rurales et éloignées? Quelles initiatives ont été mises en place pour inciter/aider les avocats de l'aide juridique à fournir des services dans les régions rurales et éloignées?
- Quels sont les coûts associés à la prestation des services d'aide juridique dans les régions rurales par rapport aux centres urbains, ou quel est le financement affecté à la prestation de ces services? La pandémie de COVID-19 a-t-elle eu une incidence sur ces coûts ou ce financement?
- Quelle incidence la pandémie de COVID-19 a-t-elle eue sur l'accès aux services d'aide juridique et aux tribunaux pour les personnes qui vivent dans les régions rurales et éloignées?
- Quelle est l'incidence de l'utilisation accrue de la technologie sur la prestation des services d'aide juridique pénale dans les régions rurales, notamment :
- l'incidence de la hausse du financement du gouvernement afin d'améliorer l'accès Internet dans les régions rurales du Canada?
- le type de clients qui ont le plus de difficulté avec la technologie et la raison de ces difficultés?
- le type de technologie utilisée par les régimes d'aide juridique pour la prestation des services juridiques à distance aux clients de l'aide juridique?
- l'incidence de ces technologies sur la relation entre les avocats de l'aide juridique, le personnel de l'aide juridique et leurs clients?

Deux méthodes de collecte de données ont été utilisées pour répondre à l'objectif général et à ces questions de recherche. La première consistait en un examen de la documentation – principalement au Canada, mais aussi dans d'autres administrations – sur la prestation de services d'aide juridique et de services juridiques dans les régions rurales et éloignées. La bibliographie de cet examen figure à l'annexe 1, et les conclusions sont présentées dans la partie A du présent rapport.

La deuxième méthode consistait en des entrevues avec des informateurs clés. Des entrevues téléphoniques ont été menées auprès de 17 répondants clés de chaque province et de chaque territoire. Ces répondants avaient

soit participé directement à la prestation de services juridiques dans les régions rurales et éloignées de leur administration, soit supervisé cette prestation. Il s'agissait de directeurs exécutifs et d'avocats gestionnaires de bureaux d'aide juridique provinciaux ou régionaux et de cliniques communautaires, de directeurs exécutifs d'organismes bénévoles et de fondations juridiques, et de coordonnateurs de la mobilisation communautaire pour des organismes d'aide juridique ou des fondations juridiques. Ils ont été sélectionnés en raison de leur connaissance des questions relatives à la prestation de services dans les régions rurales et éloignées de leur province ou territoire, ainsi qu'en raison de leurs activités directes, de leur rôle de supervision et/ou de leur emplacement géographique dans la province ou le territoire. Bien que les répondants aient été cernés en fonction de leur expérience pertinente pour cette étude, en raison de la petite taille de l'échantillon, leurs réponses ne sont pas censées être représentatives d'une population plus large d'administrateurs de programmes juridiques.

Le guide d'entrevue (voir l'annexe 3) a été établi directement en fonction des questions de recherche, et a été élaboré en interaction avec le comité directeur de cette étude et s'est concentré sur les trois domaines décrits ci-dessus :

- 1) une description des clients des régions rurales/éloignées, de leurs besoins et de leurs difficultés;
- 2) les problèmes liés à la prestation de services dans les collectivités rurales et éloignées de leur administration;
- 3) les incidences de la pandémie dans leur administration.

PARTIE B : EXAMEN DE LA DOCUMENTATION

L'examen de la documentation s'est concentré sur les données démographiques et les besoins juridiques des personnes vivant dans des régions rurales et éloignées, leur relation avec la technologie et leur maîtrise de celle-ci, la gamme et la nature des services juridiques et sociaux offerts à ces populations, les défis que pose la prestation de ces services et l'utilisation de la technologie pour fournir des services juridiques.

1. Utilisateurs des services juridiques

La documentation sur les caractéristiques démographiques et les besoins juridiques des clients des services juridiques dans les régions rurales et éloignées indique qu'il s'agit principalement d'Autochtones, d'hommes concernés par des affaires du droit pénal, de personnes âgées et de femmes concernées par des affaires du droit de la famille. Cohl et Thomson affirment que les régions rurales et éloignées comptent un nombre disproportionné de mères célibataires, d'Autochtones, de personnes ayant un faible niveau de scolarité et de personnes âgées, handicapées ou sans emploi². La documentation examinée indique que, dans certains cas, ces questions peuvent être étroitement liées. Par exemple, dans un article sur l'amélioration de l'accès à la justice pour les femmes des régions rurales et éloignées de la Colombie-Britannique, Skinnider et Montgomery affirment que les femmes vivant dans des régions éloignées et décident de quitter le foyer familial risquent

² Cohl, Karen et George Thomson, Connecting Across Language and Distance: Linguistic and Rural Access to Legal Information and Services (Toronto: Law Foundation of Ontario, December 2008) [The_Connecting_Report-2008 \(1\).pdf](#)

davantage de subir de multiples formes de désavantages, par exemple en matière d'endettement, de logement, d'emploi, d'aide sociale, de problèmes familiaux supplémentaires et d'actions en justice³.

Dans d'autres situations, les questions juridiques peuvent être plus diverses. En faisant renvoi aux besoins juridiques cernés dans les cliniques bénévoles qui se déplacent à Puvirnituq et Salluit au Nunavik pour la période de 2017 à 2019, Beudet-Centomo et Leggett-Bachand soulignent la multitude de questions juridiques, y compris le droit de la famille, le droit administratif, le droit civil général, les testaments et les successions, la protection de la jeunesse et le droit de la consommation⁴.

En ce qui concerne la mesure dans laquelle la technologie est utilisée par les utilisateurs de services juridiques dans les régions rurales et éloignées, une étude du Conseil des académies canadiennes réalisée en 2021 met l'accent sur la « fracture numérique » entre les collectivités autochtones et les collectivités non autochtones. Les auteurs affirment que même si la notion de fracture numérique fait souvent renvoi aux zones urbaines qui disposent d'une meilleure connectivité que les régions rurales et éloignées, il existe également un écart de connectivité important entre les collectivités autochtones (dans les zones urbaines comme dans les régions rurales et éloignées) et les collectivités non autochtones⁵. Toutefois, cette tendance peut varier selon les provinces. Une étude de la Legal Services Society de la Colombie-Britannique a révélé que jusqu'à 90 % des clients autochtones de l'aide juridique en matière de droit de la famille ont un téléphone intelligent⁶. Dans une étude de 2020-2021 sur les services juridiques à distance en Alberta, Stevenson a déclaré que la fracture numérique a été cernée par tous les participants à l'enquête et par de nombreuses ressources en ligne comme étant l'obstacle le plus important à l'accès aux services juridiques à distance pour les personnes marginalisées. Elle a fait renvoi à un rapport du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) qui indique que tous les Canadiens, qu'ils soient à la maison, au travail ou sur la route, devraient être en mesure de connecter leur téléphone au moyen de la technologie LTE et d'avoir une connexion Internet avec accès à des vitesses haut débit d'au moins 50 Mbps pour le téléchargement et de 10 Mbps pour le téléversement et à des données illimitées. Le rapport du CRTC indique que près de 86 % des ménages dans l'ensemble bénéficient actuellement de ce niveau de service, mais que dans les régions rurales, seuls 40 % en bénéficient. Les données du CRTC indiquent que dans les collectivités des Premières Nations, environ 30 % des ménages ont une connexion Internet à la vitesse recommandée⁷.

³ Skinnider, Eileen et Ruth Montgomery, *Enhancing Access to Justice for Women Living in Rural and Remote Areas of British Columbia: Reviewing Practices from Canada and Abroad to Improve Our Response*. Pour le Centre international pour la réforme du droit criminel et la politique en matière de justice pénale (CIRDC). (2019) p. 12. [BCLF-WA2J-Report-Final.pdf \(icclr.org\)](#)

⁴ Beudet-Centomo, Chloé et Nancy Leggett-Bachand. *Justice Pro Bono. Clinique juridique bénévole au Nunavik Puvirnituq et Salluit – Mai 2019. Rapport et observations de Justice Pro Bono* p. 4. <https://justiceprobono.ca/wp-content/uploads/sites/2/2019/10/rapport-justice-pro-bono-puvirnituq-et-salluit-2019.pdf>

⁵ Conseil des académies canadiennes. *En attente de connexion : Le comité d'experts sur les réseaux à haut débit pour les collectivités rurales et éloignées du Canada*. (2021), p. xxiii. https://www.rapports-cac.ca/wp-content/uploads/2022/01/En-attente-de-connexion_FR_UPDATED-FILE.pdf

⁶ Skinnider, Eileen et Ruth Montgomery. *Centre international pour la réforme du droit criminel et la politique en matière de justice pénale (CIRDC). Enhancing Access to Justice for Women Living in Rural and Remote Areas of British Columbia: Reviewing Practices from Canada and Abroad to Improve Our Response*. (2019), pages 62 et 63. [BCLF-WA2J-Report-Final.pdf \(icclr.org\)](#)

⁷ Stevenson, Flora. *Remote Legal Services to Low-Income Albertans: Challenges and Best Practices*. Rapport final. Alberta Law Foundation 30 juin 2021, p. 16. <https://albertalawfoundation.org/wp-content/uploads/2022/08/RemoteLegalServicesinAlbertaReportJuly122021.pdf> Le rapport du CRTC auquel elle fait référence se trouve dans la publication du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Fonds pour la large bande : combler le fossé numérique au Canada* (2021).

2. Prestation des services

Cette section décrit les conclusions tirées de la documentation relative aux services juridiques et aux services sociaux et de santé connexes qui améliorent l'accessibilité et contribuent à la résolution positive des problèmes juridiques dans les régions rurales et éloignées. Il est important, dès le départ, d'encadrer la discussion sur les innovations dans le contexte des limites importantes qu'impose actuellement une connectivité médiocre ou inexistante dans les régions nordiques et éloignées des provinces et territoires.

En 2021, Legal Aid BC a publié une analyse documentaire et un rapport final sur la réalisation de l'équité numérique dans l'accès à la justice, rédigés par Kate Murray⁸ ⁹. L'analyse documentaire décrit la « fracture urbaine et rurale » de la Colombie-Britannique en matière de connectivité et fait renvoi à des modèles semblables à l'échelle nationale :

[traduction]

[...] les tendances en matière de connectivité à l'échelle de la province ne s'étendent pas uniformément aux ménages des collectivités rurales et autochtones. À l'échelle nationale, Statistique Canada signale que les ménages des régions rurales sont presque deux fois plus susceptibles de ne pas avoir accès à Internet à domicile et sont presque 10 fois plus susceptibles de dire que la qualité de l'Internet est la raison pour laquelle il n'y a pas d'Internet à domicile (Statistique Canada, 2019d). En Colombie-Britannique, seulement 36 % des collectivités rurales et 38 % des collectivités autochtones rurales ont accès à des vitesses d'Internet de 50/10 Mbps (gouvernement de la Colombie-Britannique, 2021a). Les vitesses de téléchargement sont plus faibles dans les collectivités rurales que dans les régions urbaines; en 2015, les vitesses de téléchargement dans les régions rurales de la Colombie-Britannique étaient, en moyenne, de 6,1 Mbps inférieures à celles des collectivités urbaines (KPMG, 2019). Dans le cadre d'une étude récente menée auprès de collectivités autochtones de la province, l'Union of BC Indian Chiefs (UBCIC) a décrit comment l'infrastructure de connectivité obsolète et inférieure aux normes de nombreuses collectivités rurales se traduit par [traduction] « une bande passante limitée et une mauvaise réception entraînant des interruptions des services Internet et téléphoniques » (UBCIC, 2020, p. 15)¹⁰.

Dans son rapport final, M^{me} Murray résume également les données statistiques relatives aux difficultés rencontrées par les différentes catégories socio-économiques d'utilisateurs, tirées d'une enquête menée auprès des résidents de la Colombie-Britannique pour l'étude Achieving Digital Equity :

⁸ Murray, Kate M. Digital Equity in Access to Justice: A Review of Literature, mai 2021. <https://legalaidsbc.ca/sites/default/files/2021-07/KMurray%202021%20ADE%20Literature%20Review-Full%20Report-FINAL.pdf>

⁹ Murray, Kate M. Achieving Digital Equity in Access to Justice: Final Report, octobre 2021. https://legalaidsbc.ca/sites/default/files/inline-files/Murray_2021_LABC_Achieving_Digital_Equity_Final_Report_0.pdf

¹⁰ UBCIC. (2020). Concerns Expressed by the UBCIC Membership in Relation to COVID-19, & Requests for Advocacy and Recommendations for Policy Reforms. The Union of BC Indian Chiefs. [UBCIC COVID-19 Report - Without appendices.pdf](https://legalaidsbc.ca/sites/default/files/inline-files/UBCIC_COVID-19_Report_-_Without_appendices.pdf) (d3n8a8pro7vnm.cloudfront.net)

[traduction]

La recherche de renseignements juridiques en ligne présente des difficultés pour les ménages à faibles revenus, en particulier pour les personnes âgées de 65 ans et plus [...]. Si l'on compare cela aux ménages à revenus modérés à élevés, il est encore plus clair que les ménages à faibles revenus sont moins enclins à rechercher des renseignements et de l'aide juridiques en ligne, sont moins confiants dans leur capacité à trouver et à comprendre ces renseignements (y compris où commencer à chercher sans être confus ou submergés par les renseignements trouvés) et sont moins susceptibles de disposer d'un espace privé pour utiliser Internet à cette fin. Cette enquête a également révélé que le niveau de scolarité (achèvement de l'enseignement postsecondaire) est lié à une plus grande confiance et à une volonté accrue de rechercher des renseignements juridiques en ligne¹¹.

