

Un examen qualitatif des problèmes d'ordre juridiques graves auxquels se heurtent les Canadiens d'origine chinoise

dans les régions du Grand Victoria et du Grand Vancouver (Colombie Britannique)

Inter-Cultural Association of Greater Victoria



Greater Victoria
Local Immigration
Partnership



Inter-Cultural
Association
of Greater Victoria

March 2025

*Les opinions exprimées dans ce rapport sont celles des auteurs et ne représentent pas
nécessairement les vues de le ministère de la Justice du 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.

Nous vous demandons :

- de faire preuve de diligence raisonnable pour veiller à l'exactitude du matériel reproduit;
- d'indiquer le titre complet du matériel reproduit et le nom de 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 à l'adresse suivante : www.justice.gc.ca.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2025

Un examen qualitatif des problèmes d'ordre juridiques graves auxquels se heurtent les Canadiens d'origine chinoise dans les régions du Grand Victoria et du Grand Vancouver (Colombie Britannique)

J4-189/2025F-PDF

ISBN 978-0-660-79543-0

Table des matières

Reconnaissance territoriale	5
Responsable de la recherche.	6
1 Résumé	7
2 Introduction	9
2.1 Contexte des enquêtes sur les besoins juridiques	9
a. « Quelles sont les bonnes personnes qu'il faut écouter? »	9
b. Série d'études — Un examen qualitatif des problèmes d'ordre juridique graves.....	10
c. Données démographiques de base sur le Grand Vancouver et le Grand Victoria	10
2.2 Questions de recherche	11
3 Méthodologie	12
a. Termes employés dans le cadre l'étude.....	12
b. Avis concernant l'étude : Rien ne se fera pour nous sans nous	12
c. Recrutement	13
d. Procédures d'entrevue.....	13
e. Analyse	13
4 Constatations.....	14
4.1 Profil démographique des participants.....	14
4.2 Types de problèmes juridiques graves.....	17
4.3 Stratégies de résolution des problèmes juridiques	18
a. Stratégies de recherche de l'information	18
b. Stratégies de résolution d'un problème juridique	19
4.4 Conséquences économiques, sociales et en matière de santé	24
a. Conséquences sur la santé	24
b. Conséquences sociales.....	25
c. Conséquences économiques	26
4.5 Obstacles à l'accès à la justice.....	26
a. « Endurer », une barrière culturelle	26
b. Statut d'immigrant et vulnérabilités intersectionnelles connexes	27
c. Langue et confiance dans l'information traduite	28
d. Manque d'information	28
e. Temps et coûts	30

f.	Perception quant aux chances de réussite	30
4.6	Autres facteurs ayant une influence sur les expériences et les résultats	31
a.	Genre	31
b.	Autonomie.....	32
c.	Problèmes juridiques multiples et conséquences graves.....	32
4.7	Recommandations concernant les services du gouvernement et les services d'aide (juridique).....	33
5	Analyse.....	35
5.1	Points saillants de la recherche	35
5.2	Culture, langue et stratégies juridiques dans un contexte marqué par des préjugés	36
5.3	Un système de justice hors de portée.....	37
6	Références	40
7	Ressources	42

Reconnaissance territoriale

La présente recherche a été menée sur les territoires traditionnels non cédés des Salishs de la côte. En tant que nouveaux arrivants et colons, nous sommes des visiteurs non invités sur cette terre et nous reconnaissons avec respect les nations Songhees, Esquimalt, Tsartlip, Tseycum, Tsawout, Pauquachin et T'Sou-ke, ainsi que les nations Musqueam, Squamish et Tsleil-Waututh, dont les relations historiques avec la terre se poursuivent encore aujourd'hui. Dans le but de créer des relations solides et respectueuses, nous nous engageons à travailler en partenariat avec toutes les communautés autochtones afin de réduire les conséquences persistantes de la colonisation au moyen de notre travail auprès des nouveaux arrivants.

Nous tenons à remercier le ministère de la Justice du Canada pour le financement qu'il a bien voulu nous accorder.

Responsable de la recherche

L'**Inter-Cultural Association of Greater Victoria (ICA)** offre des services aux nouveaux arrivants (immigrants et réfugiés), notamment des services d'établissement et d'intégration, des services de traduction et d'interprétation, des cours de langue anglaise, des services d'encadrement, des services d'aide et d'orientation en matière de recherche d'emploi, des services de jumelage de bénévoles ainsi que des services de soutien par les pairs. En outre, elle offre des services de sensibilisation et d'éducation dans la communauté au moyen de programmes artistiques, et tient des ateliers de développement communautaire sur la lutte contre le racisme, le multiculturalisme, la sensibilisation à la diversité, l'immigration et les droits de la personne.

Le **Greater Victoria Local Immigration Partnership (GVLIP)** est un programme de l'ICA. Grâce à l'écoute, l'information, la recherche, l'établissement de liens et la collaboration dans le cadre de projets et d'activités communautaires, nous favorisons les partenariats avec les administrations locales, les employeurs, les éducateurs, les professionnels de santé et les organismes de logement afin de créer une communauté accueillante, équitable, inclusive, juste et bien connectée, dans laquelle chacun a la possibilité de s'épanouir, d'apprendre, de vivre, de travailler et de jouer en toute sécurité.

Équipe de recherche

- Florentien Verhage, Ph. D., chercheuse principale
- Robin McGeough, chercheur
- Hanna Kontomyrova, soutien à la recherche

Équipe consultative

- Gayle Nye
- Gilbert Cheung
- Grace Wong Sneddon
- Liz Li
- Nora Butz
- Solomon Wu

Nous sommes reconnaissants aux répondants d'avoir participé à cette étude, de nous avoir confié leurs histoires et de nous avoir aidé à comprendre les stratégies juridiques et les besoins juridiques des Canadiens d'origine chinoise.

1 Résumé

Cette étude a été conçue pour recueillir de l'information auprès des communautés sino-canadiennes du Grand Victoria et du Grand Vancouver afin de mieux comprendre leur expérience lorsqu'elles sont confrontées à des problèmes juridiques graves. Vingt participants, tous des immigrants d'origine chinoise, ont soulevé les points principaux suivants :

Obstacles à l'accès à la justice

- Le manque d'information (85 %) et le manque de temps (58 %) étaient les principaux obstacles à l'accès à la justice.
- Les participants ont demandé d'obtenir un meilleur accès à l'information traduite, autre que les brochures de présentation, mais ont également exprimé leur inquiétude quant à la perte de renseignements importants lors de la traduction.
- La moitié des participants ont hésité à demander de l'aide, estimant que les attentes culturelles au sein de la communauté chinoise les incitaient à endurer un problème juridique grave plutôt que de chercher de l'aide. C'était particulièrement le cas lorsqu'ils étaient victimes de discrimination et de harcèlement.
- Le genre et le statut d'immigrant étaient des facteurs intersectionnels qui ont affecté la capacité de certaines personnes à avoir accès à la justice.
- Les participants craignaient que le système de justice canadien ne réponde pas à leurs besoins, car il compte peu de représentants ayant une proximité culturelle avec eux (par exemple, des personnes issues de l'immigration, parlant anglais avec un accent, d'origine chinoise ou ayant d'autres antécédents semblables).

Stratégies de recherche de l'information

- Les renseignements en ligne (68 %) et les renseignements obtenus auprès de la famille et des amis (58 %) étaient les deux principales sources d'information utilisées par les participants, bien que ces renseignements n'aient été considérés que comme étant « plutôt utiles ».
- Les services gouvernementaux ou juridiques dotés de systèmes de messages automatisés en ligne et ayant de longs délais ont été perçus comme étant hors de portée et souvent comme une solution non viable à un problème.
- Les participants préféraient les conseils hors ligne fournis par des experts juridiques multilingues et des travailleurs communautaires ayant une proximité culturelle avec eux.

Stratégies en matière de recours judiciaire

- Les problèmes juridiques complexes portant sur des conflits familiaux ont été le plus souvent résolus au moyen du recours au système de justice officiel (89 %).
- Les problèmes liés à la discrimination n'étaient généralement pas résolus au moyen des voies juridiques officielles.

Conséquences liées aux problèmes juridiques

- Le fait d'être confronté à un problème juridique grave a eu des conséquences sur la vie des participants et a aggravé leur état de santé, a provoqué un stress excessif, de l'anxiété et de la dépression et a augmenté le besoin de recourir à des services de santé (95 %).
Les conséquences sociales, telles que la perte d'un réseau social, ont été le plus souvent signalées par des femmes (92 %).
- La préservation de l'autonomie et du choix tout au long du processus est importante, car elle contribue au sentiment de dignité et d'importance de la personne.

2 Introduction

2.1 Contexte des enquêtes sur les besoins juridiques

a. « Quelles sont les bonnes personnes qu'il faut écouter¹? »

Le système de justice canadien est en crise, comme en témoignent les retards importants dans l'ensemble du système de justice, l'augmentation des coûts de l'aide juridique, l'admissibilité limitée à l'aide juridique et le fait que de nombreuses communautés se sentent exclues du système de justice (Farrow 2024). Faisant appel aux membres de la profession juridique pour trouver des solutions en collaboration avec d'autres secteurs, M. Farrow fait valoir ce qui suit :

[Traduction]

« [C]'est le **public** [...] qui doit être au centre de l'attention lorsqu'il s'agit de comprendre les problèmes actuels en matière de justice afin de trouver des solutions appropriées, innovantes, efficaces, accessibles et justes [...] **Ce sont ces voix, et d'autres encore, qu'il faut écouter** pour comprendre les problèmes juridiques de la vie quotidienne auxquels les personnes sont confrontées et le contexte social dans lequel elles éprouvent ces problèmes, surtout les personnes les plus vulnérables et celles qui ont le moins accès à la justice. » (Farrow 2024, p. 8 et 9, **gras ajouté**)

Interroger « directement les personnes au sujet des problèmes avec lesquels elles doivent composer dans leur vie quotidienne et qui peuvent avoir une dimension juridique » est important, car cela aide les gouvernements et les décideurs politiques à élaborer de nouvelles politiques et de nouveaux programmes juridiques (Savage et McDonald 2022, p. 4).

Dans l'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques (ECPJ) de 2021, l'approche adoptée était axée sur la personne, et plus de 20 000 résidents des provinces canadiennes, choisis au hasard, ont répondu à l'enquête. Selon l'enquête, 34 % des Canadiens ont dit avoir éprouvé au moins un problème juridique au cours des trois années ayant précédé l'enquête et, bien qu'une grande majorité (90 %) ait jugé qu'il était important de résoudre le problème qu'ils avaient connu, seuls 33 % des répondants ont fait appel au système de justice officiel pour obtenir une solution. Le manque de connaissances, exprimé de diverses manières (p. ex., ne pas savoir que quelque chose pouvait être fait au sujet du problème, ne pas savoir à qui s'adresser, etc.), est l'obstacle le plus souvent mentionné par les personnes confrontées à des problèmes juridiques graves. Le coût élevé (37 %) ou l'utilité (41 %) ont également été mentionnés par les répondants pour justifier pourquoi ils n'avaient pas communiqué avec un avocat (Savage et McDonald, 2022).

Les enquêtes antérieures sur les besoins juridiques menées au Canada ont montré que les personnes socialement défavorisées sont plus susceptibles d'être confrontées à de multiples problèmes juridiques graves (Currie, 2009, 2016), d'où l'importance particulière de les écouter (Farrow, 2024).

Cette petite étude qualitative présente les opinions de l'une de ces communautés : les Canadiens d'origine chinoise vivant dans la région du Grand Vancouver ou du Grand Victoria.

¹ Farrow 2024, p. 8.

b. Série d'études — Un examen qualitatif des problèmes d'ordre juridique graves

En 2020-2021, le ministère de la Justice du Canada (Justice Canada) a invité plusieurs communautés à entreprendre une série de petites études qualitatives portant sur l'expérience des populations minoritaires, telles que les populations 2ELGBTQI+, les Canadiens noirs, les personnes handicapées, les immigrants et les populations autochtones. L'une de ces petites études, intitulée « Un examen qualitatif des problèmes d'ordre juridique graves auxquels se heurtent les immigrants dans les agglomérations de Victoria et de Vancouver (Colombie-Britannique) », a été réalisée par cette équipe de recherche (Verhage, 2022). Une autre étude a été réalisée en 2024 auprès de personnes âgées vivant en Ontario². Des rapports sur trois autres populations sont en cours de rédaction : les populations musulmanes, les populations juives et les Canadiens d'origine chinoise.

