

L'amélioration de l'accès à la justice familiale grâce à des points d'entrée globaux et à l'inclusivité

RAPPORT FINAL

Février 2013



LAW COMMISSION OF ONTARIO
COMMISSION DU DROIT DE L'ONTARIO



LAW COMMISSION OF ONTARIO
COMMISSION DU DROIT DE L'ONTARIO

L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS À LA JUSTICE FAMILIALE GRÂCE À DES POINTS D'ENTRÉE GLOBAUX ET À L'INCLUSIVITÉ

RAPPORT FINAL
Février 2013

Publié en ligne à www.lco-cdo.org
Available in English
ISBN : 978-1-926661-59-9

La présente publication peut être citée comme suit :
Commission du droit de l'Ontario, *L'amélioration de l'accès à la justice familiale grâce à des points
d'entrée globaux et à l'inclusivité* (Toronto : février 2013)

À PROPOS DE LA COMMISSION DU DROIT DE L'ONTARIO

La Commission du droit de l'Ontario (CDO) est née d'un accord entre la Fondation du droit de l'Ontario, le ministère du Procureur général de l'Ontario, l'Osgoode Hall Law School et le Barreau du Haut-Canada – qui contribuent tous au financement de la CDO – et les doyens des facultés de droit de l'Ontario. En outre, l'Université York lui assure un appui financier et non financier. Le siège officiel de la CDO se trouve dans l'édifice Ignat Kaneff, qui abrite l'Osgoode Hall Law School de l'Université York.

Le mandat de la CDO consiste à recommander des mesures de réforme du droit afin d'accroître la pertinence, l'efficacité et l'accessibilité du système de justice; à améliorer l'administration de la justice en simplifiant et en clarifiant la loi; à envisager le recours aux moyens technologiques pour améliorer l'accès à la justice; à stimuler le débat juridique; et, enfin, à soutenir la recherche universitaire. La CDO est un organisme indépendant qui réalise des projets touchant les diverses collectivités de l'Ontario et reflétant leurs préoccupations. Elle s'emploie à mener des travaux de recherche et d'analyse multidisciplinaires, à formuler des recommandations générales, à collaborer avec les autres entités, et à consulter les groupes concernés et le grand public.

RAPPORTS FINAUX DE LA COMMISSION DU DROIT DE L'ONTARIO

Travailleurs vulnérables et travail précaire (décembre 2012)
Cadre du droit touchant les personnes handicapées (septembre 2012)
Modules de formation des facultés de droit ontariennes : Cadre d'enseignement permettant d'aborder la violence à l'égard des femmes (août 2012)
Cadre du droit touchant les personnes âgées (avril 2012)
Modernisation de la *Loi sur les infractions provinciales* (août 2011)
Responsabilité solidaire selon la *Loi sur les sociétés par actions* de l'Ontario (février 2011)
Partage des régimes de retraite en cas d'échec du mariage (décembre 2008)
Les frais d'encaissement des chèques du gouvernement (novembre 2008)

RENONCIATION

Les opinions ou les points de vue exprimés dans les travaux de recherche, les constatations et les recommandations de la CDO ne représentent pas nécessairement ceux de ses bailleurs de fonds, de la Fondation du droit de l'Ontario, du ministère du Procureur général, de l'Osgoode Hall Law School et du Barreau du Haut-Canada ou ceux de ses partisans et des doyens de facultés de droit de l'Ontario.

Commission du droit de l'Ontario
2032 Ignat Kaneff Building
Osgoode Hall Law School, York University
4700 Keele Street
Toronto, Ontario, Canada
M3J 1P3

Tél.: (416) 650-8406
TTY: 1 (877) 650-8082
Télec.: 416 (650) 8418
Courriel : LawCommission@lco-cdo.org
www.lco-cdo.org

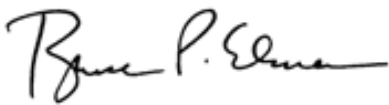
Avant-propos

Malgré de nombreuses réformes au sein du système juridique familial en Ontario, les plus récentes études révèlent que ceux qui tentent d'accéder au système trouvent toujours qu'il est coûteux et qu'il est difficile de s'y retrouver.

Le rapport final du Groupe de travail sur le droit de la famille du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale (avril 2013, en anglais seulement) et le rapport final de Julie Macfarlane, Ph. d., intitulé *The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants* (mai 2013, en anglais seulement), tous deux publiés après que le Conseil des gouverneurs de la Commission du droit de l'Ontario a approuvé le présent rapport final dans le cadre de son projet sur le droit de la famille, mais avant sa publication, continuent d'inviter au changement. Notre rapport se concentre sur les premières étapes vécues par les utilisateurs lorsqu'ils sont confrontés au système, c'est-à-dire lorsqu'ils décident s'ils auront recours ou non au système juridique. Il prend également en considération l'efficacité du système en ce qui a trait à la capacité de payer et aux facteurs comme la littératie, la vie en région rurale ou éloignée, la culture, la langue, le sexe, l'incapacité et le statut autochtone.

Bon nombre des réformes instaurées se rapportent aux tribunaux. En nous fondant sur la recherche interne, des documents de recherche commandés et des consultations avec les utilisateurs et les travailleurs du système, nous avons conclu que, dès les premières étapes d'utilisation, les parties à un différend familial doivent, pour diverses raisons, avoir un accès efficace à des ressources qui ne les dirigent pas nécessairement vers le système judiciaire, mais qui leur permettent plutôt d'avoir accès aux tribunaux, le cas échéant. De plus, certaines réformes visant à accroître l'accès à la justice en réduisant soi-disant les coûts peuvent se révéler moins intéressantes pour les personnes dont la situation est liée à un faible revenu que pour celles qui sont plus susceptibles d'avoir la capacité de payer pour obtenir de l'aide. Notre recommandation principale, soit celle d'établir des centres multidisciplinaires et multifonctionnels (et d'offrir une prestation globale des services), reconnaît le lien entre les problèmes juridiques et non juridiques auxquels les familles sont confrontées, ainsi que leur rapprochement, l'importance de connaître l'influence de la diversité sur la valeur des différentes réformes et l'avantage que présente l'aide des « intermédiaires de confiance » pour les personnes qui, pour diverses raisons, sont incapables d'accéder seules au système.

Le Conseil des gouverneurs, qui est composé de partenaires fondateurs, d'intervenants du milieu judiciaire et de membres à titre individuel, tous nommés, a approuvé le présent rapport final en février 2013. Cette approbation témoigne de la responsabilité collective des membres du Conseil qui vise à gérer et à conduire les affaires de la Commission du droit de l'Ontario, et c'est pourquoi elle ne doit pas être considérée comme un appui de la part de chacun des membres du Conseil ou des organismes dont ils font partie.



Bruce P. Elman, président, Conseils des gouverneurs



Patricia Hughes, directrice exécutive

Les personnes suivantes ont collaboré à ce projet:

Commission du droit de l'Ontario

Patricia Hughes, chef de projet (d'octobre 2012 à février 2013)
Ida Bianchi, chef de projet (de mars à septembre 2012)
Stefan Kok, chef de projet (de janvier à décembre 2011)
Kirsten Manley-Casimir, chef de projet intérimaire (d'octobre à décembre 2010)
Julie Lassonde, chef de projet (avant octobre 2010)
Lauren Bates, avocate-conseil (de avril à septembre 2008)
Sue Gratton, avocate-chercheuse
Margaret Hageman, coordonnatrice des relations communautaires (d'août 2009 à août 2010)

Étudiants chercheurs

Christine Barratt (J.D., Université du Maryland, Faculté de droit)
Andrea Dias (J.D., Osgoode Hall Law School, Université York)
Joshua Goldberg (J.D., Université d'Ottawa, Faculté de common law)
Zohra Hasham (J.D., Osgoode Hall Law School, Université York)
Ada Ho (J.D., Osgoode Hall Law School, Université York)
Stephen Hsia (J.D., Osgoode Hall Law School, Université York)
Howard Kislowicz (S.J.D., Université de Toronto, Faculté de droit)
Amanda Letourneau (J.D., Osgoode Hall Law School, Université York)
Andrea McGarry (J.D., Osgoode Hall Law School, Université York)
Sahra Panjwani (J.D., Osgoode Hall Law School, Université York)
Jerri Phillips (J.D., Université Queen's, Faculté de droit)
Debjani Poddar (J.D., Université d'Ottawa, Faculté de common law)
Julia Rendell (LL.M., Université de Toronto, Faculté de droit)
Nazila Rostami (J.D., Osgoode Hall Law School, Université York)
Tiffany Silas (J.D., Université du Maryland, Faculté de droit)
Renata Vienneau (J.D., Osgoode Hall Law School, Université York)
Cody Yorke (J.D., Université Queen's, Faculté de droit)

Membres du groupe consultatif du projet

Suzanne Cadieux, Ontario au travail, Ville du Grand Sudbury
Patti Cross, Cour de justice de l'Ontario
Tracy Gagnon, Ontario Native Women's Association
Tam Goossen, Urban Alliance on Race Relations
Louise Guertin, Clinique Juridique Grand Nord
Juge John Harper, Cour supérieure de l'Ontario (depuis janvier 2011)
Juge Mary Jane Hatton, Cour supérieure de l'Ontario (jusqu'à janvier 2011)
Professeur Ben Hovius, Université Western Ontario
Susan Irwin, Services juridiques ruraux, Sharbot Lake
Sergente Lorna Kozmik, Service de police de Toronto
Paul Lantz, Keewaytinok Native Legal Services
Marianne Park, consultante
Anne Marie Predko, ministère du Procureur général
Juge Robert Spence, Cour de justice de l'Ontario

Membres du Conseil des gouverneurs pendant le projet

Bruce P. Elman, membre à titre personnel (depuis mai 2012); président du Conseil des gouverneurs (depuis septembre 2012)

Larry Banack, membre à titre personnel (depuis août 2012); président du Conseil des gouverneurs (de juillet 2009 à août 2012)

Mark L. Berlin, membre à titre personnel (depuis janvier 2012)

Gwen Boniface, Fondation du droit de l'Ontario (depuis septembre 2011)

Christopher D. Bredt, Barreau du Haut-Canada (depuis mars 2008)

Nathalie Des Rosiers, membre à titre personnel (depuis novembre 2009)

Adam Dodek, Facultés de droit de l'Ontario (depuis juillet 2011)

William Flanagan, Doyens des facultés de droit (de janvier 2009 à octobre 2009)

L'honorable juge **Stephan Goudge** (depuis septembre 2009)

Neena Gupta, membre à titre personnel (de juillet 2007 à janvier 2012)

Marie Henein, membre à titre personnel (de juillet 2007 à mai 2009)

Ian Holloway, Facultés de droit de l'Ontario (de novembre 2009 à mai 2011)

Frank Iacobucci, Fondation du droit de l'Ontario (de janvier 2007 à juin 2011)

L'honorable juge **Russell Juriansz** (de juillet 2008 à septembre 2009)

Mark Leach, ministère du Procureur général (de juin 2012 à novembre 2012)

Jinyan Li, Osgoode Hall Law School, Université York (de juillet 2009 à mai 2010)

Patrick Monahan, Osgoode Hall Law School, Université York, président du Conseil des gouverneurs (de janvier 2007 à juin 2009); ministère du Procureur général (depuis novembre 2012)

María Páez Victor, membre à titre personnel (depuis janvier 2012)

Andrew Pinto, membre à titre personnel (depuis juillet 2012)

Murray Segal, ministère du Procureur général (de janvier 2007 à mai 2012)

Lorne Sossin, Osgoode Hall Law School (depuis juin 2010)

Patricia Hughes, membre d'office et directrice exécutive de la CDO

Membres du Comité consultatif sur la recherche

Patricia Hughes, présidente de la Commission du droit de l'Ontario (de juillet 2007 à décembre 2011)

Jeffrey B. Berryman, Université de Windsor, Faculté de droit (de juillet 2007 à décembre 2011)

Jamie Cameron, Osgoode Hall Law School, Université York (de juillet 2007 à juin 2009)

Tony Duggan, Université de Toronto, Faculté de droit (d'octobre 2008 à septembre 2011)

Markus Gehring, Université d'Ottawa, Faculté de droit civil (de juin 2009 à décembre 2011)

Sébastien Grammond, Université d'Ottawa, Faculté de droit civil (de juillet 2007 à juin 2009)

Kai Hildebrandt, Université de Windsor, département de communication (de mars 2008 à juin 2011)

Ben Hovius, Université Western Ontario, Faculté de droit (de juin 2008 à décembre 2011)

Lesley Jacobs, Université York, Faculté des arts libéraux et études professionnelles (d'octobre 2008 à décembre 2011)

Erik Knutsen, Université Queen's, Faculté de droit (de juillet 2007 à décembre 2011)

James Leal, Barreau du Haut-Canada (de juillet 2007 à décembre 2011)

Roxanne Mykitiuk, Osgoode Hall Law School, Université York (de juin 2009 à décembre 2011)

Anne Marie Predko, ministère du Procureur général (de juillet 2007 à décembre 2011)

Carol Rogerson, Université de Toronto, Faculté de droit (de septembre 2011 à décembre 2011)

Anthony Vanduzer, Université d'Ottawa, Faculté de Common Law (de novembre 2007 à décembre 2011)

Janice Vauthier, représentante des avocats du secteur privé (de mars 2008 à avril 2010)

La Commission du droit de l'Ontario (CDO) tient également à remercier les multiples organismes et personnes qui ont contribué au projet grâce à leur participation aux consultations, à leurs présentations et à leur rétroaction.

L'annexe A renferme la liste complète des organismes et des spécialistes qui ont contribué au projet.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	1
INTRODUCTION À LA PREMIÈRE ET À LA SECONDE PARTIES	5
I. QUOI CONSISTE LE PROJET DU DROIT DE LA FAMILLE DE LA CDO?	7
A. Placer le projet dans le contexte de la réforme du droit de la famille.....	7
B. Défis permanents	8
C. Historique du projet	11
D. Centre d'intérêt du projet : points d'entrée au système	11
II. LA CRÉATION DE CRITÈRES DE RÉFÉRENCE	14
III. LA STRUCTURE DU RAPPORT	15
PREMIÈRE PARTIE : APERÇU DU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE DANS L'OPTIQUE DE L'« ACCÈS À LA JUSTICE »	16
I. CE QUE NOUS ENTENDONS PAR « ACCÈS À LA JUSTICE »	17
II. APERÇU DU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE	19
A. Introduction.....	19
B. Points d'entrée au système	20
1. Information juridique et outils d'autoapprentissage	20
2. Représentation et conseils juridiques	26
3. Règlement des différends	32
4. Consultation et autres services de soutien	38
5. Services pour les enfants	41
C. Évaluation du système actuel en fonction des critères de référence	42
III. INCLUSIVITÉ ET ACCÈS AU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE	44
A. Introduction.....	44
B. Le pluralisme de l'Ontario et le caractère évolutif des circonstances	44
1. Introduction.....	44
2. Dresser un portrait	45
3. Le fondement d'un système de droit de la famille inclusif	56
C. L'inclusivité en tant que valeur prédominante : promouvoir une égalité réelle	59
D. La nécessité d'un changement systémique	61
DEUXIÈME PARTIE TRANSFORMATION DU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE : CENTRES MULTIDISCIPLINAIRES ET MULTIFONCTIONNELS.....	63

I. RÉCAPITULATION DE LA PREMIÈRE PARTIE.....	63
II. ÉTABLISSEMENT DE POINTS D'ENTRÉE EFFICACES	65
A. Introduction.....	67
B. Changements à apporter pour faciliter l'établissement de centres multidisciplinaires et multifonctionnels.....	67
1. Assurer la prestation efficace d'information	67
2. Améliorer les outils d'autoassistance	69
3. Valoriser le rôle d'« intermédiaire de confiance »	71
4. Rendre les services juridiques plus abordables	73
5. Aller au-delà de la prestation de services assurés par des avocats	77
C. Évaluation des améliorations cernées en fonction des critères de référence	80
III. PASSER DES CHANGEMENTS PONCTUELS À UNE APPROCHE GLOBALE	82
A. Introduction.....	82
B. Leçons tirées du secteur des soins de la santé	84
C. Exemples de services multidisciplinaires et multifonctionnels dans le système de justice	88
1. Un consortium de fournisseurs de services	89
2. Différents fournisseurs de services sous un seul toit : centres de justice familiale	89
3. Centres financés par le gouvernement	90
4. Centres financés et gérés par le gouvernement : centres d'accès à la justice en Colombie-Britannique.....	91
IV. UNE APPROCHE GLOBALE DE L'ACCÈS À LA JUSTICE FAMILIALE : CENTRES OU SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES ET MULTIFONCTIONNELS	93
A. Approche.....	93
B. Aspects à prendre en considération lors de la mise en place des centres multidisciplinaires et multifonctionnels	94
1. Quels sont les défis?	94
2. Relever les défis qui se posent	96
3. Assurance de la qualité	96
4. Rattacher les centres au reste du système	97
C. Respecter les critères de référence	97
V. RECOMMANDATIONS.....	100
ANNEXE A : ORGANISMES ET PARTICULIERS AYANT CONTRIBUÉ AU PROJET	101
ANNEXE B : LISTE DES ACRONYMS	104
NOTES DE FIN	105

RÉSUMÉ

L'évaluation et les recommandations de la Commission du droit de l'Ontario relativement au système de droit portent essentiellement sur la nécessité d'accroître l'inclusivité du système juridique de manière à ce qu'il tienne compte du pluralisme de l'Ontario et puisse y répondre et afin de régler les problèmes continus liés à l'abordabilité ainsi que l'éventail de difficultés que doit surmonter une famille en crise.

Nous évaluons le système actuel en fonction de critères de référence, proposons des modifications afin de mieux les respecter et formulons des recommandations quant à la mise en place de centres multidisciplinaires et multifonctionnels ou d'une vaste gamme de services initiaux à l'intention des personnes qui vivent un conflit familial et qui ont besoin d'aide pour savoir si elles ont des problèmes juridiques et, dans l'affirmative, déterminer quelle serait la meilleure marche à suivre.

Au cours des quelques dernières années, le système de droit de la famille a fait l'objet d'un nombre considérable d'études et de réformes. Néanmoins, des problèmes subsistent relativement à la complexité et aux difficultés vécues en particulier par les parties non représentées. Nous reconnaissons le travail considérable qui a déjà été accompli par le gouvernement, les tribunaux, les universitaires et les organismes communautaires. Nous nous en servons comme tremplin afin d'aller plus loin en mettant de l'avant les nuances de la diversité et les services généraux au sein des services juridiques officiels.

Le rapport comprend deux parties, ainsi qu'une introduction commune et une récapitulation de la première partie au début de la seconde partie. Dans la première partie, nous établissons le contexte. Entre autres, nous évaluons les points forts et les points faibles du système actuel dans l'optique de l'« accès à la justice », en particulier la question de savoir si, et de quelle façon, le système aborde la difficulté que représente la diversité, facilite l'accès rapide et efficace à l'information et répond à la hausse constante des coûts des services juridiques ainsi qu'aux interrelations entre les problèmes juridiques et les autres problèmes des personnes qui vivent un éclatement familial potentiel. Dans la seconde partie, nous proposons des moyens d'améliorer les points d'entrée actuels afin de faciliter l'accès aux services de justice familiale. Les changements abordés dans la seconde partie sont nécessaires pour la mise en place de la prestation générale des services, ainsi que pour le soutien à ceux-ci, que nous recommandons à la fin de la seconde partie.

Notre approche est conçue de manière à accroître l'accès à la justice en fournissant suffisamment de renseignements et d'aide, de sorte que les personnes qui vivent un conflit familial peuvent décider si elles souhaitent être prises en charge par le système juridique familial et être en mesure, si c'est le cas, de prendre les mesures subséquentes. Elle repose sur la notion selon laquelle le système juridique et d'autres aspects de la société, comme l'accroissement du pluralisme de la société ontarienne et la nature interdisciplinaire des conflits familiaux, agissent l'un sur l'autre.

Nous fournissons, au deuxième chapitre de la première partie, un aperçu du système actuel de droit de la famille, y compris les réformes entreprises depuis 2010. Nous abordons l'information juridique et les outils d'autoassistance, la représentation et les conseils juridiques, la résolution des conflits, la consultation et d'autres services de soutien, et nous jetons un coup d'œil sur les services pour les enfants. Nous évaluons le système actuel en fonction des critères de référence.

Malgré l'abondance de renseignements disponibles, aussi bien sur papier que sur Internet, il devient rapidement compliqué et difficile de s'y retrouver. Les sources sont nombreuses et chacune met l'accent sur son propre mandat. Internet facilite l'accès à l'information pour bien des personnes, tandis que d'autres éprouvent toujours de la difficulté du fait qu'elles n'ont pas facilement accès à un ordinateur, ne savent pas comment s'en servir ou encore vivent dans un endroit éloigné sans connexion haute vitesse à Internet. Il est probable que les personnes ayant un faible niveau de littératie ou dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français éprouvent de la difficulté à obtenir de l'information écrite; et même si elles parviennent à lire l'information, il se peut qu'elles ne soient pas capables de l'appliquer à leurs propres circonstances.

Même si l'information en ligne peut souvent être utile, certaines personnes ont besoin de l'aide d'autrui afin de pouvoir la comprendre. Cependant, une grande partie de l'information fournie en personne par le système officiel est liée aux tribunaux. Or, ce ne sont pas toutes les personnes vivant des difficultés d'ordre familial qui voudront s'adresser à un tribunal.

Nous présentons un résumé des difficultés que doivent surmonter les parties non représentées, ainsi que leurs incidences sur le système. L'absence de représentation juridique abordable demeure une importante lacune, à laquelle les dernières réformes n'ont pas réussi à remédier complètement. En outre, nous abordons des faits nouveaux, comme les mandats limités et l'apport des étudiants en droit au système. Nous nous penchons rapidement sur les réformes apportées au système juridique qui visent à le rendre plus efficace et plus accessible pour les parties à un litige. L'objectif de ces mesures consiste à régler plus rapidement les affaires relativement peu complexes et au faible niveau de conflit, ce qui permet de dégager davantage de ressources pour les cas plus conflictuels et au niveau de conflit élevé. Nous examinons également une gamme de services de consultation à la disposition des personnes vivant une crise familiale.

Lors de l'évaluation du système actuel en fonction de nos critères de référence, nous avons constaté l'abondance de l'information et la difficulté qu'éprouvent des personnes présentant certaines caractéristiques pour y accéder, la comprendre ou l'appliquer à leur propre situation. Les outils d'autoassistance entraînent les mêmes difficultés. Nous avons également été préoccupés par la mesure dans laquelle l'information en personne fournie par le système juridique tient pour acquis que les gens se tourneront vers les tribunaux pour résoudre leurs problèmes. De surcroît, le système actuel ne tient pas suffisamment compte des multiples problèmes qui ont mené aux problèmes juridiques, qui les accentuent ou les rendent encore plus difficiles à régler à long terme. Enfin, même si nous sommes conscients que les différents intervenants du système ont, de bien des façons, répondu à la diversité de la population de l'Ontario, nous estimons qu'il est possible d'en faire plus à cet égard.

Le troisième chapitre de la première partie s'attarde sur la richesse du pluralisme de l'Ontario, les changements relatifs au statut de la femme et l'évolution des relations entre les hommes et les femmes, les difficultés propres aux personnes ayant certains handicaps, l'ampleur du manque de littératie, la réalité de la vie dans les régions éloignées, les changements apportés aux lois, par exemple la reconnaissance des mariages entre personnes de même sexe et la composition des familles ontariennes, de même que sur les conséquences de tous ces facteurs sur les interactions entre les personnes et le système juridique familial. Nous expliquons les raisons pour lesquelles nous estimons que le système de droit de la famille doit faire de la promotion d'une égalité réelle une valeur primordiale grâce à la façon dont il aborde et intègre ces facteurs et ces circonstances.

Dans la seconde partie, nous suggérons des changements qui devraient contribuer à combler les dernières lacunes. Ces changements préparent le terrain pour les points d'entrée globaux que nous recommandons. En ce qui concerne l'information en ligne, nous proposons de créer un « point central d'information » qui rassemble les renseignements en une formule complète. Nous croyons également que l'information la plus élémentaire doit être rendue disponible là où les personnes peuvent la voir lorsqu'elles pensent à leurs problèmes familiaux – à l'épicerie ou dans la salle d'attente d'un médecin, par exemple. Nous estimons que des « intermédiaires de confiance » dans des centres communautaires ou d'autres endroits semblables peuvent fournir une aide précieuse en expliquant l'information aux personnes d'origine ethnique connexe, aux personnes ayant certains handicaps ou un faible niveau de littératie ainsi qu'à celles pour qui le jargon juridique (même lorsqu'il est vraisemblablement vulgarisé) est difficile à comprendre, en plus de les aider à utiliser des outils d'autoassistance. Nous insistons sur le fait que les intermédiaires de confiance doivent avoir une formation appropriée et être en mesure d'accéder aux ressources nécessaires à l'exercice de leurs responsabilités.

Même tôt dans le processus, les gens doivent avoir accès à des conseils juridiques. En réalité, tout le monde ne peut pas avoir accès à une représentation juridique complète. Même si nous sommes prudents en ce qui concerne les services dégroupés, tout particulièrement en ce qui a trait aux affaires familiales, nous reconnaissons qu'ils font partie intégrante de la prestation de services. Par conséquent, nous soulignons que les avocats qui fournissent des services par l'intermédiaire de mandats limités doivent connaître les écueils. Nous mentionnons des solutions qui ont été adoptées ailleurs dans le but de permettre la prestation de services juridiques plus abordables, sans nécessairement les sanctionner. Nous discutons également de la façon dont il serait possible de profiter davantage de l'apport des étudiants, à condition toutefois que ceux-ci reçoivent la formation pertinente et que des limites appropriées soient imposées quant aux tâches qu'ils peuvent accomplir. L'élargissement de la portée de la pratique

des parajuristes de manière à inclure le droit familial est une question controversée. Cependant, nous concluons que cette possibilité ne devrait pas être simplement écartée et qu'il est préférable de l'étudier attentivement, tout en notant qu'il faut répondre adéquatement aux préoccupations exprimées par David Morris, qui s'est penché sur la pratique des parajuristes en Ontario durant la période de cinq ans qui a suivi leur réglementation, à propos de la formation et des normes de conduite professionnelle. Il est important, dans l'ensemble, de déterminer les besoins des personnes qui éprouvent de la difficulté à explorer le système du fait qu'il ne leur est pas familier ou en raison de leurs circonstances, et de tenir compte de ces besoins en ce qui concerne la façon dont l'information est fournie ainsi que la disponibilité d'intermédiaires pertinents, par exemple. Enfin, le fait que les personnes aient un meilleur accès à l'expertise nécessaire à la résolution des problèmes multiples qui accompagnent souvent les problèmes juridiques familiaux contribuera à la résolution du volet juridique de leur différend.

Ces changements et les autres changements semblables que nous étudions dans la seconde partie contribueraient au respect des critères de référence en fournissant des renseignements de base lorsque les personnes en ont besoin, en simplifiant l'accès à l'information et en fournissant du soutien pour l'accès au système aux novices et aux personnes dont les circonstances font en sorte qu'elles ne peuvent, avec les ressources disponibles, interagir adéquatement avec le système. Grâce à ce soutien, les personnes sont mieux à même de décider si elles souhaitent obtenir l'aide du système juridique et s'il s'agit de la meilleure solution à leurs problèmes. Bien formés, les étudiants et possiblement les parajuristes seront en mesure de fournir certains types de services à l'appui des gens qui interagissent avec le système juridique. Cependant, mis en œuvre en tant que programmes ponctuels, ces changements ne conduiraient pas au processus intégré faisant partie des critères de référence en vue d'un système de droit de la famille efficace et adapté.

Le reste du rapport souligne les raisons pour lesquelles nous croyons que l'élaboration de services globaux (multidisciplinaires et multifonctionnels) constitue la façon la plus efficace de fournir l'accès au système juridique familial. Nous proposons que ces services soient mis en œuvre en fonction du principe de « réalisation progressive » : que le gouvernement définisse ses objectifs, qu'il mette en œuvre ce qui est réalisable, et qu'il détermine les lacunes entre ses objectifs et ce qui a été réalisé; le but consiste à aller de l'avant jusqu'à l'atteinte des objectifs. En pratique, il est nécessaire de s'adapter aux changements de circonstances. Cependant, le fait d'avoir une vision de ce que nous cherchons à atteindre est utile pour comprendre ce qu'il nous reste à accomplir.

Il est essentiel de considérer les problèmes familiaux d'une manière globale pour aider à déterminer à la fois si les problèmes doivent vraiment être réglés dans le cadre du système juridique familial ou si la résolution d'autres problèmes (relatifs aux finances ou à la santé mentale, par exemple) permet à un couple de constater qu'il n'est pas nécessaire, en fin de compte, de rompre, ou de régler plus facilement les questions d'ordre juridique s'il souhaite toujours mettre fin à la relation. Ces services permettront de surcroît de mieux tenir compte des questions liées à l'origine ethnique, au sexe, au statut d'Autochtone, au faible niveau de littératie et aux autres caractéristiques dont nous discutons tout au long du rapport.

Nous sommes d'avis que l'élaboration de services interprofessionnels dans le secteur des soins de santé constitue une analogie pertinente, même si elle est imparfaite. En outre, les modèles actuels de prestation de services multidisciplinaires et multifonctionnels constituent un excellent fondement pour nos propres recommandations. L'initiative relative aux soins de santé se distingue de notre approche étant donné qu'elle concerne essentiellement, mais pas exclusivement, les fournisseurs de soins de santé (et ne comprend pas nécessairement les médecins), tandis que nous préconisons l'inclusion d'experts non juridiques. Les autres modèles s'écartent de notre vision, puisque même s'ils font intervenir une expertise multidisciplinaire, ils ont tendance à se limiter à certains groupes en particulier (comme certaines collectivités ethniques ou culturelles, les femmes victimes de violence familiale ou les personnes vivant dans des collectivités rurales). Or, nous recommandons au contraire que les services ne s'adressent pas à une collectivité ni à un groupe bien précis, mais qu'ils intègrent plutôt du soutien à l'intention des personnes susceptibles d'avoir de la difficulté à interagir avec le système pour une raison quelconque : identité culturelle, incapacité, fait de vivre dans une région éloignée, faible niveau de littératie, etc. Nous soulignons que nous ne croyons pas que tout le monde peut être défini (par exemple) par son appartenance à un groupe ethnique particulier et que ce ne sont pas tous les membres d'un certain groupe qui ont les mêmes points de vue ou besoins. Il en va de même pour les autres caractéristiques. Néanmoins, celles-ci sont révélatrices des difficultés liées aux interactions avec le système et auxquelles il est possible de remédier grâce à différents moyens qui seront à la disposition de tous ceux qui ont besoin d'un type d'aide précis.