Les services offerts aux clients des régions rurales éloignées comprennent, sans toutefois s'y limiter, la représentation en matière d'aide juridique complète par des avocats salariés et des avocats du secteur privé pour les affaires pénales concernant les adultes et les jeunes, les demandes civiles (p. ex., la protection de la jeunesse, les affaires relevant du droit de la famille et, dans certains cas, les affaires concernant les immigrants et les réfugiés)¹². Bien que l'approbation de l'aide juridique pour ces types d'affaires soit universelle pour les personnes qui remplissent les conditions de revenu dans leur administration, la question clé est la gamme de services disponibles dans les régions rurales et éloignées pour faciliter l'accès à l'aide juridique, et/ou pour fournir une autre forme d'aide ou une aide complémentaire pour résoudre à la fois les questions principales et les questions connexes.

La documentation décrit des cadres et des modalités de service qui abordent une grande variété de questions juridiques et qui peuvent être efficaces pour mettre en relation les utilisateurs des régions rurales et éloignées avec les ressources nécessaires. Abramowicz fait l'éloge du modèle de clinique communautaire de l'Ontario, qui offre une gamme de services [TRADUCTION] « [...] sous un même toit, dans le cadre d'une réponse coordonnée et holistique aux besoins juridiques des pauvres dans une collectivité particulière »¹³. Dans la mesure où ces cliniques sont situées dans toutes les régions de cette province, il y a au moins la possibilité de desservir les clients des régions éloignées de ces collectivités. De nombreuses cliniques disposent de bureaux satellites supplémentaires afin de faciliter le service à une zone géographique plus large. Par exemple, la Keewaytinok Native Legal Services Clinic est basée à Moosonee, en Ontario, mais les avocats se rendent à Moose Factory (de l'autre côté de la baie James) une fois par semaine pour fournir des services juridiques aux membres de la collectivité des Premières Nations.

Dans un examen de l'accès à la justice pour les femmes vivant dans les régions rurales et éloignées de la Colombie-Britannique, Skinnider et Montgomery décrivent une vaste gamme de services de justice en Colombie-Britannique (p. ex., la VIJ, les services de conseils juridiques et de représentation, les services de justice provinciaux et le soutien aux services de défense des droits). Les auteurs notent que, bien qu'il existe une

¹¹ Murray, loc cit, à la note 33, p 15.

¹² Pour les questions de fond couvertes par l'aide juridique, voir Division de la recherche et de la statistique et Direction de l'aide juridique, Ministère de la Justice du Canada, 2021, Aide juridique au Canada en 2019-2020, page 10. <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/aide-aid/1920/index.html>

¹³ Abramowicz, Lenny. « The Critical Characteristics of Community Legal Aid Clinics in Ontario. » Journal of Law and Social Policy 19. (2004): 70-81 <https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/jlsp/vol19/iss1/5>, p. 78

certaines documentations sur l'accès à la justice pour les femmes autochtones dans les régions rurales et éloignées, la documentation est beaucoup plus limitée en ce qui concerne les autres groupes minoritaires. Parmi les services publics d'information juridique, citons la Justice Education Society, Clicklaw B.C., Courthouse Libraries B.C., People's Law School, Battered Women's Support Services et Parent Support Services. Les services de conseils juridiques et les services à la population comprennent les services communautaires fournis par B.C. Legal Services (maintenant Legal Aid B.C.), Access Pro Bono, les centres de justice familiale et les services de défense et de recherche. Bien que les services de proximité physique dans des régions rurales ou éloignées ne soient généralement pas définis de manière formelle, quelques services tels que Community Partners of Legal Aid BC ont été explicitement conçus à cette fin¹⁴. En outre, de nombreux services, comme Battered Women Support Services, sont offerts dans les petites collectivités ou les collectivités rurales de la province.

Dans le contexte américain, Statz décrit les bibliothécaires communautaires ruraux comme une forme d'accès que la recherche sur l'accès à la justice a jusqu'à présent largement négligée. Elle cite le cas d'un bibliothécaire d'une région très rurale qui serait prêt à parrainer une clinique juridique un soir par semaine, car il s'agit d'une activité accessible et d'un cadre dans lequel les résidents ruraux se sentent à l'aise¹⁵.

Le rôle des bibliothèques et des bibliothécaires en tant que sources d'assistance juridique pour les plaideurs non représentés ou pour les plaideurs ayant des mandats à portée limitée a été fortement préconisé au Canada également, à la fois en général et en ce qui concerne les régions rurales et éloignées. Bilson, Lowenberger et Sharp font référence au travail de John Malcomson¹⁶ et déclarent :

[traduction]

Malcolmson plaide en faveur de « l'approche de la technologie avec un assistant », où un intermédiaire, tel qu'un bibliothécaire, est connecté à la technologie et peut ainsi améliorer l'accès d'un client à celle-ci. Cela est particulièrement nécessaire compte tenu du faible niveau d'alphabétisation et des compétences technologiques insuffisantes de certaines personnes dans les régions rurales et éloignées. La recherche de l'assistance d'un intermédiaire est cruciale pour les plaideurs non représentés et les clients ayant des mandats à portée limitée qui utilisent les ressources juridiques en ligne dans les régions rurales et éloignées. Étant donné que les plaideurs non représentés (et par extension, on peut l'imaginer, les clients ayant des mandats à portée limitée) n'identifient généralement les problèmes juridiques qu'avec l'aide d'un fournisseur de services, les conseils d'un intermédiaire de confiance sur les ressources juridiques hors ligne peuvent être tout aussi précieux¹⁷.

¹⁴ Tim Roberts and Associates. *Helping People Navigate the Justice System: An Evaluation of Community Partners (Part 1)* Legal Aid BC (2022). https://legalaid.bc.ca/sites/default/files/2022-02/Evaluation-of-Community-Partners-Report-Part-1-%28Jan2022%29_0.pdf

¹⁵ Statz, précité, à la note 7, p. 45.

¹⁶ Malcomson, John, *Voices from the Field: « Needs Mapping Self-Help services in Rural and Remote communities »*. British Columbia: Supreme Court Self-Help Information Centre, 2008, p. 11.

¹⁷ Bilson, Beth, Brea Lowenberger et Graham Sharp, « Reducing the "Justice Gap" Through Access to Legal Information: Establishing Access to Justice Entry Points at Public Libraries ». *Windsor Yearbook on Access to Justice* 99, 2017 CanLII Docs 49, <https://canlii.ca/t/790>, p. 111.

Dans un rapport de 2015 pour le Community Advocacy and Legal Centre de l'Ontario sur le rôle des bibliothécaires et la sensibilisation à l'accès à la justice, Michele Leering a décrit huit étapes d'un [TRADUCTION] « projet de mise à l'échelle » provincial, dont la dernière était :

[traduction]

Le partage de nos connaissances émergentes sur la façon de surmonter les obstacles dans les collectivités rurales et éloignées et de créer des partenariats solides en téléversant des renseignements sur le PLE [Public Legal Education] Learning Exchange. Une section spéciale du PLE Learning Exchange consacrée aux bibliothèques pourrait être très utile¹⁸.

Un rapport du Boldness Project de l'Ontario élargit encore le débat sur les partenariats comme moyen efficace de servir les personnes dans les collectivités rurales, en soulignant les avantages des modèles d'équipe utilisés dans le domaine de la santé pour fournir des soins holistiques aux personnes âgées et aux personnes ayant des problèmes de santé mentale. Le rapport indique qu'en tirant parti des réseaux communautaires des collectivités rurales et en travaillant en collaboration avec des fournisseurs de services dans d'autres domaines (p. ex., en fournissant des services de transport conjoints, il peut être possible d'atteindre des personnes qui, autrement, ne bénéficieraient d'aucun soutien¹⁹. Un rapport du Centre canadien de politiques alternatives préconise un modèle de prestation à « guichet unique » pour répondre à un échantillon représentatif des besoins juridiques, y compris la représentation directe des personnes qui ne sont pas financièrement admissibles à l'aide juridique ou dont l'affaire n'est pas couverte par l'aide juridique :

[traduction]

Si un guichet unique est établi, la priorité devrait être accordée à l'inclusion des régions rurales et du nord du Manitoba, où il n'existe actuellement aucun service ou où l'écart dans la prestation des services est important par rapport aux centres urbains. Cela pourrait signifier utiliser la technologie et élaborer une stratégie d'accès numérique à la justice. L'utilisation de cliniques satellites et d'opérations dans un modèle en étoile de guichets uniques peut également offrir des possibilités d'augmenter les services à une plus grande population de Manitobains²⁰.

Dans une étude de 2014 sur l'aide juridique à Terre-Neuve-et-Labrador, John F. Roil a recommandé que la Commission d'aide juridique établisse des partenariats avec d'autres organismes d'une manière différente, c'est-à-dire en utilisant les technologies de l'information :

¹⁸ Leering, Michele, Librarians and Access to Justice Outreach: Project Report and Resources, for Community Advocacy and Legal Centre, octobre 2015, p. 14. www.communitylegalcentre.ca/news/2015/librarians-and-access2justice-report.pdf

¹⁹ Forum canadien sur la justice civile. Rural & Remote Access to Justice: Application Research (2015). Prepared for the Rural and Remote Access to Justice Boldness Project, p. 14.

²⁰ Fenske, Allison, Beverly Froese. Justice Starts Here: A One-Stop Shop Approach for Achieving Greater Justice in Manitoba. Centre canadien de politiques alternatives Manitoba. Novembre 2017, pp. 80 et 81. <https://mra-mb.ca/publication/justice-starts-one-stop-shop-approach-achieving-greater-justice-manitoba/>

[traduction]

La Commission doit améliorer sa structure de technologie de l'information et élaborer des approches plus modernes de la prestation de services. La communication dans les régions éloignées doit être une priorité et il convient de rechercher des possibilités de partenariat avec d'autres acteurs du système judiciaire afin de partager les coûts. Un plus grand nombre de renseignements sur la page Web serait un outil important pour communiquer au public non seulement les différents services disponibles, mais aussi des profils ou des renseignements sur l'expérience et les compétences de ses représentants. Le système de gestion de l'information sur l'aide (SGIA) doit être examiné pour s'assurer qu'il est toujours pertinent, convivial et à jour²¹.

En abordant les défis liés à la prestation de services dans les régions rurales et éloignées, Baxter & Yoon examinent quatre ensembles de politiques visant à promouvoir les pratiques juridiques sur ces marchés. Il s'agit notamment de mesures incitant les avocats à exercer dans les régions rurales et éloignées (comme c'est le cas au Manitoba), d'une formation axée sur le lieu de travail ciblant les candidats ayant des liens préexistants avec les collectivités rurales et éloignées (comme le fait l'Université Lakehead à Thunder Bay), de la planification de la relève et du recrutement au sein des cabinets d'avocats, et de la création de réseaux pour relier les avocats de manière à leur permettre d'offrir une gamme plus large et plus souple de services juridiques dans une région donnée (p. ex., le projet pilote SoloNet de l'Alberta).

Les auteurs soulignent que les domaines d'activité des avocats comptent autant que leur emplacement physique. Ils affirment que :

[traduction]

[...] les programmes d'incitation générale du type de ceux déployés à ce jour risquent d'être des instruments peu efficaces qui serviraient mieux les clients des régions rurales et éloignées en ciblant des domaines de pratique spécifiques où la localisation importe le plus [...]. Deuxièmement, les incitations à la localisation pourraient tenir compte de la portée géographique de la pratique des recrues en prévoyant des primes pour les avocats individuels ou les cabinets d'avocats qui fournissent des services juridiques dans une certaine gamme de spécialités. Des stratégies similaires de "prime à la pratique" ont été employées avec un certain succès dans le domaine des soins de santé²².

Le programme Community Partners de Legal Aid B.C. finance des travailleurs à temps partiel dans des organismes sociaux des régions rurales et éloignées de la province qui aident les personnes à résoudre leurs problèmes juridiques en les dirigeant vers un bureau de l'aide juridique, vers les ressources de la VIJ ou vers des organismes sociaux²³.

²¹ Roil, John F. External Review of Legal Aid in Newfoundland and Labrador, Volume 1. St. John's: Government of Newfoundland, Mars 2014, p. 109. <https://www.gov.nl.ca/jps/files/publications-pdf-legal-aid-review-march2014.pdf>

²² Baxter, J. & Yoon, A. « No Lawyer for a Hundred Miles? Mapping the New Geography of Access of Justice in Canada ». Research Paper No. 74 Vol. 10/ Issue. 16/ (2014). What is access to justice? Osgoode Hall Law Journal, 52(1). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2513871

²³ Tim Roberts and Associates, précité à la note 13, passim

Un rapport de 2015 de l'Association du Barreau canadien a souligné la nécessité d'établir ce qu'elle appelle des [TRADUCTION] « points de référence en matière de couverture et d'admissibilité », c'est-à-dire des normes. Un exemple de point de référence en matière de couverture

[traduction]

[...] donne la priorité à l'aide aux personnes sur place et à celles qui ont des besoins complexes. Cela inclut les personnes handicapées, les personnes vivant dans des régions éloignées, les personnes d'origine non anglophone et/ou non francophone, les sans-abri [...]²⁴.

Un exemple de point de référence en matière d'admissibilité était

[traduction]

[...] les fournisseurs d'aide juridique doivent tenir compte des circonstances particulières qui rendent difficile l'obtention d'une aide juridique. Les circonstances particulières comprennent les problèmes de langue ou d'alphabétisation, les handicaps intellectuels, psychiatriques ou physiques, l'éloignement de la personne ou son statut de prisonnier, ou lorsque la personne est autrement exposée à un risque d'exclusion sociale [...]²⁵.