Dans le cadre de cette étude, un petit nombre de Canadiens d'origine chinoise ont été recrutés pour participer à un entretien approfondi d'une heure et demie afin de leur permettre de raconter leur histoire et de suivre attentivement leur expérience lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes juridiques graves. Cette étude qualitative complète l'EPJC et nous permet de comprendre comment les obstacles à la justice entravent la volonté des participants de résoudre un problème juridique complexe.

c. Données démographiques de base sur le Grand Vancouver et le Grand Victoria

Vancouver est une grande région métropolitaine située sur la partie continentale de la Colombie-Britannique. Selon le recensement de 2021, la région du Grand Vancouver compte plus de 2,6 millions de résidents dont une majorité se considère comme étant racisée (55 %). Le Grand Victoria est la capitale de la Colombie-Britannique; sa population est majoritairement blanche (78 %) et il est composé d'un noyau urbain relativement petit entouré d'une marge rurale plus importante. Il est situé sur l'île de Vancouver, ce qui rend cette région moins accessible et moins bien connectée au reste de la province et des services que Vancouver. Pour connaître les données démographiques sur ces régions, veuillez consulter la figure 1.

² Il est possible de consulter ces études sur le site Web du ministère de la Justice du Canada à l'adresse suivante : <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/enquete-survey.html>

Figure 1 - Aperçu de la population de Grand Vancouver et de Grand Victoria (Statistique Canada, 2023)

	Grand Vancouver		Grand Victoria	
	# Nombre	% Pourcentage	# Nombre	% Pourcentage
Population totale	2 607 010	100 %	388 475	100 %
Population racisée	1 420 270	55 % de la population totale	64 775	17 % de la population totale
Origine chinoise	512 260	36 % de la population racisée (20% de la population totale)	17 385	26 % de la population racisée (5 % de la population totale)
Population immigrante	1 089 180	42 % de la population totale	73 345	19 % de la population totale
Lieu de naissance Chine	204 825	19 % de la population immigrante (8 % de la population totale)	6 480	9 % de la population immigrante (2 % de la population totale)

2.2 Questions de recherche

L’objectif de la présente étude était de comprendre les types de problèmes juridiques auxquels les personnes d’origine chinoise sont confrontées dans leur vie quotidienne au Canada, d’analyser les méthodes qu’elles utilisent pour résoudre ces problèmes et d’examiner les conséquences économiques, sociales, physiques et mentales liées au fait qu’elles doivent composer avec ces problèmes juridiques. À cette fin, nous avons interrogé vingt personnes d’origine chinoise vivant sur l’île de Vancouver et dans la région du Grand Vancouver. Les questions posées dans le cadre de la recherche étaient les suivantes :

- 1) Quels types de problèmes juridiques graves avez-vous éprouvés?
- 2) Comment avez-vous essayé de résoudre vos problèmes et quel a été le résultat de ces efforts?
- 3) Avez-vous fait appel au système de justice officiel pour résoudre vos problèmes?
- 4) Quels obstacles avez-vous rencontrés lorsque vous avez essayé d’obtenir des renseignements et des conseils juridiques pour résoudre vos problèmes?
- 5) Quelles ont été les conséquences économiques, sociales, physiques et mentales de ces problèmes sur vous (et votre famille)?

3 Méthodologie

a. Termes employés dans le cadre l'étude

Problèmes juridiques graves : Un problème ou un litige avec quelqu'un, tel qu'un propriétaire, un voisin, un membre de la famille, une entreprise ou un service du gouvernement, qui n'est pas facile à résoudre. Les personnes étaient admissibles, peu importe qu'elles aient eu recours au système de justice officiel et qu'elles aient résolu ou non le problème juridique auquel elles étaient confrontées.

Canadiens d'origine chinoise : Les personnes considérées comme étant d'origine chinoise pouvaient participer à cette étude. Elles pouvaient posséder différentes nationalités et/ou différents statuts d'immigration, c'est-à-dire qu'elles pouvaient être des citoyens canadiens nés au Canada ou des citoyens canadiens naturalisés. Il pouvait s'agir aussi de résidents permanents ou de résidents temporaires ayant diverses autres nationalités.³

Statut de résident temporaire et statut de résident permanent (RP) : L'expression « résident permanent » s'applique aux personnes qui ont immigré légalement au Canada, mais qui ne sont pas encore des citoyens canadiens. Les travailleurs qualifiés, les immigrants parrainés par un membre de leur famille et les réfugiés bénéficient tous d'un statut de RP à leur arrivée. L'expression « résident temporaire » désigne les travailleurs étrangers temporaires ou les étudiants internationaux. Les résidents temporaires ont souvent moins accès aux services offerts que les résidents permanents et les citoyens.

b. Avis concernant l'étude : Rien ne se fera pour nous sans nous

Les deux principaux chercheurs dans le cadre de l'étude étaient de race blanche et d'origine européenne (l'un est né au Canada, l'autre est un immigrant). Afin de garantir le caractère équitable des procédures, la mise en œuvre de la recherche, l'analyse des données et l'établissement des rapports, un comité consultatif composé de six personnes qui se sont identifiées comme étant d'origine chinoise a été créé. Les membres du comité consultatif ont été sélectionnés en fonction de leurs liens avec les communautés chinoises locales, de leur expertise et du fait qu'ils représentaient diverses identités intersectionnelles. Les membres du comité consultatif ont été rémunérés pour le temps qu'ils ont consacré à l'étude.

L'équipe consultative a examiné les documents d'étude et a formulé des recommandations. Elle a examiné l'avant-projet, l'analyse des données ainsi que la version finale du présent rapport, et a formulé des conseils à cet égard.

Pour garantir la confidentialité, l'équipe consultative n'a pas eu accès aux noms des participants, aux données brutes, aux notes d'entrevue, aux enregistrements et aux transcriptions des entrevues. Les membres du comité consultatif ne pouvaient pas participer à l'étude.

³ Les Canadiens d'origine chinoise se sont installés en Colombie-Britannique, sur le territoire des Nuuchah-nulth, en provenance de tous les continents depuis leur première arrivée en 1877 (Musée canadien chinois, 2025). Les Canadiens d'origine chinoise vivent en Colombie-Britannique depuis plusieurs générations, et sont arrivés de Chine, de Malaisie, de Taïwan, de Hong Kong, de l'île Maurice, d'Afrique du Sud et de bien d'autres pays.

c. Recrutement

Pour inviter les participants, des affiches numériques et physiques ont été diffusées en anglais, en chinois simplifié et en chinois traditionnel. Une page Web multilingue consacrée à la recherche comprenait des renseignements détaillés sur le projet, de l'information sur le recrutement et sur la conception de la recherche. Il était clairement précisé dans l'information relative au recrutement que des services d'interprétation seraient offerts pendant l'entrevue.

Les participants éventuels ont été invités à répondre à un questionnaire court leur demandant leurs coordonnées et quelques données démographiques afin de déterminer leur admissibilité et de garantir une certaine diversité dans les marqueurs identitaires des participants sélectionnés. Sur les 27 participants éventuels, 21 ont demandé de participer à une entrevue. Sur les 21 demandes reçues, une seule a été rejetée, parce qu'elle semblait être une fraude, et 20 entrevues ont été réalisées.

d. Procédures d'entrevue

Entre octobre 2024 et janvier 2025, un total de 20 entrevues ont été réalisées auprès de personnes d'origine chinoise vivant dans le Grand Vancouver (10 entrevues), dans le Grand Victoria (8 entrevues) et à Nanaimo (2 entrevues). Les participants ont reçu une lettre d'information et ont signé une lettre de consentement. Tous les participants ont été rémunérés pour le temps qu'ils ont consacré à l'étude. Seize entrevues ont été menées par Teams et cinq ont été réalisées en personne. Huit entrevues ont été réalisées avec l'aide d'un interprète. Toutes les entrevues ont été enregistrées avec l'autorisation des participants.

Les entrevues étaient semi-structurées et ont été menées en tenant compte des traumatismes subis et selon une approche axée sur les points forts. Les questions n'étaient pas axées sur les détails des incidents de violence ou d'abus, mais sur la manière dont les personnes avaient géré le problème juridique. Les entrevues ont duré entre 1 et 2 heures.

De nombreuses questions étaient ouvertes, mais certaines étaient à choix multiples ou proposaient des options sur une échelle de Likert. À la fin de chaque entrevue, les participants ont été invités à répondre à une série de questions démographiques. Immédiatement après l'entrevue, l'enquêteur a consigné dans une grille d'enquête toutes les questions à choix multiples, les questions sur l'échelle de Likert et les questions démographiques. Les notes d'entrevue et les transcriptions des enregistrements audio ont été sauvegardées pour assurer le suivi des questions ouvertes.

e. Analyse

Les questions ouvertes consignées dans les notes d'entrevue et les transcriptions audio ont été regroupées dans des thèmes principaux. Des thèmes ont été déterminés pour chacune des sections principales de l'entrevue :

- les types de problèmes et les principaux facteurs qui contribuent aux problèmes;
- Les stratégies de résolution des problèmes;
- Les obstacles à l'accès à la justice qui sont perçus et les résultats;
- Les conséquences économiques, sociales et en matière de santé qui découlent des problèmes juridiques.

4 Constatations

Le présent rapport repose sur vingt entrevues approfondies réalisées auprès de personnes d'origine chinoise en Colombie-Britannique. L'étude visait à présenter les expériences vécues par ces vingt personnes afin de nous permettre de comprendre les difficultés auxquelles les personnes d'origine chinoise peuvent être exposées lorsqu'elles sont confrontées à des problèmes juridiques graves.

4.1 Profil démographique des participants⁴

La description ci-après est fondée sur des données globales recueillies auprès de 19 participants. Pour certaines questions démographiques, le nombre total de réponses (n) est inférieur à 19, ce qui signifie que certains participants ont choisi de ne pas répondre à la question. Voir aussi la figure 2.

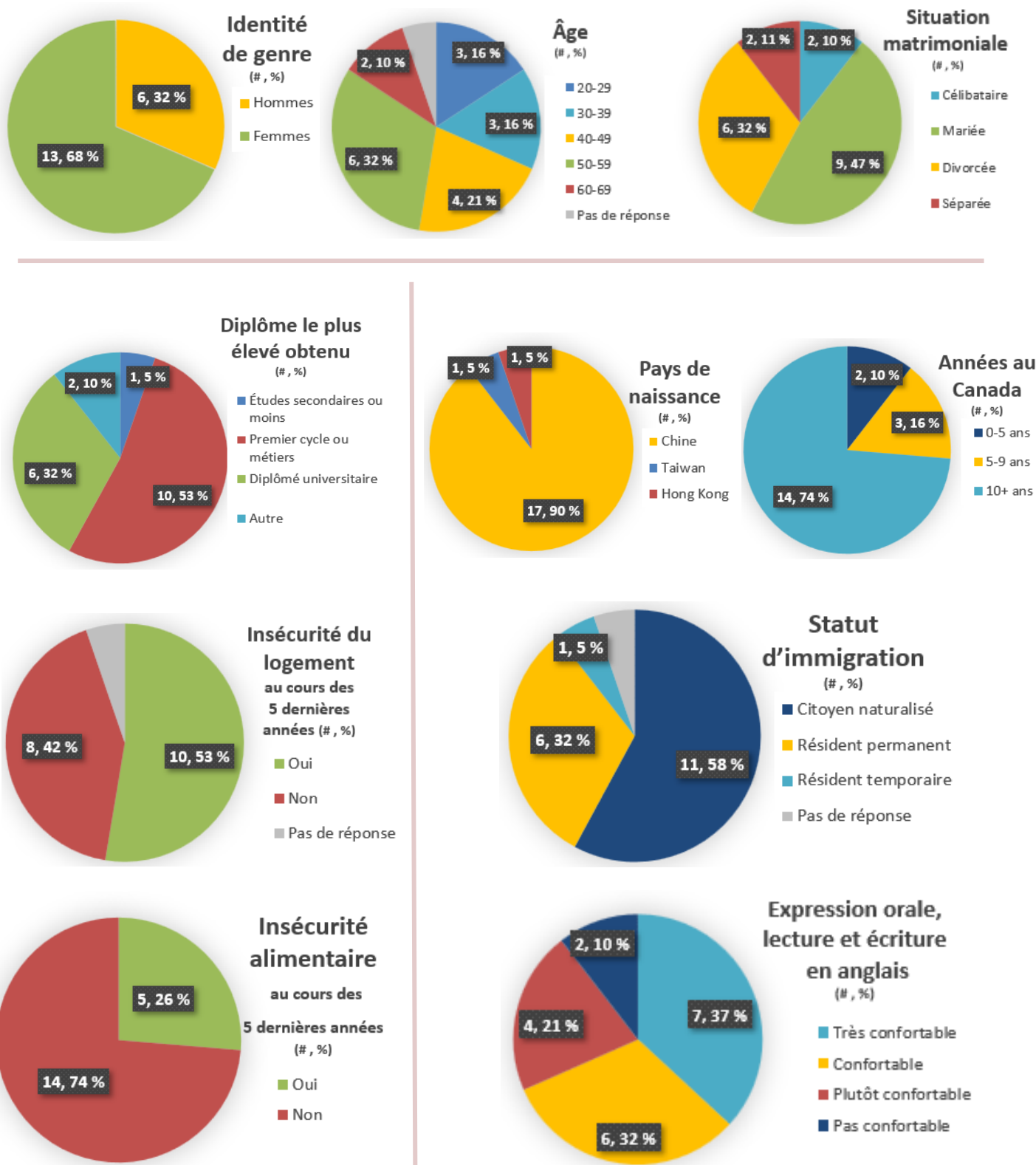
- **Genre et orientation sexuelle** : treize participantes (68 %) se sont identifiées comme étant des femmes et six participants (32 %) se sont identifiés comme étant des hommes. Aucun participant ne s'est identifié comme personne trans. Trois des femmes se sont identifiées comme étant bisexuelles ou allosexuelles.
- **Âge et handicap** : les participants étaient âgés de 28 à 66 ans, avec une moyenne de 44 ans. Treize (68 %) avaient entre 30 et 60 ans, deux avaient plus de 60 ans et trois avaient moins de 30 ans. En général, les femmes étaient plus jeunes (moyenne de 33 ans) que les hommes (moyenne de 52 ans). Deux participants ont déclaré avoir un handicap.
- **Situation matrimoniale** : neuf (47 %) des participants étaient mariés ou vivaient en union libre, six (32 %) étaient divorcés ou séparés, deux étaient célibataires. En moyenne, la taille du ménage des participants était de 2,6 personnes (fourchette = 1 à 6).
- **Catégorie d'immigration et statut actuel d'immigration** : toute personne d'origine chinoise pouvait participer, mais tous les participants étaient des immigrants. Douze participants se sont installés au Canada en tant qu'immigrants économiques (60 %), cinq sont arrivés en tant que résidents temporaires et deux sont venus dans la catégorie familiale. En ce qui a trait à la citoyenneté, 11 participants ont actuellement la citoyenneté canadienne (58 %).
- **Nombre d'années au Canada** : au moment de l'entrevue, 14 participants vivaient au Canada depuis plus de dix ans (74 %). Deux participants étaient de nouveaux arrivants et vivaient au Canada depuis moins de cinq ans.
- **Pays de naissance et langue maternelle** : tous les participants sauf deux (89 %) sont nés en Chine, l'un à Taïwan, l'autre à Hong Kong. Tous sauf un (95 %) avaient le mandarin comme langue maternelle; un seul parlait le cantonais.
- **Compétences linguistiques** : seize participants (84 %) ont indiqué qu'ils parlaient le mandarin à