Dans le quatrième chapitre de la seconde partie, nous expliquons que le gouvernement de l'Ontario souhaite créer des partenariats entre les différents types de fournisseurs de services et a préparé à cette fin le terrain pour l'approche préconisée. Nous tenons compte des difficultés liées à la création de ce modèle, de la nécessité relative à l'assurance de la qualité, de la façon dont ces points d'entrée globaux doivent être liés au reste du système et de la façon dont ce modèle satisfera aux critères de référence : 1) en rendant accessibles les renseignements de base là où les gens sont susceptibles de les voir, dans les endroits qu'ils fréquentent; 2) en mettant en place, avec l'aide d'intermédiaires de confiance, un point central d'information qui aidera les personnes à décider si elles souhaitent régler leurs problèmes familiaux en faisant appel au système juridique familial; 3) en offrant des réponses aux ressources coordonnées à la nature multidisciplinaire des problèmes familiaux; 4) en élaborant des programmes en collaboration avec les collectivités touchées; 5) en nous attaquant aux problèmes d'abordabilité des services, sans compromis sur le plan de la qualité; 6) en offrant un processus intégré des premières étapes jusqu'au règlement final grâce à l'établissement systématique de liens entre les points d'entrée globaux et les étapes ultérieures du processus; 7) en se fondant sur un modèle durable élaboré conformément au principe de la réalisation progressive. Ces services peuvent tous être situés dans un immeuble ou en ligne et il pourrait y avoir un « centre » qui relie ces services. La forme dépendra de l'emplacement et des besoins.

Nos recommandations figurent au cinquième chapitre de la seconde partie : 1) les principaux intervenants en matière de droit familial doivent participer à un processus visant à élaborer des services globaux (multidisciplinaires et multifonctionnels), ce qui comprend la détermination des services pertinents qui répondent aux critères d'accessibilité, de diversité (inclusivité), de rapidité d'exécution et d'efficacité ainsi qu'aux autres critères de référence établis dans le rapport; la détermination des difficultés et des moyens de les surmonter; l'établissement des programmes et des services pertinents qui existent déjà et des moyens de les intégrer aux nouveaux services; l'élaboration d'un processus d'agrément des centres de services multidisciplinaires; et l'élaboration d'un plan stratégique de mise en œuvre; 2) le plan doit intégrer les principes de réalisation progressive ainsi qu'une méthode d'évaluation; 3) le gouvernement de l'Ontario doit faciliter la création de deux projets pilotes, l'un en milieu urbain, l'autre en milieu rural, qui répondent aux critères de référence.

INTRODUCTION À LA PREMIÈRE ET À LA SECONDE PARTIES

I. EN QUOI CONSISTE LE PROJET DU DROIT DE LA FAMILLE DE LA CDO?	7
A. Placer le projet dans le contexte de la réforme du droit de la famille.....	7
B. Défis permanents	8
C. Historique du projet	11
D. Centre d'intérêt du projet : points d'entrée au système	11
II. LA CRÉATION DE CRITÈRES DE RÉFÉRENCE	14
III. LA STRUCTURE DU RAPPORT	15

INTRODUCTION À LA PREMIÈRE ET À LA SECONDE PARTIES

I. EN QUOI CONSISTE LE PROJET DU DROIT DE LA FAMILLE DE LA CDO?

A. Placer le projet dans le contexte de la réforme du droit de la famille

En 2010, le juge en chef Warren Winkler a décrit le système de justice familiale comme un « système en crise »¹. Dans le rapport intitulé *À l'écoute de l'Ontario*, on suggère ce qui suit : « L'accès aux ressources du droit de la famille sous la forme d'information, d'assistance juridique et sociale à l'intention des personnes à faible revenu et à revenu moyen et le règlement de problèmes de ce domaine constituent des enjeux prioritaires de l'appareil judiciaire civil en Ontario². » Dans le cadre de notre processus de consultation à l'appui du présent projet, les utilisateurs et les travailleurs ont confirmé qu'ils percevaient également que le système était en crise. Apporter des changements dans le but d'améliorer l'accès était considéré comme une priorité³.

Nous avons concentré notre analyse sur la nécessité d'accroître l'inclusivité au sein du système de justice de façon à reconnaître le pluralisme grandissant de la société ontarienne et l'hétérogénéité de la population, les problèmes continus en ce qui a trait à la capacité de payer les services de même que les problèmes à volets multiples que doivent surmonter les familles en crise, et à en tenir compte.

De nombreux intervenants ont répondu aux demandes de réformer le système de justice familiale. Peu après les débuts du projet de la CDO en 2009, le ministère du Procureur général, Aide juridique Ontario et d'autres intervenants ont déployé des efforts considérables pour réformer le système de justice familiale. Plus particulièrement, le ministère du Procureur général a entrepris un certain nombre de réformes sur le thème des « quatre piliers » au cours de 2010-2011, que nous abordons plus loin dans le présent rapport, avec comme objectif d'offrir le même éventail de services à l'ensemble des tribunaux qui instruisent des causes en droit familial et d'améliorer l'expérience et les résultats des clients qui participent au processus judiciaire familial. D'autres études et organismes ont joué un rôle majeur dans la détermination de la nécessité d'une réforme du droit de la famille et de la réponse à cette nécessité, notamment les suivants, et nous les remercions de nous avoir fait part de leurs idées :

- *Recapturing and Renewing the Vision of the Family Court (« le rapport Mamo »)*⁴;
- *The Home Court Advantage project*⁵;
- *Le Plan stratégique du droit de la famille de la Cour supérieure de justice*⁶;
- *L'énoncé de vision en droit de la famille de la Cour de justice de l'Ontario*⁷;
- *La Middle Income Access to Civil Justice Initiative de l'Université de Toronto*⁸.

Pour la CDO, il était important d'ajouter une valeur au travail d'une myriade de partisans des réformes du droit de la famille, y compris tout particulièrement le gouvernement. Non seulement nous nous sommes inspirés de ces initiatives et les avons complétées, mais nous avons également tenté de paver une voie nouvelle dans le cadre de notre analyse et de nos recommandations. Nous avons concentré notre analyse sur la nécessité d'accroître l'inclusivité au sein du système de justice de façon à reconnaître le pluralisme grandissant de la société ontarienne et l'hétérogénéité de la population, les problèmes continus en ce qui a trait à la capacité de payer les services de même que les problèmes à volets multiples que doivent surmonter les familles en crise, et à en tenir compte⁹.

Malgré un certain nombre de réformes importantes réalisées au cours des dernières années, dont nous discutons plus bas, les parties à un différend familial en Ontario continuent d'être confrontées à des difficultés, notamment les lacunes dans la capacité à tenir compte de la population diversifiée de l'Ontario, les difficultés à comprendre et à utiliser les renseignements, la pénurie de services de représentation abordables et la réponse

inadéquate à la nature multidisciplinaire des enjeux familiaux. Une étude récente a relevé que les parties non représentées trouvent le système [traduction] « peu accueillant, hostile et dénigrant »¹⁰. De plus, bon nombre des réformes se sont concentrées sur le rôle des tribunaux, alors que les gens ont besoin d'aide très tôt dans le processus lorsqu'ils souhaitent régler leurs problèmes juridiques familiaux. En gardant ces préoccupations à l'esprit, nous avons posé la question suivante : « À quels problèmes les personnes qui tentent d'accéder au régime législatif du droit de la famille sont-elles toujours confrontées? » Nous avons recensé ce qui, à notre avis, constitue les difficultés persistantes les plus importantes pour les personnes aux prises avec des problèmes juridiques familiaux, tout particulièrement pour celles qui n'ont pas les moyens de retenir les services d'un avocat, et nous énonçons les solutions possibles pour réduire leurs répercussions.

Pour que le droit se révèle efficace pour les personnes qui y sont assujetties, l'accès aux connaissances en matière de droit et la capacité à s'y retrouver avec ou sans aide sont tout aussi importants que « le droit » en soi. Un « bon » texte législatif a une valeur limitée s'il est difficile à comprendre et si l'accès aux droits qu'il procure représente un effort phénoménal. Le projet de la CDO sur le droit de la famille vise à rendre l'accès aux droits plus aisé et plus efficace. Nous croyons que cela exige une mise en valeur accrue de la prestation de renseignements plus accessibles et de services abordables d'une façon qui tient compte de la diversité de la population ontarienne. Le projet reconnaît également que les problèmes juridiques familiaux sont souvent inextricablement liés à d'autres types de problèmes familiaux, comme des préoccupations financières ou des problèmes de santé mentale. Une solution satisfaisante aux questions d'ordre juridique comprend donc l'intégration d'autres problèmes pertinents dans les étapes initiales du processus visant à aborder les questions de droit. Par conséquent, aux fins du présent rapport, la définition du système de justice familiale est vaste et elle englobe non seulement les avocats, les médiateurs et le système judiciaire, mais également d'autres professionnels, services et organismes chargés d'aider les gens, que ce soit officiellement ou non, à régler les problèmes découlant de l'éclatement de la famille.

Le projet de la CDO sur le droit de la famille vise à rendre l'accès aux droits plus aisé et plus efficace. Nous croyons que cela exige une mise en valeur accrue de la prestation de renseignements plus accessibles et de services abordables d'une façon qui tient compte de la diversité de la population ontarienne.

B. Défis permanents

Au Canada, on estime qu'environ 40 % des mariages ou des unions libres se terminent par une séparation¹¹, et celle-ci est la plupart du temps non contestée¹². L'éclatement de la famille constitue un problème social profond qui peut avoir des effets négatifs, bien que ce ne soit pas toujours le cas, principalement sur les membres de la famille qui le vivent, mais également sur l'ensemble de la collectivité.

Une étude a révélé que plus de 41 % des répondants considéraient que l'éclatement de leur famille avait perturbé énormément ou beaucoup leur vie, tandis que 44 % d'entre eux disaient que cela avait un peu perturbé leur vie¹³. Bien que les défis qui se posent dans le cadre d'une relation intime puissent être réglés à l'amiable, l'éclatement de la famille peut néanmoins s'accompagner d'une certaine tristesse ou difficulté pour ceux qui le vivent, comme c'est le cas lors de tout autre événement négatif important de la vie. La plupart du temps, cependant, l'éclatement entraîne davantage d'effets et peut correspondre à une période de stress, d'instabilité, de solitude, de souffrance émotive et parfois d'hostilité. C'est particulièrement le cas pour les familles avec enfants où ceux-ci peuvent être profondément touchés par la dissolution de la relation de leurs parents. Dans le cadre des consultations de la CDO, des enfants de 8 à 13 ans ont parlé de l'incidence qu'avait eue la séparation de leurs parents sur leur propre vie.

Un garçon a dit qu'il avait été réveillé en pleine nuit par les échanges acrimonieux de ses parents. Deux fillettes ont déclaré qu'elles avaient dû appeler la police elles-mêmes parce qu'elles avaient peur que leur père étrangle ou blesse grièvement leur mère. Une autre jeune fille a précisé qu'elle avait dû vivre dans un refuge avec sa mère pendant un certain temps après la

séparation de ses parents. Une autre a mentionné qu'elle n'avait pas été surprise que ses parents se séparent, et qu'elle avait éprouvé un sentiment de soulagement quand son père a quitté le domicile familial. Pour chacun de ces enfants, la séparation ou le divorce de leurs parents a constitué une épreuve extrêmement difficile¹⁴.

Il existe également un risque plus élevé de problèmes de santé physique et mentale lors d'un conflit conjugal¹⁵. De plus, l'échec du mariage peut avoir une incidence sur les membres de la famille élargie, comme les grands-parents lorsque l'un des parents empêche tout contact avec les petits-enfants¹⁶.

L'éclatement de la famille peut accroître la vulnérabilité existante. Des immigrants arrivés récemment peuvent être confrontés à des problèmes comme la crainte d'être expulsés en raison de leur séparation avec leur parrain ou la pression que leur communauté exerce pour qu'ils restent mariés¹⁷. Les personnes handicapées peuvent être isolées et éprouver des difficultés à accéder aux services et à communiquer maintenant que la personne qui les aidait n'est plus là.

Il n'est pas inhabituel que les personnes qui se séparent doivent surmonter des défis qui ne sont pas uniquement juridiques. Comme le souligne Noel Semple, un divorce (ou une séparation) signifie la perte des économies liées à la cohabitation¹⁸. Puisque de nombreuses familles canadiennes sont vulnérables sur le plan économique en raison de l'accroissement du ratio de la dette au revenu du ménage, l'éclatement d'une famille peut avoir de graves conséquences¹⁹. Des facteurs tels que l'accessibilité aux services de garde d'enfants peuvent avoir des répercussions sur la capacité du parent ayant la garde à travailler à l'extérieur du foyer²⁰. Une étude sur les femmes victimes de violence qui quittent leur conjoint a révélé que bon nombre d'entre elles avaient de la difficulté à se trouver un logement convenable²¹. Les personnes qui se séparent ou qui divorcent peuvent avoir à surmonter des défis non seulement de nature juridique et financière, mais également des défis liés à la sécurité, à la santé et au bien-être général. Ces défis peuvent être interreliés et ils le sont d'ailleurs souvent. Ils peuvent comprendre d'autres problèmes liés au droit de la famille, notamment les problèmes relatifs aux enfants (la prise en charge des enfants ou l'enlèvement d'enfants), les problèmes financiers et ceux qui découlent d'une dette à la consommation, de l'emploi et de l'aide sociale²².

Puisque de nombreuses familles canadiennes sont vulnérables sur le plan économique en raison de l'accroissement du ratio de la dette au revenu du ménage, l'éclatement d'une famille peut avoir de graves conséquences ... Les personnes qui se séparent ou qui divorcent peuvent avoir à surmonter des défis non seulement de nature juridique et financière, mais également des défis liés à la sécurité, à la santé et au bien-être général.

Une étude indique qu'environ 50 % des répondants en Ontario ont signalé au moins un problème justiciable (qui n'est pas nécessairement d'ordre familial ou lié à des problèmes juridiques familiaux), et le nombre moyen de problèmes signalés dans la province était d'un peu plus de trois²³. L'étude a révélé qu'« il existe un lien entre le fait d'être un parent seul et des problèmes multiples. Les parents seuls constituent 6 % des répondants ayant signalé un seul problème, mais 22,1 % des répondants en ayant signalé plus de six²⁴. »

Dans le cadre de son examen du régime d'aide juridique en Ontario, Michael Trebilcock mentionne le phénomène des problèmes en cascade et fait l'observation suivante :

Le premier problème peut être d'ordre juridique mais, faute d'intervenir rapidement, il peut en déclencher d'autres, juridiques ou pas, dont demandes accrues d'autres programmes de bien-être social, programmes de logements sociaux, programmes de santé physique ou mentale, etc. En fait, sur un plan financier général, une intervention rapide permet de réduire les coûts, car elle empêche cette cascade d'événements. Plus important encore, il faut que les institutions réagissent de façon plus holiste et cohérente pour ne pas soumettre les personnes aux prises à une série de problèmes connexes à des processus d'aiguillage interminables dans des organismes particuliers (approche en silo) au lieu de répondre à leurs besoins particuliers. Ce renvoi constant d'un service à un autre mène souvent à une grande lassitude et, par conséquent, au non-règlement de beaucoup de problèmes²⁵.

En effet, un problème juridique peut être exacerbé par la présence d'autres difficultés. Nos recommandations dans la seconde partie en ce qui a trait aux services complets ou

encore aux centres multidisciplinaires et multifonctionnels reflètent la nécessité de tenir compte, au sein de notre système de justice familiale, de ces causes et conséquences multiples dès le début du processus.

De plus, il est possible qu'un des conjoints doive surmonter de plus grandes difficultés au moment de la séparation. Par exemple, les femmes subissent encore les effets économiques négatifs de l'échec du mariage de façon disproportionnée en raison des différences entre les hommes et les femmes au chapitre de leur participation sur le marché du travail et des soins aux membres de la famille, y compris après la séparation ou le divorce²⁶. La dissolution d'un mariage ou d'une union de fait n'entraîne pas toujours la fin des problèmes. Bien souvent, les difficultés que doivent surmonter les conjoints sont toujours là, et il est d'autant plus important qu'elles soient abordées le plus tôt possible dans le processus. Le fait que la violence familiale ne cesse pas en même temps que l'union revêt une importance particulière. Entre 2000 et 2009, même si « la plupart des homicides entre conjoints ont été commis par un conjoint ou une conjointe actuel plutôt que par un ex-conjoint ou une ex-conjointe », environ un quart de ces homicides a eu lieu après la séparation et la victime était plus susceptible d'être une femme²⁷.

Malgré le fait que les parties à un différend familial se font dire de « prendre un avocat », nombreuses sont celles qui n'en ont pas les moyens, sont trop « découragées » ou ne connaissent pas le travail des avocats.

L'un des plus grands défis du système est le nombre de parties non représentées. Une étude menée par Julie Macfarlane sur les parties non représentées, toujours en cours, confirme que les utilisateurs du système finissent généralement par se sentir [traduction] « dépassés et traumatisés »²⁸. On estime que le nombre de parties à un litige familial qui sont non représentées (qu'elles aient choisi ou non cette situation) varie de 50 % à 80 %²⁹. Même si plus de 50 % des participants à l'étude de M^{me} Macfarlane détenaient un diplôme universitaire, cela ne les a pas empêchés d'éprouver des difficultés à naviguer dans le système. M^{me} Macfarlane de dire : [traduction] « Il s'agit d'un système qui donnent l'impression aux gens intelligents qu'ils sont stupides », et de souligner que même les gens qui ont suivi une formation juridique sont incapables de naviguer adéquatement dans le système pour leur propre compte. En effet, les avocats qui se représentent eux-mêmes disent qu'ils n'en reviennent tout simplement pas de la manière négative dont ils sont traités. Bien que les travailleurs soient aussi utiles que possible, M^{me} Macfarlane décrit ses entrevues comme un [traduction] « récit truffé de lamentations et de malheurs ». Malgré le fait que les parties à un différend familial se font dire de « prendre un avocat », nombreuses sont celles qui n'en ont pas les moyens, sont trop « découragées » ou ne connaissent pas le travail des avocats. Il convient en particulier de préciser que les participants à l'étude de M^{me} Macfarlane ne souhaitent pas parler de l'issue de leur litige, mais bien des difficultés liées au processus. M^{me} Macfarlane fait remarquer que ces utilisateurs non représentés du système de droit de la famille sont dans un état émotionnel difficile et ont besoin d'un contact humain pendant qu'ils naviguent dans le système. Les parties non représentées créent également des difficultés aux avocats qui représentent les autres parties, et ce, de différentes façons, comme de s'attendre à ce que l'avocat leur donne des conseils ou de faire subir leur colère à celui-ci. De plus, les clients des avocats peuvent ne pas comprendre pourquoi il peut coûter plus cher de se défendre contre des parties non représentées³⁰.

Il est primordial que les familles en crise aient accès à un système efficace pour résoudre leurs différends. Pourtant, à la fois les utilisateurs et les travailleurs du système de justice familiale y ont relevé bon nombre de difficultés, de défis et de frustrations malgré les réformes mises en place au fil des dernières années. Dans le cadre de notre projet sur le droit de la famille, nous ne tentons pas d'aborder les questions en suspens de l'ensemble du système de droit de la famille. Nous nous concentrons plutôt sur les points d'entrée du système avec la conviction que des points d'entrée efficaces où l'on retrouve des renseignements et une aide appropriés peuvent avoir un effet bénéfique sur l'interaction entre les parties à un conflit et les intervenants du reste du système. Nous intégrons aussi à la discussion la prise en compte plus globale de l'importance de la diversité et de la

nécessité d'offrir des services intégrés au sein du système de justice familiale. Bien s'adapter à la nature pluraliste et changeante de la société ontarienne est conforme à la promotion d'une égalité réelle en Ontario. En intégrant les services, nous reconnaissons que les problèmes juridiques familiaux ne sont pas à l'abri des autres tensions et difficultés que les gens vivent, et qu'aborder les problèmes juridiques en fonction d'un contexte élargi permet de les régler de façon plus satisfaisante.

C. Historique du projet

Le projet La loi et la famille a été conçu après de vastes consultations préliminaires. Même avant que la CDO ne commence ses activités, sa demande initiale de propositions a engendré diverses propositions en droit de la famille³¹, et elle a reçu des propositions supplémentaires depuis. La CDO a entrepris une étude du partage des régimes de retraite à la rupture du mariage dans l'un de ses premiers projets en vue de déterminer « la » règle applicable au moment de l'évaluation des régimes³². Ses recommandations dans le rapport final ont été adoptées en grande partie par le gouvernement ontarien dans sa réforme du droit de la famille en 2009³³. Étant donné le nombre imposant de propositions fort différentes en droit de la famille, nous avons tenu une table ronde sur le droit de la famille en septembre 2008 afin d'évaluer ce qui, selon les travailleurs du système du droit de la famille, constitue les questions les plus urgentes à régler. On retrouvait parmi les participants des travailleurs de cliniques, des avocats du secteur privé, des universitaires et des représentants d'organismes communautaires, le gouvernement de l'Ontario ainsi que la magistrature. Nous avons par la suite publié un document énonçant deux options pour un projet de droit de la famille, soit l'un sur la procédure et l'autre sur la résidence matrimoniale³⁴. Bien que les deux projets potentiels aient reçu des appuis, nous avons déterminé que, dans l'ensemble, nous pouvions contribuer plus efficacement au domaine en élaborant un projet lié au processus. Par conséquent, en avril 2009, le Conseil des gouverneurs a approuvé un projet d'analyse des points d'entrée, officiels ou non, du système de droit de la famille. En septembre 2009, nous avons publié un document de consultation³⁵. À la suite des consultations, nous avons publié les résultats; le présent document ne vise pas l'analyse des résultats, mais simplement leur déclaration³⁶. Dans l'élaboration des critères de référence figurant dans le présent rapport final, nous avons tenu compte de ces résultats. Nous avons aussi pris en compte les réformes entreprises depuis que les consultations ont eu lieu, les commentaires des utilisateurs et des travailleurs, la recherche documentaire, les recherches commandées³⁷ et les autres commentaires reçus jusqu'à l'approbation du présent rapport pour orienter notre analyse et nos recommandations.

Le projet a bénéficié considérablement des observations du Groupe consultatif du projet *ad hoc* qui était composé d'universitaires, d'avocats du secteur privé, de représentants gouvernementaux, de juges et de travailleurs des cliniques juridiques et des organismes communautaires (voir la page iv du présent rapport pour la liste complète des membres).

D. Centre d'intérêt du projet : points d'entrée au système

Comme nous l'avons mentionné, notre projet s'est concentré sur des « points d'entrée » au système de droit de la famille. Comment les gens entrent-ils dans le système? De quoi ont-ils besoin pour que cette navigation soit simplifiée au début du processus? Nous n'abordons pas les étapes ultérieures du processus ni le droit substantiel de la famille. Les « points d'entrée » constituent la première démarche qu'une personne peut entamer à l'extérieur de sa famille immédiate afin de régler un différend familial. Certains de ces points d'entrée ne sont pas associés au système de justice officiel (un médecin ou un conseiller spirituel, par exemple), tandis que d'autres s'inscrivent dans le système officiel (ce que nous entendons par l'ensemble des services gouvernementaux, comme les Centres

d'information sur le droit de la famille aux tribunaux de la famille, et les services privés rémunérés, comme les services d'un avocat ou d'un médiateur qui peuvent contribuer au règlement officiel d'un différend familial). Dans la prise en compte des points d'entrée, nous utilisons comme valeur prédominante l'inclusivité ou la reconnaissance des différentes expériences. Nous tenons aussi compte du fait que les personnes arrivent dans le système de justice familiale avec tous les autres problèmes desquels découle leur différend juridique familial ou qui ont aggravé celui-ci.

Les points d'entrée sont essentiels, puisque la manière dont on aborde les premières étapes d'un problème juridique familial détermine souvent la façon dont le différend sera réglé. Les points d'entrée peuvent contribuer de façon importante à informer les familles au sujet des options qui s'offrent à elles, à orienter celles-ci vers les services pertinents et à les conseiller sur la meilleure façon d'aborder les problèmes juridiques et les différends familiaux de sorte à considérer leur religion, leur culture, leur situation économique et tout autre facteur ou besoin. Une intervention rapide conduit souvent à un règlement avant même de devoir recourir au litige et aux tribunaux pour régler un problème juridique familial et, dans certains cas, elle peut entraîner un meilleur résultat pour la famille ainsi qu'une utilisation plus efficace des ressources publiques limitées. Nous reconnaissons néanmoins que les parties à un litige familial peuvent avoir besoin d'une aide que seuls les tribunaux peuvent offrir et que, dans ces cas-là, elles doivent pouvoir disposer du système judiciaire en temps opportun. Comme nous le mentionnons plus loin, il s'agissait là d'un des objectifs des réformes du gouvernement et des tribunaux eux-mêmes, à savoir libérer du temps au sein des tribunaux ainsi que des ressources afin de régler les affaires familiales très conflictuelles ou difficiles.

Les points d'entrée sont essentiels, puisque la manière dont on aborde les premières étapes d'un problème juridique familial détermine souvent la façon dont le différend sera réglé.

En raison de l'accent mis sur les points d'accès ou d'entrée, nous ne tenons pas compte des tribunaux, sauf pour expliquer brièvement le lien entre les points d'entrée aux tribunaux et pour décrire les réformes qui ont eu lieu en ce qui concerne les processus des tribunaux. Ces réformes ont été mises au point non seulement pour rendre les tribunaux plus accessibles aux parties à un litige familial, mais également pour aider celles-ci à régler leurs différends plus tôt dans le processus. De plus, nous abordons uniquement les méthodes d'entrée dans le système applicables aux parties à un différend familial qui veulent se séparer ou divorcer. À titre d'exemple, nous n'examinons pas les procédures ou les questions relatives à la protection de la jeunesse qui découlent du fait qu'un conjoint ou qu'un parent a été accusé d'une infraction criminelle en lien avec l'autre conjoint ou des enfants.

Nous n'abordons pas non plus les situations où l'État contraint une personne à entrer dans le système. Par exemple, l'Ontario au travail³⁸ et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées³⁹ peuvent exiger des parents ayant la garde d'obtenir l'aide de l'autre parent. Ces interventions de l'État peuvent exercer une pression supplémentaire sur le système de justice familiale, tout particulièrement lors de situations conflictuelles. Bien que cet aspect des points d'entrée puisse nécessiter des recherches supplémentaires, nous ne l'avons pas inclus dans le cadre de notre recherche et de nos consultations, et nous ne l'abordons pas dans le présent rapport. Nous n'abordons pas non plus en détail les enjeux associés aux enfants, bien que nous reconnaissons que ceux-ci sont extrêmement importants et qu'ils jouent un rôle actif aux points d'entrée au système⁴⁰. Une définition adéquate des droits de l'enfant et de la manière de s'en prévaloir mérite de faire l'objet d'une étude distincte. Dans le cadre de ce rapport, nous abordons brièvement certaines des principales préoccupations liées aux renseignements offerts aux enfants qui se sentent souvent tenus à l'écart du processus du droit de la famille⁴¹.

Parmi les réformes possibles que nous mentionnons, certaines s'inspirent d'activités existantes alors que d'autres examinent de nouvelles activités. Bien que certaines de nos suggestions reflètent les propositions d'autres intervenants, nous croyons qu'il est important d'appuyer ces initiatives si elles n'ont pas encore été mises en œuvre. Nous

proposons également de nouvelles initiatives, tout en étant conscients que celles-ci dépendent de l'obtention du financement. Nous apportons des éléments complémentaires à ceux proposés antérieurement par d'autres intervenants ou à des initiatives déjà mises en place notamment par le gouvernement, Aide juridique Ontario et le Barreau du Haut-Canada. À cet égard, la réponse du ministère du Procureur général au rapport préliminaire nous encourageait [traduction] « à prendre en considération les propositions qui maximisent l'infrastructure existante et l'utilisation de la technologie dans la plus grande mesure du possible⁴² ».

II. LA CRÉATION DE CRITÈRES DE RÉFÉRENCE

Nous avons créé des « critères de référence » auxquels doivent répondre les services offerts aux points d'entrée du système de droit de la famille afin d'être efficaces. Nous évaluons brièvement le système par rapport aux critères de référence et montrons en quoi les changements, qu'ils soient à court terme ou à long terme, pourraient satisfaire aux critères plus efficacement. Bien qu'il soit possible d'apporter des changements plus immédiats séparément et de façon utile, ceux-ci ont été élaborés en vue de définir une approche cohérente à long terme pour réformer considérablement les points d'entrée et en arriver à une nouvelle conception de la manière dont les membres d'une famille qui cherchent à obtenir une aide juridique entreraient dans le système. Les critères de référence concordent avec les mesures que la plupart des gens sont susceptibles de prendre pour régler leur différend familial⁴³. Ils reflètent les caractéristiques du système qui sont nécessaires pour tenir compte des différences entre les familles et leurs membres, de même que les qualités nécessaires pour parvenir à un règlement pratique de leurs différends, comme l'accès à une aide personnelle abordable et efficace.

[Les critères de référence] reflètent les caractéristiques du système qui sont nécessaires pour tenir compte des différences entre les familles et leurs membres, de même que les qualités nécessaires pour parvenir à un règlement pratique de leurs différends, comme l'accès à une aide personnelle abordable et efficace.

Un point d'entrée efficace dans le système de droit de la famille répond aux critères de référence suivants :

- » il fournit aux gens des renseignements de base accessibles au quotidien, y compris des renseignements sur les prochaines étapes à suivre éventuellement en vue de régler leur différend;
- » dans la mesure où ces renseignements sont fournis en ligne, il communique ces renseignements par le truchement d'un « point central d'information »;
- » il fournit des renseignements écrits accessibles aux personnes qui n'ont pas un accès convenable à Internet;
- » il fournit de l'aide aux gens susceptibles d'avoir de la difficulté à accéder aux renseignements, à les lire, à les comprendre ou à les utiliser;
- » il aide les gens à déterminer rapidement et efficacement la nature de leurs problèmes familiaux, notamment à déterminer si le différend en question est « effectivement » un différend juridique;
- » il aide les gens à trouver une façon de résoudre leur problème qui soit aussi simple et rapide que possible, tout en évitant autant que possible les chevauchements ou le double emploi des institutions ou des personnes avec qui ces gens doivent traiter; et il facilite la communication et la collaboration entre les différents intervenants du système (cela concerne un système de « tri » qui permet d'affecter des ressources en fonction des priorités);
- » il permet de tenir compte de divers niveaux d'études ou de littératie; de l'existence de violences familiales; et de facteurs comme les normes culturelles, le statut d'autochtone, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, la langue, l'incapacité, l'emplacement géographique et d'autres caractéristiques majeures;
- » il élabore des politiques et des programmes en collaboration avec les collectivités touchées;
- » il tient compte de la capacité financière des gens tout en assurant la qualité de la prestation des services;
- » il prend en considération et règle les nombreux problèmes qui sont liés à des problèmes familiaux, comme les problèmes d'ordre financier ou de santé mentale qui peuvent occasionner des problèmes familiaux ou qui risquent de les aggraver;
- » il fait appel à un processus « uniforme » des premières étapes jusqu'au règlement final;
- » il repose sur un modèle durable ⁴⁴.

III. LA STRUCTURE DU RAPPORT

Pour faciliter la compréhension, le présent rapport comprend deux parties ainsi qu'une introduction commune.