Un rapport de l'ABC datant de 2021 décrit comment les procédures à distance ont généralement réussi à répondre à bon nombre des besoins des cours, des tribunaux administratifs, des autres organes de règlement des litiges, des médiateurs et des arbitres pendant la pandémie de COVID-19 :

[traduction]

Dans l'ensemble, on s'entend pour dire que les procédures à distance fonctionnent bien, surtout dans le cas des appels et des affaires où les montants d'argent sont petits, et les questions, moins complexes. Les plateformes de vidéoconférence servant aux procédures de médiation et d'arbitrage et aux audiences à distance, même si elles peuvent comporter leur lot d'inconvénients techniques, assurent une certaine continuité des services de justice. De plus, le fonctionnement à distance favorise l'accès à la justice en éliminant les obstacles géographiques et financiers pour certaines parties (perte de revenu causée par les absences du travail, frais de déplacement, etc.).

Il y a aussi le dépôt électronique des documents judiciaires (par boîte de dépôt sécurisée, portail en ligne, courriel, etc.) et le paiement téléphonique des frais judiciaires, qui constituent des améliorations majeures aux yeux des juristes, de même que les solutions virtuelles pour l'attestation testamentaire et des procurations, d'autres changements bien accueillis²⁶.

²⁴ Canadian Bar Association, « What do we Want? Canada's Future Legal Aid System: Backgrounder on National Legal Aid Benchmarks » (2015), p. 64 https://www.cba.org/getattachment/Sections/CBA-Access-to-Justice-Committee/Resources/Resources/2015/What-Do-We-Want-Canada%E2%80%99s-Future-Legal-Aid-System-e/Benchmarks_Backgrounder.pdf

²⁵ Ibid, p. 80.

²⁶ L'Association du Barreau canadien. Point de non-retour : Rapport du groupe de travail de l'ABC sur les enjeux juridiques liés à la COVID. (2021), p. 9. [Rapport du groupe de travail de l'ABC \(cba.org\)](#)

Parmi les nombreuses recommandations, le rapport conclut :

[traduction]

Toutes les instances judiciaires (tribunaux judiciaires et administratifs, commissions, etc.) devraient adopter les mesures suivantes à titre permanent pour améliorer l'accès à la justice, moderniser le système et s'attaquer aux problèmes qui le minent depuis longtemps :

a) Permettre les procédures à distance (par vidéo, en ligne, par téléphone) pour les conférences en vue d'un règlement amiable, les interrogatoires préalables et des audiences, motions, procès et appels variés, et les maintenir en particulier pour les questions de procédure, les procédures non contestées et les affaires plus courtes ou moins complexes. Bien que ce soit le tribunal ou l'organe judiciaire qui décide au bout du compte si une procédure doit être menée en ligne ou non, les parties devraient avoir la possibilité d'être entendues et de présenter leur position sur la question.

b) Le dépôt électronique (par boîte de dépôt sécurisée, portail en ligne, courriel, etc.) des documents judiciaires, et les acceptations de signification par courriel.

c) La possibilité de participer aux audiences, aux procès ou aux motions sur une plateforme en ligne, comme Zoom et YouTube (à condition de remédier aux problèmes dont le présent rapport fait état)²⁷.

Ces recommandations doivent également être considérées dans le contexte contraignant de la [TRADUCTION] « fracture numérique » qui existe dans la plupart des régions nordiques et éloignées, comme l'indique la section 2 (p. 7) du présent rapport.

Un rapport du Forum canadien sur la justice civile donne plusieurs exemples en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Ontario d'accueil et de soutien financier pour la formation des étudiants en droit afin d'accroître la présence professionnelle des avocats dans les régions éloignées. Par exemple :

²⁷ Ibid, p. 25. Aux pages 9 et 10 du même rapport, un certain nombre de préoccupations sont soulevées, par exemple les affaires complexes et délicates auxquelles participent de nombreux témoins sont plus difficiles à traiter à distance; la nécessité d'adopter des mesures à distance pour les ordonnances d'accès, de pensions alimentaires et de conservation; les audiences électroniques tenues par les organismes de réglementation professionnelle se sont révélées efficaces pour certains types d'affaires disciplinaires, mais moins pour les affaires complexes concernant des allégations d'agression physique ou sexuelle; dans les affaires pénales, normalement plaidées en salle d'audience, l'avocat peut aller au banc des accusés pour se concerter brièvement avec son client; les personnes victimes d'intimidation ou d'abus, ou simplement d'un tempérament réservé, ont plus de mal à s'exprimer sur les plateformes en ligne dans les affaires de droit de la famille; les aînés ne sont pas toujours à l'aise avec la technologie; les avocats peuvent avoir de la difficulté à aller voir un client mourant pour lui faire signer un testament dans un hôpital où sévit une épidémie; les procédures informelles à distance risquent de finir par faire oublier le sérieux et le décorum du système de justice.

[traduction]

L'approche visant à accroître la présence professionnelle des avocats dans le nord de l'Ontario a été difficile. Au lieu d'inciter financièrement les étudiants ou les jeunes avocats à quitter la ville pour les régions rurales, l'Université Lakehead, située à Thunder Bay, a créé sa propre faculté de droit en 2013 afin de trouver et de former des avocats issus du milieu rural, qui sont plus susceptibles de rester et d'exercer dans les collectivités auxquelles ils sont liés. Ce modèle de formation juridique suit une méthodologie « basée sur le lieu » qui relève le défi de placer des avocats dans les régions rurales en les recrutant dans ces régions pour commencer²⁸.

Dans les régions nordiques, outre le problème de la connectivité dans les régions rurales et éloignées, les difficultés de la prestation à distance peuvent être liées à la météo (p. ex., il fait trop froid pour voyager), aux coutumes locales (p. ex., les gens sont partis chasser ou pêcher) ou à la disponibilité des installations. La consultation et la coordination avec les autorités locales sont donc essentielles. Dans une description de la prestation de services à Kuujuaq et Puvirnitug dans le nord du Québec, Chloé Beaudet-Centomo et Nancy Leggett-Bachand ont décrit les contacts préalables avec les secrétaires-trésoriers des petits bureaux communautaires, qui faisaient la promotion de la visite imminente des avocats et notaires bénévoles auprès du conseil local et de la radio locale. Pour leur part, les avocats visiteurs s'engageraient à effectuer deux séances consécutives dans les collectivités afin d'assurer la continuité des dossiers qu'ils traitent²⁹.

Une autre approche plus locale pour desservir les régions éloignées est le service juridique mobile du comté de Wellington, une fourgonnette juridique qui circule dans les collectivités éloignées et dont le personnel est composé de travailleurs d'approche munis de connexions Skype à un(e) avocat(e), un(e) parajuriste et un(e) travailleur/travailleuse juridique communautaire³⁰. Un service mobile semblable dessert les régions périphériques proches de Montréal.

Le projet Boldness est spécialement conçu pour relever les défis de la justice dans les collectivités rurales et éloignées de cinq régions de l'Ontario. Ses nombreuses activités de projet comprennent :

- Renforcer la présence et les capacités des professionnels du droit
- Fournir des services juridiques plus variés et des services dans davantage de domaines du droit
- Créer des alliances avec les fournisseurs de soins de santé
- Effacer les frontières géographiques entre quatre cliniques pour élargir le menu des services aux clients
- Identifier et former des « Sheila » dans les régions rurales et éloignées (c'est-à-dire des personnes de confiance pour aider les individus à identifier les problèmes juridiques et à se connecter aux ressources juridiques)
- Créer une application qui permettra à un large éventail d'utilisateurs d'améliorer leur accès à la justice³¹.

²⁸ Forum canadien sur la justice civile. Rural & Remote Access to Justice: A Literature Review (2015). Prepared for the Rural and Remote Access to Justice Boldness Project., p. 45.

²⁹ Précité à la note de bas de page 4, p. 3.

³⁰ La Fondation du droit de l'Ontario. Alimenter l'aide juridique destinée aux collectivités rurales et éloignées. 13 juillet 2021, p. 2

³¹ Précité, note de bas de page 1, pp. 20 et 21.

La documentation offre de nombreux exemples d'utilisations innovantes de la technologie pour répondre aux besoins juridiques des régions rurales et éloignées. Dans une perspective internationale, mais avec une pertinence évidente pour la plupart des administrations canadiennes, l'Open Society Justice Initiative a élaboré en 2021 un guide pour les fournisseurs de services juridiques sur la technologie qui peut être utilisée pour fournir des services juridiques à distance. En plus de décrire les différents types de technologies accessibles, le guide décrit les meilleures pratiques pour protéger les données et la vie privée des clients en ligne, et pour gérer l'accès aux tribunaux pendant la pandémie³².

Le projet Boldness en Ontario décrit diverses applications qui pourraient être utilisées efficacement sur des téléphones intelligents pour servir de prototype à une application [TRADUCTION] d'« accès à la justice en milieu rural ». Les exemples proviennent de nombreux pays (p. ex., le Canada, l'Australie et les États-Unis) et comprennent des applications juridiques (p. ex., un dictionnaire juridique, l'emplacement du bureau d'aide juridique le plus proche) et médicales (p. ex., l'emplacement des centres de santé mentale ou des cliniques médicales). La fonction principale de chaque application, ses utilisations, ses forces et ses faiblesses sont décrites³³.

PARTIE C : ENTREVUES AVEC LES RÉPONDANTS

Cette partie du rapport présente les résultats des 17 entrevues semi-structurées. Les entrevues comprenaient des questions sur les clients des services juridiques, les services fournis et les incidences de la pandémie de COVID-19. Il s'agit de descriptions qualitatives fondées sur l'expérience des personnes interrogées.

1. Utilisateurs des services juridiques

1.1 Caractéristiques

Cette section présente les descriptions faites par les principaux répondants des caractéristiques démographiques des clients types de l'aide juridique dans les régions rurales et éloignées. Les Autochtones sont identifiés comme une clientèle ou un groupe principal dans pratiquement toutes les administrations, à l'exception de deux administrations de l'Est où les populations autochtones sont peu nombreuses. Les Autochtones constituent le groupe de clientèle dominant (plus des trois quarts) dans les trois territoires nordiques et un groupe de clientèle important dans les régions nordiques et plus rurales de la plupart des provinces. Les personnes interrogées ont indiqué que ces clients autochtones sont généralement de jeunes hommes âgés de 20 à 35 ans qui ont besoin d'une représentation pénale.

Les personnes âgées sont souvent caractérisées comme ayant des besoins d'aide juridique proportionnellement plus élevés dans les régions rurales ou éloignées que dans les régions urbaines. Cela est considéré en partie comme le résultat de la tendance des jeunes à se déplacer vers les régions urbaines pour trouver un emploi ou à partir temporairement pour travailler dans des camps. En outre, dans les régions rurales du nord, les jeunes membres de la famille sont souvent temporairement absents lorsqu'ils travaillent dans les camps. Cela signifie que les personnes âgées ne peuvent pas compter sur les membres plus jeunes de leur famille pour les aider à

³² Burnett, Matthew (Open Society Justice Initiative) and Marlon Manuel (Legal Empowerment Network), eds. Providing legal services remotely: a guide to available technologies and best practices. 2021. <https://namati.org/wp-content/uploads/2021/01/Providing-Legal-Services-Remotely-A-Guide-to-Available-Technologies-and-Best-Practices.pdf>

³³ Forum canadien sur la justice civile. Rural & Remote Access to Justice: Application Research (2015). Prepared for the Rural and Remote Access to Justice Boldness Project.

remplir des formulaires, à accéder à des formulaires, à utiliser la technologie ou pour le transport lorsqu'elles ne sont plus en mesure de conduire.

Les personnes interrogées ont également noté que les femmes constituent une clientèle importante, principalement dans le domaine du droit de la famille, et souvent dans le contexte de relations abusives et/ou de difficultés économiques importantes. Dans plusieurs administrations, les femmes ayant des problèmes liés au droit de la famille constituent la deuxième catégorie la plus fréquente de demandeurs. Dans deux administrations, elles constituent le groupe de clientèle le plus important. L'une de ces administrations a signalé une forte proportion de femmes dans des affaires liées à la drogue.

Les immigrants n'ont pas été notés comme un groupe de clients important dans les régions rurales, sauf dans trois administrations, dont deux avaient des sous-administrations où la production de fruits agricoles est importante. De même, les personnes 2ELGBTQ+ n'ont pas été identifiées par les répondants comme un groupe de clients important; cependant, cet identifiant ne fait partie d'aucun processus de demande, de sorte que les volumes de cas peuvent être sous-estimés.

1.2 Besoins juridiques

Les deux catégories les plus importantes de besoins juridiques identifiés par les personnes interrogées (qu'elles soient ou non officiellement couvertes par l'aide juridique) sont les affaires pénales et les affaires relevant du droit de la famille, chacune étant identifiée par environ la moitié des répondants. Les infractions pénales les plus fréquemment mentionnées sont les agressions, les vols, les introductions par effraction, la possession de biens volés et le vol à l'étalage³⁴. Les affaires relevant du droit de la famille comprennent souvent des questions de violence domestique, certains répondants ayant noté une possible augmentation de la violence familiale en raison des restrictions de santé publique liées à la COVID-19. La pension alimentaire pour enfants est également un problème mentionné dans de nombreuses affaires familiales.