⁴ Sur les vingt participants, une personne a communiqué des renseignements en tant que tierce personne qui aide les autres à résoudre un problème juridique. Comme ce participant n'a pas parlé de son expérience personnelle, ses renseignements démographiques n'ont pas été inclus dans ce profil démographique.

la maison, un parle le cantonais et trois ont déclaré qu'ils parlaient l'anglais aussi à la maison. Huit participants ont demandé l'aide d'un interprète pour l'entrevue. Treize participants (68 %) ont déclaré se sentir à l'aise ou très à l'aise pour parler anglais et être capables de bien communiquer pour ce qui est de leurs besoins, ou de communiquer comme un locuteur dont la langue maternelle est l'anglais. Quatre ont déclaré être assez à l'aise et capables de se faire comprendre dans des situations simples, deux ont déclaré qu'ils n'étaient pas à l'aise de parler anglais et qu'ils auraient du mal à se faire comprendre.

- **Niveau d'instruction et travail :** dix participants (53 %) ont déclaré être titulaires d'un diplôme de premier cycle ou d'une école de métiers, six étaient titulaires d'un diplôme d'études supérieures (32 %) et un n'avait pas terminé ses études secondaires. Douze participants (63 %) étaient employés à temps plein, à temps partiel ou étaient des travailleurs autonomes. Quatre participants étaient des étudiants et deux étaient des personnes au foyer. Un participant était au chômage et à la recherche d'un emploi, et un autre était à la retraite.
- **Logement et sécurité alimentaire :** dix participants (53 %) ont déclaré qu'au cours des cinq dernières années, ils avaient connu une certaine insécurité en matière de logement, par exemple : ils craignaient de ne pas pouvoir payer leur loyer ou leur hypothèque, de devoir déménager pour occuper un logement plus petit ou d'être expulsés. Certains ont déclaré avoir vécu avec des amis ou de la famille ou avoir séjourné dans un refuge ou une maison de transition pendant un certain temps. La plupart des participants (74 %) n'avaient pas connu d'insécurité alimentaire au cours des cinq dernières années, sauf cinq d'entre eux : ils ont dû sauter des repas, dépendre de banques alimentaires ou de leur famille et de leurs amis pour se nourrir.

Figure 2 – Résumé démographique des participants



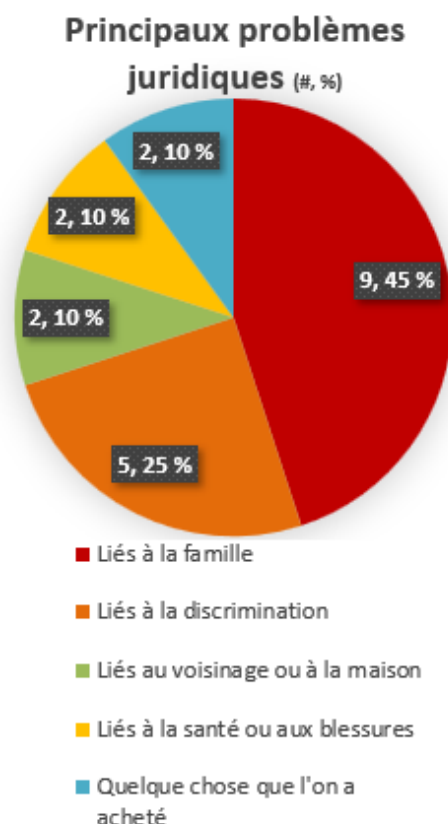
4.2 Types de problèmes juridiques graves

Les vingt participants interrogés ont signalé au total 44 problèmes juridiques. Treize participants (65 %) ont déclaré avoir rencontré plusieurs problèmes juridiques en même temps ou successivement, et plusieurs de ces problèmes étaient liés. Par exemple, dans de nombreux cas, les personnes victimes de violence domestique ont connu des problèmes juridiques multiples : elles ont déclaré qu'elles ont subi de la violence familiale, qu'elles ont eu des problèmes de divorce et de garde d'enfants qui ont fait en sorte qu'elles ont été en rapport avec la police en tant que victimes de ces violences; par conséquent, certaines de ces personnes ont également connu une insécurité en matière de logement.

Si l'on tient compte de ces problèmes juridiques multiples et complexes, on constate qu'il existe 20 cas principaux distincts (dont dix cas de problèmes multiples connexes) répartis en cinq catégories (voir figure 3) :

Figure 3 – Problèmes juridiques principaux

- **Problèmes liés à la famille (9)**
Ils comprennent des problèmes, tels que la violence familiale, le harcèlement, le divorce, les problèmes de garde d'enfants, les rapports avec la police en tant que victime ou suspect et les problèmes de logement lors d'une séparation.
- **Problèmes liés à la discrimination ou au harcèlement (5)**
Il s'agit notamment de la discrimination par des voisins, des propriétaires, des employeurs ou par un fournisseur de services ainsi que des rapports avec la police en raison de cette discrimination ou de harcèlement.
- **Problèmes liés au voisinage ou problèmes à la maison (2)**
Il s'agit notamment de problèmes liés au statut de locataire ou de propriétaire.
- **Problèmes liés à la santé ou aux blessures (2)**
Ils comprennent des problèmes liés à la gestion des suites d'un accident et aux conséquences sur la capacité de travailler.
- **Quelque chose que l'on a acheté (2)**
Il s'agit notamment des fraudes et des services d'assurance.



Les problèmes familiaux et les problèmes liés à la discrimination ou au harcèlement sont les deux problèmes juridiques complexes les plus souvent signalés par les participants.

4.3 Stratégies de résolution des problèmes juridiques

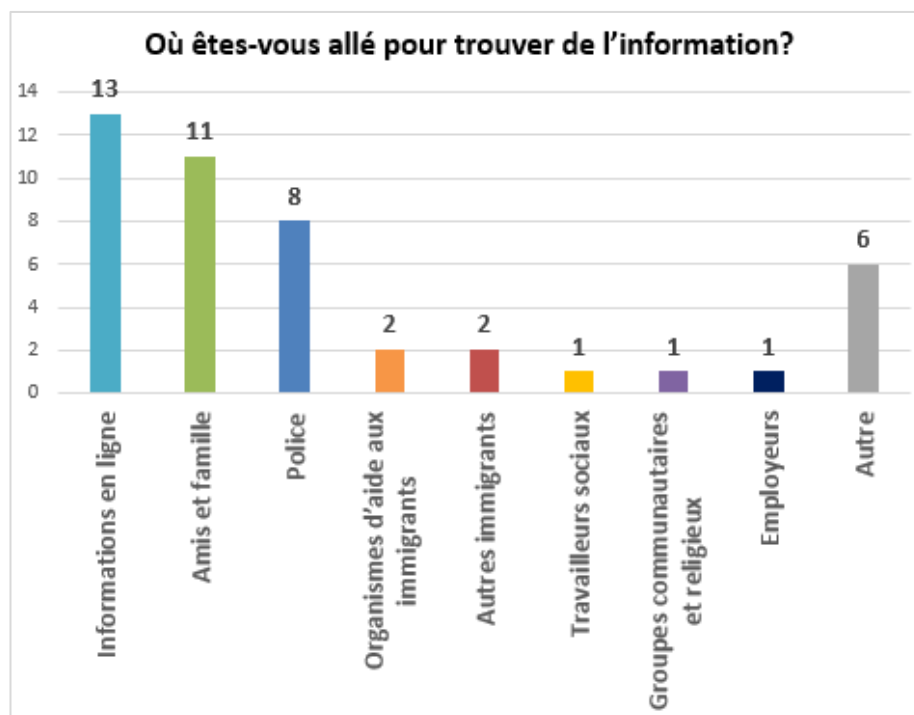
Lorsqu'ils ont été confrontés à des problèmes juridiques graves, comment les participants ont-ils trouvé des renseignements ou tenté de résoudre le problème, et dans quelle mesure l'aide qu'ils ont reçue a-t-elle été utile?

a. Stratégies de recherche de l'information

Les stratégies de recherche de l'information les plus populaires étaient de loin les suivantes (voir figure 4) :

- Recherche en ligne (13),
- Communication avec les amis et la famille (11),
- Réception de renseignements de la part des services de police après que l'on a vécu une situation d'urgence (8).

Figure 4 – Sources d'information

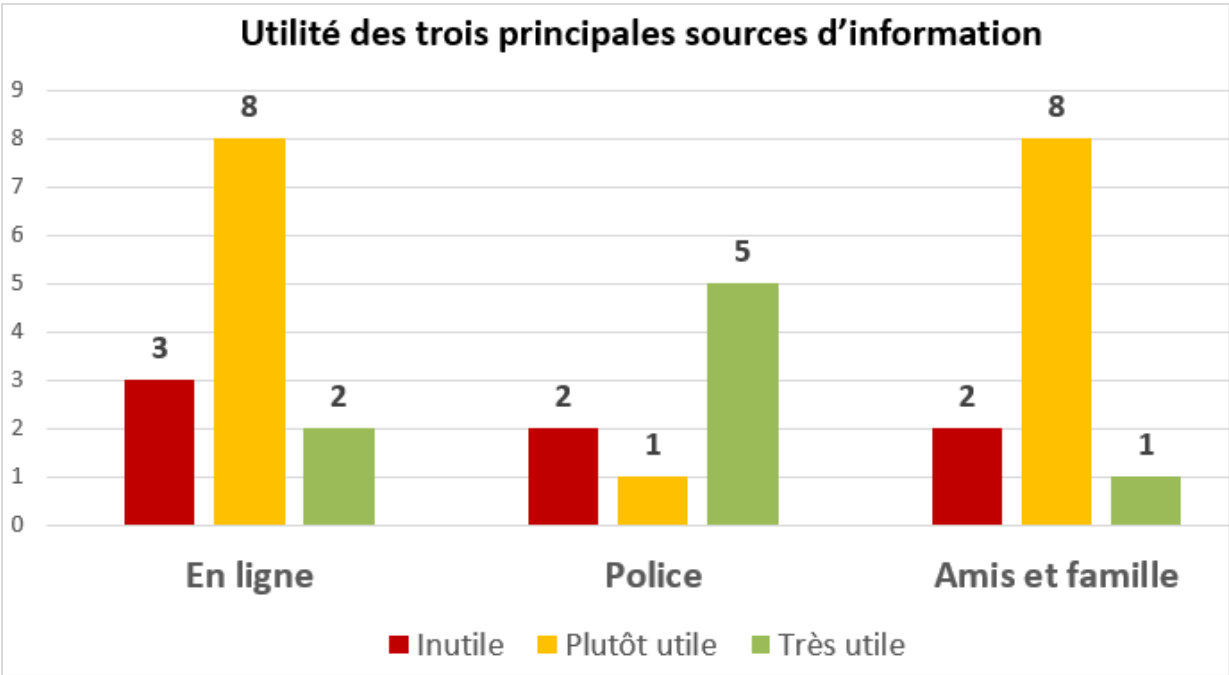


Les participants ont notamment indiqué qu'ils avaient obtenu des renseignements auprès de l'Insurance Corporation of BC (ICBC), d'une banque, du Tribunal des droits de la personne de la C.-B. et d'un conseil de copropriété⁵. Où

⁵ Un conseil de copropriété est l'organe élu qui gère une société de copropriétaires, qui possède un bien-fonds commun, conformément à la [Strata Property Act](https://www2.gov.bc.ca/gov/content/housing-tenancy/strata-housing/operating-a-strata/roles-and-responsibilities/strata-councils) de la Colombie-Britannique. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web suivant : <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/housing-tenancy/strata-housing/operating-a-strata/roles-and-responsibilities/strata-councils>

En ce qui concerne l'utilité des trois principales stratégies de recherche de l'information, l'information en ligne et l'information provenant de la famille et des amis ont été majoritairement jugées comme étant plutôt utiles, tandis que l'information reçue des équipes d'urgence de la police et des services d'aide aux victimes a été plus souvent jugée très utile (figure 5).