Dans la première partie, nous établissons le contexte. Entre autres, nous évaluons les points forts et les points faibles du système actuel dans l'optique de l'« accès à la justice », en particulier la question de savoir si, et de quelle façon, le système aborde la difficulté que représente la diversité, facilite l'accès rapide et efficace à l'information et répond à la hausse constante des coûts des services juridiques ainsi qu'aux interrelations entre les problèmes juridiques et les autres problèmes des personnes qui vivent un éclatement familial potentiel. Dans la seconde partie, nous proposons des moyens d'améliorer les points d'entrée actuels afin de faciliter l'accès aux services de justice familiale par un plus grand nombre d'Ontariens, plus particulièrement la prestation de renseignements, les conseils juridiques et l'aide juridique. Les changements proposés dans la présente sont nécessaires pour la mise en place de la prestation générale des services (« centres » multidisciplinaires et multifonctionnels) que nous recommandons à la fin de la seconde partie. Dans le quatrième chapitre de la seconde partie, nous utilisons le terme « centres » en faisant référence à une manière de concevoir la prestation des services et pas nécessairement « aux briques et au mortier ».

[N]ous évaluons les points forts et les points faibles du système actuel dans l'optique de l'« accès à la justice » ...

Les changements apportés au système depuis que nous avons commencé ce projet revêtent une importance toute particulière. Nous avons pris soin de nous assurer que nous mettions l'accent sur des aspects complémentaires à ces réformes et que nos suggestions de changement et nos recommandations précises répondent aux lacunes qui existent toujours dans le système et qui n'ont pas été visées par la plupart des réformes.

Les modifications au rapport entre sa version préliminaire et sa version finale (à la fois en ce qui concerne la forme et le contenu) tiennent compte des présentations reçues en réponse au rapport préliminaire ainsi que des recherches approfondies et d'autres consultations réalisées auprès des intervenants. Le 28 février 2013, le Conseil a approuvé le rapport final, et ce dernier a été largement diffusé en plus d'être publié sur le site Web⁴⁵ de la CDO.

PREMIÈRE PARTIE : APERÇU DU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE DANS L'OPTIQUE DE L'« ACCÈS À LA JUSTICE »

I. CE QUE NOUS ENTENDONS PAR « ACCÈS À LA JUSTICE »	17
II. APERÇU DU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE	19
A. Introduction.....	19
B. Points d'entrée au système	20
1. Information juridique et outils d'autoapprentissage	20
2. Représentation et conseils juridiques	26
3. Règlement des différends	32
4. Consultation et autres services de soutien	38
5. Services pour les enfants	41
C. Évaluation du système actuel en fonction des critères de référence	42
III. INCLUSIVITÉ ET ACCÈS AU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE	44
A. Introduction.....	44
B. Le pluralisme de l'Ontario et le caractère évolutif des circonstances	44
1. Introduction.....	44
2. Dresser un portrait	45
3. Le fondement d'un système de droit de la famille inclusif	56
C. L'inclusivité en tant que valeur prédominante : promouvoir une égalité réelle	59
D. La nécessité d'un changement systémique	61

PREMIÈRE PARTIE : APERÇU DU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE DANS L'OPTIQUE DE L'« ACCÈS À LA JUSTICE »

I. CE QUE NOUS ENTENDONS PAR « ACCÈS À LA JUSTICE »

L'accès à la justice a été défini simplement comme l'accès aux avocats et aux tribunaux, ou de façon plus complexe, comme [traduction] « un droit égal de participer à toute institution au sein de laquelle le droit est discuté, créé, trouvé, organisé, administré, interprété ou appliqué⁴⁶ ». D'une façon générale, il a été décrit comme [traduction] « une partie intégrante de la primauté du droit dans les démocraties constitutionnelles⁴⁷ ». Ces définitions ont beau être très valables, elles ne permettent pas de déterminer le contenu de l'accès à la justice. Ainsi, « augmenter l'accès à la justice » pourrait signifier qu'il faut assurer l'accessibilité physique au palais de justice, simplifier les règles de procédure, rédiger les lois en langage simple, expliquer la signification d'une loi sur Internet, prendre des dispositions relatives à la traduction, rendre possible le règlement des conflits autrement que par l'intermédiaire des tribunaux, fournir de l'aide juridique ou mettre en place d'autres moyens similaires visant à éliminer toutes sortes d'obstacles. Or, plus globalement, la notion d'accès à la justice va au-delà du système juridique et inclut les mesures pour évaluer les façons dont le droit entrave ou favorise la justice sociale ou économique, par exemple, en reconnaissant les relations entre ces systèmes, ainsi que pour réagir en conséquence. Bref, l'accès à la justice peut comprendre des mesures visant à rectifier des injustices majeures dans l'ensemble de la société.

[L]es mesures pour évaluer les façons dont le droit entrave ou favorise la justice sociale ou économique....

Il y a eu de nombreuses initiatives d'« accès à la justice » au Canada au cours des dix dernières années, plusieurs mettant l'accent sur le système juridique familial, dont certaines mises en œuvre par les universitaires et les tribunaux, entre autres. Par exemple, il y a plusieurs années, dans le cadre de son Middle Income Access to Civil Justice Initiative, la Faculté de droit de l'Université de Toronto a indiqué que [traduction] « l'accès à la justice civile pour le Canadien moyen constitue l'un des plus importants défis actuels des juristes » et que [traduction] « un nombre saisissant d'Ontariens tentent de se frayer un chemin à travers le complexe système de justice sans représentation juridique adéquate, voire sans être représentés du tout⁴⁸ ». Le colloque sur l'initiative, qui a eu lieu en février 2011, a conduit à la rédaction d'un livre concernant l'absence de justice et d'approches visant à accroître la justice au sein du droit familial, du droit de la consommation et du droit du travail⁴⁹. Le Conseil canadien de la magistrature, l'Association du Barreau canadien, la Fédération des ordres professionnels de juristes du Canada, le ministère de la Justice et d'autres font partie du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, présidé par le juge Thomas Cromwell de la Cour suprême du Canada⁵⁰. Selon le site Web du Conseil canadien de la magistrature, le Comité d'action « s'applique surtout à promouvoir l'engagement, à suivre une démarche stratégique en matière de réforme et à coordonner les efforts de tous les intervenants qui s'intéressent à la justice civile⁵¹ ».

Ce rapport final du projet de justice familiale de la CDO a mis l'accent sur l'accès à la justice en ce qui a trait à la disponibilité de renseignements suffisants et de l'aide nécessaire afin que les membres de la famille vivant un conflit familial puissent décider s'ils souhaitent, ou non, être pris en charge par le système juridique familial et, dans l'affirmative, prendre les mesures subséquentes à cette fin. Bien qu'il s'agisse, dans un sens, d'une interprétation de la procédure de l'accès à la justice, elle est liée à la justice fondamentale par l'application des droits, ce qui nécessite des points d'entrée efficaces. Elle est également liée à une interprétation plus large de l'accès à la justice du fait qu'elle repose sur la notion selon laquelle le système juridique et d'autres aspects de la société, comme l'augmentation du pluralisme de la société ontarienne et la nature interdisciplinaire des conflits familiaux, s'influencent mutuellement. L'accès à la justice est lié à la promotion

de l'égalité réelle. Comme nous l'avons souligné dans le rapport final de notre projet sur les personnes âgées :

Pour entamer une démarche de promotion d'une égalité réelle pour les personnes âgées dans le domaine du droit, il faut d'abord reconnaître que ces dernières forment un groupe dont les besoins et les expériences peuvent différer, sur certains aspects, de ceux des membres des générations plus jeunes, que ce soit en raison de leurs parcours de vie, des structures sociales ou de la marginalisation et des stéréotypes dont elles sont victimes, et tenir compte des besoins et des réalités qui leur sont propres dans l'élaboration des lois, des politiques et des programmes⁵².

Ce principe s'applique à d'autres formes de diversité, par exemple l'identité ethnoraciale, le statut d'Autochtone, le sexe, l'orientation sexuelle, l'incapacité, le statut économique et le lieu de résidence, entre autres, lorsque ces différences ont une incidence sur la capacité des personnes à bénéficier du système et que la reconnaissance concorde avec l'engagement à l'égard de l'égalité. L'éclatement des familles peut avoir des conséquences en matière de justice économique, puisque les membres d'une famille éclatée subissent une diminution de leur soutien financier et doivent vivre séparément plutôt qu'ensemble, ainsi que sur le bon fonctionnement de la société, du fait que les enfants doivent faire face à cet important changement dans leur vie. Ces conséquences ne sont pas inévitables, et elles ne vont pas nécessairement de pair avec la dissolution d'un mariage ou d'une union de fait. Nous ne pouvons néanmoins pas prétendre que l'éclatement des familles ou le droit familial sont isolés et n'ont aucun lien avec d'autres ramifications personnelles ou sociétales ou avec d'autres secteurs du droit.

[N]ous sommes d'avis qu'un système de justice familiale accessible doit être abordable et qu'il doit être facile de s'y retrouver, mais nous croyons aussi que, pour assurer l'accès à la justice dans le domaine du droit de la famille, il faut s'attarder sur d'autres facteurs qui font obstacle à l'accès à la justice ...

Autrement dit, nous sommes d'avis qu'un système de justice familiale accessible doit être abordable et qu'il doit être facile de s'y retrouver, mais nous croyons aussi que, pour assurer l'accès à la justice dans le domaine du droit de la famille, il faut s'attarder sur d'autres facteurs qui font obstacle à l'accès à la justice, à savoir l'incidence de l'éducation, de l'origine ethnique, de l'orientation sexuelle, de la capacité, du niveau de littératie, du lieu de résidence, du statut d'Autochtone, du sexe ou de l'identité sexuelle d'une personne et de la confluence de problèmes juridiques avec d'autres types de problèmes qui découlent de l'éclatement des familles.

II. APERÇU DU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE

A. Introduction

La présente section dresse un aperçu du système de justice familiale et aborde les obstacles que doivent surmonter les personnes aux prises avec l'éclatement de leur famille lorsqu'elles tentent d'accéder aux services dont elles ont besoin. Nous avons essentiellement mis l'accent sur l'information concernant le système de droit de la famille, les outils d'autoapprentissage, les conseils juridiques et la représentation; le règlement des conflits familiaux en ayant recours aux tribunaux ou non; les services de consultation et autres services de soutien; et les services pour les enfants. Nous ne décrivons pas en détail le système dans son intégralité, mais plutôt de façon générale, de manière à illustrer les liens entre les points d'entrée et le reste du système. Nous établissons des liens (encore là, de façon générale) entre certains aspects du système et les critères de référence mentionnés dans l'Introduction à la première et à la seconde parties du présent rapport (voir p.14). Cette description correspond aux réformes apportées au système depuis 2010, plus particulièrement celles associées aux piliers de la réforme mise en œuvre par le ministère du Procureur général entre 2009 et 2011 :

- Pilier 1 : prodiguer de l'information dès le départ aux conjoints qui se séparent et aux enfants;
- Pilier 2 : offrir des occasions de délimiter les problèmes et d'orienter les parties vers des services appropriés et proportionnels;
- Pilier 3 : faciliter l'augmentation de l'accès à des renseignements et à des conseils juridiques et à des méthodes de règlement extrajudiciaire des différends;
- Pilier 4 : élaborer une procédure de la cour de la famille rationalisée et simplifiée⁵³.

La description suivante du système de droit de la famille suit la voie « habituelle » de la personne qui veut que son problème familial soit réglé par le système juridique : les tentatives d'obtenir des renseignements de base et ensuite plus poussés, les efforts d'autoassistance ou la demande d'aide d'experts juridiques ou autres, les tentatives de régler le ou les différends sans se présenter devant le tribunal et, dans certains cas, le recours au tribunal pour obtenir un règlement définitif de l'ensemble ou d'une partie du litige. Cette façon de décrire le système est quelque peu théorique, puisque les gens recherchent vraisemblablement de l'information à toutes les étapes, peuvent éviter les formes extrajudiciaires de règlement des différends et peuvent non seulement se présenter devant le tribunal, mais y retourner. De même, les parties non représentées sont plus susceptibles d'utiliser des outils d'autoassistance que celles qui ont la possibilité d'obtenir de l'aide juridique.

En outre, il est essentiel de comprendre que, comme l'ont démontré les consultations de la CDO dans le cadre du présent projet, la nature du problème ou le milieu dans lequel se retrouvent les gens peut influencer sur la façon dont ils sont pris en charge par le système de justice familiale⁵⁴. Si un couple veut sauver son mariage et considère que le problème est de nature spirituelle, il peut demander l'aide d'un conseiller religieux; l'importance des ressources financières d'une personne peut la décider à ignorer certaines méthodes d'obtenir de l'information en consultant directement un avocat au début de ses tentatives de règlement; une femme victime de violence familiale peut avoir recours à des services destinés aux femmes battues; une personne déprimée peut contacter une ligne d'écoute téléphonique; si la famille compte des enfants, les parents peuvent avoir accès à de l'information sur des services juridiques, de santé ou sociaux par l'intermédiaire de l'école de leur enfant, ou encore ce dernier pourrait s'adresser à un enseignant en qui il a confiance. Une personne fait ses « choix » en fonction de la mesure dans laquelle elle se sent isolée, de sa confiance envers le système juridique, du stade de sa relation ou du fait qu'elle se soit retrouvée dans le système juridique par l'intervention d'autrui,

[1] Il est essentiel de comprendre que ... la nature du problème ou le milieu dans lequel se retrouvent les gens peut influencer sur la façon dont ils sont pris en charge par le système de justice familiale.

notamment l'assistant juridique de son partenaire ou de son enfant, par exemple. Dans certains cas, ces conversations peuvent confirmer à une personne qu'elle est en mesure de surmonter ses difficultés par elle-même ou, au contraire, qu'elle a besoin d'aide informelle. Dans d'autres cas, toutefois, elles ne sont qu'une étape conduisant au contact avec le système juridique. C'est ainsi que les personnes entament leur périple dans le système. Cependant, nous devons nous souvenir de l'importance de ces premiers contacts et, dans la mesure du possible, maintenir les liens entre eux et le système officiel.

B. Points d'entrée au système

1. Information juridique et outils d'autoapprentissage

Comme nous l'avons déjà mentionné, il est très probable que les personnes vivant un conflit familial commencent à chercher de l'information en parlant avec des amis ou des membres de leur famille au sujet du différend. Elles pourraient également s'adresser à des conseillers de confiance, par exemple à un conseiller religieux; elles pourraient parler de leurs préoccupations à leur médecin; ou encore, elles pourraient demander l'aide d'une personne rencontrée lors d'une affaire juridique antérieure (par exemple, un interprète judiciaire⁵⁵). Toutes ces personnes ne connaissent pas nécessairement le système juridique ni ne conseilleront à la personne de chercher des sources plus fiables. Certains conseillers professionnels peuvent aiguiller une personne vers une autre source d'information, qu'il s'agisse de documents écrits ou d'une rencontre. Par conséquent, il est important de fournir des renseignements là où les personnes recherchant de l'aide peuvent les voir (par exemple, lorsqu'elles songent à leurs problèmes familiaux, alors qu'elles font leur épicerie hebdomadaire), et de veiller à ce qu'ils soient faciles à comprendre ou à ce qu'une assistance connexe soit fournie.

Au début de 2011, la Commission du droit de l'Ontario a compté près de 700 pages de renseignements publics en Ontario, disponibles par l'intermédiaire de plus de dix sites Internet.

Les personnes à la recherche de renseignements sur le système juridique constateront qu'il existe beaucoup de renseignements juridiques publics provenant de différentes sources pour aider les familles en crise. Il est possible d'obtenir ces renseignements en ligne, par écrit ou en personne, et leur niveau de détail varie. Même si plusieurs publications figurant sur les sites Web des gouvernements fédéral et ontarien n'ont pas été élaborées à l'intention des utilisateurs en ligne, des renseignements plus récents ont été expressément conçus aux fins d'un usage interactif sur Internet. Au début de 2011, la Commission du droit de l'Ontario a compté près de 700 pages de renseignements publics en Ontario, disponibles par l'intermédiaire de plus de dix sites Internet. Il est possible d'accéder à bon nombre de ces publications grâce à des liens affichés sur le site Web d'Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO)⁵⁶.

Le site Web du ministère du Procureur général fonctionne, dans une certaine mesure, à titre de point central d'information sur le droit de la famille en Ontario et concerne essentiellement les tribunaux. En 2012, le Guide des procédures à la Cour de la famille du Ministère a été en grande partie révisé⁵⁷. La publication en ligne du Ministère intitulée Ce que vous devez savoir sur le Droit de la famille en Ontario, disponible en plusieurs langues, explique le système en langage simple et emploie des exemples faciles à comprendre⁵⁸. Il est possible de trouver rapidement de l'information sur des sujets particuliers. Par exemple, le site Web « Droit de la famille » du ministère du Procureur général fournit de l'information sur différents aspects du droit de la famille grâce à des questions et réponses, avec quelques liens menant à d'autres sites. En outre, certains documents fédéraux sont accessibles en ligne. L'initiative Soutien des familles⁵⁹ du ministère de la Justice contient de l'information à l'intention des parents et des enfants, tandis que le site Prestations du Canada comprend une section sur le divorce ou la séparation, de même qu'une trousse de demande⁶⁰.

En mars 2011, Aide juridique Ontario (AJO) a lancé son Programme d'information sur le droit de la famille (PIDF), dont il existe deux versions. Il est possible de participer à l'une

d'elles plutôt qu'au Programme d'information obligatoire (voir ci-dessous), et elles sont disponibles par écrit ou en format audio⁶¹. Le programme est facile à parcourir et donne aux participants des options quant à la quantité de renseignements dont ils ont besoin.

Le portail d'information du Barreau du Haut-Canada, conçu en collaboration avec le ministère du Procureur général, AJO et CLEO, est en service depuis le 12 juin 2012⁶². Il s'agit d'un effort louable qui exprime la volonté du Barreau d'aider les gens à accéder au système juridique. Ce portail a pour objet de fournir [traduction] « un accès facile en ligne à des renseignements et à des conseils généraux à l'intention des parents et des enfants vivant un différend en droit de la famille⁶³ ». Cependant, une personne aux prises avec des problèmes familiaux qui effectue une recherche en ligne en utilisant des termes pertinents ne trouvera pas le portail (par contre, elle trouvera le site Web sur le droit de la famille du ministère du Procureur général). Le portail fournit de l'information et des liens vers des renseignements pour les parents et les enfants. Il s'avère particulièrement utile pour les personnes qui ont déjà eu des discussions sur certains points. Par exemple, un utilisateur cliquant sur « I'm separating or thinking of separating » sera aussitôt invité à indiquer si les parents s'entendent ou non sur ce qui arrivera aux enfants. Le portail concerne essentiellement l'utilisation des services juridiques et le fait de se présenter devant le tribunal, mais présente aussi d'autres renseignements, notamment sur la violence au foyer. Si un utilisateur effectue une recherche pour obtenir de l'aide juridique, il sera mené à un lien vers le site Web AJO, tandis que s'il cherche un avocat, il accèdera en un seul clic au site Web du Barreau et à de l'information pour trouver un avocat. Le programme est disponible uniquement en anglais.

Bien que les renseignements écrits, audio ou autres de différentes sources puissent répondre aux besoins de certains groupes d'utilisateurs, ils font partie, lorsqu'ils sont présentés en ligne, d'un grand volume d'information auquel il peut être difficile d'accéder en l'absence d'un point d'entrée clair.

CLEO⁶⁴ et Femmes ontariennes et droit de la famille (FODF)⁶⁵ diffusent des publications sur le droit de la famille en langage simple, en plusieurs langues et dans différents formats. En outre, ils fournissent des renseignements particuliers à l'intention des victimes de violence familiale ou en cas de violence envers les enfants. FODF présente de l'information conçue pour les femmes immigrantes, réfugiées et sans statut, les femmes autochtones ou francophones, les immigrantes qui font du travail ménager ou agissent en qualité de soignante, les Juives, les femmes musulmanes, les femmes de confessions chrétiennes et les femmes handicapées. Les brochures et les renseignements disponibles sur le site Web de FODF ainsi que certains des renseignements du CLEO sont disponibles en 14 et 8 langues, respectivement. CLEO a publié en anglais et en français de l'information sur plusieurs sujets du droit substantiel de la famille (en date de février 2012). CLEO nous a informés que plus de 2 000 organismes lui envoient chaque année des demandes concernant ses brochures sur le droit de la famille⁶⁶. En 2011, CLEO a distribué plus de 130 000 brochures à de nombreux organismes communautaires, bureaux gouvernementaux, cliniques d'aide juridique, hôpitaux et médecins, fournisseurs de logement et établissements d'enseignement⁶⁷. En plus de ces sources, bon nombre d'autres organisations, y compris des sociétés d'avocats, fournissent des renseignements sur le droit de la famille.

Bien que les renseignements écrits, audio ou autres de différentes sources puissent répondre aux besoins de certains groupes d'utilisateurs, ils font partie, lorsqu'ils sont présentés en ligne, d'un grand volume d'information auquel il peut être difficile d'accéder en l'absence d'un point d'entrée clair. L'examen de la CDO des différents sites Web présentant des renseignements sur le droit de la famille a révélé que ces derniers étaient souvent complexes et détaillés et utilisaient beaucoup, en fin de compte, le jargon juridique, ce qui serait peut-être inévitable. Cela a soulevé des préoccupations selon lesquelles une bonne partie des renseignements ne seraient pas « accessibles », ou compréhensibles, pour bon nombre de personnes cherchant de l'information durant les premiers stades d'un conflit familial.

Il est également possible d'obtenir des renseignements en personne, notamment par l'intermédiaire des Centres d'information sur le droit de la famille (CIDF)⁶⁸ et du Programme

d'information obligatoire (PIO)⁶⁹, tous deux accessibles aux palais de justice. Il n'est pas nécessaire de remplir une demande relative à une question de droit de la famille pour y accéder. Les CIDF fournissent des dépliants sur la séparation, le divorce et la protection des enfants, ainsi que le Guide des procédures à la Cour de la famille du ministère du Procureur général et de l'information sur les services juridiques, le processus judiciaire et les formulaires judiciaires. Ils permettent en outre d'avoir un accès limité à un avocat-conseil de l'Aide juridique ainsi qu'à un coordonnateur des services d'information et d'orientation (CSIO), qui fourniront des renseignements sur les différentes formes de règlement des différends et sur les ressources pertinentes, et aiguilleront les personnes vers les services de médiation familiale des tribunaux. Jusqu'à l'automne 2011, des services de médiation et d'information étaient offerts dans 17 palais de justice en Ontario; aujourd'hui, ils sont disponibles dans tous les tribunaux de la famille. Le gouvernement a conclu avec les fournisseurs de services des contrats prévoyant la prestation de ces services, et « la Direction des politiques et des programmes en matière de droit de la famille supervise les fournisseurs de service, offre du soutien stratégique et applique des mesures de responsabilité financière dans le cadre de ces contrats⁷⁰ ».

Une étude des CIDF de 2003 à 2006 a soulevé des préoccupations concernant un manque d'uniformité et, parfois, l'absence d'installations essentielles⁷¹. Ainsi, au moment de l'étude, les heures d'ouverture et les locaux différaient considérablement. La plupart des CIDF ne comprenaient aucun coin réservé aux enfants. Le personnel travaillait à temps partiel et la collaboration avec les organismes communautaires était restreinte. Il n'y avait pas toujours de terminaux d'ordinateur. Les travailleurs interrogés dans le cadre du rapport Mamo ont exprimé des doutes quant à l'efficacité des documents d'information disponibles aux CIDF. Même si la qualité des documents n'est pas remise en question et que certaines publications étaient prisées des utilisateurs, le rapport a conclu que [traduction] « l'utilité et l'efficacité potentielle des dépliants et des brochures devraient être examinées en fonction de leur coût de production afin de s'assurer que les ressources sont utilisées de façon efficace⁷² ». Le rapport Mamo recommandait que les CIDF deviennent [traduction] « le principal point d'entrée dans le système », une recommandation qu'a adoptée le Procureur général lorsque les CIDF ont été étendus à l'ensemble des tribunaux⁷³.

Les consultations de la CDO en 2010 (avant que chaque palais de justice ne dispose d'un CIDF) ont démontré qu'il y avait toujours un manque d'uniformité des services fournis par les CIDF et que les expériences des utilisateurs étaient partagées⁷⁴. Ainsi, un CIDF comprenait un travailleur social sur place, un vaste réseau d'organismes communautaires vers lesquels les utilisateurs pouvaient être aiguillés, un mécanisme de contrôle de la qualité et la capacité d'aider environ 48 utilisateurs par jour. D'un autre côté, certains CIDF étaient ouverts pendant un nombre très restreint d'heures et n'étaient aucunement liés aux autres services juridiques pertinents. Il a été mentionné qu'un CIDF mettait davantage l'accent sur le processus judiciaire que sur les procédures de collaboration⁷⁵. La capacité des employés des CIDF à s'exprimer en français variait également⁷⁶. Aujourd'hui, l'ensemble des CIDF compte des avocats-conseils avec lesquels toute personne admissible peut discuter pendant 20 minutes, ainsi que des CSIO, bien qu'ils ne travaillent pas nécessairement à temps plein dans les centres de moindre importance⁷⁷.

En 2010, Brenda Jacobs et Lesley Jacobs ont pris note des préoccupations des professionnels, selon lesquelles les CIDF mettaient certains utilisateurs mal à l'aise. En outre, des professionnels ont également soutenu que l'aiguillage de clients vers un CIDF faisait partie d'une approche accusatoire, tandis que d'autres n'étaient pas convaincus de l'utilité des services fournis par ces centres par rapport aux besoins particuliers de leur clientèle⁷⁸. Dans les plus petites villes, les gens ont mentionné qu'ils éprouvaient de l'anxiété en raison de la visibilité publique d'une visite au palais de justice, abritant un CIDF⁷⁹. Les répondants aux consultations de la CDO ont soulevé des préoccupations similaires relativement à la vie privée lorsqu'ils se rendent à des CIDF⁸⁰.

Bien que ces études aient été effectuées avant les réformes de 2010-2011 ou peu de temps après, bon nombre de préoccupations formulées n'avaient aucun lien avec le nombre de CIDF ou leur présence dans seulement certains palais de justice, comme c'était le cas précédemment. Par conséquent, on ne sait pas si toutes ces préoccupations sont toujours applicables. L'obtention de renseignements sur les CIDF n'est pas nécessairement aisée. Un utilisateur qui clique sur la liste figurant sur le site Web du ministère du Procureur général dans le but d'obtenir de l'information sur les CIDF atteindra une liste de collectivités; le nom des services de médiation et le numéro de téléphone du CIDF apparaissent lorsque l'utilisateur clique sur l'une de ces collectivités⁸¹. Cependant, il existe une autre liste des CIDF avec les adresses et les numéros de téléphone⁸². Il est également possible d'obtenir de plus amples renseignements sur les CIDF et sur les services qu'ils proposent à condition que l'utilisateur précise un CIDF en particulier⁸³.

La Cour supérieure de justice de Toronto exige que toutes les parties à un litige assistent à une séance du PIO avant que l'affaire soit soumise à un juge. Ces séances sont animées par des avocats bénévoles ainsi que par des experts non juridiques qui lisent un texte normalisé, mais apparemment sans répondre aux questions posées. Depuis septembre 2011, le PIO a été étendu à l'ensemble de la province. Il est possible d'assister à une séance en ligne⁸⁴ ou sans présenter une demande à cet effet⁸⁵. Dans la plupart des centres, les séances ne sont pas offertes après 17 h 30, tandis qu'à Toronto, elles ont lieu durant la soirée. Bien qu'il n'existe actuellement que la version anglaise et française du texte, la traduction dans d'autres langues est prévue. L'honorable juge en chef de la Cour supérieure de justice Heather F. Smith nous a indiqué dans sa réponse au rapport préliminaire que, depuis le printemps 2011, 20 000 personnes de plus avaient profité de l'élargissement du PIO; ce nombre serait encore plus élevé depuis. De surcroît, [traduction] « le taux de satisfaction de la clientèle envers ces programmes a atteint 75 %, ce qui est remarquable, » et [traduction] « le taux des règlements par médiation atteint un taux exceptionnel de 80 % ».

Dans sa réponse au rapport préliminaire de la CDO, le ministère du Procureur général a expliqué que le [Programme d'information obligatoire] offert dans les tribunaux « constitue le véhicule utilisé par le Ministère pour s'assurer que les parties prises en charge par le système juridique obtiennent des renseignements de base à propos de leurs droits, de leurs responsabilités et des possibilités de règlement ».

Le PIO fournit des renseignements complets sur le système et, surtout, sur les moyens de résoudre les conflits familiaux autrement que par l'intermédiaire des tribunaux, ainsi que des façons d'aborder d'autres problèmes familiaux. L'emplacement du PIO dans les palais de justice fait en sorte que les parties à un litige peuvent trouver facilement les services, comme les services judiciaires de médiation. Dans sa réponse au rapport préliminaire de la CDO, le ministère du Procureur général a expliqué que le PIO offert dans les tribunaux [traduction] « constitue le véhicule utilisé par le Ministère pour s'assurer que les parties prises en charge par le système juridique obtiennent des renseignements de base à propos de leurs droits, de leurs responsabilités et des possibilités de règlement ». Le fait de présenter des renseignements de base constitue un avantage, mais peut ne pas convenir à tout le monde. Ainsi, nous avons appris que les clients ayant un seul problème sont d'avis que le cours magistral de trois heures ne répond pas à leurs besoins particuliers⁸⁶. Un avocat a laissé entendre, dans le cadre d'une soumission personnelle à la CDO, que le PIO pourrait être utile aux parties non représentées, mais pas à celles représentées par un avocat qui leur expliquera les procédures fondamentales⁸⁷.

Malgré l'abondance de renseignements disponibles, leur pertinence varie d'une personne à une autre. Par exemple, d'après l'étude menée par Rachel Birnbaum et Nicholas Bala en 2011-2012 sur les expériences des parties à un litige avec le système de droit de la famille, environ 45 % des répondants se sont servis du site Web du ministère du Procureur général, que 24 % ont jugé « très utile », tandis que 73 % l'ont trouvé « quelque peu utile »⁸⁸. Un répondant a indiqué : [traduction] « Grâce à tous les renseignements qui se trouvent en ligne et à la possibilité de parler à quelqu'un au palais de justice afin de comprendre comment parcourir le système juridique, il est plus facile de régler des conflits sans avocat. » Un autre répondant a estimé quant à lui qu'il était [traduction] « difficile de trouver une réponse concrète à une question ». Un grand nombre de personnes parmi les 40 % de répondants qui ont utilisé les brochures et les dépliants disponibles aux CIDF les ont trouvés utiles. Néanmoins, certains ont indiqué qu'ils

avaient eu de la difficulté à les comprendre. Notamment, un répondant a expliqué [traduction] « que certains mots sont trop complexes, surtout pour des personnes aux prises avec une incapacité⁸⁹ ». Un « utilisateur » du système a répondu ceci dans le cadre du rapport préliminaire : [traduction] « Vous mentionnez de nombreuses ressources en ligne, mais certaines personnes n'ont pas accès à Internet, et les ressources auxquelles elles ont accès ne sont ni conviviales ni faciles à comprendre par les gens ordinaires sans formation juridique. »

Il a été établi dans À l'écoute de l'Ontario que la plupart des répondants ignorent la présence de ressources publiques en ligne⁹⁰. Seule une personne sondée sur huit avait entendu parler de l'un ou l'autre des sites gouvernementaux mentionnés. Nous avons également constaté, dans le cadre de nos consultations, que de nombreuses personnes ignoraient l'existence des différentes sources de renseignements. Avant mars 2011, moment du lancement du PIDF en ligne de AJO, seul un nombre très restreint d'utilisateurs avaient accédé aux renseignements écrits fournis ou financés par le gouvernement ou par AJO. Lors des consultations de la CDO, il a tout de même été mentionné que les sites Web des gouvernements fédéral et provincial demeuraient les sources de renseignements les mieux connues. Les utilisateurs ont recommandé que les pages Web soient plus sobres et mettent mieux en évidence les liens correspondant aux besoins des personnes qui les consultent, ce qui pourrait laisser entendre que l'information ne répondait pas aux besoins des utilisateurs à cet égard⁹¹.