Les questions de logement ont été mises en avant par environ un quart des répondants, avec plusieurs facteurs en cause :

- Un « tsunami d'expulsions » alors que les restrictions liées à la COVID-19 à l'égard des expulsions ont été levées.
- La hausse de la valeur des logements et l'augmentation des loyers qui en découle.
- Le sans-abrisme qui résulte, dans certains cas, du fait que les locataires n'ont pas l'argent nécessaire pour payer les loyers plus élevés.
- La ruée vers l'achat de maisons dans les régions rurales pour échapper à la COVID-19.
- Le déménagement de personnes dans les régions rurales parce qu'ils peuvent y payer les loyers. Cela a eu pour effet secondaire d'augmenter les problèmes de propriétaires et de locataires dans les régions rurales.

Les questions de logement peuvent, dans de nombreux cas, être considérées comme relevant du droit des pauvres. D'autres questions liées au droit des pauvres comprennent l'aide au revenu, l'indemnisation des travailleurs et l'assurance-emploi, qui supposent toutes la nécessité d'accéder aux services gouvernementaux.

³⁴ Bien que l'homicide, l'agression sexuelle et le vol qualifié ne représentent qu'un faible pourcentage de l'ensemble des affaires, ils représentent environ un quart des budgets collectifs de l'aide juridique au Canada. Environ les trois quarts de ces infractions sont commises par des hommes. Ces données et un examen global des cas d'aide juridique pour 2019-2020 au Canada peuvent être consultés à l'adresse suivante <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/aide-aid/1920/index.html>

Collectivement, ces types d'affaires ont été mentionnés par environ un quart des répondants. Les répondants ont estimé que ces problèmes sont souvent exacerbés par le manque de services gouvernementaux dans les régions rurales, le manque de transports publics et le manque de mobilité en général des personnes à faible revenu. Une administration organise des [TRADUCTION] « cliniques d'identification » pour aider les personnes à obtenir des cartes d'identité. Les fournisseurs de services constatent parfois que les sans-abri perdent leur carte en raison de leur situation transitoire. Une autre administration a signalé un nombre important d'affaires liées aux successions, ce qui reflète en partie le vieillissement de la population dans les régions rurales.

1.3. Langue

La mesure dans laquelle les deux langues officielles et diverses langues autochtones sont parlées varie considérablement d'une région à l'autre du pays. Étant donné que leur fréquence d'utilisation est étroitement liée aux pratiques de prestation de services dans ces langues, les deux aspects sont traités dans cette section. Sur la côte ouest, il est rare que les locuteurs autochtones aient besoin d'une traduction, car la plupart des individus maîtrisent suffisamment l'anglais. Certaines brochures d'aide juridique sont traduites dans les langues autochtones. Les travailleurs agricoles migrants peuvent occasionnellement avoir besoin d'une aide à la traduction.

En Alberta, il existe un petit fonds pour l'embauche d'interprètes et de traducteurs au tribunal, principalement utilisé pour les affaires occasionnelles impliquant des travailleurs immigrés. Dans d'autres situations où le cri est nécessaire (p. ex., lors des discussions initiales), les gens de la collectivité sont souvent en mesure d'aider. Les besoins linguistiques ne sont pas considérés comme un problème majeur dans les régions rurales et éloignées de la Saskatchewan, surtout par rapport aux régions urbaines. Dans certains cas, des personnes ne parlant aucune des deux langues officielles s'installent dans des collectivités rurales et travailleront dans des bars ou des petits commerces de détail, mais leurs besoins en matière de services de traduction sont considérés comme minimes. Il existe une clinique juridique francophone en partenariat avec des avocats francophones dans la province, mais il n'y a pas de demande importante pour ce service. Au Manitoba, CanTalk est utilisé pour accéder aux traducteurs, surtout dans le nord de la province. Les avocats peuvent accepter des cas nécessitant le français, mais il est moins probable qu'ils le fassent s'il s'agit d'un procès, alors la Société d'aide juridique du Manitoba fournit un interprète au besoin. Peu de juges peuvent faire des procès en français, mais au niveau de la Cour d'appel, la cour est mieux en mesure de faire face à de telles exigences linguistiques.

Les répondants de l'Ontario estiment qu'il est rare d'avoir des besoins en matière de traduction. Souvent, les membres de la famille peuvent traduire si, par exemple, l'affaire concerne un locuteur ojibwé. Des traducteurs ont également été utilisés pour les immigrants mennonites mexicains qui parlent le bas-allemand. Il y a eu des besoins très isolés pour la traduction en espagnol, en arabe ou en ourdou, accessible par l'intermédiaire du siège social. Lorsqu'un locuteur français est requis, un traducteur peut généralement être sollicité à partir d'une autre clinique. Dans les régions du nord du Québec, tous les services sont disponibles en français et en anglais. Bien qu'il n'y ait actuellement aucun avocat parlant l'innuktitut, les procès sont menés en utilisant des traducteurs lorsque cela est nécessaire. Le Nouveau-Brunswick est une province bilingue, les affaires peuvent donc être traitées dans les deux langues officielles. Dans la seule collectivité autochtone d'Epsipqtoq, il n'y a actuellement aucun travailleur autochtone auprès des tribunaux ou navigateur autochtone. De même, en Nouvelle-Écosse, il existe des situations de besoin en langues autochtones, pour lesquelles un interprète peut généralement être fourni lors du procès. En Nouvelle-Écosse, il y a un accès adéquat à des avocats qui parlent français (soit dans les collectivités néo-écossaises, soit à Moncton, qui est considérée comme accessible même si

elle se trouve au Nouveau-Brunswick) et les juges de la Nouvelle-Écosse sont souvent bilingues. À l'Île-du-Prince-Édouard, la plupart des francophones sont bilingues.

Il y a un besoin important d'interprètes dans les régions éloignées du Labrador, en particulier dans les collectivités de la côte nord où l'anglais n'est pas la langue maternelle de nombreuses personnes qui parlent l'innuktitut ou l'innu-aimun (un dialecte de la langue crie). Dans les tribunaux de la famille, les parties doivent souvent amener leur propre interprète. Ces besoins existent également dans des collectivités un peu plus grandes comme Happy Valley-Goose Bay (sud du Labrador) ou Wabush (ouest du Labrador).

Le Nord présente un tableau varié en termes de besoins linguistiques. Au Yukon, la langue ne semble pas être un problème aussi important pour les autochtones que dans d'autres administrations, que ce soit dans les tribunaux ou dans l'accès aux autres services de justice. La question peut se poser davantage pour les francophones vivant dans des régions éloignées, mais le besoin ne se fait pas sentir fréquemment. Dans les Territoires du Nord-Ouest, malgré l'existence de nombreuses langues autochtones, l'informateur clé de cette administration a estimé que moins d'un dixième des plaideurs se heurtent à une barrière linguistique. Actuellement, un avocat parle couramment le tlichon (un dialecte parlé près de Yellowknife), et les travailleurs auprès des tribunaux sont souvent disponibles pour répondre aux besoins linguistiques.

Au Nunavut, 89 % des résidents parlent l'innuktitut ou l'innuinaqtun, et 87 % l'anglais. Le répondant de cette étude a estimé que trois fois par circuit, il pourrait y avoir une séance utilisant la traduction simultanée, et qu'occasionnellement, jusqu'à la moitié des séances l'exigent³⁵. Le répondant a noté que la connaissance de la terminologie juridique parmi les traducteurs communautaires est très faible, de sorte que, bien qu'ils puissent être utiles pour répondre aux besoins généraux de traduction, ils ne sont pas qualifiés pour s'occuper de la traduction dans les procédures judiciaires formelles. Chaque jour, au Nunavut, il y a une procédure de traduction simultanée. S'il s'agit d'une procédure judiciaire, il y aura généralement un traducteur juridique. S'il s'agit simplement d'une réunion privée, un travailleur auprès des tribunaux peut être utilisé à la place. Il arrive qu'un membre de la collectivité se charge de cette tâche et signale les cas où un concept n'est pas compris par un client.

1.4. Accès/Technologie

Les répondants ont souligné plusieurs caractéristiques clés des clients qui ont le plus de difficultés avec l'accès aux services juridiques et/ou avec la technologie.

L'observation la plus importante concernant les difficultés techniques rencontrées par les consommateurs de services n'est pas liée aux capacités intrinsèques des utilisateurs, mais à leur lieu de résidence par rapport à la disponibilité d'Internet et du Wi-Fi. Tous les répondants ont souligné que de vastes régions du nord des provinces ou des territoires n'ont aucun accès à Internet. Dans certaines régions du Québec et du Manitoba, des plans sont en cours pour accroître la connectivité, mais leur réalisation pourrait prendre plusieurs années. Il y a aussi un certain espoir que le satellite StarLink puisse fournir efficacement l'Internet haut débit sur des zones beaucoup plus larges que la technologie cellulaire traditionnelle.

Les clients des services juridiques ont souvent de multiples problèmes qui rendent problématique l'utilisation efficace – ou toute utilisation – de la technologie. Le premier est qu'ils n'ont tout simplement pas les moyens

³⁵ Le nombre de séances varie en fonction de la taille de la collectivité, du nombre d'affaires en général et du nombre de séances spéciales pour les affaires plus longues (p. ex., les longues audiences préliminaires pour les homicides).

d'acheter des appareils technologiques. Comme l'a fait remarquer un répondant, « pour les personnes qui disposent de la technologie, c'est fantastique, mais pour celles qui n'en ont pas, c'est un obstacle ». Un répondant dans une province de l'Est a estimé que jusqu'à 45 % des clients n'ont pas de téléphone portable ou d'ordinateur. Toutefois, cette tendance peut varier d'une province à l'autre; comme nous l'avons déjà mentionné, une étude menée en Colombie-Britannique a révélé que jusqu'à 90 % des clients autochtones de l'aide juridique en matière familiale ont des téléphones intelligents³⁶.

Le répondant de la Saskatchewan a noté qu'avant la pandémie, de nombreux clients n'avaient même pas d'adresse électronique, mais que cette situation est devenue moins fréquente. De plus, la personne interrogée a noté qu'avant la pandémie [TRADUCTION] « [...] tout le monde pensait que le service en personne était le meilleur ». Cependant, au cours des premiers jours et des premières semaines de la pandémie, l'utilisation du téléphone a considérablement augmenté (bien que Zoom ait été jugé trop complexe par beaucoup), et l'utilisation accrue du téléphone par rapport aux communications en personne a été maintenue.

Les personnes âgées vivent dans les régions rurales et éloignées dans des proportions légèrement plus élevées par rapport à la population globale que dans les régions urbaines. Selon les principaux répondants, les personnes âgées n'ont souvent pas les compétences technologiques nécessaires pour utiliser efficacement les téléphones ou les ordinateurs afin de surmonter l'inconvénient de la distance.

Un problème supplémentaire noté par plusieurs répondants est le manque d'espace et le manque d'intimité qui en résulte pour une utilisation efficace de la technologie. L'un d'eux a déclaré que le gouvernement provincial de leur administration avait l'intention d'étendre un système de kiosques dans les tribunaux dans lesquels les individus peuvent utiliser leurs appareils, mais il a estimé qu'il serait submergé par le nombre d'utilisateurs, compromettant encore une fois la vie privée.

L'envoi et l'examen des documents restent un problème pour de nombreux clients et fournisseurs de services. Un répondant a déclaré qu'il oriente souvent les clients des zones rurales ou éloignées vers les bibliothèques pour faire numériser des documents. Lorsque les services publics ont été fermés à certains moments pendant la pandémie, même cette solution n'était pas possible, car les bibliothèques étaient souvent fermées. Le fournisseur de services a ensuite dû expliquer aux utilisateurs des régions rurales et éloignées comment photographier et envoyer chaque page d'un document séparément, car la plupart des utilisateurs ne disposaient pas d'une imprimante permettant de numériser l'ensemble du document.

2. Prestation des services

2.1 Défis à relever

Le transport est un problème essentiel pour de nombreux utilisateurs qui n'ont pas de véhicule, et même pour ceux qui en ont un. En effet, la distance à parcourir est souvent très importante et de nombreux sites dans le nord ne sont accessibles que par avion. Le manque de transports publics et privés a été identifié dans presque toutes les administrations comme un obstacle majeur à la résolution des problèmes, souvent après l'affaire juridique elle-même. Même dans certaines régions qui seraient décrites comme rurales (p. ex., dans certaines parties de la Nouvelle-Écosse), un trajet de deux heures en voiture jusqu'à un point de service n'est pas inhabituel, et pour les personnes qui n'ont pas de véhicule, la nécessité de faire de l'auto-stop pourrait ajouter considérablement au temps d'accès. Dans les régions plus éloignées (p. ex., au Labrador), une visite pour

³⁶ Voir note 3.

rencontrer un avocat (ou pour une audience) nécessite également de payer un hôtel. Dans certaines régions, l'accès physique n'est possible que par avion.

Les partenariats avec d'autres organismes – tant pour le transport que pour la résolution de problèmes – sont essentiels pour fournir les services nécessaires dans les régions rurales et éloignées. Avant la pandémie en Colombie-Britannique, les personnes ayant une affaire juridique liée à des problèmes de santé (p. ex., un traitement en établissement) pouvaient parfois utiliser un service de transport coordonné. Toujours en Colombie-Britannique, un programme appelé Community Partners a placé des travailleurs dans des organismes sociaux desservant des régions éloignées, ce qui a facilité des renvois plus efficaces de problèmes juridiques à l'aide juridique ou a aidé les personnes à résoudre leurs problèmes par elles-mêmes ou avec l'aide d'autres organismes³⁷. L'Ontario a également fait un usage efficace des partenariats avec d'autres organismes communautaires pour aborder les questions communes aux domaines juridique et social. Ces partenariats comprennent des cliniques juridiques, des centres de santé et de santé mentale, Centraide, Choices for Change and Addiction, des centres communautaires et des centres d'amitié autochtones ou des bureaux de bande. Comme l'a souligné un répondant, [TRADUCTION] « avec ce type de partenariats, nous pouvons développer des renvois profonds et sophistiqués pour les clients ». Dans le nord du Québec, les cliniques de santé autochtones sont l'endroit le plus fréquent où les avocats et les travailleurs auprès des tribunaux qui se déplacent par avion rencontrent leurs clients ou d'autres personnes ayant des besoins juridiques. La communication pour organiser les rencontres se fait souvent par le biais de messages sur les médias sociaux.