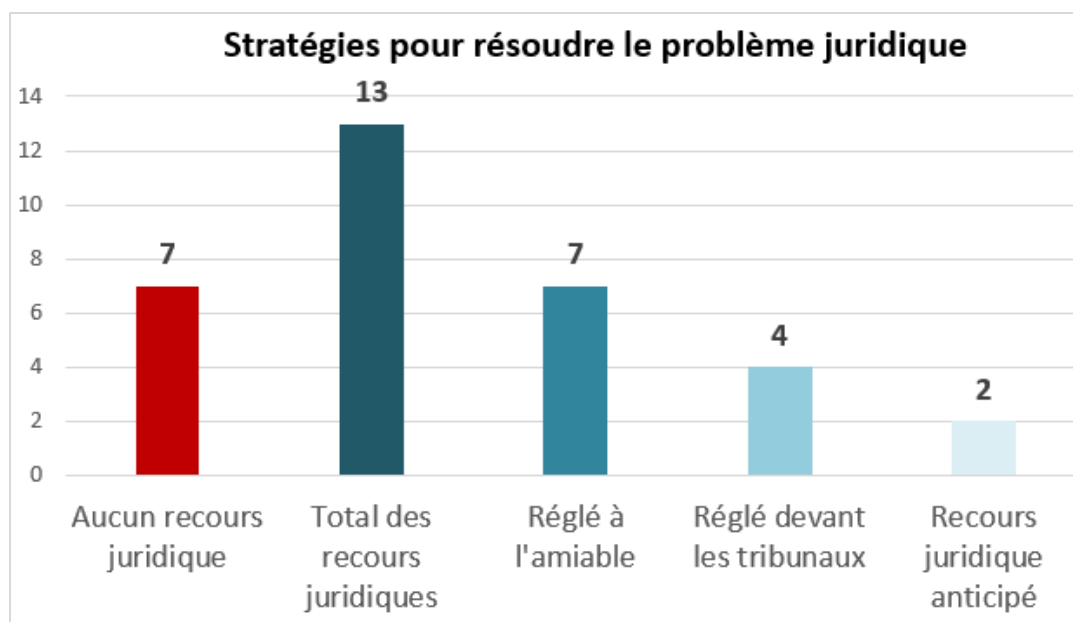
Figure 5 — Utilité de l'information



b. Stratégies de résolution d'un problème juridique

Sur les 20 participants, la majorité (65 %) a exercé un recours judiciaire : sept participants ont réglé leur litige à l'amiable, quatre ont saisi les tribunaux et deux étaient au tout début de la procédure (figure 6).

Figure 6 — Stratégies pour résoudre les problèmes juridiques



La plupart des personnes ayant été confrontées à des problèmes juridiques complexes ont exercé un recours judiciaire. En d'autres termes, sur les dix participants qui ont connu des problèmes juridiques complexes, huit ont exercé un recours judiciaire et deux n'en ont pas exercé. La complexité a été définie comme étant le fait d'être confronté à plusieurs problèmes juridiques liés en même temps.

Sept personnes *n'ont pas* exercé de recours judiciaire.

Recours judiciaire

La figure 7 présente une vue d'ensemble des participants qui ont exercé un recours judiciaire, le principal type de problème auquel ils ont été confrontés (y compris le nombre de problèmes connexes), le type de recours exercé et l'état d'avancement de leur dossier.

Huit des neuf (89 %) problèmes liés à la famille qui ont été signalés dans la présente étude ont été résolus grâce à une certaine forme d'aide juridique, tandis qu'un seul des cinq problèmes (20 %) liés à la discrimination a été résolu au moyen du système judiciaire officiel.

Parmi les sept personnes qui ont obtenu une résolution judiciaire de leur affaire, seules deux ont estimé que la résolution était très équitable, une a jugé qu'elle était plutôt équitable et cinq ont considéré qu'elle n'était pas équitable.

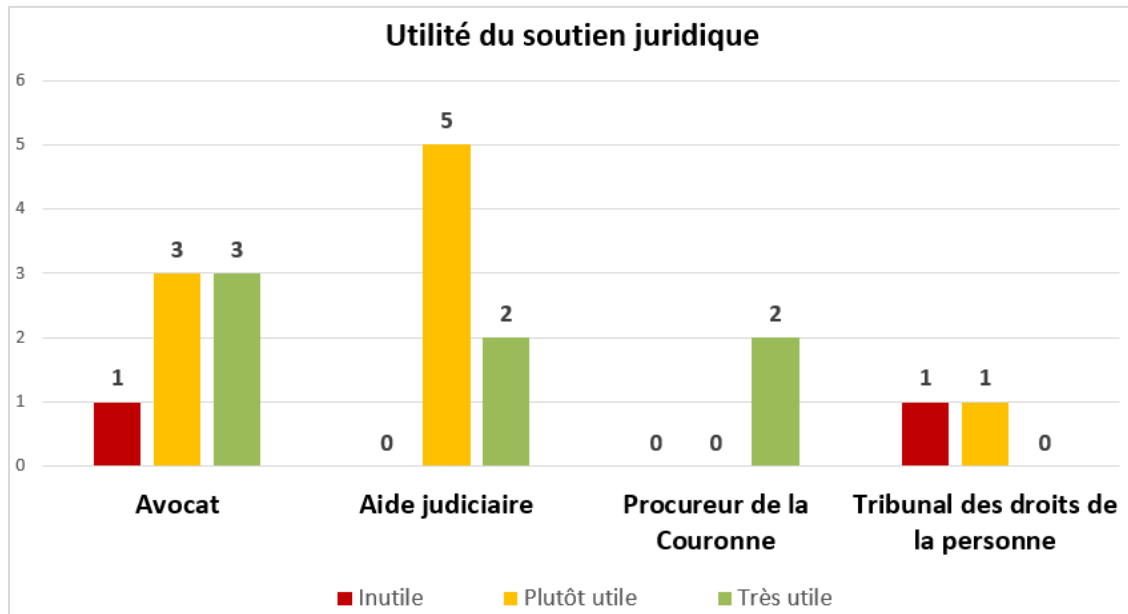
Figure 7- Type de problème juridique, recours judiciaire et situation du problème

Catégorie de problème principal	Nombre de problèmes juridiques	Type d'assistance juridique	Tribunal	Résolu?	Fermé?
Lié à la famille	5	Aide judiciaire	oui	non	non, en cours
Lié à la famille	4	Conseil de la défense	oui	oui	oui
Lié à la famille	2	Médiateur de l'aide juridictionnelle	oui	non	oui
Lié à la maison	1	Residential Tenancy Branch (RTB)	oui	oui	oui
Lié à la famille	4	Aide judiciaire	non	non	non, en cours
Liés à des blessures	3	Avocat	non	non	non, en cours
Lié à la famille	2	Aide judiciaire	non	oui	oui
Lié à la famille	2	Aide juridique Procureur de la Couronne	non	oui	oui
Lié à la discrimination	2	Insurance Corporation of BC (ICBC)	non	oui	oui
Lié à la famille	1	Aide judiciaire	non	oui	oui
Liés à des blessures	1	Avocat	non	oui	oui
Lié à la famille	1	Futur	n/a	n/a	n/a
Lié à la famille	1	Futur	n/a	n/a	n/a

Accès à l'aide : parmi les participants qui ont eu recours à la justice, six ont obtenu l'aide juridique et deux ont reçu les services d'un avocat. Deux ont communiqué avec un avocat de la Couronne ou un avocat de la défense, un a eu affaire à l'ICBC et un à la Resident Tenancy Branch. Trois d'entre eux se sont adressés au Tribunal des droits de la personne de la Colombie-Britannique, mais n'ont pas obtenu d'aide de sa part.

Parmi les participants qui ont exercé un recours judiciaire, la majorité (9) a eu des difficultés à avoir accès à l'aide juridique en raison d'obstacles liés au coût (7), à la langue (3) au temps (3).

Figure 8 – Utilité du soutien juridique



Utilité de l’aide : lorsque l’on examine la *nature de l’aide juridique* demandée et l’utilité de cette information (voir la figure 8), l’aide de l’avocat de la Couronne a toujours été considérée comme très utile. L’aide juridique est souvent considérée comme plutôt utile. Le fait de recevoir l’aide d’un avocat a donné lieu à un éventail plus large de réponses, allant de « très utile » à « pas utile ».

Il est intéressant de noter que le recours au Tribunal des droits de la personne n’a jamais été jugé très utile. Les participants ont indiqué que la difficulté de communiquer avec le Tribunal et les longs délais constituaient un obstacle.

[Traduction]

« Même lorsque vous envoyez un courriel, ils n’ont pas de réponse pour vous... ma sœur; elle a dit : “Oh non, vous savez, ce sont des gens très haut placés”. » Ils ne s’intéressent pas à votre petite affaire. » [Participante à la recherche]

« Comment pouvez-vous aider une famille si vous avez déjà fixé le délai entre un an et un an et demi...? Le choix offert au public n’est pas logique, parce que, si l’on tient compte de la réalité, les élèves à l’école sont victimes d’intimidation ou de discrimination au quotidien. Et vous [l Tribunal des droits de la personne] avez dit que c’est un soutien juridique pour une période allant d’un an à un an et demi... ce n’est pas du tout compatible. » [Participant à la recherche]

Pas de recours judiciaire — autres réponses et stratégies :

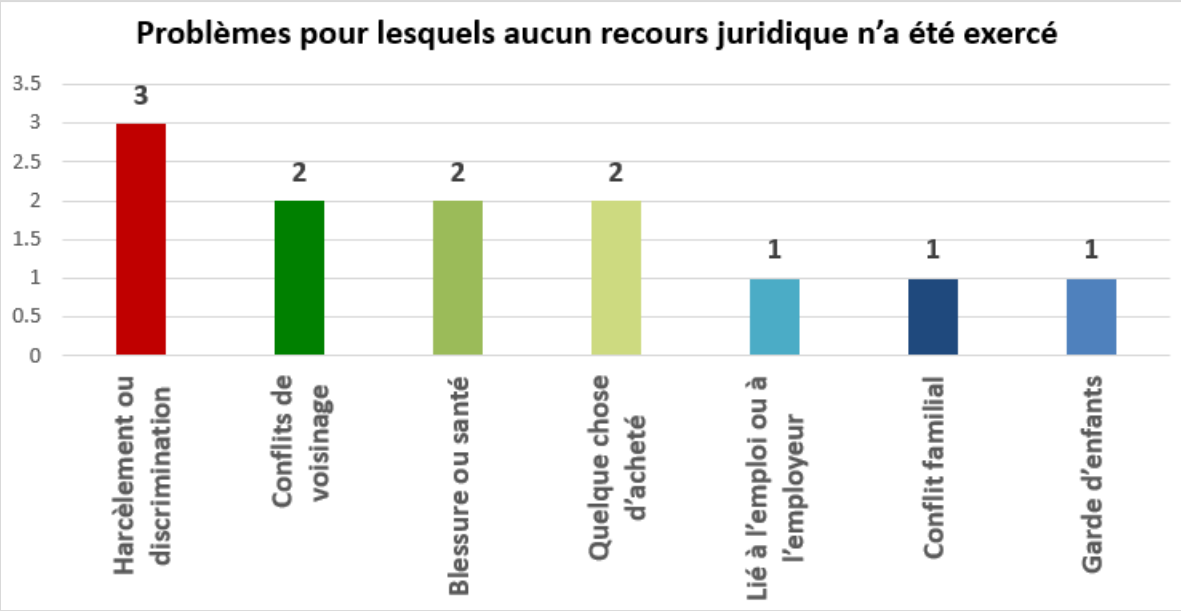
Les sept participants qui n’ont engagé aucune action judiciaire ont déclaré avoir rencontré douze problèmes d’ordre juridique, dont certains étaient liés. Certains participants ont exprimé un

sentiment d'isolement pour gérer à ces problèmes :