Les personnes qui utilisent l'information, peu importe comment elles l'ont obtenue, doivent être capables de la lire, de la comprendre et de l'appliquer à leur propre situation ... Or, une minorité non négligeable de personnes ne possèdent pas le niveau de littératie requis pour comprendre l'information, d'autant plus qu'elle devient rapidement complexe ou peut comprendre l'emploi du jargon juridique.

Les défis liés à la prestation de renseignements publics en ligne en Ontario n'ont rien d'exceptionnel. Le rapport de 2012 de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), *The Future of the Family to 2030*, décrit l'échec du gouvernement électronique envers les familles : [traduction] « La plupart des sites Web du gouvernement électronique contiennent beaucoup de renseignements en ligne, dans la "vitrine", peut-être même trop⁹². »

Les personnes qui utilisent l'information, peu importe comment elles l'ont obtenue, doivent être capables de la lire, de la comprendre et de l'appliquer à leur propre situation. Ces tâches exigent un niveau de littératie de plus en plus élevé. Or, une minorité non négligeable de personnes ne possèdent pas le niveau de littératie requis pour comprendre l'information, d'autant plus qu'elle devient rapidement complexe ou peut comprendre l'emploi du jargon juridique. Une étude sur la littératie⁹³ révèle que le niveau de compréhension de textes suivis se situe au niveau 1 (le plus bas) pour environ 20 % et au niveau 2 pour approximativement 25 % des Ontariens⁹⁴. L'application de l'information exige une compréhension de niveau 3 au minimum, selon le contexte de l'information. Les résultats concernant la compréhension de textes schématiques sont similaires⁹⁵. Le niveau de compréhension de textes suivis est sensiblement plus élevé chez les femmes, tandis que les hommes ont tendance à mieux comprendre les textes schématiques⁹⁶. Comme nous le verrons en détail ci-après, certains groupes éprouvent davantage de difficulté à comprendre l'information.

Même les gens qui n'ont pas à surmonter de difficultés en matière de littératie ne comprennent pas aisément les renseignements de nature juridique. Nombreux sont ceux pour qui les efforts déployés pour explorer le système les mèneront en territoire étranger : le système et le jargon juridiques leur sont peu familiers; ils peuvent tenir pour acquis qu'ils doivent retenir les services d'un avocat et s'inquiéter du fait qu'ils n'en ont pas les moyens; ils peuvent craindre la façon dont leur conjoint réagira à leurs efforts pour régler leurs problèmes en se tournant vers une ressource externe; ils peuvent être déchirés par un conflit entre leurs besoins et ceux de leurs enfants. Bref, ils ont besoin de renseignements leur expliquant chaque étape individuellement, auxquels ils peuvent se fier et qu'ils peuvent comprendre et utiliser.

En raison de ces difficultés, bien des gens préfèrent parler avec quelqu'un afin d'obtenir de l'information et de pouvoir la mettre en corrélation avec leur propre situation. Le PIO fournit des renseignements de base, mais ne rend pas possible cette approche individuelle. D'autres personnes hésitent à se rendre à un palais de justice. Certaines personnes peuvent préférer, au moins au début du processus, s'adresser à des membres de leur propre collectivité qui travaillent ou agissent à titre de bénévoles pour des organismes communautaires, des bureaux de conseil de bande ou des refuges. Ces travailleurs ou bénévoles peuvent être qualifiés de « travailleurs de transition » ou d'« intermédiaires de confiance ». Pour les personnes qui éprouvent des problèmes de littératie ou qui ne sont pas habituées à prendre part à un processus juridique, ces intermédiaires de confiance « traduisent » souvent en langage simple les renseignements publics en ligne et écrits disponibles. Les intermédiaires de confiance peuvent également les aider à déterminer ce dont elles ont besoin pour régler leur problème et à communiquer avec des spécialistes en mesure de leur fournir des renseignements et des conseils. Toutefois, l'apport de ces intermédiaires peut être limité par leur manque de formation et d'éducation en droit, ainsi que par le fait qu'ils n'ont pas accès à des conseils d'experts.

Bref, les premiers efforts visant à obtenir des renseignements peuvent se heurter à des obstacles de taille, notamment la langue, la littératie, l'accès à un ordinateur et le manque de connaissance du système dans son ensemble. Les renseignements en ligne ne sont pas passagers, et sont en fait de plus en plus utilisés du fait du manque de conseils juridiques abordables. La disponibilité de la prestation de renseignements en personne est limitée et exige souvent une visite à un palais de justice. Des efforts considérables ont été accomplis afin de fournir de l'information aux personnes vivant des conflits familiaux. À cette fin, différentes formules, y compris les renseignements écrits, ont été utilisées. À cet égard, les renseignements respectent les critères de référence. Pour beaucoup de gens, les renseignements de base ne remplissent pas ces critères : ils ne leur sont pas toujours facilement accessibles dans la vie de tous les jours; ils sont difficiles à comprendre – même lorsqu'ils semblent faciles au début, ils deviennent inévitablement plus difficiles à suivre et encore plus difficiles à appliquer à des situations particulières. Plus grave encore, à ce stade, l'assistance personnelle susceptible d'aider les gens à décider s'ils souhaitent être pris en charge par le système juridique est insuffisante. Nous nous penchons de façon plus approfondie sur la question ci-dessous lorsque nous abordons les conseils juridiques et la représentation.

Les préoccupations au sujet de l'application de l'information à une situation personnelle sont particulièrement pertinentes en ce qui a trait aux outils d'autoassistance. Ces derniers sont des programmes ou des systèmes conçus pour permettre aux gens de préparer des documents juridiques qui sont habituellement préparés par des avocats. Ils comprennent des formulaires judiciaires interactifs et des générateurs de documents fondés sur des entrevues.

Avant 2009, il n'existait en Ontario pratiquement aucun outil d'autoassistance en matière de droit de la famille. En mai 2010, le ministère du Procureur général a lancé un outil Web, l'Assistant aux formulaires de la Cour de l'Ontario, qui oriente les parties à un litige en leur posant une série de questions en langage simple, un peu comme un logiciel tel ImpôtRapide. Au moment de l'approbation du présent rapport, le 28 février 2013, le site avait reçu plus de 160 000 visiteurs, et environ 66 000 formulaires de droit de la famille avaient été remplis en tout ou partie au moyen de l'Assistant aux formulaires. L'outil comprend huit formulaires concernant le droit de la famille, y compris les formulaires de requête, de défense et d'état financier et l'affidavit à l'appui d'une demande de garde ou de droit de visite, entre autres⁹⁷. L'augmentation de la disponibilité des outils d'autoassistance correspond à l'hypothèse selon laquelle de nombreuses personnes trouveront elles-mêmes leur chemin dans le système juridique familial.

Si l'affaire est relativement simple et que les personnes n'éprouvent aucune des difficultés susmentionnées, par exemple un faible niveau de littératie, une méconnaissance de

l'informatique, un problème de langue ou simplement un manque d'expérience avec le système juridique, ces outils peuvent être pertinents. Ils peuvent, dans une telle situation, respecter le critère de référence qui consiste à passer à l'étape suivante de la résolution du problème. Cependant, il se peut que d'autres personnes aient besoin d'aide pour remplir les formulaires et en comprendre la pertinence dans le contexte du système dans son ensemble.

2. Représentation et conseils juridiques

Les besoins en matière d'information changent au fur et à mesure que les personnes parcourent le système. Même si l'information de base qu'elles reçoivent dans un premier temps leur permet de faire des choix pour résoudre leurs problèmes, elles auront ensuite besoin de renseignements plus approfondis sur la façon d'explorer l'option retenue. À ce stade, l'information sera plus complexe et ne pourra probablement être interprétée qu'avec l'aide d'un professionnel qualifié. Avant, il s'agissait normalement d'une représentation juridique. Aujourd'hui, la représentation juridique se limite essentiellement aux personnes ayant un revenu relativement élevé ou très pauvres, tandis qu'une représentation juridique complète n'est possible que si une personne a des ressources discrétionnaires considérables. Cependant, le système repose toujours, en grande partie, sur la nécessité d'avoir un avocat. Il n'est pas surprenant que la plupart des sites d'information recommandent de demander conseil à un avocat.

Aujourd'hui, la représentation juridique se limite essentiellement aux personnes ayant un revenu relativement élevé ou très pauvres, tandis qu'une représentation juridique complète n'est possible que si une personne a des ressources discrétionnaires considérables. Cependant, le système repose toujours, en grande partie, sur la nécessité d'avoir un avocat.

L'absence de services juridiques abordables constitue un important facteur pour le nombre croissant de parties non représentées, comme nous l'avons vu précédemment. On estime que, dans des affaires de justice familiale, entre 50 et 70 % des parties ne sont pas représentées⁹⁸.

Il émerge des recherches et des sondages effectués en Ontario et dans des administrations analogues un portrait général des parties non représentées qui, malgré le fait qu'elles ont souvent fait des études supérieures, ont [traduction] « grand besoin de conseils en matière de procédure »⁹⁹. De tels conseils et un soutien à cet égard peuvent inclure de l'information à propos des formulaires et des procédures judiciaires et des règles de la preuve. Or, la recherche démontre que les personnes vulnérables du fait de leurs multiples problèmes savent rarement où trouver conseil et qu'elles ont besoin d'aide aux points d'entrée du système de justice civile.

Selon le sondage effectué en 2005 par Anne-Marie Langan auprès de 35 utilisateurs non représentés à la Cour de la famille de Kingston, les utilisateurs estiment que les mesures suivantes causaient le plus de problèmes : « remplir les formulaires » (60 %), « connaître mes garanties juridiques » (57 %) et « négocier avec des avocats et parler à des avocats » (37 %)¹⁰⁰. Soixante-cinq pour cent des utilisateurs estimaient qu'il fallait plus de temps pour régler une affaire lorsqu'une partie était autoreprésentée. Dans 57 % des affaires, les parties autoreprésentées n'ont pas pu parvenir à un règlement¹⁰¹. Nous ignorons si les parties représentées par un avocat étaient plus enclines à régler l'affaire, quoiqu'il y ait des indications que tel était effectivement le cas¹⁰². L'Ontario Association of Interval and Transition Houses (OAITH), dans sa réponse à notre rapport préliminaire, signale que des hommes qui sont accusés de violence et qui ne sont pas représentés peuvent utiliser ou tenter d'utiliser les procédures [traduction] « afin d'intimider et de harceler leur ancienne conjointe », et indique que [traduction] « les tribunaux doivent ouvrir l'œil et intervenir » lorsque de telles situations se produisent. Ce point est tout aussi valide durant les premières étapes du processus sur lesquelles nous avons mis l'accent.

L'Étude sur les expériences des femmes victimes de violence ayant recours au tribunal de la famille dans huit régions de l'Ontario, menée en 2008 et commandée par Luke's Place, indiquait que parmi les femmes recensées, 48 % estimaient qu'il n'y avait pas suffisamment de ressources et de services de soutien dans le système de justice familiale, quoique le sondage précisait qu'elles étaient très satisfaites des services auxquels elles

avaient eu accès. Ces femmes ont éprouvé de la difficulté à remplir les documents, à comprendre la procédure ainsi que les réponses du tribunal et du personnel, à déterminer les éléments de preuve à présenter, à savoir comment se comporter à la cour et à interagir avec leur ancien conjoint ou son avocat¹⁰³. Les agents de soutien dans le contexte de la cour de la famille (sur lesquels nous nous pencherons ultérieurement) et l'élargissement des CIDF ont pu régler certaines de ces préoccupations.

L'étude menée par Rachel Birnbaum et Nicholas Bala sur les attitudes des avocats envers les parties non représentées a révélé que, selon les avocats qui y ont répondu, il n'est pas rare que les parties non représentées s'adressent à l'avocat de la partie adverse afin d'obtenir de l'information et des conseils¹⁰⁴. Les avocats ont également dit des parties non représentées qu'elles [traduction] « n'ont aucune idée des éléments de preuve susceptibles de les aider ». Ils ont ajouté qu'il est plus difficile de parvenir à un règlement extrajudiciaire des différends familiaux lorsque l'une des parties n'est pas représentée, étant donné que, selon eux, celles-ci ont souvent des attentes irréalistes.

Dans leur étude sur les parties à un litige, Rachel Birnbaum et Nicholas Bala se sont penchés sur les expériences et les perceptions des parties représentées et non représentées. Voici leur conclusion :

[Traduction]

Le principal motif expliquant l'absence de représentation est l'incapacité des parties à un litige familial de payer un avocat et l'inadmissibilité à l'aide juridique. Bon nombre de personnes non représentées obtiennent l'aide d'un éventail croissant de services gouvernementaux, et certaines se sentent raisonnablement à l'aise pour entrer dans le système de justice familiale sans retenir les services d'un avocat. Dans le cas d'une affaire à faible niveau de conflit, si la personne a une éducation et un niveau de littératie appropriés et une situation financière relativement stable, l'absence de représentation peut ne pas constituer un problème important, du moins en ce qui concerne les parties au litige. Compte tenu du coût des services juridiques et de la disponibilité de services « gratuits » ou subventionnés par le gouvernement, pour certaines personnes, la décision de ne pas engager un avocat afin de régler des questions d'ordre familial peut bien être rationnelle (même si ces plaideurs imposent des coûts au système judiciaire et au gouvernement).

Cependant, dans un nombre considérable de cas, des parties à un litige familial autoreprésentées n'ont pas les moyens d'engager un avocat, alors qu'il existe de graves préoccupations quant à l'incidence de l'absence de représentation sur les parties et leurs enfants. Nos résultats préliminaires indiquent que pour environ la moitié des parties non représentées, la principale raison pour laquelle elles n'avaient pas d'avocat est qu'elles n'en avaient pas les moyens et n'étaient pas admissibles à l'aide juridique. Bon nombre des personnes sans avocat s'attendent à un résultat moins favorable et à une protection moins efficace du fait qu'elles ne sont pas représentées¹⁰⁵.

Plusieurs études récentes se sont penchées sur le phénomène des personnes non représentées. Addressing the Needs of Self Represented Litigants in the Canadian Justice System classe les parties autoreprésentées en sept catégories de base :

[traduction]

- le principal groupe de parties autoreprésentées, qui comprend les personnes ne disposant pas des ressources sociales nécessaires (faible revenu, niveau d'éducation ou de littératie peu élevé, etc.);
- les parties autoreprésentées avec quelques ressources sociales (des personnes qui n'ont pas les moyens de payer un avocat, mais qui ont les ressources sociales et une éducation suffisantes pour chercher les services disponibles);
- les parties autoreprésentées ayant des obstacles de nature sociale qui nuisent à leur accès à la justice (c'est-à-dire des personnes qui doivent surmonter des difficultés découlant de leurs différences physiques ou mentales ou des obstacles linguistiques et culturels, ou encore qui vivent dans des régions éloignées, etc.);
- les parties autoreprésentées qui ne parviennent pas à trouver un avocat (il s'agit habituellement de personnes qui vivent dans des petites villes ou dans des régions éloignées);

- les parties qui étaient représentées, mais qui ne le sont plus (normalement dans de longues affaires sans solution permanente);
- les parties autoreprésentées dans les affaires où une représentation n'est pas nécessaire (par exemple, la cour des petites créances ou celle des infractions routières, etc.);
- les parties qui pourraient être représentées par un avocat, mais qui préfèrent se représenter elles-mêmes (il s'agit souvent de personnes qui ont un niveau élevé d'éducation et qui ne font pas confiance aux professionnels juridiques). Les parties autoreprésentées dans cette catégorie constituent une minorité non négligeable¹⁰⁶.

Peu importe la raison pour laquelle une personne n'est pas représentée par un avocat, le phénomène des parties sans avocat est pénible pour le système juridique et les parties. Le système repose sur la présence d'avocats. L'absence de représentation menace le système juridique ainsi que le bien-être des familles de l'Ontario de plusieurs façons :

- certains Ontariens pourraient ne pas être en mesure d'accéder du tout au système juridique, ce qui pourrait avoir de graves conséquences sur les parties et leurs enfants. Par exemple, l'une des parties pourrait ne pas se prévaloir de son droit d'obtenir le soutien financier de l'un des parents et se retrouver ainsi dans une situation financière moins enviable. Les sondages effectués en lien avec À l'écoute de l'Ontario ont révélé que les trois quarts des personnes qui ont signalé la présence de problèmes ont indiqué avoir subi au moins quelques bouleversements dans leur quotidien en raison de leurs problèmes juridiques. Un nombre élevé des personnes sondées a signalé avoir subi des séquelles liées au stress, des troubles de santé, la perte d'un emploi ou de revenus ou des disputes conjugales¹⁰⁷.
- l'autoreprésentation est stressante et touche en particulier les familles monoparentales, qui vivent déjà du stress sur les plans financier et personnel. Par exemple, selon une femme de la Colombie-Britannique qui n'était pas représentée dans le cadre de son différend en droit de la famille :

[traduction]

Lorsque j'ai commencé à m'autoreprésenter, j'ai dû préparer mes propres documents juridiques [...] Je devais effectuer mes recherches et présenter moi-même les éléments de preuve [...] Cette affaire est devenue un véritable emploi à temps partiel [...] J'ai dû travailler à des heures tardives pour que mes enfants n'aient pas à s'inquiéter de ce qui se passait. En raison du temps que j'ai consacré à cette affaire, j'ai perdu mon emploi [...] parce que je n'avais plus le temps de travailler et de préparer mes comparutions en cours¹⁰⁸;

- les parties autoreprésentées portent leur affaire devant les tribunaux puisqu'il s'agit de l'unique ressource qu'elles ne doivent pas payer de leur poche. Ainsi, des affaires qui auraient pu être réglées sans l'intervention du tribunal le sont en utilisant les ressources judiciaires les plus coûteuses. L'égalité des parties à un litige devant la loi et la symétrie du processus peuvent être menacées si une seule des parties a accès à l'aide juridique ou si une personne a accès à des services juridiques plus vastes que la partie adverse;
- l'asymétrie entre une partie non représentée et une partie représentée peut aussi toucher cette dernière. Dans de telles situations, la partie représentée doit payer des honoraires supplémentaires à son avocat étant donné qu'il faut plus de temps pour régler l'affaire. De nombreux avocats sondés par Rachel Birnbaum et Nicholas Bala dans leur étude en 2011 estimaient que leurs clients étaient désavantagés d'une façon ou d'une autre lorsque l'autre partie n'avait pas d'avocat¹⁰⁹;
- les parties autoreprésentées (sans avocat) imposent au système et à ses travailleurs de la pression, car elles ont davantage besoin de renseignements et sont plus susceptibles de commettre des erreurs procédurales. Malgré les orientations données aux juges, en réalité, l'attitude de ceux-ci à l'égard des parties non représentées peut différer d'une

personne à l'autre. Les juges qui ont participé aux consultations de la CDO ont mentionné qu'ils trouvaient parfois difficile de s'occuper des parties non représentées. Alfred A. Mamo, Peter G. Jaffe et Debbie G. Chiodo décrivent la frustration qu'éprouvent les juges au sujet des parties non représentées qui n'ont pas bénéficié de renseignements de la part d'un avocat de service¹¹⁰;

- lorsqu'au moins une des parties n'est pas représentée, les affaires présentées au tribunal peuvent prendre un retard considérable;
- le personnel de la cour est soumis à des pressions supplémentaires parce qu'il doit s'occuper de parties non représentées, qui peuvent être impatientes;
- les avocats ont signalé des pressions en matière de communication en raison des parties non représentées déraisonnables avec lesquelles ils font affaire;
- lorsque les utilisateurs ont un accès limité à un avocat en raison des coûts ou de la disponibilité, d'autres travailleurs hors du système judiciaire peuvent se voir imposer un fardeau. C'est le cas des travailleurs de soutien juridiques et des travailleurs de soutien transitoires qui ne sont pas des avocats, mais qui ont une certaine connaissance juridique et qui travaillent généralement dans des cliniques d'aide juridique ou des refuges pour femmes battues.

[L]orsque les utilisateurs ont un accès limité à un avocat ... d'autres travailleurs hors du système judiciaire peuvent se voir imposer un fardeau. C'est le cas des travailleurs de soutien juridiques et des travailleurs de soutien transitoires qui ne sont pas des avocats, mais qui ont une certaine connaissance juridique et qui travaillent généralement dans des cliniques d'aide juridique ou des refuges pour femmes battues.

À ce jour, les réformes n'ont pas abordé le manque de représentation légale pour une grande partie des personnes aux prises avec un problème de droit de la famille. Par conséquent, bien des personnes faisant face à un éclatement familial se retrouvent sans personne et sans ressource pour les aider à appliquer les renseignements juridiques à leur situation. Si elles choisissent de ne pas se lancer dans une procédure judiciaire, il se peut que leurs besoins juridiques ne soient jamais satisfaits. Ainsi, selon une étude sur la justice au Royaume-Uni, une proposition visant à réduire l'aide juridique britannique pourrait avoir pour conséquence [traduction] « que certains parents abandonneraient, ce qui ferait en sorte que leurs enfants pourraient perdre contact avec leur père ou leur mère »¹¹¹. Les besoins juridiques non satisfaits ont de graves conséquences sur les plans social, économique et de la santé¹¹².

Même si les données sur les personnes qui ne sont pas représentées par un avocat ne sont pas abondantes, il est raisonnable de conclure que la faible admissibilité aux services d'aide juridique et les coûts élevés découlant d'une représentation complète dans le cadre d'une affaire de droit de la famille signifient qu'il existe, sur le plan économique, un large éventail de personnes qui ne sont pas représentées. À l'écoute de l'Ontario mettait l'accent sur l'importance de faire la distinction entre les besoins des Ontariens à faible revenu et ceux des Ontariens à revenu moyen : « Bien que tous [les besoins] importent grandement en matière d'accès à l'appareil judiciaire, les programmes élaborés à l'intention d'un groupe pourraient ne pas convenir aux besoins de l'autre¹¹³. » À ce jour, on n'a adopté aucune approche systématique pour résoudre les questions soulevées par les nombreuses personnes qui n'ont aucune représentation juridique, et encore moins une approche nuancée qui tiendrait compte des diverses circonstances socioéconomiques des personnes sans avocat.

On s'attend à ce que, lors des premières étapes, la représentation et les autres formes d'aide rendent le recours au litige moins indispensable, et puissent s'avérer moins coûteuses, non seulement pour les personnes, mais aussi, à long terme, pour le système juridique. Les procès coûtent cher. En 2009, les frais judiciaires moyens liés à un divorce contesté en Ontario s'élevaient à environ 12 000 \$ par partie¹¹⁴. Les frais juridiques moyens d'une affaire menant à un procès, en Ontario, sont bien plus élevés : plus de 45 000 \$ par partie¹¹⁵. L'embauche d'autres professionnels du secteur privé, comme des médiateurs ou des assesseurs, peut accroître davantage les coûts d'un divorce ou d'une séparation en Ontario¹¹⁶. Afin d'obtenir un certificat d'aide juridique, le revenu d'une personne seule doit être inférieur à 10 800 \$. Une personne peut toutefois obtenir un certificat assujetti

à une entente de contribution si son revenu se situe entre 10 800 \$ et 12 500 \$¹¹⁷. Pour avoir droit aux services offerts par les avocats de service, le salaire d'une personne seule doit être inférieur à 18 000 \$¹¹⁸.

Habituellement, le modèle de prestation de services d'AJO présupposait que le procès constituait le cadre principal de résolution de conflits familiaux. Les blocs d'heures accordés au tarif d'AJO pour les certificats servent essentiellement à entamer des poursuites ou à se défendre en cas de poursuite. Le tarif assure un nombre d'heures limité pour les négociations ou la participation à des méthodes de règlement extrajudiciaire. Auparavant, AJO fournissait peu de renseignements préalables et ne s'occupait guère de l'évaluation des affaires. Une fois qu'il était établi qu'un client était admissible sur le plan financier, on l'aiguillait vers un avocat de service (lorsqu'il était jugé que la question était simple) ou on lui fournissait un certificat lui permettant de retenir les services d'un avocat du secteur privé.

Cependant, à la suite des recommandations formulées dans l'examen du système d'aide juridique effectuée par Michael Trebilcock en 2008¹¹⁹, AJO a apporté des changements importants à la prestation de ses services de droit de la famille. L'organisme a pris des mesures dans le but d'améliorer son modèle de prestation de services de manière à appuyer un système de justice familiale axé sur les étapes initiales qui propose d'autres solutions que le recours au litige. En janvier 2010, le gouvernement provincial a investi 150 millions de dollars dans le système d'aide juridique de l'Ontario, y compris 60 millions pour le financement de base continu. Ainsi, AJO a été en mesure d'apporter quelques modifications à son modèle de prestation de services, y compris : services téléphoniques qui évaluent l'admissibilité financière et juridique de clients potentiels à d'autres services et qui relient aussi les clients potentiels dans le domaine du droit de la famille à des services d'aide en cas d'éclatement familial (comme la consultation) et à des méthodes de règlement extrajudiciaire (les affaires à risque élevé ou urgentes sont orientées vers les services de contentieux); une ligne téléphonique de conseils juridiques sommaires; la présence d'avocats-conseils dans les CIDF et dans les centres de services de droit de la famille de sept emplacements, offrant une gamme complète de services¹²⁰; des services d'avocats de service dans les centres de justice familiale pour les victimes de violence familiale à Kitchener et à Peel; et des services de médiation. Ainsi, AJO a su adapter ses services en fonction des besoins du client, des conseils juridiques sommaires à la représentation complète en passant par la rédaction. Les services téléphoniques offerts par la ligne sans frais d'AJO sont disponibles en 200 langues, dont 18 langues et dialectes autochtones¹²¹.

Dans le but de fournir des services aux personnes qui n'ont pas les moyens de payer une représentation complète, certains avocats ont commencé à fournir des services de mandat limité (appelés communément « services dégroupés »), que le Barreau du Haut-Canada définit ainsi dans son Code de déontologie : « S'entend de la prestation de services juridiques par un avocat pour une partie, et non toute l'affaire d'un client, selon une entente convenue avec celui-ci¹²². »

Plusieurs préoccupations ont été exprimées quant au dégroupement des services juridiques. Selon l'une de celles-ci, des personnes pourraient être incapables de prendre des décisions saines au sujet des services à obtenir à la pièce. Parmi les autres préoccupations, mentionnons le non-respect des délais de prescription et l'oubli d'éléments essentiels au litige par l'avocat et le client. Le fait de diviser les responsabilités pour les parties du dossier renforcerait donc la perception selon laquelle personne ne voit l'ensemble de la situation. LAWPRO, l'assureur de la profession juridique en Ontario, a exprimé des préoccupations selon lesquelles [traduction] « les causes fondamentales des fautes professionnelles les plus courantes que constate LAWPRO sont au moins également, voire même davantage, susceptibles de se produire au cours de la prestation de services juridiques dégroupés¹²³ ». LAWPRO a expliqué que, aux États-Unis, des avocats avaient été tenus responsables de faute professionnelle parce qu'ils avaient [traduction] « omis d'avertir le client d'importantes questions ou réclamations juridiques, même si celles-ci n'étaient pas visées par la convention de représentation limitée¹²⁴ ».

Le Barreau a modifié son code de déontologie afin de reconnaître que les mandats limités constituent un moyen d'améliorer l'accès à la justice, en particulier pour les personnes qui ne sont pas en mesure de s'offrir les services d'un avocat pour toute la durée de leur affaire et qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique. Les modifications apportées en septembre 2011 au code de déontologie visent à régler certaines des préoccupations relatives aux mandats limités¹²⁵, et les connaissances des mandats limités constituent l'une des habiletés évaluées dans les examens menant à l'assermentation¹²⁶.

Les étudiants en droit fournissent également certains services de droit de la famille. Downtown Legal Services, de la Faculté de droit de l'Université de Toronto, est l'unique clinique étudiante d'aide juridique de l'Ontario qui offre des services de droit de la famille¹²⁷. Ses critères d'admissibilité financière sont un peu plus généreux que ceux d'AJO. Les étudiants sont encadrés par un avocat qui agit à titre d'avocat superviseur. Jusqu'à présent, ils n'ont reçu le droit de plaider qu'à la Cour de justice de l'Ontario au 47, avenue Sheppard Est, à Toronto¹²⁸.

Le Réseau national d'étudiant(e)s probono (PBSC) fournit des services de droit de la famille depuis 1997 et administre actuellement le Projet en droit de la famille (PDF) dans quatre facultés de droit de l'Ontario et dans huit palais de justice, de même qu'ailleurs au pays. Le PDF de l'Ontario est réalisé en partenariat avec AJO. Selon la description du PDF de PBSC, [traduction] « en 2011-2012, 169 étudiants bénévoles ont aidé plus de 2 200 clients en Ontario à remplir leurs formulaires judiciaires et à parcourir le complexe système juridique ». Grâce au financement du Fonds d'accès à la justice de la Fondation du droit de l'Ontario (FDO), PBSC étend le projet en Ontario et dans d'autres endroits au pays¹²⁹.

En outre, de nombreux étudiants de première année participent à un nouveau projet pilote du PDF à l'Osgoode Hall Law School et à la Faculté de droit de l'Université de Toronto. Dans le cadre de ce projet, les étudiants observent la façon de travailler des avocats en droit de la famille et d'autres juristes (comme des médiateurs), ainsi que des juges, à la North Toronto Family Court, en plus de fournir du soutien aux avocats plaidants ou de préparer des ateliers publics de formation juridique à l'intention des survivantes de violence familiale¹³⁰.