En Saskatchewan, la Société John Howard et la Société Elizabeth Fry ont été mentionnées comme des ressources importantes pour les clients en prison. La personne interrogée a noté que le problème juridique d'un client peut être « une goutte d'eau dans l'océan » par rapport à des besoins tels que le logement dans les régions éloignées. Les partenariats avec des organismes répondant à ces besoins sont essentiels (p. ex., l'organisme Scattered Site à La Ronge³⁸ dans le nord de la province).

Les informateurs des trois territoires ont déclaré que les travailleurs autochtones auprès des tribunaux sont la principale source d'aide pour les personnes ayant des problèmes juridiques qui sont portés devant les tribunaux. Les travailleurs en santé mentale – lorsqu'ils existent – peuvent aussi aider indirectement à résoudre les problèmes juridiques qui ont une incidence sur la santé mentale.

Au Nunavut, en plus des travailleurs sociaux auprès des tribunaux qui ont été décrits par le répondant comme « le visage de l'aide juridique » dans ce territoire, de nombreuses collectivités ont également un comité de justice (pour la déjudiciarisation des personnes ayant commis une infraction criminelle), et quelques-unes ont des services spécialisés (p. ex. un service de lutte contre la violence conjugale à Rankin Inlet et un programme « On the Land » à Clyde River)³⁹. La communication pour organiser les réunions se fait souvent par la radio publique (mais le but de la réunion – c'est-à-dire discuter d'une question juridique – n'est jamais mentionné dans les annonces sur ce média).

³⁷ Tim Roberts and Associates. Helping People Navigate the Justice System: An Evaluation of Community Partners (Parts 1 and 2) Legal Aid BC (2022). https://legalaid.bc.ca/sites/default/files/2022-02/Evaluation-of-Community-Partners-Report-Part-2-%28Jan2022%29_0.pdf

³⁸ Un programme administré par le Kikinahk Friendship Centre à La Ronge, Saskatchewan. Il répond principalement aux besoins sociaux, de santé et de logement de la population locale. Pour en savoir plus sur ce programme, voir <https://www.facebook.com/groups/478934872171817/>

³⁹ Le programme « on the Land » est administré par le Centre du patrimoine et de la recherche Ittaq. Pour en savoir plus sur ce programme, voir <https://ittag.ca/on-the-land/>

Toutes les administrations ont un ou plusieurs types de services de VIJ⁴⁰ qui aident les personnes à comprendre les questions et les problèmes juridiques ou à se préparer aux audiences. À l'exception de certaines séances d'information sur la communication (p. ex., dans les bibliothèques), ces services ne sont pas « fournis » aux individus de personne à personne. Ils ne sont donc pas limités par des problèmes de diffusion, mais par la capacité des gens à utiliser la technologie et à entreprendre des recherches. Comme il est indiqué dans la section 2.2, ceci est souvent problématique pour de nombreuses clientèles éloignées/rurales. Des services de conseils de durée limitée existent dans certaines administrations. Par exemple, le Nouveau-Brunswick dispose d'un service de conseils familiaux par téléphone⁴¹ qui offre deux heures de conseils juridiques par un avocat sur des questions de droit de la famille.

Un répondant a fait remarquer que le financement d'initiatives spéciales visant à régler des questions juridiques – p. ex., un programme de justice réparatrice – n'est souvent accordé que pour un an, mais ces types de projets nécessitent habituellement plusieurs années pour s'établir. Un financement à plus long terme serait donc plus efficace pour créer un programme durable.

2.2. Financement et organisation de la prestation des services

Cette section explore les thèmes connexes de l'organisation et du financement de la prestation de l'aide juridique dans les régions rurales et éloignées des provinces et territoires.

Dans la plupart des cas, le financement de l'aide juridique dans les régions rurales et éloignées n'est pas différencié du financement général destiné à soutenir la prestation de services dans l'ensemble de l'administration, y compris les circuits aériens vers les collectivités du Nord. Selon l'administration, cela signifie que le financement provient soit d'une fondation juridique provinciale (financée par les comptes en fiducie des avocats) et/ou des gouvernements provinciaux/territoriaux, et/ou du gouvernement fédéral. Un répondant a déclaré qu'il y a actuellement plus de financement fédéral en raison de l'aide du gouvernement fédéral à l'échelle nationale par le biais du fonds d'aide relative à la COVID-19 aux organismes et aux individus. En même temps, les frais liés à la prestation dans cette administration ont diminué parce qu'il y a eu moins de réunions en personne.

Au Manitoba, des fonds provinciaux importants ont récemment été consacrés à l'installation d'ensembles de logiciels vidéo dans divers organismes sociaux et collectivités des Premières Nations afin que les avocats puissent utiliser plus facilement la vidéoconférence. Dans certaines régions, les avocats ont également pu accéder aux logiciels vidéo utilisés pour les audiences de la Commission d'examen des questions liées à la santé mentale. Des ensembles de logiciels vidéo devraient également être installés dans les détachements de la GRC. Dans les affaires pénales, cela peut être utile pour les victimes, mais certains accusés peuvent se sentir vulnérables dans ce cadre. Dans une administration de l'Est, des ensembles de logiciels vidéo ont été installés dans des refuges pour femmes victimes de violence familiale.

Les défis suivants, relevés par les répondants, sont étroitement liés.

⁴⁰ Pour une description et un résumé des services de VIJ sélectionnés dans chaque administration, voir : <https://www.cba.org/For-The-Public/Public-Education-and-Information/Public-Legal-Education-and-Information-in-Canada>

⁴¹ L'avocat en droit de la famille peut expliquer la façon dont fonctionne le tribunal, les règles de la cour, les formulaires à remplir que les personnes doivent remplir dans les actions en droit de la famille; ou donner des renseignements sur les affaires relevant du droit de la famille. Les séances durent de 1 à 2 heures, selon la nature de l'affaire. Voir : <http://www.legalaid-aidejuridique-nb.ca/family-law-services/family-advice-lawyer/>

2.2.1 Le manque d'avocats pour desservir les collectivités éloignées

De nombreuses collectivités sont trop petites pour offrir une base géographique permettant aux avocats de gagner leur vie. Même lorsque la population régionale est importante, elle est souvent trop dispersée pour attirer les avocats. Par exemple, une administration des Prairies compte une population de 500 000 habitants dans sa région du centre, mais seulement 12 avocats pour la desservir. Ce problème est exacerbé par le « grisonnement » du barreau (mentionné par la moitié des répondants à l'étude) et dans certains cas la retraite anticipée en raison de la pandémie de COVID-19.

Le manque d'avocats est prononcé dans les affaires de droit de la famille, qui nécessitent souvent un avocat pour chaque partie. Un répondant d'une petite administration a fait remarquer que les avocats sont souvent retirés des affaires familiales pour s'occuper d'affaires criminelles, ce qui réduit encore la disponibilité globale des avocats. Les affaires de droit de la famille sont également considérées comme moins rémunératrices. Un facteur contribuant à la perte d'avocats au Nunavut est le manque aigu de logements dans le territoire. Même si les requérants figurent sur la liste des demandeurs de logement pendant plusieurs années, il se peut qu'ils n'obtiennent pas gain de cause et qu'ils doivent donc se contenter d'un logement de qualité inférieure.

Plusieurs approches ont été utilisées pour remédier au manque d'avocats. La première – et la plus courante – consiste à envoyer des avocats dans les collectivités par avion, selon un circuit régulier couvrant une ou plusieurs collectivités éloignées. Cette approche est une solution nécessaire, mais coûteuse et peut s'avérer problématique en raison des conditions météorologiques et, plus récemment, de la réduction des vols en raison de la COVID-19. L'hébergement peut être un problème même dans les situations d'arrivée par avion au Yukon, car il y a une concurrence avec les travailleurs de la construction qui ont également besoin d'un logement. Les frais de transport aérien au Nunavik sont moins préoccupants à l'échelle provinciale parce qu'ils sont couverts par la Convention de la baie James et du Nord québécois.

Plusieurs autres approches comprennent :

- 1) Inciter les avocats à exercer dans les petites collectivités en leur versant une prime de rétention en sus de leur salaire de base (dans une administration, cette prime s'élève à 1 000 dollars supplémentaires par mois).
- 2) Utiliser le financement de base présumé de la province pour une clinique régionale qui dessert une vaste région. Pour accéder aux personnes vivant dans des collectivités plus éloignées, la clinique peut s'arranger pour avoir des points de service sur une zone dispersée plus large. Avec un financement de base, la clinique est moins contrainte par des considérations de coût par client.
- 3) Recruter des avocats de l'aide juridique d'une « manière réfléchie » qui garantit qu'ils s'adapteront à un milieu rural ou éloigné. Dans certaines administrations, des efforts ont été déployés pour recruter des candidats à la faculté de droit qui viennent d'un milieu rural et qui s'attendent à exercer dans leur collectivité d'origine.

2.2.2 Le manque de juges résidents

Un juge résident est celui qui réside dans la région où il siège en tant que juge. Cette question est étroitement liée au manque d'avocats, car le manque d'un juge résident rend moins attrayante (et moins rémunératrice) l'installation d'un avocat dans une collectivité. Avec un juge résident, il est plus facile de planifier les litiges en temps opportun. Comme l'a dit un répondant à propos d'une collectivité isolée,

[traduction]

Il n’y a personne pour faire avancer la machine judiciaire. Vous ne pouvez pas simplement vous présenter pour faire approuver une requête. S’il s’agit d’un juge itinérant, interrompra juste pour arriver à l’heure à l’avion de retour. Il est très difficile pour les avocats de faire avancer les choses et cela envoie le message que leur travail n’est pas un élément important du système.

Les répondants n’ont pas discuté de recommandations pour résoudre ce problème.

2.2.3 La communication avec les clients

Un répondant a déclaré que, par le passé, les avocats étaient réticents à communiquer avec leurs clients à moins de se rencontrer en personne. Cela représentait une charge de transport importante pour les clients qui vivaient à distance et une perte de temps pour les avocats s’ils devaient se déplacer pour voir le client. Depuis la pandémie, il y a eu plus de flexibilité, combinée à l’utilisation de technologies efficaces. Par exemple, une répondante a déclaré qu’elle testait un mécanisme de boîte de dépôt⁴² privée qui lui permettait de se connecter virtuellement avec ses clients en cliquant sur un bouton, et d’enregistrer les résultats de la réunion. Cependant, plusieurs répondants ont souligné que de nombreux clients n’ont pas de téléphone portable ou d’accès au Wi-Fi, de sorte que des partenariats avec des organismes communautaires accessibles (p. ex., qui peuvent recevoir des télécopies de formulaires au nom des clients) sont souvent nécessaires. Un répondant d’une administration du Nord a dit que les gens dans la brousse n’ont souvent pas de téléphone et que l’avocat doit chercher physiquement le client afin de se préparer pour le tribunal.

2.3 Technologie

L’utilisation de la technologie dans le domaine juridique varie considérablement en fonction de l’utilisateur, de l’objectif (transmission de documents ou dépôt de demandes) et de la période (avant la COVID-19, pendant la COVID-19 et après la COVID-19). La fracture la plus fondamentale concerne les différents niveaux de capacités technologiques des clients. De nombreux répondants ont suggéré que cette capacité est une question de revenu, car de nombreux clients pauvres dans les régions rurales/éloignées ne peuvent pas s’offrir un accès Wi-Fi, un ordinateur ou un téléphone intelligent. Dans la mesure où leur lieu d’habitation est éloigné (beaucoup de réserves autochtones et de régions nordiques) ou même simplement rural, il se peut qu’ils n’aient pas accès au Wi-Fi. Il y a donc un danger que la dépendance accrue des fournisseurs de services et du système juridique à l’égard de la technologie crée une [TRADUCTION] « fracture numérique » qui prive de leurs droits les clients les plus nécessiteux et les plus défavorisés – les clients mêmes que l’aide juridique est censée servir.

Dans plusieurs administrations, les fournisseurs de services ont créé des espaces privés (p. ex., dans des bibliothèques, des centres juridiques pour les parents, des centres d’amitié, des cliniques juridiques ou d’autres organismes de services) dans lesquels les personnes peuvent être aidées à accéder à Internet ou à établir une vidéoconférence afin de se connecter à un avocat, de signer électroniquement des documents ou de communiquer avec des fonctionnaires du tribunal ou lors de brèves audiences. Un répondant a fait remarquer que, bien que les bibliothèques soient souvent d’excellents partenaires pour faciliter la copie et la transmission de documents, dans les petites collectivités, elles peuvent manquer d’intimité pour les réunions entre les clients

⁴² Une boîte de dépôt est généralement un service d’hébergement de fichiers qui permet aux utilisateurs de stocker et de synchroniser des fichiers. D’autres caractéristiques sont décrites à l’adresse : <https://www.cloudwards.net/how-to-use-dropbox/>

et les avocats qui se sont rendus dans la collectivité. Comme solution de rechange, les organisations caritatives telles que l'Armée du Salut peuvent disposer d'espaces de réunion plus petits, mais plus privés. Cependant, pour certains clients, il peut y avoir une stigmatisation liée à la rencontre à l'Armée du Salut.