[Traduction]
« S'il s'agit d'une question personnelle, j'ai l'impression qu'il n'y a pas beaucoup d'aide en vue. En général, on te demande de régler ça par toi-même d'abord, mais c'est déjà compliqué, les relations personnelles, c'est difficile à gérer... Ton cœur peut être blessé, même s'il n'y a pas de blessure physique. Alors, on n'a pas demandé d'aide juridique. » [Participant à la recherche]

Les problèmes qui n'ont fait l'objet d'aucun recours judiciaire sont résumés à la figure 9 :

Figure 9 – Problèmes pour lesquels aucun recours juridique n'a été demandé



Les raisons invoquées pour ne pas avoir demandé d'aide juridique étaient que le coût d'une représentation par un avocat ne valait pas la peine par rapport à ce qui avait été perdu, ou encore que le processus était trop long ou inefficace. Un participant qui a été victime de discrimination a déclaré ce qui suit :

[Traduction]
« Peut-être que je pourrais en parler au gestionnaire, mais le gestionnaire est toujours du côté du superviseur, vous savez... C'est juste une perte de temps. Je peux le faire sur Internet ou ailleurs, mais je ne prends même pas la peine, je préfère me reposer. Vous savez, ils ne vont pas me battre physiquement, non. C'est simplement que, dans mon cœur, je ne me sens pas vraiment libre. » [Participant à la recherche]

Certaines de ces personnes ont adopté des approches différentes. Elles ont notamment utilisé un système de signalement interne, elles se sont adressées à un conseil de copropriété, à un conseil scolaire, à une banque; elles ont demandé des conseils en ligne, ont négocié avec la partie concernée ou ont fait appel à un ami pour qu'il joue le rôle de médiateur.

Accès à l'aide : les sept participants qui n'ont pas exercé de recours judiciaire ont tous déclaré avoir eu des difficultés à avoir accès à l'information, car elles ne savaient pas vers qui se tourner pour obtenir de l'aide. Les ressources les plus utilisées pour obtenir de l'aide sont les suivantes :

- les amis ou la famille (6)
- les ressources en ligne (4)

Quatre de ces personnes ont tenté de résoudre leur problème en négociant avec l'autre partie concernée.

Utilité de l'aide : aucun des participants qui n'ont pas exercé de recours judiciaire n'a estimé que l'information obtenue était très utile. La plupart ont jugé que l'information était :

- plutôt utile (5)
- pas du tout utile (2)

Parmi ceux qui ont négocié directement avec les parties concernées, trois ont indiqué qu'il ne s'agissait pas d'une stratégie efficace; pour l'un des participants, cela a été une certaine réussite.

Résolution des problèmes : pour la plupart des participants qui n'ont pas eu recours à la justice, le problème n'a pas été résolu et, dans trois cas, il perdure :

- non résolu (5)
- résolu (2)

[Traduction]

« C'est simplement le genre de problème que vous ne pouvez pas résoudre. La seule chose que vous pouvez faire, c'est de partir. C'est comme fuir, fuir un problème. Ce n'est vraiment pas le résoudre. » [Participant à la recherche]

4.4 Conséquences économiques, sociales et en matière de santé

Le fait d'être confronté à des problèmes juridiques graves peut avoir de lourdes conséquences sur la vie d'une personne. Parmi les vingt participants à l'étude, les conséquences sociales et en matière de santé ont été le plus souvent signalées. Près de la moitié des participants ont également mentionné des difficultés financières ou une insécurité en matière de logement après ou pendant la période où ils ont été confrontés au problème (voir la figure 10).

a. Conséquences sur la santé

Presque tous les participants ont signalé avoir éprouvé du stress (19), de l'anxiété, de la peur ou de la tristesse en raison des problèmes juridiques qu'ils ont rencontrés. L'aide médicale dont ils ont eu besoin à la suite d'une blessure, ou le soutien psychologique prolongé en raison d'un stress excessif, de dépression ou d'anxiété, figurent parmi les problèmes de santé les plus graves qui ont affecté leur bien-être. Les effets sur la santé mentale ont souvent été décrits comme étant l'atteinte portée à leur dignité humaine :

[Traduction]

« Psychologiquement, cela a jeté beaucoup d'ombre et exercé une grande pression sur moi. »

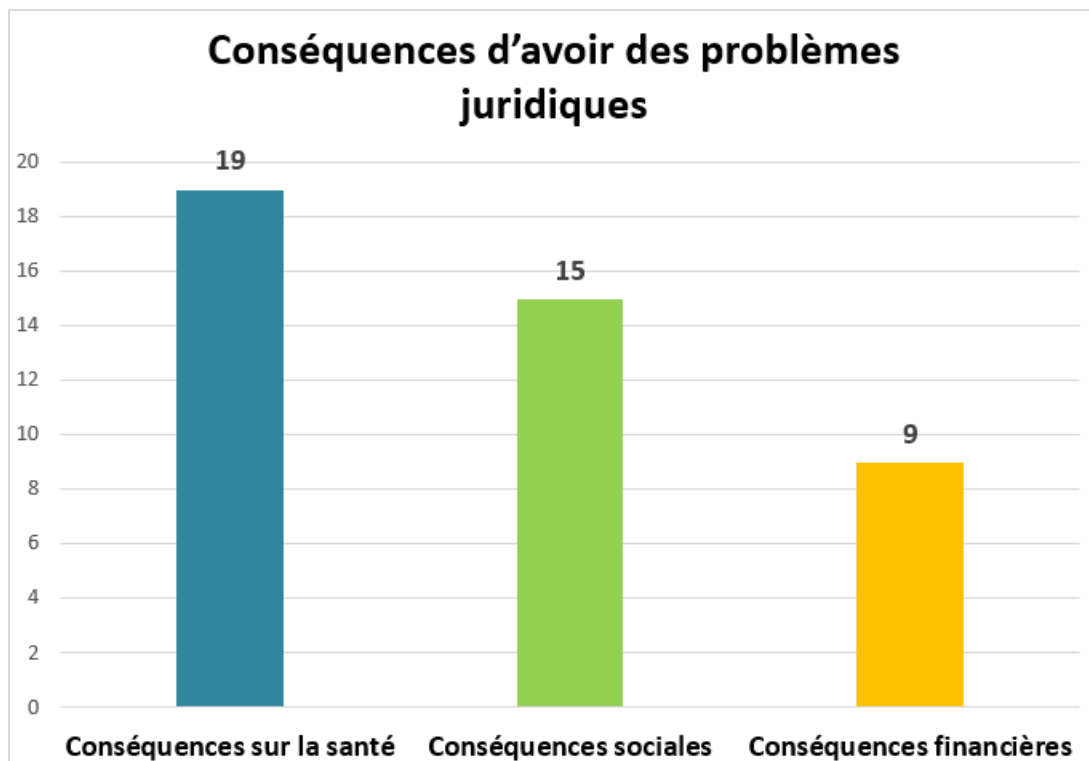
[Participant à la recherche]

« Je n'ai pas eu l'impression d'être humain depuis si longtemps. » [Participant à la recherche]

« J'ai l'impression de ne pas être une personne vivante... Et quand je repense à cette période, je crois que c'est là que mon état de santé était au plus bas, parce que je tombais malade tout le temps... quand je regarde en arrière maintenant, je sais que c'était à cause du stress. »

[Participant à la recherche]

Figure 10 - Conséquences d'avoir des problèmes juridiques



b. Conséquences sociales

Quinze répondants (75 %) ont estimé que les problèmes juridiques qu'ils ont vécus ont affecté leurs relations avec leur entourage, leurs amis et leur famille. L'isolement, c'est-à-dire l'absence d'amis ou de la famille, a également fait en sorte qu'il était beaucoup plus difficile de surmonter certains problèmes dès le départ. De nombreux participants ont mentionné que l'absence de famille a compliqué leur vie au Canada.

Il n'est pas surprenant que, dans les affaires de droit de la famille et les problèmes de garde qui comportent la perte d'un enfant, d'une famille ou d'une communauté, le sentiment de solitude était particulièrement fort. Dans ces cas, les problèmes de santé étaient également les plus graves.

Le genre semble avoir influencé les conséquences sociales subies par les participants : 92 % des femmes ont déclaré que leur vie sociale avait été affectée par le problème juridique qu'elles avaient rencontré.

c. Conséquences économiques

Près de la moitié des participants (9, soit 45 %) ont signalé des difficultés financières liées à leurs problèmes juridiques. Grâce à l'aide juridique, les frais juridiques réels sont restés faibles pour la plupart des personnes concernées. Le principal fardeau économique provenait plutôt de la perte d'un emploi (7 participants) ou de l'interruption des études (5 participants). Six personnes ont perdu leur logement et trois d'entre elles ont dû se rendre dans un refuge, tandis qu'une personne a été hébergée temporairement par des amis ou de la famille.

Les préoccupations financières et la perte de logement ont également compliqué la vie quotidienne des personnes et des familles. Les participants ont souligné que ces problèmes courants et « banals » étaient également importants dans le contexte d'un problème juridique :

[Traduction]

« Je ne veux pas quitter cette propriété [après un divorce]... parce que la garderie de mon bébé est juste au coin de la rue, à trois minutes à pied. Elle est encore petite et il est difficile pour moi de la faire inscrire dans une autre garderie. » [Participant à la recherche]

« Quand j'ai déménagé, j'ai réalisé qu'il était assez difficile de contacter une entreprise de déménagement et de gérer tout le processus, tout comme il était difficile d'obtenir certains renseignements relatifs à la location... et je dirais que, même si on les considère comme des détails, ils sont en fait essentiels à notre bien-être. » [Participant à la recherche]

4.5 Obstacles à l'accès à la justice

Les participants ont mentionné six principaux obstacles. Bien que chacun d'eux soit examiné séparément ci-après, de nombreux participants ont été confrontés à plusieurs obstacles connexes en même temps. Les obstacles qui concernent notre groupe de participants sont examinés en premier lieu (obstacles culturels, statut d'immigration, langue). Ensuite, il sera question des obstacles les plus communs aux différentes populations (manque d'information ou de connaissances, temps et coût, perception quant aux chances de succès). Les quatre principaux obstacles sont représentés à la figure 11.

a. « Endurer », une barrière culturelle

Dans la moitié des entretiens (10), le fait d'endurer les difficultés a été mentionné comme une attente culturelle au sein de la communauté chinoise. Il existe dans ces communautés une perception selon laquelle il vaut mieux ne pas créer de problèmes, porter sa souffrance en silence ou considérer certains problèmes comme étant de [TRADUCTION] « simples affaires familiales ». Cette idée qu'il faut endurer ce qui est douloureux dans sa vie peut amener les gens à éviter de chercher de l'aide auprès de leurs amis et de leur famille ou auprès des services juridiques et sociaux officiels.