Il est possible d'apprendre quelque chose à cet égard des autres administrations, comme le JusticeCorps Program en Californie, dans le cadre duquel les étudiants offrent des services aux parties à un litige autoreprésentées devant un tribunal¹³¹. Grâce à ce programme, des étudiants de premier cycle (et non des étudiants en droit), supervisés par des membres du personnel du tribunal, agissent à titre de bénévoles dans des centres d'entraide et proposent trois types de services : 1) ils fournissent de l'information aux parties à un litige à propos des options et des renvois aux services offerts dans les tribunaux et en dehors de ceux-ci; 2) ils aident les parties à trouver et à remplir des formulaires et à engager les procédures, grâce à des séances d'aide en tête-à-tête ou à des ateliers de groupe; 3) ils observent les audiences devant les tribunaux et donnent ensuite des renseignements aux parties¹³². Grâce à la participation des étudiants, les avocats ont été en mesure de se concentrer sur les affaires complexes et les centres ont été en mesure de fournir des services à un plus grand nombre de clients. Les fonctionnaires judiciaires ont constaté une amélioration dans la qualité des audiences et des ordonnances lorsque les parties à un litige ont reçu l'aide des membres de JusticeCorps¹³³. En outre, 68 % des services fournis par les bénévoles de JusticeCorps l'ont été dans une langue autre que l'anglais¹³⁴.

Comme en Californie, il est important que les cours participent à l'intégration des services d'étudiants au tribunal. Selon Nikki Gersh bain, coordinatrice nationale de PBSC, les commentaires des juges à propos des services de rédaction fournis par l'intermédiaire du PDF ont été extrêmement positifs. La possibilité que les étudiants représentent des clients devant le tribunal a reçu un accueil plus mitigé. Toutefois, si les étudiants sont adéquatement encadrés par les avocats superviseurs et que les dossiers dont ils s'occupent correspondent à leur niveau de compétence et à leurs besoins en matière de

perfectionnement professionnel, leur participation constitue une possibilité intéressante pour fournir de l'aide à des personnes qui ne seraient, autrement, pas représentées¹³⁵. La Cour de justice de l'Ontario, située au 47, avenue Sheppard Est, permet aux étudiants qui répondent à ces critères de se présenter devant un juge.

La Fondation du droit de l'Ontario et AJO ont indiqué que les stagiaires en droit permettent d'accroître l'accès à la justice et ont lancé des initiatives visant à tirer profit de la capacité de ceux-ci à fournir des services aux personnes à faible revenu. En 2008, la Fondation du droit de l'Ontario a créé les Bourses de stage – Communiquer et sollicité des propositions de divers organismes, y compris les cliniques d'aide juridique communautaires et AJO, relativement à l'hébergement des étudiants qui pourraient fournir des services dans les collectivités rurales et éloignées ainsi qu'aux minorités linguistiques¹³⁶. En 2011, AJO a conclu qu'il était possible de déployer les stagiaires en droit pour aider les avocats salariés et que, dans certains cas, ils pouvaient travailler temporairement pour les juristes du secteur privé qui offrent des services aux termes de certificats et pour les cliniques communautaires d'aide juridique. L'objectif est de faciliter la création d'un service additionnel pour aider les clients et fournir aux étudiants en droit qui le souhaitent la possibilité de travailler dans le domaine de la justice sociale et la possibilité d'être engagés de nouveau à titre d'avocats par AJO¹³⁷. Dans le cadre des deux programmes, des étudiants pourraient être affectés à des questions de droit familial. Les élèves qui optent pour le stage d'éducation coopérative dans le cadre des nouveaux programmes d'accès à la profession du Barreau du Haut-Canada pourraient être placés avec des avocats en droit de la famille¹³⁸.

[I]l est crucial que ceux-ci soient intégrés au système judiciaire de façon harmonieuse lorsque l'arbitrage ou l'assistance judiciaire s'avèrent nécessaires et que les couples peuvent régler leurs différends devant les tribunaux, alors que les autres méthodes ont échoué, que la situation est, pour une raison ou une autre, juridiquement complexe ou que le niveau de conflit est élevé.

D'autres programmes de stage qui pourraient contribuer de façon limitée au droit de la famille comprennent le stage Osgoode Public Interest Requirement de l'Osgoode Hall Law School. La mise en place à Osgoode Hall d'un bureau d'apprentissage expérientiel (Office of Experiential Learning) dans le but de coordonner les différentes possibilités d'expérience à la faculté de droit permet aux étudiants de participer à un large éventail de domaines du droit, y compris le droit de la famille¹³⁹.

3. Règlement des différends

Malgré les efforts visant à favoriser, dans les cas appropriés, la médiation et d'autres moyens pour aider les gens à résoudre leurs différends familiaux, les tribunaux demeurent à bien des égards au centre du règlement familial en droit de la famille. Toutefois, comme nous l'avons fait remarquer, les tribunaux eux-mêmes ont tenté de simplifier le processus pour les parties à un différend, notamment en mettant en œuvre des processus nouveaux ou élargis, comme le PIO (que nous avons mentionné précédemment; nous abordons d'autres initiatives ci-dessous). Malgré cela, la procédure judiciaire reste compliquée, car il est difficile de présenter une affaire au tribunal sans être représenté. Nous mettons l'accent sur les points d'entrée au système de droit de la famille. Toutefois, il est crucial que ceux-ci soient intégrés au système judiciaire de façon harmonieuse lorsque l'arbitrage ou l'assistance judiciaire s'avèrent nécessaires et que les couples peuvent régler leurs différends devant les tribunaux, alors que les autres méthodes ont échoué, que la situation est, pour une raison ou une autre, juridiquement complexe ou que le niveau de conflit est élevé.

D'après une soumission au ministère du Procureur général de l'Ontario datée de 2009, [traduction] « le tribunal doit être la solution par défaut lorsqu'une approche moins accusatoire n'est pas appropriée¹⁴⁰ ». Le rapport recommande de mettre l'accent sur les étapes initiales du système afin de renseigner les gens, d'évaluer leurs besoins et de leur éviter de subir un litige si les circonstances le permettent. Ainsi, le système judiciaire serait réservé aux questions urgentes, ainsi qu'aux affaires de violence familiale, à niveau de conflit élevé ou susceptibles d'établir un précédent. Les réformes (voir ci-dessous) mises en œuvre par le ministère du Procureur général en 2010 et 2011, ainsi que les réformes en cours entamées par les tribunaux eux-mêmes, ont été conçues de manière à répondre à cet objectif de « mettre l'accent sur » les étapes initiales du système¹⁴¹.

Les évaluations du système mettent les difficultés en évidence. Par exemple, selon À l'écoute de l'Ontario, quatre personnes sur dix (44 %) aux prises avec un problème familial ne l'avaient pas réglé après trois ans¹⁴². Au Canada, environ 50 % de toutes les affaires demeurent dans le système pendant plus d'un an, et parfois pendant beaucoup plus longtemps¹⁴³. Le temps nécessaire pour traiter une affaire peut dépendre des difficultés souvent éprouvées par les parties pour régler les différends familiaux, par exemple, même avec l'aide des tribunaux, mais il est également lié à la capacité des tribunaux à traiter le volume d'affaires¹⁴⁴. Il y a eu une diminution du nombre de nouvelles procédures, y compris à la Cour de la famille, à la Cour supérieure de justice (diminution de 3 %) et à la Cour de justice de l'Ontario (diminution de 9 %), depuis 2007-2008¹⁴⁵.

La garde, le droit de visite et la pension alimentaire sont non seulement les affaires les plus souvent portées en justice à la Cour de justice de l'Ontario, mais aussi celles qui ont tendance à demeurer le plus longtemps dans le système de justice familiale¹⁴⁶. En 2009-2010, les affaires concernant le droit de visite et la pension alimentaire versée à un enfant ou à un époux représentaient la proportion la plus élevée d'affaires qui demeuraient dans le système¹⁴⁷. Entre la pension alimentaire et le droit de visite, cette dernière question était la plus contestée¹⁴⁸.

La garde, le droit de visite et la pension alimentaire sont non seulement les affaires les plus souvent portées en justice à la Cour de justice de l'Ontario, mais aussi celles qui ont tendance à demeurer le plus longtemps dans le système de justice familiale.

Trois types différents de tribunaux s'occupent d'affaires familiales : les cours de la famille (qui constituent une filiale de la Cour supérieure), la Cour supérieure de justice normale et la Cour de justice de l'Ontario. Il y a 38 ans, après avoir constaté que [traduction] « en règle générale, l'approche accusatoire favorise une réponse rituelle et irréaliste aux problèmes familiaux¹⁴⁹ » et que les conflits familiaux nécessitaient des procédures de règlement et d'assistance au besoin, la Commission de réforme du droit du Canada (CRDC) a recommandé la mise en place d'une cour unifiée de la famille (ou CUF [appellation propre à l'Ontario] que l'on nomme aussi « tribunal unifié de la famille » ailleurs au Canada) afin de créer un guichet unique pour les services de droit de la famille en combinant les compétences des gouvernements fédéral et provincial en un seul tribunal. Depuis lors, le système a connu de nombreux changements, y compris la création de la première CUF à Hamilton et de la cour de la famille de la Cour supérieure de justice dans 17 palais de justice, avec des réformes relatives à la prestation de renseignements, la mise en place de services de médiation et d'autres initiatives qui ressemblent à celles envisagées pour les CUF. On peut dire que l'objet de ces cours de la famille consiste à unifier le système sans la formalité liée à la création des CUF. L'Ontario souhaite accroître le nombre de CUF¹⁵⁰. Dans les autres palais de justice, de nombreuses affaires familiales sont soumises à la Cour supérieure, qui n'entend toutefois pas celles relevant de la compétence provinciale. Celles-ci sont plutôt entendues par la Cour de justice de l'Ontario¹⁵¹.

En 2009, le ministère de la Justice a évalué les CUF et est parvenu à la conclusion suivante :

- Dans l'ensemble, les CUF permettent un meilleur accès à des juges spécialisés et à des services de règlement des différends et de justice familiale sur place que les autres tribunaux.
- La présence de juges spécialisés est considérée comme un facteur très important en ce qui concerne l'atteinte globale des objectifs des CUF.
- Certaines données laissent croire que [le modèle de CUF] permet de régler les différends plus efficacement¹⁵².

Il est indiqué dans le rapport final que l'on s'attendait à ce que des procédures simplifiées, la présence de juges spécialisés et « une gamme complète de services professionnels et de soutien communautaire » rendent possibles « le règlement plus rapide des différends familiaux, la réduction du risque de conflits, un accès plus facile des familles au tribunal et à des services appropriés à leurs besoins et de meilleurs résultats durables pour les enfants et leurs familles¹⁵³ ». Dans une certaine mesure, ces avantages ont été intégrés dans le processus juridique.

Par exemple, les Règles en matière de droit de la famille (les Règles) sont entrées en vigueur en 1999 aussi bien à la Cour supérieure de justice qu'à la Cour de justice de l'Ontario. Elles ont remplacé les Règles des procédures civiles (à la Cour supérieure) et les Règles de la Cour de l'Ontario (division provinciale) à la Cour de justice de l'Ontario en ce qui concerne les affaires familiales¹⁵⁴. Les Règles devaient soutenir l'efficacité et l'efficacité des tribunaux saisis d'affaires concernant le droit de la famille. Depuis juillet 2004, elles s'appliquent à l'ensemble des tribunaux de la Cour supérieure de justice. Les Règles et les formulaires emploient un langage simple afin d'aider les clients à mieux comprendre le processus judiciaire.

Ces Règles prévoient un système de traitement des affaires, dont les caractéristiques principales comprennent l'obligation de gérer les cas rapidement et équitablement au moyen d'au moins une conférence. Le système de traitement des affaires aux termes des Règles a été décrit comme un « système axé sur les étapes initiales » qui [traduction] « crée un système d'intervention judiciaire précoce au sein duquel on tente d'éviter aux parties le recours aux méthodes accusatoires de résolution des conflits au profit des méthodes axées sur la conciliation¹⁵⁵ ».

L'objectif des Règles concorde avec l'amélioration du processus pour les parties à un litige familial. Il a toutefois été établi que chaque tribunal suit les étapes prévues par les Règles de façon légèrement différente, ce qui crée une certaine confusion. Des avocats en droit de la famille ou de l'Advocates' Society ont indiqué dans leurs réponses aux consultations du rapport préliminaire de la CDO que la mise en œuvre des Règles en matière de droit de la famille avait entraîné un retard. Un avocat avec plus de vingt ans d'expérience en droit de la famille a soutenu que l'obligation d'avoir recours à des conférences [traduction] « accroît énormément le coût des conflits familiaux et a placé des familles dans l'incertitude ». Selon lui, les couples qui se séparent [traduction] « ont besoin par-dessus tout d'une chose bien précise... une décision claire et exécutoire à propos de la garde, des droits de visite, des pensions alimentaires versées aux enfants et au conjoint, de la résidence et de la communication de renseignements », et ce, le plus rapidement possible. Un autre avocat a formulé le commentaire suivant : [traduction] « Le système actuel impose une tension considérable sur nos clients étant donné qu'il ne leur donne pas les moyens de s'assurer qu'ils sont en mesure de payer leurs factures. » Les paragraphes (2) et (4.2) de la règle 14 en particulier soulèvent des préoccupations. Ils prévoient que les parties doivent prendre part à une conférence préparatoire avant de présenter une motion provisoire, sauf dans une situation d'urgence ou de graves difficultés. Selon la réponse de l'Advocates' Society à notre rapport préliminaire :

[traduction]

Cette règle a entraîné des retards considérables ainsi que de nombreux problèmes intermédiaires insolubles pour certaines familles. Le temps d'attente pour une conférence préparatoire varie d'une administration à l'autre, mais se situe normalement entre trois et six mois à compter de la date de début des procédures.

La Cour de justice de l'Ontario a mis en place le traitement d'affaires à juge unique; cependant, la cour de la famille et d'autres palais de justice de la Cour supérieure n'utilisent pas toujours cette façon de procéder¹⁵⁶. Les juges de la Cour supérieure ne sont pas spécialisés, mais ils font tous partie de la cour de la famille. Bien que ce point ait fait l'objet de critiques, nous avons appris que les juges de la Cour supérieure doivent être en mesure de présider toutes les affaires présentées devant la Cour supérieure. En effet, celle-ci est une cour généraliste et elle s'occupe des questions de droit civil, de la famille et criminel. Ainsi, la mise en œuvre du traitement d'affaires à juge unique n'est pas efficace ni efficiente. En outre, même si les Règles visent à aider les plaideurs et les tribunaux à régler les affaires de façon plus efficace et efficiente, le nombre d'affaires soumises aux tribunaux a une incidence sur leur capacité à cet égard.

En avril 2009, la Cour supérieure de justice a publié son Plan stratégique du droit de la famille, dont voici l'un des objectifs :

Collaborer avec tous les échelons du gouvernement, les partenaires de la justice et les parties prenantes pour garantir la **disponibilité de services de première ligne complets en droit de la famille pour tous les plaideurs**, qu'ils soient représentés ou non. Les services suivants, au moins, doivent être disponibles dans toute la province et les ressources nécessaires doivent leur être allouées : centres d'information sur le droit de la famille, séances d'information obligatoires, médiation, services d'aide juridique, centres de visites surveillées, services de re-calcul des pensions alimentaires¹⁵⁷.

L'un des principes de base de la cour de la famille est son engagement d'intervenir rapidement et de régler les différends familiaux de façon non accusatoire. À cette fin, les représentants de la Cour supérieure de justice ont travaillé en étroite collaboration avec le ministère du Procureur général et AJO dans le but de lancer les services décrits ci-dessus, d'organiser les coordonnateurs des services d'information et d'orientation¹⁵⁸ et de veiller à l'élargissement dans d'autres secteurs de la province du Programme destiné aux agents de règlement des différends, mis en œuvre dans un premier temps par la Cour supérieure de justice à Toronto¹⁵⁹. Dans le cadre d'une demande de modification d'une ordonnance, les agents de règlement des différends (ARD) organisent une conférence préparatoire dans le but de faciliter le règlement et de circonscrire les questions, puis ils peuvent demander aux parties (selon l'emplacement) de participer à une conférence de cas. Le processus de sélection des ARD est ardu. Il s'agit de bénévoles (qui reçoivent une faible rétribution), tandis que l'avocat le plus ancien participant est responsable du programme¹⁶⁰. Selon le ministère de la Justice du Canada, qui a fourni des fonds au programme d'ARD, le taux de réussite s'élève à 63 %¹⁶¹, bien que nous ayons été informés qu'il pourrait atteindre 80 %. Les parties sont en mesure de rencontrer un ARD dans un délai de dix jours.

[Les] tentatives de régler un différend avant qu'il soit soumis à un juge ou avant qu'un juge adopte un rôle décisionnel concordent avec l'avis selon lequel le règlement judiciaire d'un différend est parfois approprié, mais que bien souvent, ce n'est pas le cas.

Ces tentatives de régler un différend avant qu'il soit soumis à un juge ou avant qu'un juge adopte un rôle décisionnel concordent avec l'avis selon lequel le règlement judiciaire d'un différend est parfois approprié, mais que bien souvent, ce n'est pas le cas.

Certains tribunaux ont entamé des processus pour accélérer le règlement des affaires. Par exemple, le projet pilote de gestion des affaires en matière familiale d'Ottawa a été lancé en 2007 en raison des préoccupations exprimées dans le rapport *The Family Court in Crisis*¹⁶². Ce projet repose sur la nomination de gestionnaires des affaires familiales; il s'agit de protonotaires qui ont la compétence nécessaire pour régler les questions de procédure dont est saisie la cour de la famille¹⁶³. Ce programme semble avoir considérablement réduit les retards et accru l'efficacité de l'utilisation des ressources judiciaires¹⁶⁴.

Les victimes de violence familiale aux prises avec un différend soumis au système de justice familiale doivent surmonter des difficultés particulières. En 2008, la *Loi sur le droit de la famille* et la *Loi portant réforme du droit de l'enfance* ont été modifiées dans le but de régler certaines de ces difficultés¹⁶⁵. En juin 2011, le tribunal intégré pour l'instruction des causes de violence familiale (tribunal ICVF) a ouvert ses portes au 311, rue Jarvis à Toronto. Il s'agit d'un projet pilote dans le cadre duquel un même juge sera saisi à la fois du volet pénal et du volet relatif au droit familial (exception faite des affaires de divorce, de biens familiaux et de protection de la jeunesse) d'une même affaire lorsque la question sous-jacente en est une de violence familiale. Ce tribunal vise à proposer une approche plus intégrée et globale aux familles vivant une situation de violence familiale, à accroître l'uniformité entre les ordonnances de la cour de la famille et du tribunal pénal et à apporter un règlement plus rapide aux procédures judiciaires. Aujourd'hui, il existe un programme de tribunal ICVF dans chacun des 54 districts judiciaires de la province. Un coordonnateur des ressources communautaires aide les parties à trouver des ressources et des services communautaires. Le recours à ce tribunal est facultatif. En effet, toutes les parties doivent consentir au transfert des affaires de droit pénal et de la famille¹⁶⁶.

Au printemps 2012, le ministère du Procureur général a mis en œuvre son Programme des agents de soutien dans le contexte de la cour de la famille afin de fournir un soutien direct aux victimes de violence familiale qui se retrouvent devant la cour de la famille¹⁶⁷. Les agents de soutien fournissent des renseignements sur le processus, aident les victimes à se préparer aux procédures de la cour de la famille et les aiguillent vers du soutien et

d'autres services, participent à la « planification de la sécurité » (y compris le transport pour se rendre au tribunal et en revenir) et accompagnent des victimes au tribunal, s'il y a lieu. Ils travaillent dans des collectivités partout dans la province et dans des centres qui fournissent des services aux victimes de violence familiale. À l'instar des CIDF (y compris les CSIO), de la médiation et du PIO, le Programme des agents de soutien dans le contexte de la cour de la famille est exécuté par des fournisseurs de services contractuels.

Au fil des ans, les difficultés liées au recours aux tribunaux, qu'elles soient inhérentes au système accusatoire ou résultant de retards et d'autres problèmes, afin de résoudre les conflits familiaux ont donné lieu à un certain nombre de méthodes extrajudiciaires de règlement des différends. Certaines de ces méthodes de règlement des différends sont destinées à remplacer les tribunaux, tandis que d'autres font désormais partie des processus des tribunaux; enfin, d'autres encore peuvent être à la fois autonomes et liées aux procédures judiciaires. Il peut s'agir de règlement informel des différends, par exemple par l'intermédiaire d'organismes religieux, ou encore de méthodes pointues faisant intervenir des spécialistes, notamment le droit collaboratif, la coordination parentale, la médiation, l'arbitrage et la médiation-arbitrage (méthode faisant intervenir une personne agissant à titre de médiateur et d'arbitre).

Les méthodes extrajudiciaires de résolution des différends peuvent toujours s'avérer difficiles ou prohibitives pour les parties à un conflit familial aux moyens financiers limités. Par le passé, AJO ne fournissait pas de services juridiques appuyant les clients lors du processus de médiation.

Les clients peuvent aussi opter pour le droit familial collaboratif, pratiqué par des avocats formés à cette fin qui doivent veiller à ce que leurs clients divulguent tous les renseignements pertinents en temps opportun et qui doivent les encourager à parvenir à un règlement. Concrètement, après la première rencontre entre chaque client et son avocat respectif, le droit collaboratif mène généralement à une série de rencontres entre les deux clients et les deux avocats. Dans d'autres affaires, on peut constituer des équipes collaboratives interdisciplinaires comprenant des spécialistes de la santé mentale qui agissent en qualité de guides en matière de divorce, un spécialiste de l'enfance et un spécialiste financier. Dans le cadre du processus collaboratif, il est particulièrement important que le client reconnaisse qu'il doit retenir les services d'un autre avocat en cas d'échec du processus collaboratif afin de porter l'affaire en justice. Bien qu'elle ait besoin des fonds nécessaires pour engager des avocats et d'autres spécialistes, l'Ontario Collaborative Law Federation a fait remarquer ce qui suit dans sa réponse au rapport préliminaire de la CDO au sujet des coûts du droit collaboratif :

[traduction]

De nombreux clients qui adoptent la méthode collaborative ont des moyens modestes et cherchent une façon d'éviter d'accumuler une dette considérable et de dépenser l'argent de leur retraite pour une bataille juridique, qu'elle ait lieu devant les tribunaux ou non. À notre connaissance, aucune étude n'a conclu que l'approche collaborative coûtait plus cher que l'approche accusatoire habituelle.

De nombreux avocats vont encourager leurs clients à essayer une méthode extrajudiciaire avant d'entamer une action en justice, à moins d'une situation d'urgence ou que la santé ou la sécurité de l'une des parties ou de leurs enfants ne soit en jeu. Plus particulièrement, en ce qui concerne les parties plus aisées, la médiation privée, l'arbitrage et la médiation-arbitrage peuvent constituer des méthodes de règlement plus rapides et plus prévisibles; elles représentent également l'avantage d'être plus confidentielles qu'un recours aux tribunaux.

Le coût et la qualité afférents au règlement extrajudiciaire des différends peuvent varier, et il existe peu de recherches ou de renseignements sur l'un ou l'autre. Dans certains cas, les coûts peuvent être considérables, particulièrement lorsque plusieurs experts et avocats sont en cause. La médiation visant à avoir un « effet fondamental » afin de mener à une entente parentale constructive peut nécessiter relativement beaucoup de ressources.

Les méthodes extrajudiciaires de résolution des différends peuvent toujours s'avérer difficiles ou prohibitives pour les parties à un conflit familial aux moyens financiers limités. Par le passé, AJO ne fournissait pas de services juridiques appuyant les clients lors du processus de médiation. L'organisme fournit toutefois de l'aide relativement aux conférences

en vue d'un règlement¹⁶⁸. Les centres de services de droit de la famille gérés par AJO peuvent proposer des services de médiation¹⁶⁹.

Bien que la médiation ait été disponible pendant de nombreuses années¹⁷⁰, dernièrement, on tente davantage d'aiguiller les clients non représentés vers des services judiciaires de médiation soit gratuits, soit abordables¹⁷¹. Les médiateurs peuvent être des avocats ou d'autres professionnels possédant des compétences appropriées pour régler les différends familiaux. Toutefois, ces processus ne sont pas toujours faciles pour les parties à un litige non représentées, qui peuvent ne pas être satisfaites de ce qu'elles concèdent dans un règlement. En fait, le site Web du ministère du Procureur général indique qu'une personne doit consulter un avocat avant de participer à la médiation afin de connaître ses droits¹⁷². Un participant aux consultations de la CDO, qui n'avait pas reçu d'avis juridique avant le début du processus de médiation, abonde dans le même sens¹⁷³. Comme nous l'avons déjà mentionné, en Ontario, il existe des services de médiation gratuits ou abordables dans les palais de justice¹⁷⁴. Jusqu'à récemment, les services de médiation sur place n'étaient offerts qu'aux 17 CUF et à la Cour de justice de l'Ontario située à Toronto. Ils sont maintenant offerts partout dans la province. On peut aussi avoir accès à cette médiation subventionnée avant l'ouverture d'un dossier judiciaire.

Les fournisseurs de services de médiation subventionnée liés aux tribunaux doivent respecter les normes professionnelles en matière de médiation familiale¹⁷⁵. Néanmoins, il est à craindre que le financement pour les services de médiation subventionnée liés aux tribunaux ne permette pas d'attirer les médiateurs les plus expérimentés. Selon le rapport Mamo, dans certains cas, les juges ne faisaient pas confiance aux médiateurs et n'aiguillaient donc pas les parties vers les services de médiation, bien que ceux-ci occupent depuis une plus grande place dans le système. Les participants aux consultations de la CDO ont également remis en question l'expertise et les qualifications des médiateurs, tout en reconnaissant que l'Ontario compte beaucoup de médiateurs compétents. Les participants estimaient que les autres professions réglementées avaient des codes déontologiques plus stricts, même s'ils n'ont pas mentionné la raison pour laquelle ils étaient parvenus à cette conclusion¹⁷⁶.

La médiation soulève deux préoccupations en particulier : il doit y avoir une présélection appropriée pour s'assurer que des victimes de violence familiale ne participent pas indûment à une séance de médiation avec l'agresseur, et les personnes concernées ne doivent pas se sentir forcées d'avoir recours à la médiation. En ce qui a trait à la question visant à déterminer s'il convient que les victimes de violence familiale participent à la médiation, le site Web du ministère du Procureur général précise ce qui suit : « La médiation ne convient pas à tous, notamment dans les cas de violence ou de mauvais traitements¹⁷⁷. » Il y a différents points de vue en ce qui a trait à la pertinence de la médiation dans des affaires de violence familiale. Dernièrement, on a tendance à penser que la façon idéale de procéder consiste à mettre au point un processus qui tient compte des préoccupations avant, pendant et après la médiation¹⁷⁸.

Même si le fait d'insister sur la médiation est une bonne chose, cette approche peut comporter certains risques si le processus judiciaire lui-même est considéré comme inabordable ou intimidant. Pour certains, la promotion de la médiation dans le cadre des renseignements et des conseils sommaires donnés peut être perçue comme si on insistait pour que les utilisateurs évitent d'aller en cour. Dans le contexte du processus judiciaire, le juge en chef Warren Winkler a mentionné ce qui suit :

[traduction]

Les tribunaux peuvent rendre un grand service aux parties à une médiation si : premièrement, en cas d'échec de la médiation, les juges sont disponibles pour entendre la cause; et deuxièmement si les procès sont aussi abordables que possible. Nul ne devrait être forcé d'accepter un règlement inéquitable en médiation simplement parce que la partie adverse pourra l'épuiser et prolonger l'affaire¹⁷⁹.

Même si le fait d'insister sur la médiation est une bonne chose, cette approche peut comporter certains risques si le processus judiciaire lui-même est considéré comme inabordable ou intimidant. Pour certains, la promotion de la médiation dans le cadre des renseignements et des conseils sommaires donnés peut être perçue comme si on insistait pour que les utilisateurs évitent d'aller en cour.

Les conseils juridiques indépendants constituent un élément important de la prestation de services de médiation, autant pour la personne qui est défavorisée par l'entente conclue que pour celle qui semble avoir été avantagée. Aussi bien le ministère du Procureur général que le Barreau du Haut-Canada fournissent de l'information à propos des conseils juridiques indépendants¹⁸⁰. Dans sa réponse au rapport préliminaire, l'Advocates' Society a soulevé des préoccupations au sujet de la médiation de différends en l'absence de conseils juridiques indépendants et a appuyé la mise en place d'un processus confidentiel de services de conseils juridiques indépendants à l'intention des personnes qui concluent une entente lors de la médiation :

[traduction]

À cet égard, les avocats doivent être protégés contre les questions de responsabilité. Il importe que les parties comprennent et acceptent les lacunes inhérentes aux conseils juridiques indépendants limités. Une entente à mandat limité, de format standard, pourrait accomplir ces deux objectifs. La disponibilité d'avocats fournissant des conseils juridiques indépendants permettrait aux parties de conclure sans hésiter une entente négociée équitablement et fournirait une mesure importante pour rétablir l'équilibre entre les parties et s'assurer qu'elles ont accepté l'entente volontairement.

Or, bien des avocats sont réticents à fournir de tels conseils à cause des risques liés à la responsabilité. Dans ses ressources pour la pratique du droit, LawPRO souligne ces risques et conseille vivement aux avocats de prendre des notes détaillées et d'utiliser des listes de vérification. Une liste de vérification sur les conseils juridiques indépendants se trouve sur le site Web de LawPRO¹⁸¹. En outre, les tribunaux ont imposé des obligations très strictes aux avocats qui fournissent des conseils juridiques indépendants¹⁸².

4. Consultation et autres services de soutien

Nous avons conclu que la disponibilité des services dans des secteurs autres que le droit constitue un important élément du règlement des problèmes juridiques familiaux au cours des premières étapes, ainsi que par la suite. Ainsi, les experts en droit sont bien conscients que les services de consultation représentent une forme essentielle d'intervention extrajudiciaire dans les affaires relatives au droit de la famille, tout particulièrement lorsqu'il est question de divorce dans des familles à niveau de conflit élevé¹⁸³.

L'une des plus grandes difficultés que pose la réinvention du système juridique familial est la discordance entre le système et la situation des familles en crise. La complexité des questions touchant le droit de la famille est due à des causes et à des conséquences auxquelles le droit de la famille ou une audience devant le tribunal ne peuvent trouver de solutions. Les récentes réformes contribuent à résoudre les problèmes par l'intermédiaire des coordonnateurs des services d'information et d'orientation, sans toutefois constituer une réponse intégrée à l'éclatement des familles. Des centres axés sur des questions en particulier, par exemple la violence envers les femmes ou les besoins d'une collectivité d'immigrants, peuvent avoir des liens avec divers organismes sociaux. Ces derniers ne fournissent pas nécessairement de conseils juridiques, ou bien il s'agit alors de services secondaires.

Le rapport Trebilcock a mis en évidence la tendance des problèmes socioéconomiques à ne pas survenir seuls¹⁸⁴. Karen Cohl et George Thomson abondent dans ce sens dans leur étude sur les obstacles géographiques et linguistiques à la justice¹⁸⁵. En outre, À l'écoute de l'Ontario souligne que l'agglomération des problèmes a d'importantes conséquences sur l'élaboration et la prestation des services, étant donné que « le modèle traditionnel des services juridiques (privé, financé à partir des deniers publics ou même gratuit) marginalise et confine les besoins juridiques dans des catégories subtiles et définies par la loi » et ignore donc trop souvent les ramifications¹⁸⁶.