Dans certaines administrations du nord où la largeur de bande est un problème majeur, les bureaux du Programme d'assistance parajudiciaire aux Autochtones sont le centre de communication et disposent généralement de téléphones, de télécopieurs, de courriels et de webcams. La pandémie a facilité la transition entre l'obligation de comparution en personne et l'autorisation de la téléconférence ou de la vidéoconférence pour les comparutions de courte durée (p. ex., une audience sur la libération sous caution ou une mise en accusation) et pour de nombreuses consultations avec des avocats. Bien qu'il existe des pressions pour revenir aux modes de comparution antérieurs à la pandémie, la plupart des personnes interrogées dans le cadre de cette étude estiment que cette transition est susceptible de devenir permanente, car les comparutions ou les conférences à distance de courte durée ont permis de réduire considérablement les coûts dans de nombreux cas, notamment en ce qui concerne les comparutions devant les tribunaux itinérants.

Bien que les répondants soient au courant des projets visant à accroître la portée d'Internet, en particulier dans la moitié ouest du Canada, dans toutes les administrations, il y avait un manque de clarté quant à l'étendue et au temps prévu pour l'achèvement de ces projets.

2.4. Surveillance et évaluation

Il a été demandé aux répondants si des recherches suffisantes étaient entreprises et/ou si des systèmes de données adéquats étaient disponibles pour une surveillance et une évaluation efficaces de la prestation de services dans les régions rurales et éloignées. Dans l'ensemble, leurs réponses indiquent que, bien que certains éléments de la prestation de services fassent l'objet d'un suivi dans la plupart des administrations, l'objectif est généralement de tenir les dossiers à jour, plutôt que de les évaluer. En outre, ces données ne distinguent généralement pas la prestation de services aux utilisateurs des régions éloignées ou rurales de celle des utilisateurs des centres urbains.

Les exceptions sont l'évaluation de Community Partners en Colombie-Britannique⁴³, et l'étude de Flora Stevenson de l'Alberta Law Foundation sur les services juridiques à distance pour les Albertains à faible revenu⁴⁴. Dans toutes les autres administrations du Sud, la réponse a été qu'il n'y avait pas d'accent sur les questions rurales/éloignées en particulier et qu'en général, toutes les données sur les caractéristiques des cas ou des clients ont été « exploitées » et analysées de façon très limitée. Au Yukon, un nouveau système de données et une nouvelle structure de rapport sont en cours de création et devraient fournir trois années de données plus tard en 2022, ce qui permettra à la Société d'aide juridique du Yukon d'évaluer l'évolution de la gravité/complexité des affaires juridiques. On ne sait pas si les données permettront de distinguer la prestation en milieu rural ou éloigné, mais les endroits autres que Whitehorse et Dawson City correspondront probablement à cette définition. De même, dans les Territoires du Nord-Ouest, une nouvelle base de données a été lancée en 2021, mais des problèmes de dotation en personnel pourraient limiter la capacité à entreprendre des analyses plus fines pendant plusieurs années. Les collectivités et l'ensemble du territoire du Nunavut sont éloignés, mais à l'heure actuelle, la capacité de production de rapports est très limitée.

⁴³ Tim Roberts and Associates, précité à la note 9.

⁴⁴ Stevenson, précité à la note 6.

PARTIE D : DESCRIPTION DES INCIDENCES DE LA PANDÉMIE DE COVID-19

Cette section présente le point de vue des personnes interrogées sur l'incidence de la pandémie en ce qui concerne les coûts des régimes d'aide juridique et la manière dont les services ont été utilisés. Au printemps 2020 et jusqu'en février 2022 ou plus tard, de nombreux tribunaux ont été fermés en raison de restrictions de santé publique. Dans la plupart des administrations du Sud, cela a eu pour effet de réduire les coûts de prestation de l'aide juridique. Dans certains programmes, la nécessité d'aider les gens à l'aide de la technologie ou d'accéder à une audience à distance a maintenu les coûts constants ou les a augmentés. En ce qui concerne les répercussions sociales, les répondants de Terre-Neuve-et-Labrador ont déclaré que l'isolement forcé de nombreuses personnes dans les collectivités éloignées augmentait leur sentiment de vulnérabilité résultant de l'affaire criminelle ou familiale initiale. Dans les collectivités éloignées, les habitants craignaient également que des étrangers n'introduisent la COVID-19 dans leur collectivité, donc, au mieux, il y avait une attitude ambivalente envers ceux qui essaient de répondre aux besoins juridiques.

Lorsque les restrictions en matière de santé publique ont été levées et que les tribunaux ont repris leurs séances, il y avait des arriérés importants et de longues listes de dossiers dans les petites collectivités. Ces arriérés ont été exacerbés par le fait que les tribunaux ne siègent parfois que toutes les six semaines, voire à des intervalles plus longs. Le processus des cours de circuit itinérantes a été long et fatigant, et il a parfois entraîné une certaine frustration de la part des avocats qui n'ont pas été en mesure de gérer les dossiers aussi efficacement qu'ils l'auraient souhaité.

Les réactions ont été variées quant aux incidences de la pandémie de COVID-19 sur la prestation de services à long terme. Plusieurs thèmes ont été soulevés :

- Les clients les plus touchés étaient ceux qui avaient perdu leur emploi, qui étaient coupés de leur famille, qui étaient isolés en général, qui étaient d'une génération plus âgée et/ou qui avaient des difficultés technologiques. Ce sont eux qui dépendent le plus des communications en personne dans toutes les phases d'une affaire. Ce sont ces personnes qui n'ont peut-être pas de matériel technologique et qui ont le plus de mal avec les systèmes de demande en ligne, le paiement des frais de justice en ligne (p. ex., les frais de dépôt), ou les processus qui se déroulent désormais entièrement en ligne (p. ex., la Commission de la location immobilière de l'Ontario).
- De nombreuses personnes ayant des besoins juridiques semblent à l'aise avec la communication par téléphone. Cependant, le fait de n'avoir qu'un seul mode de communication n'aide pas tous les types de clients. Par exemple, le téléphone peut ne pas être le mode préféré des personnes ayant des difficultés d'apprentissage. Ces personnes peuvent obtenir de l'aide plus facilement pour les procédures de dépôt en personne et peuvent être plus facilement en mesure de suivre et d'interagir pendant les audiences en personne. En outre, dans une administration où les litiges en matière de location sont traités uniquement par téléphone, des problèmes ont été signalés lorsque des personnes ont épuisé leurs minutes, ont changé de numéro de téléphone sans le signaler ou utilisent une application téléphonique gratuite. Dans ces cas, il se peut qu'ils n'aient pas reçu l'avis d'audience et qu'ils aient par la suite fait l'objet d'ordonnances par défaut parce qu'ils n'ont pas assisté à l'audience.
- Les plateformes de vidéoconférence comme Zoom exigent souvent plus de discipline de la part du client qu'une réunion ordinaire en personne. Les clients qui ont les connaissances technologiques nécessaires pour accéder à ces plateformes sont également souvent mieux outillés lorsqu'ils les utilisent (p. ex., par rapport à un client qui se présente en personne), car les renseignements dont ils ont besoin se trouvent souvent sur leur ordinateur portable et peuvent facilement être récupérés si nécessaire lors de la réunion en ligne.

- Dans de nombreux cas, même les personnes qui ont les moyens d'acheter un téléphone portable avec accès à Internet ne peuvent pas se connecter à une audience à distance en raison du manque de fiabilité des connexions technologiques.
- En résumé, la pandémie a obligé le système juridique et les clients à procéder à des ajustements technologiques pour que leurs dossiers puissent avancer. Certaines de ces procédures constituent déjà « la nouvelle norme ». D'autres processus qui ont utilisé la technologie pendant la pandémie pourraient revenir à des processus en personne. Toutefois, dans la mesure où l'utilisation de la technologie devient plus courante à certains stades des procédures judiciaires, il convient de prendre en considération les personnes vivant dans des régions rurales ou éloignées qui n'ont pas l'aisance, l'expérience et/ou l'équipement qui leur permettraient d'intenter une action en justice en utilisant la technologie.

PARTIE E : CONCLUSIONS

À l'avenir, sur quoi devrait-on se concentrer pour créer un service le plus efficace possible pour les personnes ayant des besoins juridiques dans les régions rurales et éloignées du pays? Les résultats des deux méthodes de collecte de données utilisées dans cette étude conduisent aux conclusions suivantes :

- Types de consommateurs – les quatre principaux groupes de besoins dans les régions rurales et éloignées sont les Autochtones, les femmes isolées, les personnes âgées et les locataires. Ces groupes ne sont pas mutuellement exclusifs. L'étude n'a pas reçu de commentaires indiquant que les besoins de ces groupes sont ignorés, mais simplement qu'une sensibilisation continue auprès d'eux est importante.
- Besoins juridiques – les questions pénales et les questions familiales spécifiques ont été identifiées comme les principaux domaines de besoins des clients de l'aide juridique des régions rurales et éloignées. Bien que ces domaines constituent depuis longtemps des besoins, les questions liées au logement ont également été soulignées par de nombreux répondants comme un nouveau domaine de préoccupation majeure, en raison des changements dans l'économie et des répercussions de la COVID-19. Il existe également un besoin connexe et croissant d'aide pour accéder aux services gouvernementaux.
- Besoins linguistiques – pour la plupart, les besoins linguistiques ont été décrits comme étant gérables. Deux régions où ils sont plus importants sont le Labrador et certaines parties du Nunavut.
- Technologie – on peut dire qu'il s'agit du plus grand domaine de changement lié à la satisfaction des besoins juridiques. Elle s'accompagne à la fois d'avancées majeures et de gains d'efficacité pour les fournisseurs de services juridiques et leurs clients dans les régions rurales et éloignées, mais aussi de difficultés importantes pour les groupes de consommateurs dans ces régions. Il existe un fossé entre ceux qui peuvent utiliser la technologie pour traiter les processus à distance et ainsi réduire la nécessité de se déplacer et d'assister en personne, et ceux qui n'ont pas de téléphone portable, d'ordinateur et/ou ne savent pas comment les utiliser. Ainsi, pour servir efficacement les populations rurales et éloignées, l'emploi de procédés technologiques doit être flexible, de sorte qu'il soit facultatif pour certains consommateurs. Cette question est également liée au développement de partenariats communautaires (voir le point suivant).
- Les partenariats entre les fournisseurs de services juridiques et les organismes sociaux ou communautaires sont importants afin de maximiser l'accès des consommateurs dans les régions rurales et éloignées. Si la prestation de services est située dans des organismes communautaires locaux pendant certains jours, cela réduit le temps de déplacement des consommateurs (et des fournisseurs dans certains cas), et peut servir à mettre les utilisateurs en contact avec d'autres services liés à leur cas. Certains services de santé assurent le transport de leurs utilisateurs, ce qui pourrait être avantageux pour les utilisateurs légaux dans les zones rurales et éloignées.

- L'utilisation de matériel de vulgarisation et d'information juridiques (VIJ) n'a pas été considérée comme une composante importante des activités des clients des services juridiques dans les régions rurales et éloignées dans cette étude. Cela peut être associé à une moindre utilisation de la technologie par la clientèle, comme l'ont indiqué certains répondants.
- La pénurie d'avocats et de juges dans les petites collectivités rurales fait qu'il est difficile de répondre de manière cohérente aux besoins juridiques dans ces régions. Des approches visant à encourager les avocats ou à fournir un financement de base pour les cliniques régionales sont suggérées.
- À quelques exceptions près, les répondants ont fait état de peu d'initiatives de surveillance et d'évaluation dans leur administration qui pourraient fournir davantage de renseignements sur la demande de services dans les régions rurales et éloignées.
- La pandémie de COVID-19 a obligé le système juridique et les clients à procéder à des ajustements technologiques pour que les affaires puissent être traitées. Dans certains cas, l'utilisation de la technologie pour faciliter les procédures à distance a été bénéfique et pourrait devenir la nouvelle norme. Cependant, comme il est indiqué ci-dessus, il s'agit également d'un défi pour de nombreux clients, de sorte qu'une mise en œuvre généralisée n'est pas recommandée si l'on veut vraiment répondre aux besoins des clients des régions rurales et éloignées.