[Traduction]

« Ce que j'ai vraiment constaté, c'est que, dans la culture asiatique, on aime endurer... quand on souffre, on endure, on ne cherche pas d'aide, on ne dit pas qu'on a besoin d'aide... et je pense qu'au fond, on veut vraiment demander de l'aide... appeler à l'aide, mais instinctivement, on se retient et on endure, et on souffre en silence. » [Participant à la recherche]

« Surtout pour les Chinois, nous voulons simplement être tranquilles et mener notre propre vie. » [Participant à la recherche]

« Il y a une sorte de contexte culturel [en Chine], qui pousse une personne à tout faire par elle-même. » [Participant à la recherche]

Certains participants ont remis en question cette idée de devoir endurer les difficultés, et ont encouragé les autres à demander de l'aide plus tôt et à ne pas avoir peur de le faire :

[Traduction]

« J'ai raté l'occasion de demander une aide immédiate aux personnes en qui j'avais le plus confiance... [Aujourd'hui] je dirais... n'hésitez pas à demander de l'aide aux personnes que vous connaissez bien et qui peuvent vous donner un coup de main. » [Participant à la recherche]

La désinformation ou le manque de confiance ont également été mentionnés comme constituant un frein à l'utilisation de l'information et des ressources gouvernementales :

[Traduction]

« Mais à l'époque, dans la communauté chinoise, nous pensions que, si le gouvernement intervenait, quelque chose ou quelqu'un risquait d'être enlevé... nous avons surtout la crainte que les enfants ne nous soient retirés. [C'est pourquoi] nous refusons de demande de l'aide. » [Participant à la recherche]

b. Statut d'immigrant et vulnérabilités intersectionnelles connexes

Le fait d'appartenir à un groupe privé d'équité, notamment en raison de différentes identités intersectionnelles, comme le fait d'être un immigrant racisé nouvellement arrivé, peut empêcher une personne d'intenter une action en justice ou même de reconnaître qu'elle est victime de tromperie :

[Traduction]

« C'est curieux, je n'ai jamais pensé à chercher une aide juridique. C'est probablement parce que nous sommes des immigrants et que nous ne voulions pas avoir d'ennuis... et aussi parce que nous ne savions pas vraiment par où commencer. » [Participant à la recherche]

« Ils n'osent pas agir... ils ont peur pour leur visa, et peut-être que le patron leur a dit "tu n'es pas compétent... on annule ton permis". » [Participant à la recherche]

« Comme je venais d'arriver au Canada, je ne connaissais pas grand-chose dans ce domaine... Et c'est assez facile pour une entreprise d'avoir des pratiques trompeuses et d'escroquer de l'argent aux gens. » [Participant à la recherche]

Plusieurs femmes ont également indiqué que le fait d'être une mère monoparentale nouvellement arrivée et d'être confrontée à un problème juridique grave affectait leur capacité à gérer le problème au point qu'à la fin elles n'avaient plus d'énergie pour s'en occuper pleinement :

[Traduction]

« J'étais tellement occupée à veiller à notre santé et à essayer de suivre les enfants dans leurs études que j'ai l'impression d'avoir été tout le temps en mode survie. Je n'avais plus vraiment d'énergie pour entrer dans les détails... Je me disais simplement que je ne pouvais pas m'effondrer. » [Participante à la recherche]

c. Langue et confiance dans l'information traduite

Dans six cas (30 %), la maîtrise de l'anglais, ou la capacité de comprendre des renseignements complexes se trouvant sur les sites Web officiels, a été explicitement signalée comme un obstacle à la justice. Toutefois, la langue et l'accessibilité à des renseignements fiables ont été des thèmes généraux que la majorité des participants ont mentionnés. Dans de nombreux cas, les participants ont indiqué qu'ils faisaient davantage confiance aux renseignements en anglais qu'aux ressources traduites. La plupart des participants (14) préféraient lire les renseignements en anglais ou choisissaient stratégiquement l'anglais :

[Traduction]

« C'est une question délicate, le mandarin serait sans doute le moyen le plus facile pour moi d'absorber l'information. Mais nous sommes au Canada, donc si vous voulez obtenir des renseignements plus précis, à jour et à temps, l'anglais est le seul choix. » [Participant à la recherche]

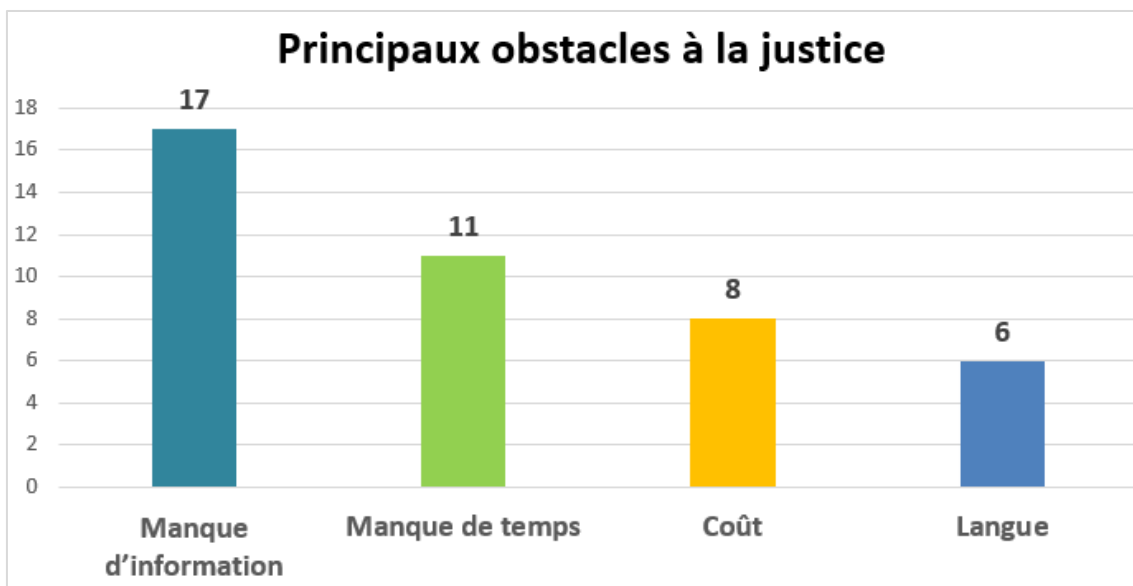
« L'information peut se perdre lors de la traduction, n'est-ce pas? Parce que l'anglais est essentiellement la source initiale. » [Participant à la recherche]

Même parmi les six participants qui ont mentionné la langue comme un obstacle à l'accès à l'information, une seule personne de ce groupe a déclaré qu'elle préférerait lire l'information en ligne en mandarin. Les autres ont indiqué préférer l'anglais pour les raisons évoquées plus haut.

d. Manque d'information

Une grande majorité, soit 17 participants (85 %), a déclaré avoir eu des difficultés à obtenir des renseignements au sujet de leur problème. Ils ont fait part de leur méconnaissance du système juridique canadien; ils ne savaient pas où aller, à qui s'adresser, quoi faire, ni même s'ils pouvaient faire quoi que ce soit; ils ne savaient pas quels services ni quelles organisations pouvaient les aider, ni comment interpréter les renseignements figurant sur les sites Web officiels du gouvernement.

Figure 11 – Principaux obstacles à la justice



La recherche d'information était compliquée par le fait que les personnes étaient submergées par le problème lui-même :

[Traduction]

« Il se passait tellement de choses à ce moment-là que j'avais vraiment du mal à savoir où il fallait aller pour obtenir des renseignements professionnels sur les démarches à suivre afin de régler ma situation. » [Participant à la recherche]

Un participant a expliqué que, dans certains cas, de simples renseignements préliminaires sont fournis dans des brochures rédigées en plusieurs langues, mais qu'il est nécessaire de communiquer des renseignements plus complexes :

[Traduction]

« Oui, elles [les brochures] permettent d'identifier le problème, mais quelles sont les étapes suivantes, si [vous] souhaitez mieux comprendre le problème et trouver une solution après avoir obtenu ces renseignements préliminaires superficiels... quelle est la prochaine étape pour mieux comprendre le problème? » [Participant à la recherche]

Il est important de lire attentivement les renseignements, surtout dans les cas où une mauvaise application des étapes et des procédures risque de compromettre l'ensemble du processus :

[Traduction]

« Oui, je ne pouvais que suivre les étapes et les instructions qu'ils m'avaient fournies. Et si je manquais une étape, je devais tout recommencer pour qu'ils réexaminent l'ensemble du dossier. Parfois, si je manquais une seule étape, je risquais de compromettre tout le dossier. » [Participant à la recherche]

e. Temps et coûts

Le facteur temps a été mentionné explicitement par 11 personnes comme étant un obstacle à la recherche d'information, et plus particulièrement à l'accès à une aide juridique. Par exemple, un participant a indiqué qu'il n'avait pas eu le temps ni la capacité de choisir le meilleur processus ou le meilleur avocat avant qu'il ne soit trop tard :

[Traduction]

« Je me concentrais sur ma guérison, mais pas tellement sur le fait de choisir l'avocat le plus compétent ou de voir les autres ressources offertes... et ensuite, c'était trop tard. » [Participant à la recherche]

En réponse à un manque de confiance dans un système de signalement interne de la discrimination sur le lieu de travail, un participant a noté qu'il s'agirait d'une perte de temps. Enfin, le facteur temps a été particulièrement mentionné au sujet de la procédure à suivre pour saisir le Tribunal des droits de la personne :

[Traduction]

« Comment aider une famille si le délai fixé pour aller devant le tribunal est d'un an et demi? » [Participant à la recherche]

Le roulement du personnel dans les services d'aide juridique a également été signalé par une personne comme étant un facteur qui allonge le temps nécessaire pour traiter une cause.

Le coût d'une action en justice a été particulièrement mentionné par huit personnes et constitue la réponse la plus fréquente à la question précise de savoir quels étaient les obstacles à l'accès à une aide juridique. Le coût était un obstacle en soi, ou il s'agissait aussi de l'importance des honoraires d'un avocat par rapport aux pertes financières subies par les personnes concernées. Le coût, le temps et la capacité pris ensemble peuvent particulièrement constituer un obstacle très difficile à surmonter :

[Traduction]

« La première chose qui me vient à l'esprit, c'est que cela va prendre beaucoup de temps et que cela va vous coûter très, très cher. Et clairement, dans ma situation, je n'avais ni l'énergie ni le temps de m'occuper de ce problème. » [Participant à la recherche]

f. Perception quant aux chances de réussite

Dans le cas précis de discrimination et de harcèlement, les participants étaient d'avis que leurs chances de succès étaient si faibles qu'il ne valait même pas la peine de poursuivre les démarches. De même, si le coût de la représentation juridique dépassait les pertes financières liées au problème juridique, les participants choisissaient de ne pas poursuivre l'affaire.

Plusieurs participants ont mentionné qu'ils craignaient que les avocats de l'aide juridique ne soient pas pris au sérieux devant les tribunaux, contrairement aux autres avocats. En outre, on craignait que le fait de parler une autre langue que l'anglais, ou d'être représenté par un avocat ayant un accent ou ne provenant pas d'un milieu canadien européen, puisse amener le tribunal à ne pas accorder la même importance aux arguments présentés. Les participants appréciaient le fait d'avoir un représentant qui

était proche d'eux sur le plan culturel, mais ils craignaient également que le système de justice n'accorde pas autant de reconnaissance à ces représentants, contrairement à eux.

4.6 Autres facteurs ayant une influence sur les expériences et les résultats

a. Genre

Type de problème : Les hommes et les femmes ont signalé des problèmes juridiques différents. Les 13 femmes ayant participé à l'étude ont signalé que les problèmes les plus fréquents étaient les conflits familiaux (7) et les contacts avec la police en tant que victime (5), suivis de problèmes liés au logement, à la discrimination, à la garde d'enfants et au voisinage (tous à 3).

Pour les six hommes ayant participé à l'étude, la discrimination était le problème le plus souvent mentionné (3), suivie par les problèmes avec les employeurs, les blessures et l'ICBC (2). Aucun des hommes n'a signalé de conflit familial ou de contact avec la police en tant que victime ou accusé comme étant l'un des problèmes juridiques qu'ils ont rencontrés; un homme a mentionné un conflit concernant la garde d'enfants.

Cette différence selon le genre dans les types de problèmes rencontrés correspond à notre étude de 2021 sur les besoins juridiques des immigrants (Verhage 2022). Bien que ces études soient de petite envergure, elles concordent avec les données qui montrent que les femmes immigrantes ont des besoins complexes lorsqu'elles sont confrontées au divorce et à la violence domestique (Fonteyne et al. 2024, Tabibi et al., 2018).

Genre et logement : Six femmes ont déclaré avoir perdu leur logement en raison des problèmes juridiques qu'elles ont rencontrés. En comparaison, un seul homme a déclaré avoir perdu son logement par suite de problèmes juridiques qu'il a rencontrés.