Les conséquences émotionnelles de l'éclatement de la famille font souvent obstacle au règlement de l'affaire. Il arrive fréquemment que la peine et la colère fassent croître l'hostilité et provoquent l'intensification des problèmes juridiques. Les questions de droit de la famille se caractérisent par la prise de décisions irrationnelles et par de l'intransigeance. Lorsque l'on ne tient pas compte suffisamment de ces conséquences, elles peuvent se traduire par

L'une des plus grandes difficultés que pose la réinvention du système juridique familial est la discordance entre le système et la situation des familles en crise. La complexité des questions touchant le droit de la famille est due à des causes et à des conséquences auxquelles le droit de la famille ou une audience devant le tribunal ne peuvent trouver de solutions.

des difficultés considérables sur le plan juridique. Les avocats n'ont pas la formation pour faire face aux conséquences émotionnelles d'un échec du mariage, et ils peuvent trouver ardu de devoir représenter une personne qui tente d'encaisser sans assistance le contrecoup émotionnel.

Les consultations de la CDO ont révélé à quel point il est difficile de devoir vivre simultanément avec le processus juridique et la peine émotionnelle. La plupart des professionnels à qui la CDO s'est adressée estimaient que les efforts visant à favoriser, si possible, un processus collaboratif, à utiliser le système juridique afin de créer une distance entre les parties aux prises avec un différend familial et à fournir, au besoin, un soutien en santé mentale aux deux parties séparément sont des éléments essentiels à l'amélioration du système de justice familiale. Les participants au processus de consultation de la CDO ont indiqué que la thérapie ou le travail social étaient des éléments cruciaux pour régler les problèmes familiaux :

Si l'on en croit certains participants au processus de consultation, ces facteurs sont encore plus importants quand le processus implique des enfants. Ils rappellent que le rôle parental est une responsabilité à long terme, et que le partage de cette responsabilité à l'issue d'une séparation est un véritable défi, notamment pour les parents qui ne participaient pas auparavant aux soins des enfants. Les parents sont obligés d'avoir une interaction minimale avec leurs enfants et leur ancien conjoint après la séparation. Les conseillers et les travailleurs sociaux possèdent les compétences qui permettront aux parents de mieux comprendre leur rôle vis-à-vis de leurs enfants, et de passer d'une situation où l'art d'être parent était une affaire de couple à une situation où l'éducation des enfants se fait dans deux foyers. Dans les affaires très conflictuelles, les travailleurs sociaux peuvent également faire office de coordinateurs parentaux. Autrement dit, ils peuvent aider les parents à élaborer des plans parentaux, et agir en tant que médiateurs et arbitres dans des disputes intervenant lors de la mise à exécution du plan parental. Dans les scénarios qui impliquent une violence familiale, il est essentiel qu'intervienne une séparation franche entre les personnes impliquées afin de les protéger. En bref, les personnes ayant participé au processus de consultation sont convaincues que la coordination des services sociaux et juridiques est un aspect essentiel de la réforme du système de justice familiale¹⁸⁷.

Les problèmes de droit de la famille peuvent également se traduire par de graves problèmes économiques, étant donné que le revenu qui permettait de subvenir aux besoins d'un ménage doit maintenant répondre aux besoins de deux ménages. Le stress éprouvé par les membres de la famille peut avoir diverses conséquences émotionnelles qui dépassent le contexte du différend en droit de la famille. Brenda Jacobs et Lesley Jacobs ont fait l'observation suivante :

[traduction]

Souvent, les problèmes et les défis que doivent surmonter les familles ontariennes ne sont ni simples ni unidimensionnels. Les questions liées à l'emploi peuvent se traduire par des difficultés à payer le loyer, voire par des problèmes de santé. Les problèmes conjugaux peuvent avoir une incidence sur le rendement à l'école. La violence familiale peut nuire aux rapports avec des membres de la famille élargie qui pourraient autrement apporter du soutien. Comme certains l'ont fait remarquer, les familles en crise vivent divers problèmes de nature différente, mais qui sont néanmoins interreliés¹⁸⁸.

Brenda Jacobs et Lesley Jacobs précisent également que [traduction] « en s'attaquant plus rapidement aux problèmes, ou encore en prévenant l'émergence de nouveaux problèmes, [...] des équipes de fournisseurs de services peuvent réaliser des économies considérables [...] et il est moins probable que les solutions et les recours se chevauchent et soient superflus¹⁸⁹ ».

Tandis que les CSIO sont responsables de la détermination des problèmes et de l'aiguillage, ils ne remplissent aucune fonction exhaustive de « tri » et, par conséquent, peuvent ne pas être en mesure d'établir adéquatement les services dont une famille a besoin et de la guider vers les services pertinents.

C'est pourquoi de nombreuses personnes reçoivent peu d'assistance (voire aucune) pour cerner leurs problèmes déterminer la démarche à adopter et explorer le réseau de services dont elles pourraient avoir besoin. Il arrive souvent que des personnes qui vivent d'intenses bouleversements sur le plan personnel soient laissées à elles-mêmes afin

d'accéder à l'ensemble des services dont leurs enfants et elles-mêmes ont besoin. Même si elles sont en mesure d'accéder aux services, ceux-ci sont actuellement fournis de façon fragmentée, ce qui oblige les personnes à se rendre à plusieurs endroits pour obtenir les services dont elles ont besoin et raconter leur histoire encore et encore.

On recommande dans Supporting Families que les CIDF deviennent multifonctionnels et, à certains égards, multidisciplinaires¹⁹⁰. Nous abordons ce concept de façon plus approfondie dans la deuxième partie du présent rapport.

Penchons-nous maintenant rapidement sur les types de services qui existent déjà et auxquels on peut avoir recours en tout temps durant un différend familial. Des services de consultation familiale sont offerts à de nombreux endroits en Ontario, y compris dans les centres de services familiaux¹⁹¹, les hôpitaux, les centres culturels et les centres de santé mentale. Les frais pour ces services varient d'un centre à l'autre. Cependant, nombreux sont les organismes subventionnés par le gouvernement qui fournissent leurs services gratuitement ou en fonction d'une échelle mobile¹⁹². Habituellement, les services de consultation sont communautaires et sont fournis par divers types de spécialistes de la santé mentale, y compris des psychiatres, des travailleurs sociaux, des psychologues et des conseillers pastoraux¹⁹³. D'autres centres fournissent de l'assistance relativement à des questions pertinentes comme l'emploi ou le règlement, sans établir explicitement de liens avec le règlement de différends en droit de la famille¹⁹⁴.

On recommande fréquemment les services de consultation dans des affaires à faible niveau de conflit ou à niveau de conflit moyen, mais peu de gens y font appel¹⁹⁵. Selon un auteur, les consultations et les services thérapeutiques constituent les « services communautaires auxquels ont le plus fréquemment recours les familles qui divorcent ». Il précise également qu'il existe un important chevauchement entre les services juridiques et thérapeutiques¹⁹⁶. Étant donné que les parents et les enfants se tournent souvent vers les services de consultation pour la première fois au moment de la séparation et du divorce, il s'agit d'un autre point d'entrée dans le système de justice familiale. Si les services de consultation sont utilisés assez rapidement lors d'un conflit familial, ils peuvent même faire en sorte que le divorce se déroule de façon plus conciliante¹⁹⁷.

Family Service Ontario (FSO) est une association de 42 organismes qui offrent des services relativement aux problèmes conjugaux, familiaux et financiers ainsi qu'aux compétences parentales. Ces organismes ont également des programmes destinés aux victimes de violence familiale, aux gais et lesbiennes, aux personnes ayant une déficience développementale et aux nouveaux arrivants. En Ontario, 27 villes comptent au moins un organisme de services familiaux. Bon nombre d'entre eux ont un lien avec une culture ou une religion en particulier, tout en offrant des services à l'ensemble des membres de la collectivité¹⁹⁸. Par exemple, Family Service Toronto offre des services de consultation familiale à cinq emplacements de la région du Grand Toronto. Il est aussi possible d'obtenir ces services au téléphone ou à partir d'un site Web sécurisé. Les frais varient selon une échelle mobile reposant sur le revenu du ménage, mais les services ne sont jamais refusés à une personne qui n'a pas les moyens de payer. Ces services sont mis à la disposition des personnes qui vivent ou qui travaillent à Toronto et sont proposés dans plusieurs langues, y compris l'anglais, l'espagnol et le persan. Un programme de consultation pour les gais, lesbiennes, bisexuels, transgenres, transsexuels et queers (LGBTQ Counselling Program) est disponible, de même qu'un programme pour les familles en transition (Families in Transition) qui fournit de la médiation en ce qui a trait aux responsabilités de parent et un programme de soutien aux aînés et aux fournisseurs de soins (Seniors and Caregivers Support Program)¹⁹⁹.

Les services de conseil en matière de crédit constituent un autre service aux familles qui est souvent important à la suite de l'éclatement d'une famille. Plusieurs organismes membres de FSO sont également membres de l'Ontario Association of Credit Counselling Services (OACCS) et sont accrédités pour fournir des services familiaux et de conseil en matière de crédit²⁰⁰. Les conseillers en crédit travaillent avec les clients pour évaluer leurs finances et leur fournir des options de crédit et de gestion de leurs dettes. Les frais

des services de conseil en matière de crédit varient. Bon nombre d'organismes accrédités proposent une première consultation à prix réduit ou gratuite. À la place d'une consultation en tête-à-tête, les clients peuvent demander des ressources (par exemple, des dépliants ou des vidéos) aux organismes ou participer à des séminaires dans leur collectivité, s'il y a lieu. Les conseillers de l'OACCS peuvent intervenir au nom d'un client lors d'une procédure judiciaire et auprès d'autres fournisseurs de services communautaires, en plus d'aiguiller leurs clients vers d'autres services.

Brenda Jacobs et Lesley Jacobs ont constaté que plusieurs centres multidisciplinaires de l'Ontario mettaient l'accent sur les services familiaux de nature autre que juridique, tout en offrant quelques services juridiques²⁰¹. Les services peuvent être axés sur différents aspects des problèmes des gens : un volet violence familiale, un volet santé mentale, un volet santé et un volet famille. Les modèles multidisciplinaires sont les plus courants pour les victimes de violence familiale, comme le projet de lutte contre la violence familiale de la région de Waterloo, Durham Region's Intimate-Relationship Violence Empowerment Network (DRIVEN) et la Barbra Schliker Commemorative Clinic²⁰². Ces modèles de service ont connu un succès retentissant en répondant aux besoins des collectivités autochtones grâce à la prestation de services culturels qui respectent les valeurs autochtones²⁰³. Certains de ces centres sont étudiés plus en détail dans la deuxième partie du présent rapport.

5. Services pour les enfants

Précédemment, nous avons mentionné l'expérience défavorable des enfants avec le système de justice familiale et l'incidence qu'a l'éclatement de leur famille. Dans certains cas, les dommages peuvent être irréparables, dans d'autres, très bouleversants. Lorsque les parents sont conscients des répercussions sur leurs enfants et sont en mesure de mettre leur propre peine de côté, les enfants peuvent récupérer et entretenir de saines relations avec leurs deux parents, même s'ils seront malgré cela touchés par ce qui arrive à leur famille. Parfois, il ne fait aucun doute que les conséquences seront néfastes et durables²⁰⁴. Nous ne proposons pas de changements au système actuel quant à la façon dont il répond aux besoins des enfants. En effet, nous estimons que cela exigerait une analyse plus approfondie que le permet le présent projet. Dans le cadre de nos consultations, certains jeunes nous ont fait part de leurs préoccupations quant à la mesure dans laquelle leurs points de vue étaient pris sérieusement en considération et ont formulé des doutes à propos de l'efficacité du système. Par exemple :

Il est apparu que tous les enfants voyaient les avocats sous un angle négatif. Ils ont indiqué qu'ils s'étaient sentis particulièrement frustrés par le fait que les avocats ne leur avaient pas demandé leur opinion, ou au contraire, leur avaient demandé leur avis, mais sans donner l'impression d'y prêter attention. L'une des jeunes, qui était représentée par son propre avocat, précise que lorsque son avocat lui posait une question telle que « Veux-tu voir ton père? » et qu'elle répondait par un « Non » très clair, l'avocat tentait alors de reformuler la phrase (en demandant par exemple : « Si tel ou tel événement survenait, voudrais-tu voir ton père? »), ce qui n'empêchait pas la jeune fille de continuer à répondre par la négative. La jeune fille a déclaré que son avocat ne cessait de reformuler ce qu'elle disait, et qu'il n'avait jamais accepté sa réponse. Elle a eu l'impression qu'aucun avocat ne faisait attention à son discours et qu'il lui était impossible de se faire entendre. Un jeune a déclaré : « Pourquoi ma mère devrait-elle payer cent dollars pour un courriel d'une ligne? » Une autre s'est exprimée sur les délais d'attente. Selon elle, le système judiciaire ne fonctionne pas et doit être entièrement revu²⁰⁵.

Le système juridique veille à ce que les enfants soient représentés par l'intermédiaire du Bureau de l'avocat des enfants (BAE) du ministère du Procureur général. Ce bureau est responsable de la prestation de programmes relatifs à l'administration de la justice au nom des enfants, plus particulièrement en ce qui concerne leurs droits personnels et de propriété, de représenter les enfants dans différents secteurs du droit, y compris la garde et les droits de visite, la protection de la jeunesse et les litiges civils. Les avocats peuvent être des employés du BAE ou inscrits sur sa liste des membres, un groupe d'avocats du secteur privé qui fournissent des services en vertu d'un contrat avec le Bureau. De plus,

Lorsque les parents sont conscients des répercussions sur leurs enfants et sont en mesure de mettre leur propre peine de côté, les enfants peuvent récupérer et entretenir de saines relations avec leurs deux parents, même s'ils seront malgré cela touchés par ce qui arrive à leur famille. Parfois, il ne fait aucun doute que les conséquences seront néfastes et durables.

le BAE emploie (directement ou en les inscrivant sur la liste des membres) des enquêteurs cliniques, essentiellement des travailleurs sociaux, qui préparent des rapports pour le tribunal lors des procédures concernant la garde et le droit de visite. Ils peuvent aussi aider les avocats qui représentent des enfants dans de telles affaires. Dans sa réponse au rapport préliminaire, le ministère du Procureur général a indiqué que, à tout moment, le BAE fournit des services à environ 20 000 enfants dans toute la province. En 2010-2011, le BAE a participé à 2 650 nouvelles affaires de garde et de droit de visite. Celles-ci répondaient presque toutes à la définition d'affaire à niveau de conflit élevé.

Si un différend sur la garde ou le droit de visite est porté devant un tribunal, celui-ci peut exiger la nomination d'un avocat des enfants, conformément à la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, lorsqu'il a besoin de renseignements indépendants et que les intérêts, les besoins et les souhaits de l'enfant faisant l'objet de la procédure judiciaire doivent être représentés²⁰⁶. Le BAE ne s'implique que dans les affaires où une demande de nature judiciaire a déjà été présentée. Bien souvent, les parents ne sont pas représentés, et l'avocat des enfants est l'unique avocat engagé dans l'affaire. De plus, dans environ 25 % des renvois relatifs à la garde et au droit de visite, aucune des parties n'est représentée²⁰⁷. Une fois que l'avocat des enfants a terminé ses rencontres avec les enfants ou que l'enquêteur clinique a terminé son enquête, l'avocat des enfants peut inviter les parties à une rencontre de communication de renseignements. Au cours de celle-ci, le BAE expliquera sa position et tentera de favoriser un règlement entre les parties.

[L]es services à l'intention des familles doivent inclure des services pour les enfants et ... il faut déployer tous les efforts possibles pour atténuer la confusion, la peine et la colère qu'ils ressentent fréquemment. Dans une certaine mesure, plus le système est en mesure d'aider les parents, plus ces derniers seront capables d'accorder une priorité élevée aux préoccupations de leurs enfants.

Même si nous ne nous attardons pas sur les façons dont le système pourrait être amélioré afin de mieux servir les enfants, il importe de comprendre que les services à l'intention des familles doivent inclure des services pour les enfants et qu'il faut déployer tous les efforts possibles pour atténuer la confusion, la peine et la colère qu'ils ressentent fréquemment. Dans une certaine mesure, plus le système est en mesure d'aider les parents, plus ces derniers seront capables d'accorder une priorité élevée aux préoccupations de leurs enfants.

C. Évaluation du système actuel en fonction des critères de référence

Aux fins de commodité, voici les critères de référence mentionnés dans l'Introduction à la première et à la seconde parties.

Un point d'entrée efficace dans le système de droit de la famille répond aux critères de référence suivants :

- » il fournit aux gens des renseignements de base accessibles au quotidien, y compris des renseignements sur les prochaines étapes à suivre éventuellement en vue de régler leur différend;
- » dans la mesure où ces renseignements sont fournis en ligne, il communique ces renseignements par le truchement d'un « point central d'information »;
- » il fournit des renseignements écrits accessibles aux personnes qui n'ont pas un accès convenable à Internet;
- » il fournit de l'aide aux gens susceptibles d'avoir de la difficulté à accéder aux renseignements, à les lire, à les comprendre ou à les utiliser;
- » il aide les gens à déterminer rapidement et efficacement la nature de leurs problèmes familiaux, notamment à déterminer si le différend en question est « effectivement » un différend juridique;
- » il aide les gens à trouver une façon de résoudre leur problème qui soit aussi simple et rapide que possible, tout en évitant autant que possible les chevauchements ou le double emploi des institutions ou des personnes avec qui ces gens doivent traiter; et il facilite la communication et la collaboration entre les différents intervenants du système (cela concerne un système de « tri » qui permet d'affecter des ressources en fonction des priorités);
- » il permet de tenir compte de divers niveaux d'études ou de littératie; de l'existence de violences familiales; et de facteurs comme les normes culturelles, le statut d'autochtone, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, la langue, l'incapacité, l'emplacement géographique et

- d'autres caractéristiques majeures;
- » il élabore des politiques et des programmes en collaboration avec les collectivités touchées;
- » il tient compte de la capacité financière des gens tout en assurant la qualité de la prestation des services;
- » il prend en considération les nombreux problèmes qui sont liés à des problèmes familiaux, comme les problèmes d'ordre financier ou de santé mentale qui peuvent occasionner des problèmes familiaux ou qui risquent de les aggraver;
- » il fait appel à un processus « uniforme » des premières étapes jusqu'au règlement définitif;
- » il repose sur un modèle durable.

Comme nous l'avons déjà mentionné, le système de justice familiale a connu de nombreuses réformes au cours des quelques dernières années. Nous avons constaté qu'il existait une grande quantité de renseignements sur Internet provenant de diverses sources comme le ministère du Procureur général de l'Ontario, AJO le Barreau du Haut-Canada, CLEO et des organismes communautaires, dont certains sont généraux tandis que d'autres sont axés sur des collectivités en particulier. Nombreux sont les sites fournissant des renseignements portant sur la violence familiale. La difficulté au point d'entrée est la quantité et la complexité de l'information, ainsi que l'endroit où les gens qui commencent à penser à prendre des mesures relativement à leurs problèmes familiaux pourraient trouver les renseignements pertinents. Une bonne partie de l'information devient rapidement plus « technique », et les personnes ayant un faible niveau de littératie ou ne maîtrisant pas l'anglais ou le français ne sont pas susceptibles de la comprendre.

Les personnes qui n'ont pas les moyens d'engager un avocat auront de la difficulté à aller plus loin que leur interaction initiale avec la prestation d'information afin de décider comment régler leurs problèmes familiaux ou de déterminer s'il s'agit véritablement de problèmes juridiques.

Il peut ne pas être facile de déterminer les prochaines étapes, étant donné que bien des personnes risquent d'éprouver de la difficulté à appliquer l'information à leur propre situation afin de déterminer la nature de leurs problèmes familiaux de façon rapide et efficace. On accorde de plus en plus d'importance à l'information en ligne. Bien que cela n'ait rien de surprenant et soit utile pour de nombreuses personnes, cela peut constituer un obstacle pour les personnes qui, pour une raison ou pour une autre, n'ont pas encore un accès facile à Internet²⁰⁸.

Bon nombre des réformes, comme les CIDF et le PIO, ont été conçues de manière à aller de pair avec les tribunaux. Au-delà du problème que cela représente pour les personnes qui ne connaissent pas les tribunaux ou celles qui souhaitent éviter d'y avoir recours, les interactions en personne demeurent limitées. Les personnes qui n'ont pas les moyens d'engager un avocat auront de la difficulté à aller plus loin que leur interaction initiale avec la prestation d'information afin de décider comment régler leurs problèmes familiaux ou de déterminer s'il s'agit véritablement de problèmes juridiques. Cette situation complique le passage du point d'entrée au règlement, que ce soit avec les tribunaux ou non. De surcroît, malgré les récentes réformes apportées aux tribunaux, le processus prend du temps et est difficile pour les personnes sans avocat. Les différents aspects du système doivent être liés aux points d'entrée de manière à répondre aux besoins des parties à un litige.

En outre, nous constatons qu'il existe de nombreux organismes qui fournissent de l'assistance de plusieurs façons, en général ou aux membres de collectivités particulières, qui peuvent, ou non, être liés au système de justice familiale de manière à permettre aux personnes d'évaluer leurs problèmes globalement ou intégralement.

Ainsi, même si les réformes ont contribué au respect des critères de référence relatifs à la prestation de l'information ou à la simplification du système, il est possible d'en faire plus encore. Dans la prochaine section, nous décrivons plus en détail les lacunes, en commençant par la façon dont le pluralisme de l'Ontario touche l'interaction des gens avec le système de justice familiale.

III. INCLUSIVITÉ ET ACCÈS AU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE

A. Introduction

L'exposé qui précède montre que les intervenants du système de justice familiale, petits et grands, ont consacré beaucoup de temps et de ressources pour rendre ce système plus accessible, plus efficace et plus abordable pour les familles vivant une rupture. De très nombreux services ont été élaborés pour aider les familles, puisque différents intervenants du système de justice ayant divers mandats ont tenté de régler les problèmes au sein de leur administration ou d'élaborer des services pour aider leurs citoyens. Plusieurs initiatives importantes visant à aider les familles ont vu le jour récemment, particulièrement au cours des deux ou trois dernières années. Nous souscrivons aux commentaires de la juge en chef de la Cour supérieure de justice qu'elle a formulés en réponse à notre rapport préliminaire. La juge en chef a insisté sur l'importance et la réussite de ces initiatives jusqu'à maintenant, en soulignant particulièrement l'importance des réformes dans les périodes de difficultés économiques ainsi que [traduction] « le dévouement et l'engagement du personnel du [ministère du Procureur général] », « le soutien indéfectible de la magistrature » et le « bénévolat altruiste de nombreux membres du Barreau ».

Il ne fait aucun doute que la volonté d'engager et de mettre en oeuvre les réformes des dernières années s'est révélée un préalable essentiel à la capacité de faire face aux défis du système juridique familial. Malgré ces réformes prometteuses, il reste tout de même plusieurs questions à régler.

Il ne fait aucun doute que la volonté d'engager et de mettre en œuvre les réformes des dernières années s'est révélée un préalable essentiel à la capacité de faire face aux défis du système juridique familial. Malgré ces réformes prometteuses, il reste tout de même plusieurs questions à régler. En particulier, les obstacles les plus importants à l'accès au système de justice familiale demeurent l'absence d'une approche systémique à l'égard de la diversité que les réformes, y compris les plus récentes, ne prennent pas en considération explicitement; l'absence d'une approche cohérente à l'égard de la communication d'information; l'absence d'une aide abordable; et le besoin de nouveaux moyens pour tenir compte des points communs des problèmes familiaux d'ordre juridique et non juridique liés à l'éclatement de la famille. La seconde partie du présent rapport traite des façons d'améliorer ces aspects particuliers du système.

Dans ce chapitre, nous présentons un portrait de la société ontarienne moderne et illustrons l'importance d'établir l'objectif de l'inclusivité comme valeur prédominante devant être prise en considération pour apporter des changements plus précis et coordonner les initiatives disparates actuelles. En songeant aux caractéristiques particulières dont il sera question plus loin, il est important de reconnaître que nous ne correspondons pas à une seule « catégorie » et que nous ne pouvons pas être définis par une caractéristique particulière. Nos identités sont plutôt fluides, et certaines caractéristiques peuvent être prédominantes, selon le contexte. De plus, l'inclusivité n'équivaut pas à enfermer les gens dans des carcans d'identité, mais plutôt à leur fournir les conditions nécessaires pour mettre en œuvre l'engagement de l'Ontario envers le pluralisme.

B. Le pluralisme de l'Ontario et le caractère évolutif des circonstances

1. Introduction

Nous admettons que le système juridique familial ontarien et le système juridique en général ont élaboré des programmes et des approches visant à tenir compte des diverses populations de la province et à les inclure. Par exemple, le ministère du Procureur général a préparé de l'information sur le droit de la famille à l'intention des Autochtones. Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO) et d'autres intervenants ont fourni des renseignements sur le droit familial ou général en plusieurs langues. Le système juridique ontarien est « dualiste » et est censé fournir des services en français et en anglais. Des

efforts sont déployés pour améliorer l'accès à ces services. De manière plus générale, les tribunaux ont tenu compte des besoins des personnes handicapées.

Ces tentatives d'inclusivité n'ont pas encore été entièrement mises en œuvre. Pour ne citer que deux exemples très différents, mentionnons le fait que les Centres d'information sur le droit de la famille (CIDF) semblent ne pas avoir la même capacité à fournir des services en français (dans le même ordre d'idées, nous avons été informés lors des consultations dans le cadre de notre projet sur la modernisation de la *Loi sur les infractions provinciales* que les défendeurs francophones n'avaient pas toujours droit en temps opportun à un procès en français)²⁰⁹; et le fait que l'information sur le droit familial fournie en ligne n'est pas facile d'accès pour les personnes vivant dans des régions de la province où Internet à haute vitesse n'est pas accessible ou pour les personnes ayant un faible niveau de littératie. Ces initiatives témoignent toutefois de la reconnaissance d'un besoin. De plus, la province a pris des mesures pour s'assurer que ses lois et ses politiques prennent en considération les besoins en matière de diversité. Comme il en sera fait mention plus loin, la fonction publique de l'Ontario (FPO) a élaboré une approche pour évaluer les lois et les politiques par rapport à différents types de caractéristiques.

[N]ous reconnaissons le principe de « réalisation progressive » : bien qu'il soit impossible de tout faire en même temps, il est important de connaître les objectifs, les écarts entre l'aspiration et la réalisation ainsi que les mesures requises pour atteindre les objectifs.

Nous croyons non pas que le système et les intervenants pertinents n'ont pas tenu compte de diverses façons du pluralisme de l'Ontario et que l'inclusivité est un projet continu, mais plutôt qu'il convient d'adopter une approche systémique. Nous sommes également conscients que les meilleures intentions sont confrontées à des défis financiers. Dans les cadres que nous avons élaborés respectivement pour les personnes âgées et les personnes handicapées, nous reconnaissons le principe de « réalisation progressive » : bien qu'il soit impossible de tout faire en même temps, il est important de connaître les objectifs, les écarts entre l'aspiration et la réalisation ainsi que les mesures requises pour atteindre les objectifs²¹⁰. La même affirmation pourrait s'appliquer au système de droit de la famille. Lorsque les ressources sont limitées, la mise en œuvre de nouveaux systèmes et de nouvelles approches peut être réalisée au fil du temps lorsque les ressources sont accessibles ou lorsqu'il a été établi que les ressources à l'appui des approches dépassées peuvent être réattribuées aux programmes qui amélioreront le système. Il est toutefois également important de déterminer les objectifs finaux et de prendre des mesures progressives pour les atteindre.

Dans la prochaine section, nous nous penchons sur certaines façons dont la société ontarienne et les relations familiales ont été transformées. Nous traitons ensuite de questions précises ayant une incidence sur l'accès à la justice lorsque les gens envisagent d'entrer ou entrent dans le système, y compris la pertinence de la diversité en lien avec ces questions. Nous terminons le troisième chapitre de la première partie en insistant de nouveau sur l'importance de l'inclusivité pour promouvoir l'égalité réelle, notamment en ce qui concerne les points d'entrée au système de justice familiale.

2. Dresser un portrait

La diversité au sein des familles ontariennes reflète la diversité de la population ontarienne en général. Par exemple, parmi les faits nouveaux, on constate que les changements relatifs aux tendances de l'immigration ont modifié la composition ethnique et religieuse de la province. Bien que les femmes au Canada aient acquis davantage de droits sur le plan social et économique au cours des deux ou trois dernières décennies, il serait possible de croire que les croyances de certains groupes minent l'engagement envers l'égalité entre les hommes et les femmes qui a été reconnue dans la *Charte canadienne des droits et libertés*²¹¹ et le *Code des droits de la personne*²¹² de l'Ontario. Les pères participent de plus en plus activement à l'éducation de leurs enfants, et on s'attend à ce qu'ils entretiennent des relations avec leurs enfants après une séparation. Même si certains estiment peut-être qu'elle a tardé à venir, la reconnaissance juridique des couples de même sexe (qu'il s'agisse du droit de subvenir aux besoins d'un enfant ou d'en obtenir la garde, du droit de visite ou du droit au mariage) a été accompagnée d'une acceptation généralisée de l'homosexualité, une forme de sexualité qui était auparavant contraire à la loi. La compréhension plus générale de l'identité sexuelle et de l'expression de l'identité sexuelle

est désormais reconnue²¹³. Les politiques publiques reposent maintenant sur la reconnaissance qu'une société fondée sur l'hypothèse de l'« aptitude physique » doit être remodelée pour intégrer les besoins des personnes ayant différents types et degrés d'incapacités. Le « vieillissement » de la population nous a permis de prendre conscience de la réalité, à savoir que l'accès au système juridique et les problèmes inhérents peuvent être différents pour les personnes âgées et les adultes plus jeunes. Les connaissances élargies des jeunes à certains égards ainsi que l'élimination des obstacles spatiotemporels que la technologie a rendue possible sur une courte période ont, de façons complexes, modifié les relations entre les parents et les enfants. Ces situations nouvelles ainsi que d'autres ont donc des conséquences sur la façon dont nous percevons les obligations collectives et les défis auxquels nous faisons face sur le plan social.

Pour que le système de justice familiale soit efficace et réponde aux besoins des familles, il doit reconnaître la mesure dans laquelle les familles sont non seulement semblables, mais également différentes. Dans une province qui a à cœur la diversité, il convient de reconsidérer les systèmes, les processus et les méthodes qui reposent sur le principe d'une structure familiale et d'un contexte familial principalement homogènes. Le système doit tenir compte non seulement des problèmes qui touchent l'ensemble des familles, mais également de ceux qui découlent de diverses situations familiales. Pour ce faire, une compréhension des changements survenus au sein des familles de l'Ontario depuis les deux ou trois dernières décennies est nécessaire. Il convient également de reconnaître qu'il ne s'agit pas d'une situation statique, que la relation des nouveaux arrivants avec la société ontarienne évolue, que les enfants de la deuxième génération voient peut-être les choses très différemment de leurs parents et que les conditions sociales peuvent avoir des répercussions sur cette dynamique changeante. Dans le présent rapport, nous sommes particulièrement conscients des différentes dimensions de la diversité qui ont une incidence sur la capacité à accéder aux services.