BIBLIOGRAPHIE

Partie A : Études, articles

- Abramowicz, Lenny. « The Critical Characteristics of Community Legal Aid Clinics in Ontario. » *Journal of Law and Social Policy* 19. (2004): 70-81 <https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/jlsp/vol19/iss1/5>
- Baxter, J. & Yoon, A. « No Lawyer for a Hundred Miles? Mapping the New Geography of Access of Justice in Canada ». *Research Paper No. 74 Vol. 10/ Issue. 16/ (2014) « What is access to justice? » Osgoode Hall Law Journal*, 52(1). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2513871
- Beudet-Centomo, Chloé et Nancy Leggett-Bachand, Justice Pro Bono. Clinique juridique bénévole au Nunavik Puvirnituk et Salluit – mai 2019. Rapport et observations de Justice Pro Bono p. 4. <https://justiceprobono.ca/wp-content/uploads/sites/2/2019/10/rapport-justice-pro-bono-puvirnituk-et-salluit-2019.pdf>
- Bilson, Beth, Brea Lowenberger et Graham Sharp, « Reducing the “Justice Gap” Through Access to Legal Information: Establishing Access to Justice Entry Points at Public Libraries ». *Windsor Yearbook on Access to Justice* 99, 2017 *CanLIIDocs* 49, <https://canlii.ca/t/790>
- Burnett, Matthew (Open Society Justice Initiative) et Marlon Manuel (Legal Empowerment Network), eds. *Providing legal services remotely: a guide to available technologies and best practices*. 2021. https://namati.org/wp-content/uploads/2021/01/Providing-Legal-Services-Remotely_A-Guide-to-Available-Technologies-and-Best-Practices.pdf
- California Commission on Access to Justice. *Improving Civil Justice in Rural California*. Septembre 2010. https://www.calbar.ca.gov/Portals/0/documents/accessJustice/CCAJ_2010_FINAL_2.pdf?ver=2017-05-19-133105-073
- Canada. Statistique Canada. « Bulletin d'analyse – Régions rurales et petites villes du Canada » [Ottawa] : Statistique Canada. 2015. Canada. Statistique Canada. [Données et définitions \(statcan.gc.ca\)](https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/99-011-x/2015001/article/14661-eng.htm)
- Association du Barreau canadien, « What do we Want? Canada's Future Legal Aid System: Backgrounder on National Legal Aid Benchmarks » (2015). https://www.cba.org/getattachment/Sections/CBA-Access-to-Justice-Committee/Resources/Resources/2015/What-Do-We-Want-Canada%E2%80%99s-Future-Legal-Aid-System-e/Benchmarks_Backgrounder.pdf
- L'Association du Barreau canadien. *Point de non-retour : Rapport du groupe de travail de l'ABC sur les enjeux juridiques liés à la COVID-19*. (2021). [Rapport du groupe de travail de l'ABC \(cba.org\)](https://www.cba.org/getattachment/Sections/ABC-Point-de-non-retour-Rapport-du-groupe-de-travail-de-l-ABC-sur-les-enjeux-juridiques-lies-a-la-COVID-19.pdf)
- Canadian Bar Association Access to Justice Committee. *Study On Access to the Justice System – Legal Aid*. (2016). <https://www.cba.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=8b0c4d64-cb3f-460f-9733-1aaff164ef6a>
- Forum canadien sur la justice civile. *Rural & Remote Access to Justice: Application Research* (2015). Prepared for the Rural and Remote Access to Justice Boldness Project.
- Forum canadien sur la justice civile. *Rural & Remote Access to Justice: A Literature Review* (2015). Prepared for the Rural and Remote Access to Justice Boldness Project.

- Currie, Ab. The Community Being Helped is the Resource that is Needed to Extend Access to Justice to the Community. Pour le Forum canadien sur la justice civile (août 2020). [The-Community-Being-Helped-Is-the-Resource-That-is-Needed-Ab-Currie.pdf \(cfcj-fcjc.org\)](#)
- Cohl, Karen and George Thomson, Connecting Across Language and Distance: Linguistic and Rural Access to Legal Information and Services (Toronto : Law Foundation of Ontario, décembre 2008).
- Conseil des académies canadiennes. En attente de connexion : Le comité d'experts sur les réseaux à haut débit pour les collectivités rurales et éloignées du Canada. (2021). [En-attente-de-connexion FR UPDATED \(rapports-cac.ca\)](#)
- Cross, Pamela et Michael Leering, Paths to Justice: Navigating with the Wandering Lost - Providing Access to Justice in Rural and Linguistic Minority Communities in South-Eastern Ontario. (Toronto: The Law Foundation of Ontario. (2011). [https://communitylegalcentre.ca/wp-content/uploads/2018/07/PathsToJusticeFinalReport2011.pdf](#)
- Fenske, Allison, Beverly Froese. Justice Starts Here: A One-Stop Shop Approach for Achieving Greater Justice in Manitoba. Centre canadien de politiques alternatives Manitoba. Novembre 2017. [https://mra-mb.ca/publication/justice-starts-one-stop-shop-approach-achieving-greater-justice-manitoba/](#)
- Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO). Rural women and access to justice: FAO's contribution to a Committee on the Elimination of Discrimination against Women (CEDAW) half-day general discussion on access to justice. (Genève, 18 février 2013). [https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/HRBodies/CEDAW/AccessToJustice/FAO.pdf](#)
- Giddings, Jeff, Barbara Hook et Jennifer Nielsen. Legal Services In Rural Communities: Issues for clients and lawyers. Alternative Law Journal, Vol. 26, No.2, avril 2001. [http://www.austlii.edu.au/au/journals/AltLawJl/2001/20.pdf](#)
- Gouvernement de la Colombie-Britannique. (2021). *Connectivity in BC*. [www2.gov.bc.ca/gov/content/governments/connectivity-in-bc](#)
- Haight, Michael. Revisiting the digital divide in Canada: The impact of demographic factors on access to the Internet, level of online activity, and social networking site usage. [https://www.researchgate.net/publication/263307792_Revisiting_the_digital_divide_in_Canada_The_impact_of_demographic_factors_on_access_to_the_internet_level_of_online_activity_and_social_networking_site_usage](#)
- Centre international pour la réforme du droit criminel et la politique en matière de justice pénale (CIRDC). Enhancing Access to Justice for Women Living in Rural and Remote Areas of British Columbia: Reviewing Practices from Canada and Abroad to Improve Our Response. Eileen Skinnider et Ruth Montgomery. (2019) [BCLF-WA2J-Report-Final.pdf \(icclr.org\)](#)
- Justice Canada. Direction de l'évaluation. Secteur de la vérification interne et de l'évaluation. Évaluation du Programme d'aide juridique : rapport final (2021). [https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/pm-cp/eval/rap-rep/2021/aide-aid/docs/legal-aid-rpt-final-fra.pdf](#)
- Justice Pro Bono. Justice Pro Bono au Nunavik. [https://justiceprobono.ca/fr/nunavik](#)

- KPMG. (2019). *BC Connectivity Report: Broadband Connectivity for Rural Communities in BC*. Prepared for Northern Development Initiative Trust. Northern Development. www.northerndevelopment.bc.ca/wp-content/uploads/2020/07/2019-BC-Connectivity-Report_FINAL_WEB.pdf
- Lapkin, Andrii. The problems of access to justice in rural areas (on the example of Ukraine). SHS Web of Conferences 68, 01018 (2019) <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196801018>
- Law Council of Australia. The Justice Project Final Report – Part 1: Rural, Regional and Remote (RRR) Australians. Août 2018. <https://www.lawcouncil.asn.au/files/web-pdf/Justice%20Project/Final%20Report/Rural%20Regional%20and%20Remote%20%28RRR%29%20Australians%20%28Part%201%29.pdf>
- La Fondation du droit de l'Ontario. Alimenter l'aide juridique destinée aux collectivités rurales et éloignées. 13 juillet 2021.
- Leering, Michele, Librarians and Access to Justice Outreach: Project Report and Resources, for Community Advocacy and Legal Centre, octobre 2015, p. 14. www.communitylegalcentre.ca/news/2015/librarians-and-access2justice-report.pdf
- Legal Aid BC. Online Training for Community-Based Intermediaries: Survey Findings and Implications Community and Publishing Services Legal Services Society. Octobre 2019. <https://legalaid.bc.ca/sites/default/files/2020-03/cpsIntermediaryOnlineTrainingSurveyFindingsOctober2019.pdf>
- Legal Aid Queensland. « Technology Brings Justice to Rural and Regional Queensland »; (2003) 5(28) Indigenous Law Bulletin 20. <http://classic.austlii.edu.au/au/journals/IndigLawB/2003/69.html>
- Leiser, Mathiew. « Des juristes bénévoles viennent en aide aux communautés du Nunavik, dans le Nord québécois ». Regard sur L'Arctique. 20 février 2020. <https://www.rcinet.ca/regard-sur-arctique/2020/02/19/des-juristes-benevoles-viennent-en-aide-aux-communaut-es-du-nunavik-dans-le-nord-quebecois/>
- Link, Dustin, Bonita Mwunvaneza and Tanner Schroh. Improving Access to Civil and Family Legal Services in Rural Saskatchewan. The sixth Annual Dean's Forum on Access to Justice and Dispute Resolution, 6 mars 2018. Improving Access to Civil and Family Legal Services in Rural Saskatchewan. <https://law.usask.ca/documents/research/deans-forum/AccessinRuralSaskatchewan-PolicyDiscussionPaper.pdf>
- Maclaren, Jamie. Access to Justice in Rural and Remote Communities: Where to From Here? *Slaw*, 6 mai 2011. <https://www.slaw.ca/2011/05/06/access-to-justice-in-rural-and-remote-communities-where-to-from-here/>
- Malcomson, John. Voices from the Field: Needs Mapping Self-Help services in Rural and Remote communities (British Columbia: Supreme Court Self-Help Information Centre), 2008, p. 11.
- Commission de réforme du droit du Manitoba. Electronic Witnessing of Affidavit Evidence: Final Report. (2020) http://www.manitobalawreform.ca/pubs/pdf/140-full_report.pdf
- Murray, Kate M. Digital Equity in Access to Justice: A Review of Literature, mai 2021. https://legalaid.bc.ca/sites/default/files/2021-07/KMurray_2021_ADE_Literature_Review-Full_Report-FINAL.pdf

- Murray, Kate M. Achieving Digital Equity in Access to Justice: Final Report, octobre 2021. https://legalaid.bc.ca/sites/default/files/inline-files/Murray_2021_LABC_Achieving_Digital_Equity_Final_Report_0.pdf
- Pruitt, Lisa. « Gender, Geography and Rural Justice ». Berkeley Journal of Gender, Law & Justice, 13, 338 (2008). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1103559
- Division de la recherche et de la statistique et Direction de l'aide juridique, Ministère de la Justice du Canada, 2021, Aide juridique au Canada en 2019-2020. [RSD RR2021 Legal Aid in Canada 2019-20 FR.pdf \(justice.gc.ca\)](https://www.justice.gc.ca/rrd2021/rrd2021-legalaid/rrd2021-legalaid-fr.pdf)
- Roil, John F. External Review of Legal Aid in Newfoundland and Labrador, Volume 1. St. John's: Government of Newfoundland, mars 2014. <https://www.gov.nl.ca/jps/files/publications-pdf-legal-aid-review-march2014.pdf>
- Rural and Remote Access to Justice: A Boldness Project. A Call to Action for Inclusive Justice: Our Journey. (2017).
- Spain, Larry. « The Opportunities and Challenges of Providing Equal Access to Justice in Rural Communities. » William Mitchell Law Review 28.1 (2001). <https://open.mitchellhamline.edu/wmlr/vol28/iss1/5>
- Comité sénatorial permanent de l'agriculture et des forêts. « Au-delà de l'exode : mettre un terme à la pauvreté rurale, Rapport final ». Gouvernement du Canada, juin 2008. <https://sencanada.ca/content/sen/committee/392/agri/rep/rep09jun08-f.pdf>
- Statistique Canada. (2019). Tableau 22-10-0112-01 Activités liées aux compétences numériques, selon le groupe d'âge et le plus haut certificat, diplôme ou grade obtenu (Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet (ECUI) (2018)). <https://doi.org/10.25318/2210011201-fra>
- Statz, Michele, Hon. Robert Friday, Jon Bredeson, C. 'They Had Access, But They Didn't Get Justice': Why Prevailing Access To Justice Initiatives Fail Rural Americans". Georgetown Journal on Poverty Law and Policy Volume XXVIII, Number 3, Spring 2021, 321. <https://www.law.georgetown.edu/poverty-journal/wp-content/uploads/sites/25/2021/07/321-02-Statz-Friday-Bredeson-Access-to-Justice.pdf>
- Stevenson, Flora. Remote Legal Services to Low-Income Albertans: Challenges and Best Practices. Rapport final. Alberta Law Foundation, 30 juin 2021. <https://albertalawfoundation.org/wp-content/uploads/2022/08/RemoteLegalServicesinAlbertaReportJuly122021.pdf>
- Tim Roberts and Associates. Helping People Navigate the Justice System: An Evaluation of Community Partners (Part 1) Legal Aid B.C. (2022). https://legalaid.bc.ca/sites/default/files/2022-02/Evaluation-of-Community-Partners-Report-Part-1-%28Jan2022%29_0.pdf
- Tim Roberts and Associates. Helping People Navigate the Justice System: An Evaluation of Community Partners (Part 2) Legal Aid B.C. (2022). https://legalaid.bc.ca/sites/default/files/2022-02/Evaluation-of-Community-Partners-Report-Part-2-%28Jan2022%29_0.pdf
- Tsui, Emily (2020) COVID-19's Impact on the Administration of Justice in Canada's Arctic. The Arctic Institute. Center for Circumpolar Security Studies. <https://www.thearcticinstitute.org/covid-19-impact-administration-justice-canadas-arctic/>

Wendt, S., Bryant, L., Chung, D., & Elder, A. « Seeking help for domestic violence: Exploring rural women's coping experiences: State of the Knowledge Paper ». Landscapes: State of the Knowledge, 4. 2015. Alexandria, NSW: Australia's National Research Organisation for Women's Safety.
<https://www.anrows.org.au/publication/seeking-help-for-domestic-violence-exploring-rural-womens-coping-experiences-state-of-knowledge-paper/>

Partie B : Renseignements sur les différentes administrations

Colombie-Britannique

PovNet (2021) « Find an Advocate Tool » (ressource pour trouver des défenseurs des personnes qui ont besoin d'aide juridique à l'extérieur de Vancouver) : <https://www.povnet.org/find-an-advocate>

Legal Aid B.C. https://lss.bc.ca/legal_aid/legalAidLocations_Map (carte interactive de divers types de services communautaires ou de sensibilisation, dont certains seraient admissibles à titre de cliniques juridiques.)