Genre et liens sociaux : Les femmes ont plus souvent demandé de l'aide à leurs amis et à leur famille lorsqu'elles étaient confrontées à un problème juridique : sept femmes (54 %) l'ont fait, alors qu'aucun homme n'a indiqué l'avoir fait. Les femmes ont également signalé davantage de conséquences sociales que les hommes : deux hommes (40 %) ont déclaré avoir vécu de l'isolement social. Douze femmes (92 %) ont indiqué que leurs problèmes juridiques avaient contribué à la perte de liens avec des amis ou des membres de la famille, ainsi qu'à un sentiment d'isolement :

[Traduction]

« Il y avait un certain préjugé contre les mères monoparentales... elles [les autres mères] ne le disaient pas, mais je sentais qu'elles ne voulaient plus avoir les mêmes relations avec moi, comme avant. » [Participante à la recherche]

Genre et santé : Toutes les femmes (13) et presque tous les hommes (6) ont déclaré avoir eu des problèmes de santé mentale en raison des problèmes juridiques auxquels ils ont été confrontés. Les problèmes de santé mentale ont été signalés de la même manière par les hommes et par les femmes, mais à la question de savoir s'il y avait eu des conséquences à la fois physiques *et* mentales, les femmes ont été beaucoup plus nombreuses à déclarer avoir été confrontées à ce genre de problèmes de santé complexes (10 femmes contre 2 hommes).

b. Autonomie

Dans de nombreux témoignages (13), l'importance de maintenir l'autonomie et le contrôle sur une situation et d'avoir son mot à dire est une préoccupation majeure des participants, qui est liée au sentiment de reconnaissance et de dignité :

[Traduction]

« Je ferai de mon mieux et je me battraï pour ma dignité et pour la justice. » [Participant à la recherche]

Cette volonté se traduit par le fait qu'ils travaillent fort pour maîtriser les problèmes qu'ils rencontrent et pour prendre le contrôle de la situation. Par exemple, un participant qui a été confronté à une longue période d'attente a fait part de son expérience : [TRADUCTION] « Je ne me contente pas d'attendre, je rassemble activement des renseignements et des connaissances. » Un autre participant s'est félicité d'avoir trouvé une aide juridique après qu'il s'est présenté en personne à un cabinet d'avocats, ce qui lui a permis d'être immédiatement orienté vers une aide juridique, alors que cette option ne semblait pas accessible autrement :

[Traduction] « Avant, j'avais à peine des connaissances juridiques, mais quand j'entreprends moi-même la démarche, j'ai le sentiment qu'ils sont toujours là pour m'aider. » [Participant à la recherche]

Le désir de conserver son autonomie se traduit également par le besoin de pouvoir faire ses choix et de ne pas se sentir soumis à un processus sans pouvoir intervenir :

[Traduction]

« Si j'ai le choix, j'aimerais comparer, voir [avec] qui je m'entends mieux, puis prendre une décision. » [Participant à la recherche]

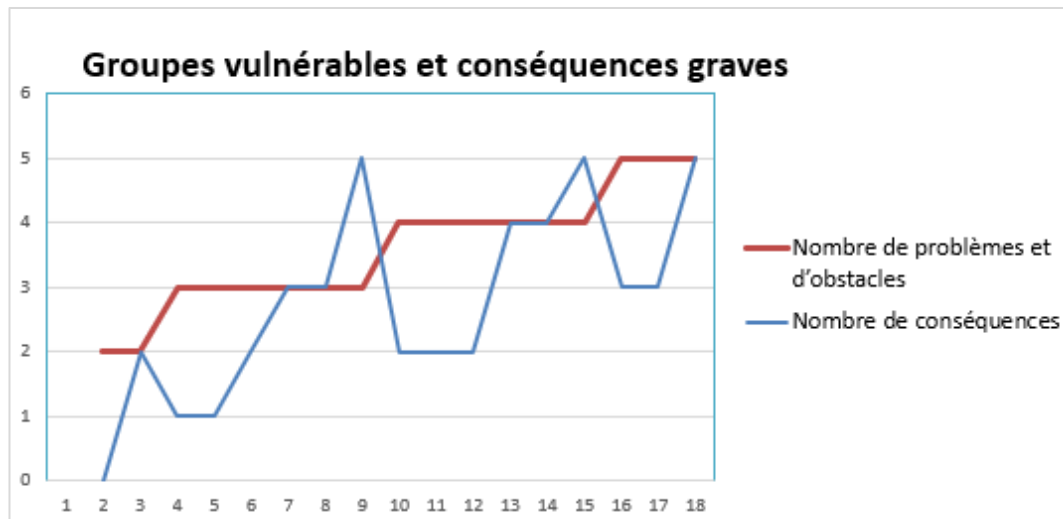
« J'ai le sentiment d'être un adulte responsable dans la société... et en tant que nouvel arrivant, je reconnais mon importance et je crois qu'on a besoin de moi quelque part dans la société. Je veux donc être physiquement et mentalement fort pour ma petite famille... pour le pays où j'ai choisi de vivre. » [Participant à la recherche]

c. Problèmes juridiques multiples et conséquences graves

Treize participants ont rencontré de multiples problèmes juridiques graves et, pour dix d'entre eux, ces problèmes étaient liés. Les participants les plus vulnérables, ceux qui ont connu un plus grand nombre de problèmes juridiques tout en étant confrontés à de multiples obstacles à l'accès à la justice, ont également signalé un plus grand nombre de conséquences graves sur les plans économique, social et de la santé (figure 12). Aux fins du suivi de ce facteur, il a été déterminé que les « conséquences les plus graves » comprenaient ce qui suit :

- Besoin de soins médicaux importants ou de consultation
- insécurité alimentaire et en matière de logement
- Être ou devenir parent seul
- Perte de la garde d'un enfant

Figure 4 – Groupes vulnérables et conséquences graves



4.7 Recommandations concernant les services du gouvernement et les services d'aide (juridique)

Pour réduire les obstacles liés aux problèmes juridiques graves et les conséquences de ceux-ci, les participants ont formulé les recommandations suivantes :

- Fournir des renseignements multilingues au sujet de la marche à suivre en cas de problèmes juridiques graves. S'adresser directement aux immigrants pour les informer des différences entre le système juridique canadien et celui de leur pays d'origine, en mettant l'accent sur les différentes voies légales.
- Veiller à ce que le système de justice (consultants, avocats, accompagnateurs et juges) et, de manière générale, les services d'aide juridique disposent de personnes qui parlent le mandarin et le cantonais, ainsi que de personnes qui comprennent les expériences des immigrants et qui ont une expérience vécue.
- Collaborer efficacement et utiliser d'autres points de contact (tels que les écoles et les services communautaires) en vue d'améliorer la compréhension des processus et du soutien gouvernementaux (comme le ministère du Développement des enfants et des familles [MDEF]).
- Veiller à ce que les personnes aient un accès direct à des professionnels qualifiés qui peuvent les écouter, leur fournir des renseignements et changer les choses (qu'il s'agisse de prestataires de services, de conseillers juridiques, d'accompagnateurs ou de personnes qui exercent d'autres fonctions), éventuellement par le biais d'un clavardage.
- Favoriser la responsabilisation, en particulier dans les cas de discrimination. Comprendre que, dans de nombreux cas, il faut [TRADUCTION] « plus qu'une simple éducation [de lutte contre le racisme] » [participant à la recherche] sur le lieu de travail et dans le système de justice

lui-même.

- Gérer les attentes et lutter contre la désinformation en utilisant efficacement les campagnes médias (sur les réseaux sociaux) afin d'informer le public sur le fonctionnement du système de justice et sur ce que l'on entend par procédure judiciaire.
- Sensibiliser les communautés au sujet des sources d'information fiables et sur la manière de déterminer si un prestataire de services juridiques (aide juridique, avocats) est efficace, compétent et est celui qui convient le mieux). Veiller à ce que les personnes comprennent les options qui s'offrent à elles et soient soutenues dans leur autonomie et leur prise de décision.
- Garantir un accès plus rapide à l'aide juridique en réduisant le temps d'attente et en améliorant l'accès.
- Fournir aux familles confrontées à des problèmes juridiques graves un soutien adapté aux parents et centré sur les enfants.
- Veiller à ce que des renseignements généraux sur la réinstallation ou d'autres renseignements juridiques connexes soient fournis. Par exemple, trouver des renseignements fiables sur la recherche d'un logement à louer, les camions de déménagement, le changement de district scolaire peut être crucial pour la santé mentale et la réinstallation d'une personne confrontée à un problème juridique grave.

5 Analyse

5.1 Points saillants de la recherche

Les immigrants d'origine chinoise vivant sur l'île de Vancouver et à Vancouver ont signalé les points principaux suivants :

Stratégies de recherche de l'information

- Les renseignements en ligne (68 %) et les renseignements obtenus auprès de la famille et des amis (58 %) étaient les deux principales sources d'information utilisées par les participants, bien que ces renseignements n'aient été considérés que comme étant « plutôt utiles ».
- Les services gouvernementaux ou juridiques dotés de systèmes de messages automatisés en ligne et ayant de longs délais ont été perçus comme étant hors de portée et souvent comme une solution non viable à un problème.
- Les participants avaient une préférence marquée pour les conseils en ligne fournis par des experts juridiques multilingues et des travailleurs communautaires ayant vécu une expérience semblable à la leur.

Obstacles à l'accès à la justice

- Le manque d'information (85 %) et le manque de temps (58 %) étaient les principaux obstacles à l'accès à la justice.
- Les participants ont demandé d'obtenir un meilleur accès à l'information traduite, autre que les brochures de présentation, mais ont également exprimé leur inquiétude quant à la perte de renseignements importants lors de la traduction.
- La moitié des participants ont hésité à demander de l'aide, estimant que les attentes culturelles incitaient les Canadiens d'origine chinoise à supporter un problème juridique grave plutôt que de chercher de l'aide. C'était particulièrement le cas lorsqu'ils étaient victimes de discrimination et de harcèlement.
- Le genre et le statut d'immigrant sont des facteurs intersectionnels qui ont affecté la capacité de certaines personnes à avoir accès à la justice.
- Les participants craignaient que le système de justice canadien ne réponde pas à leurs besoins, car il compte peu de représentants ayant une proximité culturelle avec eux (par exemple, des personnes issues de l'immigration, parlant anglais avec un accent, d'origine chinoise ou ayant d'autres antécédents semblables).

Stratégies en matière de recours judiciaire

- Les problèmes juridiques complexes portant sur des conflits familiaux ont été le plus souvent résolus au moyen du recours au système de justice officiel (89 %).
- Les problèmes liés à la discrimination n'étaient généralement pas résolus au moyen des voies juridiques officielles.

Conséquences liées à l'exposition aux problèmes juridiques

- Le fait d'être confronté à un problème juridique grave a eu des conséquences sur la vie des participants et a aggravé leur état de santé, a provoqué un stress excessif, de l'anxiété et de la dépression et a augmenté le besoin de recourir à des services de santé (95 %). Les conséquences sociales, telles que la perte d'un réseau social, ont été le plus souvent signalées par des femmes (92 %).
- La préservation de l'autonomie et du choix tout au long du processus est importante, car elle contribue au sentiment de dignité et d'importance de la personne.

5.2 Culture, langue et stratégies juridiques dans un contexte marqué par des préjugés

Dans le cadre de la présente étude, nous nous sommes entretenus avec vingt personnes d'origine chinoise. Elles nous ont fait part de la nécessité de mettre en place des stratégies plus efficaces de communication de l'information pour les personnes qui apprennent l'anglais et qui sont confrontées à des problèmes juridiques graves.

Tout d'abord, il faut davantage de traductions de meilleure qualité concernant les renseignements figurant sur le Web et dans des brochures, surtout lorsqu'il s'agit de renseignements complexes :

[Traduction]

« Je tiens donc à répéter que la fourniture des renseignements de base introductive est une très bonne chose, mais... nous avons également besoin de renseignements approfondis qui expliquent la marche à suivre ». [Participant à la recherche]

Les participants ont remarqué que, lorsqu'ils consultent des sites Web contenant des renseignements traduits, dès qu'ils cherchent à approfondir le sujet, il n'y a plus de traduction, ce qui désavantage les personnes qui apprennent l'anglais :

[Traduction]

« Peut-être que les deux premières pages du site Web sont traduites en mandarin. Mais si vous allez plus loin, vous devez avoir une bonne capacité de lecture et de recherche en anglais pour trouver la bonne réponse. » [Participant à la recherche]

En plus de demander un accès plus large et de meilleure qualité aux renseignements traduits, bon nombre de participants ont signalé leur méfiance à l'égard des traductions figurant sur les sites Web canadiens. Par exemple, ils se demandent si les renseignements traduits sont aussi à jour que les renseignements originaux en anglais.

Lors d'une discussion, des consultants qui créent des solutions numériques pour le partage de renseignements juridiques nous ont expliqué que la traduction de ces renseignements constitue un défi, car elle nécessite des mises à jour fréquentes, et qu'il est cher de maintenir une traduction de haute qualité. Souvent, les coûts de traduction ne sont pas inclus dans le budget prévu pour la mise à jour de sites Web. De plus, il est plus difficile de fournir en ligne des renseignements adaptés à un problème juridique complexe, et il faut souvent communiquer directement avec un avocat ou un professionnel du droit. En dépit de ces difficultés, de nombreuses ressources d'information juridique en

ligne en Colombie-Britannique n'offrent actuellement *aucune* option de traduction, même pour les renseignements de base. Legal Help BC, ClickLaw BC et la People's Law School sont toutes des ressources qui font un excellent travail de communication de renseignements juridiques, mais aucune d'entre elles ne fournit de renseignements traduits sur son site Web, ce qui indique qu'il y a matière à amélioration.