Nous posons le principe selon lequel le système doit être conçu de manière à être inclusif et souple en reconnaissant que ce ne sont pas toutes les personnes qui semblent être caractérisées par une identité particulière qui partagent les mêmes points de vue et les mêmes expériences. Le défi consiste toujours à éviter de « faire entrer » les gens dans certaines catégories, tout en restant ouvert aux différents besoins et attentes.

L'Ontario a fait figure d'exemple de « pluralisme » depuis sa création, voire même avant. En fait, les Premières Nations étaient hétérogènes, et la « diversité » est devenue encore plus marquée lors des premiers contacts avec les Européens. Les enjeux auxquels nous faisons allusion ici tels qu'ils se rapportent aux Premières Nations sont en partie attribuables au choc de la culture précoloniale au contact de la société non autochtone qui émergeait au Canada ou aux contrastes entre les deux cultures et leur vision du monde. Les personnes handicapées ont toujours évolué au sein de la société, bien que leur situation ait considérablement changé au fil du temps et que le gouvernement et la société en général aient reconnu qu'ils devaient tenir compte d'un plus grand nombre de types d'incapacités. Dans d'autres cas, comme les relations entre les hommes et les femmes, celles-ci ont changé considérablement, alors que les conséquences n'ont pas été entièrement prises en compte. Par ailleurs, bien que les relations homosexuelles existent depuis longtemps, la structure familiale juridiquement autorisée a changé en raison de la reconnaissance du mariage entre personnes de même sexe. L'un des changements les plus importants est certainement la modification de la composition ethnique, culturelle et religieuse de la province, particulièrement dans ses régions urbaines, qui a touché non seulement le système de justice, mais également les relations économiques, politiques et sociales.

Il nous est impossible de décrire de façon exhaustive les très nombreux changements survenus au sein de la société ontarienne ou les façons dont les circonstances actuelles sont perçues différemment, particulièrement depuis environ les 30 dernières années. Il n'est également pas dans notre intention de décrire seulement les cas nouveaux ou particulièrement frappants. Nous considérons toutefois qu'il est important de justifier notre point de vue selon lequel une approche systémique en matière d'inclusivité est essentielle lorsqu'il s'agit d'améliorer l'accès au système juridique familial. Par conséquent, nous présentons des exemples de diverses circonstances qui, à notre avis, doivent être prises en compte lorsqu'il s'agit de déterminer la façon d'adapter les points d'entrée. Nous posons le principe selon lequel le système doit être conçu de manière à être inclusif et souple en reconnaissant que ce ne sont pas toutes les personnes qui semblent être caractérisées par une identité particulière qui partagent les mêmes points de vue et les mêmes expériences. Le défi consiste toujours à

éviter de « faire entrer » les gens dans certaines catégories, tout en restant ouvert aux différents besoins et attentes.

La plupart des 3,6 millions de familles de l'Ontario sont des couples mariés, alors qu'un nombre beaucoup plus petit de familles vit en union de fait²¹⁴. La proportion de familles monoparentales est d'environ 16 %. Au cours de la période de 2006 à 2011, le nombre de familles monoparentales ayant un chef masculin a connu une hausse plus marquée que celui des familles monoparentales ayant un chef féminin, bien que ce dernier demeure beaucoup plus élevé²¹⁵. Parallèlement, la structure familiale chez les groupes ethnoculturels présente certaines différences à cet égard comme nous le verrons plus loin.

Comme il fallait s'y attendre, le nombre de mariages légitimes entre personnes de même sexe a connu une hausse substantielle entre 2006 et 2011 après que le gouvernement fédéral a accordé aux partenaires de même sexe le droit légal au mariage en 2005²¹⁶. Bien que les tendances quant au mariage entre personnes de sexe opposé ou entre personnes de même sexe soient semblables partout dans le pays, les couples homosexuels ont tendance à se regrouper dans les grandes villes²¹⁷. Fait intéressant, le nombre de couples homosexuels vivant dans les grandes villes est légèrement inférieur à celui noté en 2006, ce qui porte à croire que les mariages entre personnes de même sexe deviendraient peut-être plus courants dans les villes plus petites.

Le nombre de couples ayant des enfants vivant à la maison a diminué légèrement en 2011, ce qui va de pair avec le vieillissement de la population²¹⁸. Les couples homosexuels sont moins susceptibles que les couples hétérosexuels d'avoir des enfants vivant à la maison, et il est probable qu'un plus grand nombre de couples de même sexe composés de femmes ont des enfants vivant à la maison que les couples de même sexe composés d'hommes²¹⁹. Nous pouvons nous attendre à ce que cette situation change à l'avenir compte tenu de la définition du mariage et de la meilleure acceptation des relations homosexuelles²²⁰.

La situation des familles a été compliquée non seulement par les techniques de reproduction et l'adoption qui font en sorte que les enfants peuvent établir des liens avec leurs parents non biologiques et entretenir peu de contacts, voire aucun, avec leurs parents biologiques²²¹, mais aussi par le remariage à la suite d'un divorce. En 2011, Statistique Canada a, pour la première fois, été en mesure d'établir une distinction entre les familles comptant des enfants biologiques ou adoptés (qu'on appelle « familles intactes ») et les « familles recomposées »²²². Au Canada, en 2011, plus de 87 % des familles avec des enfants étaient des « familles intactes », tandis que plus de 10 % de ce type de familles étaient des « familles recomposées »²²³. Lorsque les enfants appartiennent à plus d'une famille, cette situation peut compliquer les arrangements en ce qui concerne la garde et le droit de visite des enfants pris après la séparation d'un couple. De plus, les difficultés accrues résultant de l'éclatement d'une seconde famille peuvent assurément ajouter à la détresse habituelle ressentie par les enfants lors de la dissolution de leur famille.

La plupart des enfants de 14 ans et moins vivaient en famille avec leurs parents, alors que les autres vivaient avec des personnes apparentées ou non apparentées²²⁴. Environ 19 % des enfants vivaient avec un parent seul, soit une légère augmentation par rapport à 2011. De ce nombre, plus de 82 % vivaient avec leur mère²²⁵. On a constaté une légère hausse du nombre d'enfants vivant en ménage avec leurs grands-parents, même si la plupart d'entre eux vivaient également avec l'un de leurs parents ou les deux²²⁶. Par conséquent, un plus grand nombre de grands-parents peuvent demander à obtenir la garde ou le droit de visite des enfants en cas d'éclatement de la famille. Un projet de loi visant à renforcer les droits des grands-parents pour établir et maintenir les relations avec leurs petits-enfants a été présenté à l'Assemblée législative de l'Ontario en avril 2012²²⁷. Même si la tendance selon laquelle plusieurs générations vivent sous un même toit est peut-être moins répandue dans certaines cultures, elle est possiblement plus marquée dans d'autres cultures où il n'est pas rare que les grands-mères et parfois d'autres parentes s'occupent de la famille²²⁸.

La situation des familles a été compliquée non seulement par les techniques de reproduction et l'adoption qui font en sorte que les enfants peuvent établir des liens avec leurs parents non biologiques et entretenir peu de contacts, voire aucun, avec leurs parents biologiques, mais aussi par le remariage à la suite d'un divorce.

Au sein de la famille, le rôle de la femme a subi une profonde transformation, notamment en raison de l'indépendance accrue des femmes sur le plan économique, de leur plus grande indépendance en général sur le plan juridique et social et de l'évolution des attentes à l'égard du rôle des hommes. Cette situation met également en évidence une économie et des attentes plus grandes à l'égard du rôle des parents en tant que pourvoyeurs, lesquelles exigent maintenant la présence de deux soutiens économiques au sein du ménage. Fait remarquable, les hommes ne sont plus les principaux soutiens financiers de la famille²²⁹. Cependant, les femmes touchent encore un salaire inférieur à celui des hommes, quelle que soit la mesure de calcul utilisée, bien que l'écart s'amenuise dans le cas des femmes plus jeunes²³⁰. La participation accrue des femmes sur le plan économique est en partie responsable de la tendance selon laquelle les couples ont moins d'enfants et fondent une famille à un âge plus avancé²³¹.

Néanmoins, la capacité d'indépendance accrue des femmes sur le plan financier et le désir des hommes de s'occuper de leurs enfants ne sont que deux aspects des relations en évolution qui ont une incidence sur la décision de savoir qui assumera les obligations en matière de garde, de droit de visite et de pension alimentaire.

Il semble que nous vivions une période de transition importante en ce qui concerne les relations entre les conjoints de sexe masculin et féminin, puisqu'un plus grand nombre de pères jouent un rôle déterminant auprès de leurs enfants, que les couples décident si un parent restera à la maison avec les enfants en se fondant sur d'autres facteurs que le statut de mère et qu'un plus petit nombre de couples présumant que ce sera la mère qui prendra congé lorsque les enfants seront malades²³². Néanmoins, malgré ces changements, il subsiste d'énormes différences entre les rôles au sein de la famille selon le sexe. Par exemple, 32 % des femmes qui occupent un emploi à temps partiel le font pour faire face aux responsabilités relatives aux soins des enfants, alors que seulement 6 % des hommes qui occupent un tel emploi le font pour cette raison²³³. En 2010, les Canadiennes ont passé en moyenne un total de 50 heures par semaine à prendre soin des enfants du ménage, ce qui représente le double du nombre d'heures accumulées par les hommes²³⁴. Bien que les hommes et les femmes affirment prendre soin des personnes âgées, les femmes consacrent plus de temps à cette tâche²³⁵. Même si les relations familiales ont commencé à changer, les employeurs sont moins susceptibles d'offrir un horaire de travail flexible qu'en 2001²³⁶. Néanmoins, la capacité d'indépendance accrue des femmes sur le plan financier et le désir des hommes de s'occuper de leurs enfants ne sont que deux aspects des relations en évolution qui ont une incidence sur la décision de savoir qui assumera les obligations en matière de garde, de droit de visite et de pension alimentaire. Une question qui revêt un intérêt potentiel est celle de savoir si ces circonstances en évolution ont eu des répercussions sur la façon dont les hommes et les femmes négocient différemment les questions familiales.

Bien que les observations faites dans le paragraphe précédent soient généralement monnaie courante, on constate de nombreuses différences entre les femmes. Des facteurs tels que la sexualité, l'ethnicité, le statut d'Autochtone, le statut économique, la religion ou la culture, la capacité, l'âge, le lieu de résidence (zone urbaine ou rurale) ont une incidence sur la vie des femmes, tout comme ils en ont sur la vie des hommes²³⁷. Nous fournissons quelques exemples qui peuvent être pertinents dans le contexte des relations familiales et en cas d'éclatement de la famille.

Les femmes autochtones sont moins enclines à vivre une relation de mariage que les femmes non autochtones²³⁸. Par ailleurs, elles sont plus susceptibles d'être des mères seules et d'avoir un plus grand nombre d'enfants à un plus jeune âge²³⁹. Cependant, il est plus probable que d'autres personnes, dont les aînés, participent à l'éducation des enfants²⁴⁰. Les femmes autochtones sont moins susceptibles de détenir un diplôme universitaire que les femmes non autochtones (mais davantage que les hommes autochtones)²⁴¹ et d'occuper un emploi que les femmes non autochtones et que les hommes autochtones vivant à l'extérieur d'une réserve^{242 243}, mais plus susceptibles que les femmes non autochtones et les hommes autochtones de toucher un faible revenu²⁴⁴.

Depuis les deux ou trois dernières décennies, un changement notable a généralement été observé quant au pays d'origine des immigrants, et cela est vrai dans le cas des femmes. Les immigrantes proviennent maintenant de plus de 220 pays, et la proportion d'immigrantes provenant de l'Europe, de l'Asie et du Moyen-Orient a été inversée

depuis 1971²⁴⁵. Un plus grand nombre d'immigrantes (et d'immigrants) sont susceptibles d'être des membres d'une minorité visible comparativement à ce qui était le cas dans le passé, en raison du changement des « pays d'origine ». Par conséquent, « [e]n 2006, les immigrantes appartenant à un groupe de minorités visibles représentaient 55 % de toute la population d'immigrantes, une hausse par rapport à 1981 alors que cette proportion s'établissait à 22 %²⁴⁶ ».

Les immigrantes sont plus susceptibles d'être mariées que les femmes nées au Canada²⁴⁷. Un plus grand nombre de femmes appartenant à une « minorité visible » que de femmes n'appartenant pas à une minorité visible sont mariées²⁴⁸. Par ailleurs, les femmes membres d'une minorité visible sont plus susceptibles de posséder un diplôme universitaire que les femmes non membres d'une minorité visible²⁴⁹. Les immigrantes sont généralement plus susceptibles de détenir un diplôme universitaire que les femmes nées au Canada, même si une proportion très élevée d'immigrantes occupent un emploi rémunéré (près de 90 % des immigrantes dans le principal groupe d'âge actif de 25 à 54 ans étaient salariées) et que leur taux d'emploi et leur niveau de revenus sont inférieurs à ceux des femmes nées au Canada. L'écart est toutefois moins grand pour les immigrantes qui résident au Canada depuis longtemps. Les femmes sont plus enclines à entrer au Canada en tant que membres de la catégorie du regroupement familial ou en tant que conjointes ou personnes à charge d'un demandeur principal de la catégorie économique plutôt que comme immigrantes de la catégorie économique. Cette situation a d'ailleurs peut-être une incidence sur leurs compétences linguistiques et professionnelles²⁵⁰.

Pour les Autochtones de l'Ontario, la famille est formée d'un réseau élargi de grands-parents, de tantes, d'oncles et de cousins. Cette composante de l'identité culturelle autochtone est très pertinente pour les questions du droit familial telles que la garde et le droit de visite et souligne la nécessité de faire preuve de sensibilité aux réalités culturelles dans le contexte du système de justice familiale.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, bien que la vie des femmes puisse différer à certains égards, la vie de nombreuses femmes est différente de celle des hommes dans la plupart des collectivités que ce soit sur le plan économique, social ou autre. Par exemple, les femmes sont plus susceptibles que les hommes d'être victimes de violence conjugale et de formes plus graves de violence. Dans le cas des femmes autochtones, le taux de violence conjugale déclaré en 2009 était de 12 % comparativement à 6 % dans le cas des femmes non autochtones²⁵¹. Les femmes autochtones ont également déclaré des taux élevés de violence psychologique ou d'exploitation financière, mais, dans ce cas, les taux étaient semblables à ceux déclarés par les hommes autochtones²⁵².

En 2006, les Autochtones représentaient 2 % de la population ontarienne. Le recensement de 2006 a révélé que la population autochtone est beaucoup plus jeune et qu'elle comprend un plus grand nombre de jeunes enfants que la population non autochtone. Même si plus de la moitié des enfants autochtones canadiens de 14 ans et moins vivaient avec leurs deux parents, les enfants autochtones étaient plus susceptibles de vivre en ménage avec un parent seul (le plus souvent avec la mère ou un grand-parent). Ils étaient également plus susceptibles de vivre en ménages multifamiliaux. Soixante pour cent des Autochtones du Canada vivaient à l'extérieur d'une réserve, et près de vingt pour cent vivaient en régions rurales²⁵³. Affaires autochtones et Développement du Nord Canada affirme que « [en Ontario], une Première nation sur quatre est une petite collectivité isolée, accessible uniquement par avion tout au long de l'année ou par des routes de glace en hiver. L'Ontario compte plus de Premières Nations éloignées que les autres régions du Canada²⁵⁴. » Cette situation entraîne des répercussions sur la façon de communiquer l'information et de fournir des services aux membres de ces collectivités.

Pour les Autochtones de l'Ontario, la famille est formée d'un réseau élargi de grands-parents, de tantes, d'oncles et de cousins. Cette composante de l'identité culturelle autochtone est très pertinente pour les questions du droit familial telles que la garde et le droit de visite et souligne la nécessité de faire preuve de sensibilité aux réalités culturelles dans le contexte du système de justice familiale.

Les Autochtones sont surreprésentés dans le système de droit de la famille et le système de justice pénale de l'Ontario²⁵⁵. Les collectivités autochtones font face à des obstacles uniques et complexes lorsqu'elles tentent d'accéder à la justice. Parmi les barrières importantes, notons la méfiance exprimée par de nombreux Autochtones à l'égard du

système de justice et des organismes chargés de l'application de la loi, qui témoigne des différentes conceptions de la justice, de la discrimination de longue date dans les tribunaux et des obstacles linguistiques²⁵⁶.

Le rapport *Miser sur nos compétences* ne contenait pas d'information sur les niveaux de littératie des populations autochtones de l'Ontario. Il précisait toutefois que « [l]es résultats des populations autochtones observées dans le domaine des textes suivis sont inférieurs à ceux de toute la population canadienne », alors que 60 % des Autochtones des villes du Manitoba et de la Saskatchewan n'atteignaient pas le niveau 3 à l'échelle des textes suivis (comparativement à 48 % de la population canadienne globale)²⁵⁷. Bien que nous ne disposions pas de données sur les niveaux de littératie pour l'Ontario, nous constatons que, dans cette province, 38 % des Autochtones n'ont pas terminé l'école secondaire et que près de 38 % ont fait des études postsecondaires (comparativement à 51 % des personnes non autochtones)²⁵⁸.

Pour les Indiens inscrits vivant sur une réserve, le droit de la famille est plus complexe sur le plan législatif que pour la plupart des personnes vivant au Canada. Par exemple, le foyer conjugal sur une réserve ne relève pas de la loi provinciale, malgré le fait que les projets de loi présentés au Parlement appliqueraient la loi provinciale à cet égard dans les réserves²⁵⁹. Les Premières Nations qui sont régies par la *Loi sur la gestion des terres des premières nations* doivent prévoir des règles générales relatives aux terres, qui sont applicables en cas d'échec du mariage²⁶⁰.

Dans le cadre de l'élaboration de sa Stratégie de justice applicable aux Autochtones, AJO a été informé de quatre obstacles particuliers auxquels les Autochtones sont confrontés lorsqu'ils accèdent au système de justice : 1) les problèmes d'ordre administratif et opérationnel (incluant les obstacles géographiques liés à la vie dans les collectivités éloignées, l'accès limité à un ordinateur ou à un téléphone et les barrières linguistiques); 2) le manque de compétences culturelles des avocats et du personnel d'AJO; 3) l'accès difficile à l'éducation et à l'information juridiques pour les collectivités autochtones et les fournisseurs de services; et 4) le manque de liaisons et le nombre très insuffisant de possibilités de réseaux entre les collectivités autochtones et les organisations²⁶¹. Bon nombre de ces catégories ont en commun le manque de matériel éducatif axé sur la culture accessible au public, particulièrement de documentation qui reconnaît les injustices commises envers les Autochtones dans le passé²⁶². Depuis l'élaboration de sa Stratégie de justice applicable aux Autochtones, AJO prend chaque année des mesures afin de la promouvoir en offrant une formation en matière de compétence autochtone, en cherchant à embaucher du personnel autochtone et en élaborant, parmi d'autres initiatives, un « plan d'éducation juridique communautaire axé sur la protection des enfants autochtones qui sera présenté dans un format approprié à la culture, imprimé, audio et vidéo²⁶³ ».

Les changements relatifs aux tendances de l'immigration ont modifié la composition ethnique et religieuse des familles ontariennes, particulièrement dans les grands centres urbains. Environ 67 % de la croissance de la population canadienne est maintenant attribuable à l'immigration²⁶⁴. Dans le recensement de 2006, les Canadiens nés à l'étranger ont indiqué plus de 200 pays d'origine. L'Ontario était la terre d'accueil de plus de trois millions d'immigrants de première génération, ce qui représentait presque 30 % de la population ontarienne²⁶⁵. En 2009 et 2010, un peu plus de 42 % des nouveaux immigrants canadiens (118 116 personnes) se sont installés en Ontario, ce qui représente le pourcentage le plus élevé de toutes les provinces^{266 267}. La plupart des immigrants en Ontario (80 %) s'installent dans la région du Grand Toronto²⁶⁸. Bien que la majorité de ces immigrants vivent à Toronto, les immigrants s'installent aussi de plus en plus dans les collectivités des banlieues, comme Mississauga et Brampton. D'autres collectivités urbaines telles qu'Ottawa, Hamilton et London attirent également un nombre croissant d'immigrants²⁶⁹.

En 2006, plus de 20 % des résidents de l'Ontario étaient des personnes racialisées²⁷⁰. À Toronto, environ 43 % des résidents étaient racialisés²⁷¹. Bien que les taux dans des collectivités précises puissent varier, les personnes racialisées vivant à Toronto sont beaucoup plus

susceptibles d'être touchées par la pauvreté que les membres d'autres groupes²⁷². Cela signifie que la disponibilité de l'aide juridique ou d'autres moyens permettant l'accès à une représentation juridique a des répercussions encore plus grandes sur les membres de ce groupe et d'autres groupes (comme les familles monoparentales, les personnes de plus de 65 ans et les Autochtones).

L'arrivée de nouveaux arrivants de l'Asie et du Moyen-Orient a été accompagnée d'une augmentation du nombre de personnes qui se désignent comme étant adeptes des religions musulmane, hindoue, sikhe et bouddhiste, bien que le protestantisme et le catholicisme romain demeurent les religions prédominantes en Ontario²⁷³. En ce qui concerne le degré de « religiosité », une étude a conclu que les jeunes sont moins enclins à être religieux que les personnes plus âgées et que « [I]es hommes sont aussi nettement plus susceptibles que les femmes de présenter un faible niveau de religiosité ». De plus, l'étude a révélé que 41 % « [des immigrants] arrivés au Canada entre 1982 et 2001 ont un niveau élevé de religiosité, comparativement à 26 % des personnes nées au Canada »²⁷⁴. Lorsque la religion joue un rôle important dans la famille ou seulement pour un conjoint, elle peut aider à définir les relations au sein du couple et les attentes en cas d'éclatement de la famille et en matière de garde et de droit de visite, et possiblement la façon dont la collectivité traitera l'un ou l'autre des conjoints.

Plusieurs membres des collectivités racialisées (immigrants ou personnes nées au Canada) peuvent éprouver de la méfiance envers le système parfois en raison d'expériences vécues dans leur pays d'origine, mais aussi peut-être en raison d'expériences précédentes avec le système canadien, qui les rendent réticents à accéder aux services en lien avec le système judiciaire ...

La plus grande diversité des immigrants ainsi que des normes et des valeurs culturelles a aussi une incidence sur l'accès au système juridique familial. Aux fins de notre rapport, nous avons déterminé deux points importants, à savoir la mesure dans laquelle les immigrants sont mal informés au sujet du système de justice canadien en général et plus particulièrement du système de justice familiale (un point qu'ils ont peut-être en commun avec les personnes nées au Canada, mais pour des raisons différentes), et la mesure dans laquelle les immigrants sont confrontés à des obstacles linguistiques et culturels qui compliquent leurs interactions avec le système. Plusieurs membres des collectivités racialisées (immigrants ou personnes nées au Canada)²⁷⁵ peuvent éprouver de la méfiance envers le système parfois en raison d'expériences vécues dans leur pays d'origine, mais aussi peut-être en raison d'expériences précédentes avec le système canadien, qui les rendent réticents à accéder aux services en lien avec le système judiciaire, par exemple²⁷⁶.

Les immigrants sont confrontés à plusieurs défis liés à l'accès au système de justice, particulièrement aux obstacles linguistiques. Selon le recensement de 2006, 1,8 million d'Ontariens parlent une langue autre que le français ou l'anglais la plupart du temps à la maison et près de 270 000 Ontariens n'ont aucune connaissance de l'une ou l'autre des langues officielles²⁷⁷. Durant la période s'échelonnant entre le recensement de 2001 et celui de 2006, le nombre de personnes en Ontario qui ne connaissaient pas l'une ou l'autre des langues officielles a augmenté d'environ 34 000, alors que le nombre de personnes qui parlaient une langue non officielle le plus souvent à la maison a augmenté de près de 275 000. Cela ne signifie toutefois pas qu'elles ne disposaient pas de ressources offertes en français ou en anglais. Le recensement de 2011 a révélé que, à Toronto, à peine plus de 15 % des personnes parlent seulement une langue autre que le français ou l'anglais²⁷⁸.

Karen Cohl et George Thompson, qui ont rédigé en 2008 un rapport intitulé *Connecting Across Language and Distance*, estiment que jusqu'à 500 000 Ontariens pourraient avoir besoin d'un interprète pour accéder à des renseignements juridiques. La vaste majorité d'immigrants confrontés à des problèmes linguistiques vit dans des centres urbains tels que Toronto, ce qui indique que l'accès linguistique à la justice est principalement une question touchant la population urbaine, malgré certaines exceptions comme les travailleurs migrants temporaires²⁷⁹. Il convient de remarquer que ce problème ne touche pas seulement les immigrants pour qui le français (ou l'anglais) n'est peut-être pas leur langue maternelle. Même si la plupart des femmes autochtones ont affirmé en 2006 que leur langue maternelle était l'anglais et qu'une proportion beaucoup moins élevée a indiqué qu'il s'agissait du français, près d'un cinquième des femmes autochtones ont déclaré que leur langue maternelle était une langue autochtone²⁸¹.

À cet égard, on a fait observer que, bien que de nombreuses personnes décrivent les coûts élevés et les délais de procédure comme étant les principaux obstacles à l'accès au système de justice, l'absence d'une langue commune et d'un dialogue quant au sens du mot « justice » constitue un autre obstacle majeur²⁸². Dans le système familial, cet obstacle peut se traduire par les différentes compréhensions de la définition d'une « famille efficace » ou des relations appropriées entre les membres d'une famille. À partir de l'éventail des possibilités en matière de vie familiale, certains pays développés ont élaboré un concept juridique plus pragmatique de la « famille » ou de la « vie familiale » en droit de la famille²⁸³ en se fondant sur la situation factuelle des personnes formant des liens étroits sur le plan personnel et financier²⁸⁴. Lorsque des enfants sont concernés, le concept inclut les liens émotionnels présumés entre les parents (biologiques ou non biologiques) et les enfants ou entre des parents proches comme des grands-parents et les enfants²⁸⁵. En pratique, un tel concept peut soulever des questions complexes pour les familles récemment immigrées possédant ces caractéristiques familiales²⁸⁶.

[O]n a fait observer que, bien que de nombreuses personnes décrivent les coûts élevés et les délais de procédure comme étant les principaux obstacles à l'accès au système de justice, l'absence d'une langue commune et d'un dialogue quant au sens du mot « justice » constitue un autre obstacle majeur.

L'absence d'une langue commune au sein des diverses collectivités peut nuire à la capacité des immigrants ou des personnes racialisées d'obtenir de l'information sur leurs options juridiques qui est à la fois accessible et applicable à leur situation. Dans *Cultural Fluency for Family Law Lawyers*, Fareen Jamal traite de la répercussion des différences culturelles sur les questions liées au droit de la famille. Bien qu'elle insiste sur le fait qu'il est impossible de prédire le comportement d'une personne en se fondant uniquement sur son appartenance ou son contexte culturel, elle souligne l'utilité de comprendre les aspects culturels pour expliquer le comportement dans un contexte pluraliste, particulièrement lorsque, comme elle le fait remarquer, différentes personnes accèdent aux services de justice familiale qui [traduction] « ont toujours été conçus pour répondre aux besoins des familles caucasiennes nord-américaines de classe moyenne ayant reçu un héritage européen²⁸⁷ ». Julie Macfarlane fait remarquer que [traduction] « la revendication du droit à l'universalisme signifie que le droit dispose de peu de moyens, voire aucun, pour reconnaître les normes culturelles personnelles ou les incompréhensions culturelles des différentes parties à un conflit, et qu'il dispose d'un nombre encore plus limité de moyens pour en tenir compte dans le traitement d'une demande ou l'issue d'une affaire²⁸⁸ ».

Le rapport *Miser sur nos compétences*, qui traite des niveaux de littératie, ne fait pas de distinction entre les niveaux de littératie des immigrants selon la province, mais mentionne que « [à] l'échelle des textes suivis, les deux catégories d'immigrants [soit les immigrants récents et ceux établis] et la population née au Canada [se situent aux niveaux 1 et 2, soient les plus faibles niveaux] dans des proportions respectives de 60 % et 37 % ». Fait intéressant, « [l]es immigrantes récentes se situent au niveau 1 dans une proportion de 34 % comparativement à 9 % des femmes nées au Canada²⁸⁹ ». Les immigrants dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais présentent des niveaux de littératie inférieurs pour ce qui est des textes suivis. Le rapport *Miser sur nos compétences* a toutefois précisé qu'il était impossible de généraliser les résultats dans la langue maternelle des immigrants à partir de ces niveaux²⁹⁰.

D'autres obstacles empêchent également les immigrants d'accéder au système de justice. De nombreux immigrants proviennent de pays adoptant un système juridique très différent et peuvent ignorer les droits fondamentaux garantis par le système canadien ainsi que les services sociaux qui leur sont offerts. La langue, le manque de connaissances informatiques, un faible revenu, l'isolement et la discrimination sont tous des obstacles qui peuvent empêcher les immigrants de se renseigner au sujet des services et des mesures de soutien²⁹¹. Certains immigrants hésitent à accéder aux services qui ne tiennent pas compte de leur culture, de leur système de valeurs et de leurs traditions religieuses²⁹².

Les personnes atteintes d'un certain type d'incapacité ou d'une incapacité grave peuvent avoir de la difficulté à accéder au système de justice familiale. Environ 15 % de la population ontarienne est atteinte d'un certain type d'incapacité et, dans certains cas, de plusieurs types d'incapacités²⁹³. Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de déclarer

qu'elles sont atteintes d'une incapacité ou d'affirmer qu'elles sont atteintes d'une incapacité plus grave que les hommes, bien qu'elles soient également plus susceptibles que les hommes d'occuper un emploi²⁹⁴. Le taux d'incapacité est plus élevé chez les Autochtones que dans tous les autres segments de la population. De plus, les Autochtones atteints d'une incapacité touchent plus souvent un faible revenu que les autres Autochtones et que les personnes non autochtones atteintes d'une incapacité²⁹⁵. Les Canadiens atteints d'une incapacité gagnent, en moyenne, un revenu inférieur à celui des Canadiens non atteints d'une incapacité²⁹⁶. Le type et la gravité de l'incapacité ont également une incidence sur la probabilité de toucher un faible revenu ou de l'aide sociale.

Les personnes handicapées sont souvent confrontées à des obstacles en matière d'accès à la justice qui sont propres à leur incapacité. Par exemple, une personne à mobilité réduite pourrait ne pas être en mesure d'assister à une séance du Programme d'information obligatoire (PIO) tenue dans un endroit inaccessible, tandis qu'une personne ayant un type particulier de trouble d'apprentissage pourrait avoir de la difficulté à accéder à une séance du PIO offerte en ligne. Si elle est jugée inapte, une personne atteinte d'un trouble cognitif pourrait se voir empêcher de prendre des décisions concernant l'engagement d'une action en justice²⁹⁷. L'expérience du handicap de chaque personne doit être prise en compte lorsqu'il s'agit d'évaluer l'accès à la justice dans le système de justice familiale.