Clicklaw. <https://www.clicklaw.bc.ca/helpmap/service/1019> (liste des centres de justice familiale en Colombie-Britannique). Les conseillers en justice familiale n'offrent pas de services de représentation. Ils sont plutôt [traduction] spécialement formés pour aider les familles à prendre des arrangements parentaux, entrer en contact avec un enfant, exercer un droit de garde et obtenir du soutien. Ils peuvent aider les parents à régler leurs différends sans aller devant les tribunaux. Ils offrent des conseils à court terme, de la médiation, des services d'aiguillage d'urgence ou vers des services communautaires et d'autres services gratuits.

Access Pro Bono. <https://accessjustice.ca/public/apbclinics.asp?province=BC> Coordonnées de 114 cliniques de la province, dont la plupart sont comprises dans les sites susmentionnés. Voir aussi les renseignements sur la clinique des testaments à <https://accessprobono.ca/our-programs/wills-clinic>, et sur la location résidentielle à <https://www.accessprobono.ca/our-programs/residential-tenancy-program>

Une description de ces services et d'autres services offerts aux femmes des régions rurales et éloignées de la Colombie-Britannique est également disponible aux pages 27 à 41 de l'article de Skinnider, Eileen et Ruth Montgomery. Centre international pour la réforme du droit criminel et la politique en matière de justice pénale (CIRDC). Enhancing Access to Justice for Women Living in Rural and Remote Areas of British Columbia: Reviewing Practices from Canada and Abroad to Improve Our Response. (2019) [BCLF-WA2J-Report-Final.pdf \(icclr.org\)](#)

Alberta

Law Central Alberta : <https://www.lawcentralalberta.ca/en/help/legal-clinics-and-services>. Il s'agit d'une liste de toutes les cliniques non seulement du centre de l'Alberta, mais de toute la province. Elle comprend aussi des cliniques étudiantes à Calgary et à Edmonton.

Saskatchewan

Pro Bono Law Saskatchewan : liste de 14 cliniques juridiques gratuites dans la province : <https://pblsask.ca/free-legal-clinics/>

Manitoba

Aide juridique Manitoba. Liste de 12 centres juridiques communautaires : <https://www.legalaid.mb.ca/contact/community-law-centres/>; voir, p. ex., le Centre juridique communautaire

de l'Université du Manitoba <https://www.legalaid.mb.ca/services/services-we-provide/criminal/u-of-m-community-law-centre/>

Ontario

Éducation juridique Communautaire Ontario (CLEO) : un répertoire des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario (comprend à la fois les cliniques juridiques communautaires géographiques et les cliniques juridiques communautaires spécialisées, p. ex., Black Legal Action Centre, Injured Workers Community Legal Clinic) https://www.cleo.on.ca/sites/default/files/book_pdfs/ontariofr.pdf

Les rapports annuels des cliniques communautaires individuelles contiennent habituellement des données démographiques sur les utilisateurs.

Québec

Sous la rubrique « Trouver un centre » sont indiqués les centres de justice communautaire de chaque région : [Québec - Chaudière-Appalaches - Centres de justice de proximité | Centres de justice de proximité \(justicedeproximite.qc.ca\)](http://justicedeproximite.qc.ca)

Les rapports annuels des cliniques communautaires individuelles de chaque région contiennent des renseignements démographiques assez cohérents sur les utilisateurs, p. ex., le type de contact (téléphone, en personne), la façon dont ils ont entendu parler du centre, le niveau de revenu, l'âge, le niveau de scolarité, le sexe, la région, le type d'enquête juridique, la langue, p. ex., pour la ville de Québec :

https://www.justicedeproximite.qc.ca/wp-content/uploads/2019/06/Rapport_annuel_CJPQC_2019-Sansmarques-compressed.pdf ou pour la Mauricie : https://www.justicedeproximite.qc.ca/wp-content/uploads/2019/06/Rapport_annuel_CJP-Mau_2019-compressed.pdf

Nouveau-Brunswick

Il n'y a pas de renseignements précis qui appuie la sensibilisation dans les régions éloignées du Nouveau-Brunswick. Deux emplacements pour la prestation de l'aide juridique sont :

Fredericton Legal Advice Clinic : <http://frederictonlegaladviceclinic.ca/>

Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick (droit pénal et certains cas de droit familial) [Accueil - \(legalaid-aidejuridique-nb.ca\)](http://legalaid-aidejuridique-nb.ca). Le plan stratégique de la Commission est présenté ici, mais il n'aborde pas la question de la prestation dans les régions éloignées : [Strategic-Plan-strategique-2021-2024.pdf \(legalaid-aidejuridique-nb.ca\)](http://legalaid-aidejuridique-nb.ca/Strategic-Plan-strategique-2021-2024.pdf)

Nouvelle-Écosse

Les cliniques servent généralement à fournir des renseignements et des conseils juridiques. Voici la représentation réelle de l'aide juridique offerte par les bureaux d'aide juridique :

<https://www.nslegalaid.ca/fr/bureaux-de-laide-juridique/>

Certaines statistiques sur les services figurent dans le rapport annuel 2019-202, aux pages 19 à 21, 24, 29, 32 et 35 à 36 : <https://www.nslegalaid.ca/wp-content/uploads/2020/10/2019-20-Annual-Report-Approved-September-18-2020.pdf>

Île-du-Prince-Édouard

Aucun programme clinique. Emplacement des services d'aide juridique à l'adresse suivante : [Français | 211 PEI](#)

Terre-Neuve-et-Labrador

Emplacement des services d'aide juridique à l'adresse à l'adresse suivante :
<https://www.legalaid.nl.ca/contact.html>

Yukon

Aucun programme de clinique. Les services d'aide juridique seront décrits sur le site Web suivant de la Yukon Legal Services Society : <https://legalaid.yk.ca/>

Territoires du Nord-Ouest

Les cliniques d'aide juridique sont décrites dans le rapport annuel 2019-2020 de la Commission d'aide juridique des Territoires du Nord-Ouest aux pages 18 et 29 du lien suivant. Des statistiques sélectionnées sur les services sont présentées aux pages 22 à 27. <https://www.justice.gov.nt.ca/en/files/legal-aid-commission/Annual%20Reports/2019-2020%20Annual%20Report.PDF>

Nunavut

Les trois cliniques d'aide juridique du Nunavut sont décrites ici : <http://nupli.ca/index.php/legalaid>

ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTREVUE

Administration : _____

Répondant : _____ Rôle : _____

Préambule : Clarifier les termes « rural » et « éloigné » (voir la note de bas de page).

Partie A : Description des consommateurs de services, de leurs besoins et des défis à relever dans les régions rurales et éloignées de votre administration	
1	Données démographiques : Quelles sont les caractéristiques démographiques des personnes qui ont accès à l'aide juridique dans les régions rurales et éloignées de votre province/territoire, et quels types de défis doivent-ils relever? Poser des questions supplémentaires sur les femmes, les clients autochtones, les personnes âgées, les immigrants). D'autres groupes minoritaires spécifiques qui font face à de plus grands défis dans les régions rurales/éloignées?
2	Besoins juridiques : Quels sont les besoins juridiques des clients de l'aide juridique dans les régions rurales et éloignées de votre province/territoire? (demander des précisions : différences selon les types de consommateurs identifiés à la Q.1); questions juridiques même si elles ne sont pas couvertes par l'aide juridique. Y a-t-il des différences dans le niveau de sensibilisation aux droits et aux procédures d'accès à la justice pour certains groupes?
3	Langue : Dans quelle mesure les clients de l'aide juridique qui parlent une langue officielle minoritaire ou une langue autochtone ont-ils besoin de services dans la langue de leur choix dans les régions rurales et éloignées de votre province/territoire?
4	Accès/Technologie : Quel type de clients dans votre province/territoire a le plus de difficultés à accéder aux services et/ou à la technologie? Quelles raisons sont à l'origine de ces difficultés? Quels types de pratiques sociales et/ou culturelles entravent les efforts d'accès à la justice? (demander des précisions : différences selon les types de consommateurs identifiés à la Q.1)
Partie B : Description de la prestation des services et des problèmes dans les collectivités rurales et éloignées de votre administration	
1	Gamme de services : Quels sont les types de services juridiques et sociaux (y compris les organismes bénévoles) offerts aux clients de l'aide juridique vivant dans les collectivités rurales et éloignées de votre province/territoire, et comment sont-ils conçus pour répondre aux défis et aux exigences des consommateurs décrits dans la partie A? (p. ex., certains

	<p>services sont-ils spécialisés dans la prestation de services aux types de consommateurs identifiés à la question A-1, ou ont-ils des stratégies de sensibilisation proactives pour les mettre en contact avec de tels services?)</p> <p>Quelles politiques, le cas échéant, créent des obstacles pour les clients potentiels qui cherchent de l'aide?</p>
2	<p>Gamme de services : Parmi les services mentionnés à la Q. 1, lesquels pourraient le plus efficacement compléter ou remplacer la représentation juridique? (p. ex., systèmes d'aiguillage vers les services sociaux, services juridiques à la carte, VIJ par l'entremise des bibliothèques publiques et d'autres stratégies de distribution de l'information, « guichets uniques »; autres initiatives communautaires. Projets pilotes novateurs ou collaborations avec d'autres services sociaux ou de santé?).</p>
3	<p>Langue minoritaire : Dans quelle mesure les services peuvent-ils être fournis aux clients de l'aide juridique dans une langue officielle minoritaire ou une langue autochtone dans les régions rurales et éloignées de votre province/territoire?</p>
4	<p>Organisation/financement de la prestation : Quelles sont les difficultés que doivent surmonter les régimes d'aide juridique afin de fournir des services juridiques dans les régions rurales et éloignées de votre province/territoire. Quelles initiatives ont été mises en place pour inciter/aider les avocats de l'aide juridique à fournir des services dans ces régions? (examiner cette question non seulement en général, mais aussi pour les avocats qui servent des groupes de clients spécifiques; examiner les situations où les deux parties ont besoin de représentation ou d'assistance; examiner les pratiques de recrutement des facultés de droit pour encourager la prestation de services en milieu rural)</p>
5	<p>Organisation/financement de la prestation : Quels sont les coûts associés à la prestation des services d'aide juridique dans les régions rurales de votre province/territoire comparativement aux centres urbains ou quel est le financement affecté à la prestation de ces services? La pandémie de COVID-19 a-t-elle eu une incidence sur ces coûts ou ce financement? Avez-vous des exemples de mécanismes innovants de prestation de services juridiques dans votre administration?</p>
6	<p>Technologie : Quels sont les types de technologie dans votre province/territoire mise à la disposition des clients de l'aide juridique qui vivent dans les régions rurales et éloignées pour accéder à l'aide juridique et au système judiciaire? Quels sont les plus grands défis technologiques? Y a-t-il des applications d'accès à la justice en milieu rural qui sont couramment utilisées dans votre province ou territoire?</p>
7	<p>Technologie/Internet : Le financement du gouvernement et/ou les initiatives des entreprises privées dans votre administration ont-ils augmenté l'accès à l'Internet dans les régions rurales, et si oui, quelle a été leur incidence sur la prestation de l'aide juridique? Dans quelle mesure des améliorations ont-elles été apportées, en particulier dans les collectivités autochtones?</p>

8	Technologie : Y a-t-il eu des changements dans le type de technologie utilisé par les régimes d'aide juridique pour fournir des services juridiques à distance aux clients de l'aide juridique dans votre province/territoire? Pour quels types d'affaires ou de cas la technologie à distance fonctionne-t-elle bien/peu bien?
9	Technologie : Si (à la question 8) il y a eu des changements, quelle a été l'incidence de ces technologies sur la relation entre les avocats de l'aide juridique, le personnel de l'aide juridique et leurs clients dans votre province/territoire?
10	Surveillance/évaluation : Des recherches suffisantes sont-elles entreprises et/ou des systèmes de données adéquats sont-ils disponibles pour une surveillance et une évaluation efficaces de la prestation de services dans les régions rurales et éloignées aux groupes cibles mentionnés au point A-1. Si ce n'est pas le cas, quels sont les besoins prioritaires? Des distinctions sont-elles faites entre « rurales » et « éloignées »?
Partie C : Incidences de la pandémie de COVID-19 dans votre administration	
1	Coûts : Quelle incidence la pandémie de COVID-19 a-t-elle eue sur les coûts associés à la prestation des services d'aide juridique ou le financement affecté à la prestation de ces services dans les régions rurales comparativement aux centres urbains dans votre province/territoire?
2	Accès aux services : Quelle incidence la pandémie de COVID-19 a-t-elle eue sur l'accès aux services d'aide juridique et aux tribunaux pour les personnes qui vivent dans les régions rurales et éloignées de votre province/territoire?

Les définitions suivantes de « rural » et « éloigné » sont proposées à titre indicatif :

Population rurale : personnes vivant dans ou en dehors des villes et des municipalités hors de la zone de navettage des zones urbaines comptant 10 000 personnes ou plus.

Collectivités éloignées : les collectivités seront considérées comme éloignées en fonction du degré d'isolement qu'elles présentent par rapport aux autres collectivités. La disponibilité de moyens de transport commerciaux entre les collectivités sera un facteur déterminant.

Elles sont tirées de la p. 15 du rapport suivant, qui renvoie à son tour à des sources provenant d'autres documents :

Centre international pour la réforme du droit criminel et la politique en matière de justice pénale (CIRDC). Enhancing Access to Justice for Women Living in Rural and Remote Areas of British Columbia: Reviewing Practices from Canada and Abroad to Improve Our Response. Eileen Skinnider et Ruth Montgomery. (2019) [BCLF-WA2J-Report-Final.pdf \(icclr.org\)](https://www.icclr.org/BCLF-WA2J-Report-Final.pdf)