Deuxièmement, outre le fait que les renseignements en anglais sont considérés comme meilleurs que ceux offerts en mandarin ou en cantonais, les participants ont également indiqué qu'ils pensaient que les professionnels du droit anglophones d'origine européenne auraient plus de chances d'obtenir une issue favorable devant le tribunal.

Cela ne signifie pas que les Canadiens d'origine chinoise ne souhaitent pas une meilleure représentation culturelle parmi les professionnels du droit. Au contraire, les participants ont indiqué qu'ils préféreraient nettement avoir un représentant juridique qui leur soit proche sur le plan culturel :

[Traduction]

« Je pense que nous avons besoin d'avocats qui ont une expérience vécue, notamment des personnes issues des minorités. Il nous faut aussi une communauté de soutien composée de greffiers, d'agents de sécurité, de travailleurs sociaux, de personnes de soutien et d'interprètes formés à la résolution de ce genre de problèmes. » [Participant à la recherche]

Néanmoins, convaincus que le système de justice canadien manifeste les mêmes préjugés que ceux qu'ils observent dans leur vie quotidienne, les membres des communautés chinoises pourraient craindre de faire l'objet de préjugés anti-asiatiques et anti-immigrants dans le système de justice et choisir stratégiquement de se faire représenter par un avocat blanc anglophone pour cette raison.

Lorsqu'une personne d'origine chinoise constate que ses semblables n'ont pas la parole, elle peut ressentir le besoin de faire appel à une personne de l'extérieur de sa communauté pour qu'elle parle en son nom devant le tribunal, tout en se demandant si cette personne comprend vraiment son problème et peut réellement défendre ses intérêts. De nombreuses autres communautés racisées sont confrontées au même défi : trouver un équilibre entre le désir d'être entendu et le fait d'évoluer dans un système qui ne semble pas être à l'écoute.

Pour instaurer la confiance et éliminer les préjugés et les obstacles, il faudrait commencer par garantir aux communautés méritant l'équité, telles que les Canadiens d'origine chinoise, la possibilité de s'exprimer, d'être entendues dans l'ensemble du système de justice et d'avoir un accès équitable à la justice au Canada.

5.3 Un système de justice hors de portée

Ces dernières années, des processus et des ressources en ligne ont été créés expressément pour rapprocher le système de justice de l'utilisateur. Il y a eu un recours à la technologie numérique pour améliorer l'accès à la justice, en particulier pendant la pandémie de COVID-19 (Murray, 2023). Par exemple, Legal Aid BC a créé des ressources numériques d'éducation du public dans le but de faciliter à ce dernier l'accès à l'information juridique.

Bien que cette augmentation des ressources et des renseignements juridiques numériques soit une bonne chose, les populations ayant moins accès au numérique (par exemple, en raison des coûts, du manque de compétences informatiques, des barrières linguistiques et d'un manque de confiance) ne pourront pas bénéficier de ces nouvelles ressources dans la même mesure que les autres. Au contraire, cela pourrait avoir l'effet inverse : avec des possibilités limitées de recevoir des conseils hors ligne, en parlant à quelqu'un en personne ou par téléphone, il pourrait sembler que l'information juridique et l'accès à la justice sont de plus en plus éloignés. Récemment, Murray (2023) a conclu que les nouveaux immigrants et les personnes racisées faisaient partie des groupes de population qui étaient confrontés de manière disproportionnée à des obstacles liés à l'accès à Internet. Les résultats de nos recherches le confirment.

Au cours de nos entrevues, il est apparu que le système de justice canadien est considéré comme étant hors de portée pour bon nombre de participants, en particulier pour les victimes de discrimination. Les systèmes de communication officiels dans le milieu de travail ou dans la province sont aussi considérés comme peu réactifs et donc peu utiles :

[Traduction]

« J'appelle et ils me disent d'attendre, mais aucune mesure n'est prise, aucune suite n'est donnée, aucune. » [Participant à la recherche]

« J'ai appelé plusieurs fois [un bureau gouvernemental] et personne n'a répondu au téléphone, j'ai laissé un message, mais personne ne m'a rappelé. J'ai envoyé un courriel plusieurs fois... Et le [bureau] des droits de la personne, je l'ai appelé plusieurs fois. Tout est en ligne... cela me frustre, il y a tellement de renseignements et de formulaires à remplir. Mon enfant ne peut pas attendre. Ce n'est pas le soutien dont nous avons besoin en ce moment. » [Participant à la recherche]

Dans notre étude de 2021, nous avons constaté que les processus et les formulaires en ligne peuvent être très utiles, en particulier lorsqu'il s'agit de problèmes juridiques relativement simples, comme les litiges avec les locateurs. Quand les étapes à suivre sont simples et qu'on peut facilement déposer une plainte en ligne, c'est très apprécié.

Le contraire est tout aussi vrai : lorsque le processus est plus compliqué ou peu concret, comme dans le cas d'une plainte relative aux droits de la personne, les processus et les formulaires en ligne sont perçus comme un obstacle et une entrave, ce qui empêche les gens de se faire entendre. Dans ces cas, les participants à l'étude voulaient vraiment parler à une *personne* :

[Traduction]

« Je n'ai donc aucune confiance. ... En ce moment, je n'arrive à parler à personne. Il est donc très décourageant d'utiliser ce service [l'aide juridique]. » [Participant à la recherche]

« J'ai l'impression que c'est tellement urgent pour mes enfants que j'ai besoin de parler à quelqu'un tout de suite. » [Participant à la recherche]

Dans l'étude précédente, les participants ont également exprimé leur préférence de pouvoir parler à une personne réelle afin d'obtenir des conseils (Verhage, 2022). De même, le fait d'avoir accès à des « renseignements juridiques en ligne ne signifie pas automatiquement que l'on comprend mieux ses

droits ou que l'on sait comment traiter un problème lié à la justice » (Denvir, 2016); les renseignements en ligne ne sont souvent pas suffisants pour aider les personnes qui sont confrontées à des problèmes juridiques.

L'accès numérique fonctionne mieux lorsqu'il est complété par un accès hors ligne à des prestataires de services, des conseillers ou des accompagnateurs, ce qui a également été apprécié en raison du soutien émotionnel et d'une interaction empreinte de compassion qu'il procure (Murray 2023). Cette constatation se reflète dans la présente étude où les participants demandent l'adoption d'une approche plus humaine en ce qui a trait à la communication des renseignements :

[Traduction]

« Je n'ai aucun espoir en ce qui concerne le système de justice, j'ai vécu trop de choses... ce dont j'ai besoin maintenant, ce sont des personnes. » [Participant à la recherche]

Plusieurs études récentes soulignent l'importance de l'aide juridique offerte par des non-juristes dans le cadre de l'aide juridique communautaire et des partenariats entre les cliniques d'aide juridique et d'autres prestataires de services (Mathews et Wiseman, 2021); (Currie, 2021).

C'est ce lien humain dans l'apprentissage, la gestion et le traitement des conséquences d'un problème juridique grave qui est au cœur des discussions que nous avons eues tout au long de ce projet de recherche. Les relations humaines peuvent également contribuer à la guérison à la suite d'un problème juridique et à l'établissement de liens communautaires importants :

[Traduction]

« Je pouvais m'exprimer, j'avais au moins le sentiment que je pouvais dire quelque chose... et j'ai vraiment fait de mon mieux... cela fait partie de mes valeurs et cela m'aide à gérer mon stress, je m'engage selon mes valeurs et je pense que cela est bénéfique pour moi... [Quand on fait face à] la déception envers la société... le fait d'être en relation avec d'autres personnes et d'aider les autres, c'est une forme de guérison. » [Participant à la recherche]

Les relations hors ligne et en personne peuvent aider une personne à faire face à ses problèmes juridiques; elles favorisent une meilleure compréhension, renforcent la confiance, augmentent l'autonomie d'une personne confrontée à des problèmes juridiques, et atténuent les souffrances sociales et émotionnelles qu'elle peut ressentir. Nous devons cultiver et favoriser ce genre de relations humaines, car elles permettent de rétablir la confiance des gens et d'améliorer leur accès à la justice.

6 Références

- Chinese Canadian Museum. 2025. « What Does it Mean to be Chinese Canadian? » <https://www.chinesecanadianmuseum.ca/learn/learning-resources>
- Currie, A. 2009. « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : *La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables rencontrés par les Canadiens* », Ministère de la Justice du Canada. https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sjp-jsp/rr07_a1-rr07_la1/rr07_a1.pdf
- Currie, A. 2016. « Nudging the Paradigm Shift : Everyday Legal Problems in Canada », Forum canadien sur la justice civile. <https://cfcj-fcjc.org/sites/default/files/publications/reports/Nudging%20the%20Paradigm%20Shift%2C%20Everyday%20Legal%20Problems%20in%20Canada%20-%20Ab%20Currie.pdf>
- Currie, A. 2021. « The Needs of Helping Organizations in the Community », Forum canadien sur la justice civile. <https://cfcj-fcjc.org/wp-content/uploads/The-Needs-of-Helping-Organizations-Ab-Currie.pdf>
- Denvir, Catrina. 2016. « Online and In the Know? Public Legal Education, Young People, and the Internet », *Computers and Education*, p 92 à 93 et 204 à 220. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2015.10.003>
- Farrow, Trevor C.W. 2024. « Access to Justice and the Legal Profession: Three Questions » *Le journal des plaideurs*, vol 42, n° 4 : p 6 à 11. https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/scholarly_works/3143
- Fonteyne, H., K. Podritske, T. Park et K. Hegadoren. 2024. « Immigrant Women's Experience of Domestic Violence in Canada: A Qualitative File Audit », *Journal of Family Violence*, vol. 39, p 613 à 622. <https://doi.org/10.1007/s10896-023-00490-1>
- Mathews, Julie, et David Wiseman. 2021. Changement de paradigme : Exploration des possibilités liées à l'aide en matière de justice communautaire », Éducation juridique communautaire Ontario. https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/eamjc-ecjh/docs/Shifting_Paradigm_Report_FR.pdf
- Murray, Kate M. 2021. « Achieving Digital Equity in Access to Justice: Rapport final », Legal Aid BC. <https://legallaid.bc.ca/about/reports/Achieving-Digital-Equity-Project>
- Savage, Laura, et Susan MacDonald. 2022. « Expériences de conflits ou de problèmes graves dans les provinces canadiennes, 2021 », *Juristat*, vol. 42, n° 1, p 1 à 28. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2022001/article/00001-fra.htm>
- Statistique Canada. 2023. « Profil du recensement, Recensement de la population de 2021 », Statistique Canada. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F>

- Tabibi, J., S. Ahmad, L. Baker et D. Lalonde. 2018. « Intimate Partner Violence Against Immigrant and Refugee Women », Learning Network, n° 26. https://www.gbvllearningnetwork.ca/our-work/issuebased_newsletters/issue-26/index.html
- Verhage, Florentien. 2022. Un examen qualitatif des problèmes d'ordre juridique graves auxquels se heurtent les immigrants dans les agglomérations de Victoria et de Vancouver », Ministère de la Justice du Canada. <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/ivvbc/index.html>

7 Ressources

Information juridique (en anglais uniquement) :

- **Legal Help BC / Ask JES Helpline** : Les citoyens de la Colombie-Britannique ayant des questions juridiques peuvent consulter le site Web suivant : <https://legalhelpbc.ca/> ou appeler au **1-877-875-8867**.
- **ClickLaw** : Clicklaw vous guide vers des ressources fiables provenant d'organismes sans but lucratif, du gouvernement et de la profession juridique en Colombie-Britannique : <https://www.clicklaw.bc.ca/>.
- **People's Law School** : donne gratuitement une éducation et des renseignements pour aider les gens à traiter efficacement les problèmes juridiques de la vie quotidienne : <https://www.peopleslawschool.ca/>.

Aide juridique :

- **Legal Aid** : Le droit est complexe, mais tout le monde n'a pas les moyens de retenir les services d'un avocat. Si vous remplissez les conditions requises, Legal Aid peut vous aider au sujet de votre problème juridique : <https://legalaid.bc.ca/>, options de traduction et d'interprétation : <https://legalaid.bc.ca/services-juridiques/l-aide-juridique-peut-vous-aider>.

Centres d'accès à la justice :

- **Victoria Justice Access Centre** : 850, avenue Burdett, bureau 225, Victoria (Colombie-Britannique), V8W 1B4.
Téléphone : **250-356-7012**.
- **Vancouver Justice Access Centre** : 800, rue Hornby, bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2C5
Téléphone : **604-660-2084**.
- **Services offerts par les centres d'accès à la justice** :
<https://www2.gov.bc.ca/gov/content/life-events/divorce/family-justice/who-can-help/justice-access-centres>
Téléphone : numéro sans frais en C.-B. : **1-800-663-7867** (demandez que l'on vous mette en relation avec le bureau de Victoria ou de Vancouver)