Bon nombre de personnes handicapées n'ont pas les moyens de se payer un avocat et, à moins qu'elles aient accès à une aide juridique, elles peuvent être moins enclines à entreprendre une action en justice²⁹⁸. De plus, les personnes handicapées dépendent souvent des membres de leur famille pour subvenir à leurs besoins. Cette dépendance peut les dissuader de porter plainte ou d'entamer une poursuite contre ces fournisseurs de soins²⁹⁹.

D'autres obstacles à l'accès à la justice comprennent les ressources limitées et le manque de mesures d'adaptation liées aux incapacités pour rendre accessibles les services et les programmes³⁰⁰. Bien que les progrès technologiques aient amélioré l'accès au système de justice (p. ex. les systèmes de communication sans fil permettent aux personnes malentendantes d'utiliser des écouteurs pour entendre leur cause), le manque de ressources empêche certaines personnes d'accéder à ces outils³⁰¹.

Les obstacles sur le plan de la communication demeurent un problème crucial pour les personnes handicapées, qu'il s'agisse de l'information accessible ou de la communication en personne avec des professionnels du droit. En 2006, une étude nationale a révélé qu'aucun document accessible au public dans les présentoirs des palais de justice, des bureaux d'aide juridique et des centres d'éducation et d'information juridiques qui ont fait l'objet de l'étude n'était rédigé en gros caractères ou offert en format audio³⁰². Depuis lors, les organismes publics de l'Ontario se sont toutefois engagés à satisfaire aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* qui a pour but de réduire ou d'éliminer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées et d'exiger de la plupart des organismes qu'ils prennent des mesures proactives d'ici 2025 ou plus tôt dans certains cas³⁰³. Le site Web du ministère du Procureur général explique comment il est possible de demander et d'obtenir des mesures d'adaptation, notamment un appareil fonctionnel pour personnes malentendantes et l'établissement d'un horaire précis des causes³⁰⁴. La frustration, la peur et le manque de compréhension des actes judiciaires peuvent également constituer d'autres obstacles qui empêchent une personne de communiquer efficacement avec les intervenants du système de justice³⁰⁵. Ces derniers peuvent avoir de la difficulté à comprendre les personnes atteintes d'un quelconque trouble de communication³⁰⁶.

Les troubles d'apprentissage peuvent compliquer l'apprentissage de la lecture. Par conséquent, ils sont associés à de faibles niveaux de littératie, particulièrement s'ils ne sont pas détectés précocement³⁰⁷. D'autres formes d'incapacité peuvent également être liées à de faibles niveaux de littératie. Par exemple, nous avons été informés que le

français ou l'anglais est la langue seconde de nombreuses personnes sourdes et que celles-ci doivent recourir à un interprète pour rédiger des documents³⁰⁸.

Finalement, les personnes handicapées sont souvent victimes de stéréotypes capacitistes qui multiplient les obstacles en matière d'accès à la justice et les repoussent aux marges de la société, à la fois sur le plan social et financier. Plus particulièrement dans les cas où l'incapacité d'une personne n'est pas visible (ce qui comprend certains types d'incapacités physiques, mentales et cognitives), il est possible d'observer un manque de sensibilisation et de tact de la part des professionnels du droit qui, comme bon nombre d'entre nous, ne connaissent pas toujours les conséquences des incapacités non visibles³⁰⁹.

En réponse à notre rapport préliminaire dans le cadre de ce projet, la Société canadienne de l'ouïe a porté à notre attention un exemple frappant de l'écart entre les besoins d'un groupe de personnes handicapées et la prestation de services :

[traduction]

Bien que le rapport vise à améliorer le système de droit de la famille, les clients sourds ou malentendants qui ont besoin de services en langage ASL continuent d'être confrontés à des obstacles systémiques. Pour ces clients, l'accès aux points d'entrée, comme une conversation téléphonique de 20 minutes, est impossible sans le recours à un interprète professionnel qualifié, lequel est déjà utilisé par les services juridiques eux-mêmes. Les obstacles se dressent si le fardeau de l'accès équitable repose sur le client qui utilise une autre langue pour communiquer. La plupart des avocats, des avocats de service et d'autres intervenants du système juridique ne savent pas comment fournir des services appropriés sur le plan culturel et linguistique aux utilisateurs qui s'expriment en langage ASL. De plus, il semble que, une fois que les problèmes sont résolus dans une région, la solution n'est pas partagée avec les autres régions, de sorte que chaque collectivité réinvente la roue et forme le personnel, les avocats et les autres intervenants sur l'accès équitable pour assurer la qualité des services et de l'information.

Plus particulièrement dans les cas où l'incapacité d'une personne n'est pas visible (ce qui comprend certains types d'incapacités physiques, mentales et cognitives), il est possible d'observer un manque de sensibilisation et de tact de la part des professionnels du droit qui, comme bon nombre d'entre nous, ne connaissent pas toujours les conséquences des incapacités non visibles.

La population de l'Ontario vieillit³¹⁰. Les questions familiales comme la séparation et le divorce touchent les personnes de tout âge. Cependant, le nombre accru de personnes âgées en Ontario a une incidence sur certaines questions liées au droit de la famille comme la violence envers les parents commise par les enfants adultes, les obligations des enfants adultes envers leurs parents âgés et le droit des grands-parents de voir leurs petits-enfants. Certains facteurs associés au vieillissement peuvent désavantager certaines personnes âgées lorsqu'elles accèdent au système de justice. De nombreuses personnes âgées vivent avec une limitation sur le plan de la mobilité au fur et à mesure qu'elles vieillissent et ont besoin de mesures de soutien (y compris un moyen de transport et des améliorations favorisant l'accessibilité physique) pour accéder au système de justice. Les personnes âgées vulnérables dépendent souvent des membres de leur famille ou d'autres fournisseurs de soins pour jouir d'un bien-être physique, émotionnel et financier. Elles peuvent hésiter à déposer une réclamation en vertu du droit de la famille contre une personne avec qui elles souhaitent maintenir des relations continues ou avec qui elles ont besoin de maintenir de telles relations. Les personnes âgées peuvent aussi être réticentes à signaler les cas de violence si elles ont l'impression que la police est insensible à leur réalité ou leur manque de respect³¹¹. Le rapport *Miser sur nos compétences* a révélé que les niveaux de littératie dans le domaine des textes suivis diminuaient avec l'âge et que la plupart des personnes de plus de 65 ans se situaient au niveau 1, d'où leur difficulté à utiliser l'information juridique³¹². La communication d'information en ligne peut également désavantager les personnes âgées qui ne possèdent pas de compétences informatiques. De plus, les personnes âgées qui ont dû renoncer à leur permis de conduire peuvent considérer qu'il est difficile de se trouver un moyen de transport pour se rendre dans un grand centre si elles habitent dans une région rurale.

Les personnes âgées font également face à des obstacles systémiques en ce qui concerne l'accès à la justice. Ceux-ci comprennent les attitudes âgistes ou paternalistes des personnes responsables de la mise en œuvre des lois, le manque de formation et d'information sur les exigences du droit à l'intention de ces personnes, le manque de mécanismes de surveillance

des droits juridiques et des mesures de protection, le manque de solutions convenables dans les cas où des droits ont été violés, la tendance à trop compter sur les systèmes de présentation de plaintes et le défaut de reconnaître et de satisfaire les besoins des personnes âgées dans la conception et la mise en œuvre des services³¹³. La complexité des lois relatives aux personnes âgées pose un sérieux problème, car seule une petite minorité d'avocats possèdent une expertise connexe et très peu de documents rédigés en langage clair sur les droits juridiques des personnes âgées sont actuellement accessibles au public³¹⁴.

Outre la diversité de sa population, l'Ontario doit également composer avec sa diversité géographique. Au cours des 150 dernières années, la proportion de la population ontarienne vivant en régions rurales et en régions urbaines a été inversée. En 1851, 86 % de la population vivait en régions rurales, alors que, en 2006, 85 % de la population vivait dans les centres urbains³¹⁵. Selon Statistique Canada, en 2011, la population des régions urbaines de l'Ontario variait, atteignant près de 119 000 personnes à Peterborough et plus de 5,5 millions de personnes à Toronto³¹⁶. Indépendamment de cette tendance à l'urbanisation, il est nécessaire de fournir des services juridiques partout dans la province, ce qui comprend les lieux les plus éloignés. La distance a été définie comme le principal obstacle à l'obtention d'information et de services juridiques. Par exemple, l'accès aux services à large bande est impossible dans certaines parties de la province.³¹⁷

« Les obstacles se dressent si le fardeau de l'accès équitable repose sur le client qui utilise une autre langue pour communiquer. »

- La Société canadienne de l'ouïe

L'une des formes de diversité les plus importantes et probablement les plus largement reconnues en ce qui a trait à l'accès au système juridique, y compris au système familial, est le statut économique. L'aide juridique et les autres moyens utilisés pour offrir des services juridiques à faible coût sont des mesures prises pour faire face à l'incapacité de certaines personnes d'accéder de façon efficace au système, étant donné qu'elles n'ont pas les moyens de payer une représentation juridique. Cependant, l'inaccessibilité au système juridique pour des raisons économiques demeure un problème important non seulement sur le plan de la représentation juridique, mais aussi d'autres égards. Par exemple, il peut être plus difficile pour des personnes habitant certaines régions d'assister en personne à une séance du PIO ou de prendre part à une instance judiciaire ou de médiation en raison de leur horaire de travail ou de la souplesse de leurs heures de travail. La nécessité de payer pour la garde des enfants dans des situations semblables pose également problème.

Le « statut économique » n'est pas toujours synonyme de pauvreté, puisque, comme nous l'avons mentionné ailleurs dans ce rapport, les gens de la classe moyenne font face à des obstacles économiques importants lorsqu'ils accèdent au système, étant donné qu'ils n'ont pas ou presque pas les moyens de payer les services juridiques et qu'ils ne sont pas admissibles à l'aide juridique. La situation financière de chaque partie à un différend peut influencer sur la portée de sa décision à régler un conflit et sur sa vie après la séparation. En réponse à notre rapport préliminaire, une avocate nous a écrit ce qui suit au sujet de ses clients de la classe moyenne :

[traduction]

Bon nombre de mes clients appartiennent à la classe moyenne. Ils ne disposent pas d'économies substantielles, de sorte qu'ils s'endettent ou qu'ils doivent vendre leur résidence, emprunter de l'argent, etc. Ils vivent souvent dans l'attente de leur prochain chèque de paie avant même que la relation prenne fin. En général, leur situation financière ne s'améliore pas après la rupture de la relation. Durant cette période difficile, les enfants doivent composer avec des parents qui, en plus, sont préoccupés par le système judiciaire et l'absence d'une solution rapide et efficace.

Bien que divers groupes présentent un statut socioéconomique inférieur comme nous l'avons mentionné plus tôt dans cette section, certains groupes sont plus susceptibles de toucher un faible revenu ou de vivre une situation financière précaire, notamment les Autochtones, les personnes handicapées, les femmes, particulièrement les mères seules, et certains groupes ethniques. Les personnes qui présentent plusieurs de ces caractéristiques peuvent être confrontées à des difficultés économiques encore plus

grandes. Comme le fait remarquer l'Ontario Association of Interval and Transition Houses (OAITH) dans sa réponse à notre rapport préliminaire,

[traduction]

...[L]'examen de la mesure dans laquelle la pauvreté constitue une entrave à l'accès à la justice sans tenir compte des degrés disproportionnés de pauvreté présentés par certains groupes, lesquels sont aggravés par la discrimination fondée sur l'incapacité ou la race, ne permettra pas de prendre adéquatement en considération les réalités vécues par de nombreux Ontariens qui compromettent leur accès aux ressources et aux options que d'autres tiennent pour acquis.

Bien que divers groupes présentent un statut socioéconomique ... certains groupes sont plus susceptibles de toucher un faible revenu ou de vivre une situation financière précaire, notamment les Autochtones, les personnes handicapées, les femmes, particulièrement les mères seules, et certains groupes ethniques. Les personnes qui présentent plusieurs de ces caractéristiques peuvent être confrontées à des difficultés économiques encore plus grandes.

L'Ontario abrite une population importante et diversifiée, qui comprend de nombreuses personnes vulnérables. Certaines personnes présentent des vulnérabilités qui se chevauchent, et chaque personne a ses propres expériences et attitudes. Les intervenants au sein du système ont fourni des services qui tiennent compte des défis en matière d'accès posés par la diversité. Bien que des efforts soient déployés notamment pour fournir de la documentation dans différentes langues ou pour préparer de l'information propre aux collectivités autochtones, les réformes ne semblent pas répondre, de manière générale, aux défis posés par la diversité. Pour les personnes vivant dans les collectivités éloignées, les personnes qui ne communiquent ni en français ni en anglais, les femmes qui ont des enfants en bas âge nécessitant des soins, les personnes handicapées et les immigrants de pays dirigés par un gouvernement dysfonctionnel et autoritaire, les palais de justice peuvent demeurer intimidants et inaccessibles comme c'était le cas avant l'implantation des réformes, et ce, pour différentes raisons. De plus, les réformes, qui sont principalement axées sur les tribunaux, ne répondent pas non plus aux besoins de nombreuses personnes qui ont besoin d'obtenir de l'information et de l'aide avant d'envisager de faire appel à un tribunal. Comme nous l'avons fait remarquer dans le deuxième chapitre de cette partie, même s'il existe une grande quantité d'information offerte par de nombreuses entités différentes, une grande partie de cette information est difficile à retrouver ou à comprendre, particulièrement si aucune aide n'est fournie.

Le défi que doit relever le système de justice familiale de l'Ontario consiste à s'assurer que les services tiennent compte de cette diversité afin d'améliorer l'accès à la justice pour tous les Ontariens. Les décideurs doivent avoir une compréhension nuancée de la composition différente des familles ontariennes et des divers rôles au sein de la famille afin de fournir des services qui répondent aux besoins des utilisateurs du système. Cela ne veut pas dire que les intervenants du système de justice familiale ont élaboré la documentation et défini les services en ne tenant pas compte de la diversité³¹⁸. Cela signifie plutôt qu'une sensibilisation continue et même accrue à l'égard des défis posés par la prestation de services à une population diversifiée – et par la dynamique en évolution de cette diversité – doit constituer un point central de l'élaboration des politiques et des programmes et de la prestation des services.

3. Le fondement d'un système de droit de la famille inclusif

Une personne a formulé le commentaire suivant :

[traduction]

...Bien que nous ne puissions pas savoir tout ce qu'il y a à savoir sur les différentes personnes avec qui nous interagissons et les différentes situations qu'elles vivent, nous devons être conscients de l'existence de ces autres réalités et situations. Par conséquent, nous devons développer une sensibilité nous permettant de reconnaître l'existence d'autres réalités que la nôtre, qui peuvent influencer une situation ou un contexte.

Pour y parvenir, nous devons continuellement remettre en question nos postulats et les conclusions que nous tenons pour acquises. En raison de notre passé d'inclusion dans la société et d'exclusion de la société, nous devons reconnaître le moment où des situations, des systèmes et même nos lois ne sont plus équitables. Cela suppose également qu'il faut parfois adopter une approche différente pour créer une égalité en matière de possibilités ou d'accès. Cela signifie que, même si nous avons l'impression que nous avons suffisamment entendu parler de la question de la diversité et de l'inclusion, cela n'est pas le cas³¹⁹.

Le défi que constitue la prestation de services à divers groupes de personnes n'est pas propre à l'Ontario. Bon nombre de pays partout dans le monde se diversifient sur le plan culturel, et les immigrants tiennent de plus en plus compte des lois, des politiques et des pratiques d'un État-nation, qui favorisent une participation politique accrue et la reconnaissance officielle de leur langue et de leur religion. Par conséquent, la gestion de la diversité et l'élaboration de politiques axées sur l'inclusion sociale sont devenues une priorité majeure pour de nombreux pays. L'Australie, par exemple, a dû relever des défis semblables au sein de son système de justice familiale. En février 2012, le Family Law Council of Australia a publié un rapport à l'intention du Procureur général, qui avait pour titre *Improving The Family Law System for Clients from Culturally and Linguistically Diverse Backgrounds*³²⁰. Même si nous n'affirmons pas que la comparaison est tout à fait juste, il convient de noter que le Conseil a déterminé [traduction] « des facteurs, qui une fois conjugués, empêchent les personnes ayant divers antécédents culturels et linguistiques d'accéder aux services du système de droit de la famille ». Ces facteurs sont semblables à ceux relevés dans le cadre de nos recherches et de nos consultations et comprennent ce qui suit :

[traduction]

Le manque de connaissances sur le droit et le manque d'information sur les services offerts, les obstacles sur le plan linguistique et de la littératie, les obstacles culturels et religieux qui empêchent certaines personnes de chercher de l'aide à l'extérieur de la collectivité, les perceptions négatives à l'égard des tribunaux et des services axés sur les relations familiales, l'isolement social, le manque de collaboration entre les services aux migrants et le système de droit de la famille, la peur des organismes gouvernementaux, l'absence de services adaptés à la culture, les facteurs législatifs et le personnel biculturel ainsi que les questions de coûts et de ressources³²¹.

« [L]e concept du savoir-faire culturel va au-delà de la sensibilisation aux réalités culturelles. Il représente l'institutionnalisation des efforts déployés pour fournir des programmes ou des politiques appropriés à diverses populations ».

- Alexandre Marc

Dans le cadre de ses consultations, le Conseil a conclu que, même si des faits confirmaient que les fournisseurs de services et les membres des collectivités collaboraient ensemble afin de répondre aux besoins des collectivités culturelles et linguistiques, son [traduction] « examen de ces questions port[ait] à croire que l'adoption d'un ensemble plus général de mesures est justifiée³²² ». Même si la portée du rapport du Conseil était limitée aux diverses populations culturelles et linguistiques, les auteurs ont déclaré que de nombreux fournisseurs de services dans le système de droit de la famille les avaient informés que [traduction] « bon nombre des obstacles empêchant des clients ayant différents antécédents culturels et linguistiques de prendre part activement au système avaient également une incidence sur d'autres clients de statut socioéconomique inférieur ou d'autres milieux défavorisés³²³ ».

Dans son rapport *Delivering Services in Multicultural Societies*, Alexandre Marc avance que la prise en compte de la diversité par les politiques publiques comporte plusieurs avantages, notamment la diminution du nombre de conséquences liées à l'exclusion sociale qui [traduction] « limite l'accès aux services, à l'emploi ou à la justice »³²⁴. M. Marc explique que les chercheurs du domaine de la santé mentale ont défini le concept du « savoir-faire culturel » comme étant [traduction] « un ensemble cohérent de comportements, d'attitudes et de politiques qui s'intègre dans un système ou une organisation ou qui est partagé par des professionnels et qui permet à ce système, à cette organisation ou à ces professionnels de travailler efficacement dans des situations interculturelles³²⁵ ». Cet ensemble est également digne d'intérêt pour les intervenants du système juridique et peut s'avérer un outil de collaboration entre le système juridique et d'autres disciplines ou systèmes. M. Marc ajoute que [traduction] « le concept du savoir-faire culturel va au-delà de la sensibilisation aux réalités culturelles. Il représente l'institutionnalisation des efforts déployés pour fournir des programmes ou des politiques appropriés à diverses populations³²⁶ ».

Fareen Jamal a également souligné l'importance de la « maîtrise culturelle » dans la pratique du droit de la famille :

[traduction]

La maîtrise culturelle est particulièrement importante dans le domaine du droit de la famille parce que c'est souvent précisément dans le contexte de leur relation matrimoniale que les personnes souhaitent appliquer les normes d'éthique établies sur le plan culturel.

[...]

La famille est un sujet délicat qui porte à controverse. Toute controverse entourant la « famille » se rapporte à des engagements affectifs profonds qui façonnent l'opinion sociale et politique des gens et les incitent à défendre leur point de vue ou à faire des compromis. Ces engagements reposent sur des faits culturels et alimentent les débats sur le type de société auquel nous attachons de l'importance et auquel nous aspirons³²⁷.

Bien que l'exposé présenté ci-dessus se rapporte précisément à la question de la diversité culturelle, y compris l'appartenance à une collectivité autochtone, il est également important de déterminer les autres dimensions de la diversité décrites dans la section précédente, dont l'âge, l'incapacité, le sexe, l'orientation sexuelle, la littératie, l'emplacement géographique et le statut économique, et d'en tenir compte. Par conséquent, un autre défi que le système de justice familiale doit relever est la création de modèles de prestation de services qui tiennent compte des différentes dimensions de la diversité, tout en ayant comme objectif une inclusivité réelle accrue. Le gouvernement provincial est bien au fait de cette question et a pris des mesures importantes pour s'assurer que la diversité est prise en compte dans l'élaboration des programmes et des services. En 2009, le gouvernement provincial a mis sur pied le Plan stratégique triennal sur la diversité de la FPO³²⁸. Dans le Rapport annuel sur la diversité de la FPO 2011, Vers l'inclusion, le Bureau de la diversité a défini en ces termes la motivation d'adopter un plan axé sur la diversité :

La fonction publique de l'Ontario (FPO) offre des programmes, des politiques et des services à 13 millions de personnes dans l'un des plus [sic] territoires de compétence les plus diversifiés au monde.

[...] L'Ontario a connu des changements spectaculaires et les projections montrent que cette évolution se poursuivra à long terme à mesure que notre population vieillit et que nous continuons d'attirer de nouveaux arrivants du monde entier. En 2009, le Bureau de la diversité a publié le Plan stratégique triennal sur la diversité de la FPO, Diriger le changement à partir d'une base solide, qui visait à intégrer diversité, accessibilité et inclusion aux activités centrales de la FPO³²⁹.

Le plan stratégique sur la diversité de la FPO prévoit notamment l'élaboration d'une perspective de la diversité et de l'inclusion. L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO est un outil en ligne qui met en évidence les obstacles actuels et potentiels en matière d'inclusion lorsqu'il s'agit d'élaborer ou d'examiner des politiques, des programmes et des services. Il soulève des questions relatives à la diversité, à l'accessibilité et à l'inclusion. Cet outil est essentiellement un cadre analytique des 17 dimensions de la diversité utilisé par le personnel de la FPO dans le contexte de son travail, y compris lors de la mise en place d'un programme ou d'un service. La mise en œuvre complète de cet outil est prévue pour 2016. Selon une description fournie par le Bureau de la diversité de la FPO :

[traduction]

L'Outil permet de s'assurer que les politiques, les programmes et les services gouvernementaux sont conçus de façon inclusive et répondent aux besoins de tous les Ontariens. Cela est très important pour la fonction publique de l'Ontario qui offre des services publics à la fois excellents et pertinents. L'inclusion et l'accessibilité constituent une priorité majeure pour le gouvernement de l'Ontario, et l'Outil représente un engagement décisif du Plan stratégique triennal sur la diversité de la FPO³³⁰.

L'utilisation d'un outil analytique tel que l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion permet d'évaluer de façon critique les programmes et les services du point de vue de la diversité. Nous croyons que tout programme ou service destiné au public doit faire l'objet d'une telle évaluation afin de garantir son accessibilité à tous les Ontariens. La CDO a élaboré deux cadres qui pourraient être utiles pour le gouvernement et les intervenants des secteurs privé et quasi public lorsqu'ils examinent les lois, les politiques et les pratiques en vigueur ou en élaborent de nouvelles, le cas échéant. Ces cadres ont pour but de favoriser respectivement la prise en compte des expériences et des besoins des personnes âgées et ceux des personnes handicapées, et sont conçus pour promouvoir l'égalité réelle³³¹.

L'un des domaines en particulier dans lesquels la diversité a été reconnue par les politiques provinciales est celui de la violence familiale. Par exemple, l'un des volets du Plan d'action ontarien contre la violence familiale vise la transformation d'un programme « du courant dominant » en un programme axé sur des « [a]pproches ciblées permettant de satisfaire à divers besoins (communautés francophone et autochtone, groupes ethno-culturels et raciaux, personnes handicapées, collectivités rurales, agricoles et du Nord, personnes âgées) », y compris les « [i]nitiatives ciblées destinées aux groupes qui sont plus vulnérables à la violence familiale ou pour lesquels l'accès aux mécanismes de soutien est restreint par des considérations d'ordre linguistique, géographique ou culturel ou par des handicaps³³² ».

Bien que des efforts isolés aient été déployés pour favoriser l'inclusion, dont certains ont été mentionnés précédemment, il semble qu'une approche systémique en matière de diversité sur le plan familial fait souvent défaut. Tout comme le font la perspective de la diversité de la FPO et les deux cadres de la CDO, une approche systémique déterminerait les caractéristiques pertinentes qui sont liées aux interactions personnelles avec le système juridique familial (c'est-à-dire qui ont une incidence sur celles-ci). Une telle démarche permettrait de s'assurer de prendre en compte ces caractéristiques lors de la création ou de l'examen des programmes et des services et de l'établissement des calendriers de mise en œuvre prévus. Comme nous en avons fait mention précédemment, la mise en œuvre de nouveaux programmes ou services ou encore la refonte des programmes ou des services existants respecterait le principe de la réalisation progressive : une fois les objectifs définis, il est possible de déceler les lacunes qui subsistent et de les combler lorsque les ressources sont accessibles.

Dans la prochaine section, nous traitons très brièvement de la façon dont la diversité ou l'inclusivité a influencé notre évaluation des premières étapes du processus au sein du système familial et dont ces concepts prévalent sur les aspects individuels du système.

C. L'inclusivité en tant que valeur prédominante : promouvoir une égalité réelle

L'inclusivité est une valeur prédominante plutôt qu'équivalente lorsqu'il s'agit d'améliorer un aspect particulier du système tel qu'offrir un meilleur accès à la représentation juridique. Elle est toutefois renforcée par les améliorations apportées à ces aspects particuliers et, à son tour, contribue à l'atteinte d'une égalité réelle dans la société ontarienne. La reconnaissance de l'« atteinte d'une égalité réelle » comme valeur prédominante des deux cadres que nous avons élaborés (sur les personnes âgées et les personnes handicapées respectivement) a influencé la façon dont nous avons élaboré les principes et envisagé leur application dans le contexte des cadres. Elle a également influencé la façon dont nous avons mené ces projets. Cela est également vrai dans le cas du présent rapport final sur notre projet La loi et la famille.

À cet égard, il est important de faire remarquer que, même si nous nous attardons ci-dessous sur la mise en évidence des aspects du système qui pourraient tirer des avantages précis des réformes (communication d'information, accès à la représentation juridique et aux conseils juridiques et prise en compte de la relation entre les questions juridiques et non juridiques), il existe des questions plus générales qui ne peuvent être ignorées (lesquelles ne sont pas particulières au droit de la famille) et qui compliquent la façon de tenir compte de ces aspects plus précis.

Lorsque nous avons présenté plus tôt des exemples de la diversité, notre intention n'était pas de laisser entendre qu'ils sont uniques au contexte familial ou que leur prise en compte réglera nécessairement d'autres aspects de la vie des gens, même si nous croyons qu'ils puissent avoir une certaine incidence. En fait, il est possible que certaines personnes n'aient jamais besoin d'accéder au système de justice familiale ou qu'elles y aient recours dans une mesure très limitée. Cela ne signifie pas toutefois que nous ne devons pas chercher à en atténuer l'incidence dans la mesure du possible. Dans le

L'inclusivité est une valeur prédominante plutôt qu'équivalente lorsqu'il s'agit d'améliorer un aspect particulier du système tel qu'offrir un meilleur accès à la représentation juridique. Elle est toutefois renforcée par les améliorations apportées à ces aspects particuliers et, à son tour, contribue à l'atteinte d'une égalité réelle dans la société ontarienne.

même ordre d'idées, lorsque des membres de certaines collectivités vivent une relation tendue avec le système juridique familial pour une raison ou une autre, cette situation problématique peut s'étendre au système juridique en général. Lorsque les points de vue sur le rôle des femmes sont contraires au courant dominant, ils influent non seulement sur les attentes en cas de dissolution de la famille, mais également sur la façon dont les femmes doivent se comporter dans la société en général. Nous devons prendre en considération ces points de vue si nous voulons comprendre et améliorer le portrait global et évaluer leurs liens avec les valeurs canadiennes fondamentales. Nous devons toutefois prendre conscience que la valeur prédominante de l'inclusivité tient compte de la répartition inégale des désavantages auxquels font face différents groupes de l'Ontario.

Certains problèmes ne se limitent pas aux expériences ou aux besoins de groupes particuliers; ils peuvent avoir des conséquences qui varient selon les caractéristiques ou les antécédents personnels. Dans de tels cas, il peut s'avérer nécessaire de réaliser des adaptations précises à des mesures plus générales. Par exemple, en ce qui concerne l'amélioration de l'accès à l'information, nous pouvons faire certaines suggestions générales sur le besoin de rendre les sources d'information plus faciles à comprendre et de faciliter la navigation dans le dédale des renseignements en ligne. En créant un « point central » d'information, nous devons toutefois nous rappeler, par exemple, que les compétences en littératie peuvent avoir une incidence sur l'accès à la documentation en ligne. Puisque les faibles niveaux de littératie ne sont pas propres à certains groupes, les moyens utilisés pour élever ces niveaux peuvent être utiles au sein de la population, particulièrement dans les groupes ayant un faible niveau d'éducation. Parallèlement, les Autochtones, les personnes âgées et certains immigrants sont plus susceptibles de posséder des compétences en littératie limitées.

La façon précise dont différentes personnes sont touchées par la pauvreté peut déterminer à tout le moins en partie les lieux et le mode de prestation des services d'aide juridique ainsi que les moyens utilisés pour faire connaître ces services.

Il a été avancé que les programmes conçus et offerts par des personnes non autochtones ne peuvent pas combler l'écart culturel entre le système de justice prédominant et les points de vue et les besoins uniques des collectivités autochtones. Il existe actuellement en Ontario certains services juridiques axés sur la culture, tels les Aboriginal Legal Services of Toronto³³³. Dans les cas où le système offre des services en ne tenant pas compte des antécédents des utilisateurs, il peut être souhaitable de mettre l'accent sur la formation des fournisseurs de services autochtones³³⁴.

Voici d'autres exemples. De nos jours, les personnes âgées présentent généralement un faible niveau d'éducation et sont moins susceptibles de posséder des connaissances en informatique³³⁵. Il peut être très difficile pour une personne dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais de tirer avantage d'une séance du PIO si elle ne peut pas être accompagnée de son « traducteur », qui peut être un membre de la famille et qui, dans tous les cas, n'est probablement pas familier avec le contenu du PIO. (Nous sommes conscients que des efforts sont déployés pour fournir le PIO dans d'autres langues.)

Dans le même ordre d'idées, nous savons que la pauvreté et le faible revenu ne sont pas uniques à certains groupes et qu'il n'est pas nécessaire de concevoir les services offerts aux utilisateurs à faible revenu en fonction de chaque groupe précis. Néanmoins, un plus grand nombre de personnes dans certains groupes touchent un faible revenu. Un nombre considérable de personnes âgées vivent dans la pauvreté³³⁶. Les femmes âgées en particulier qui souhaitent rompre leur mariage ou qui doivent se plier au désir de leur époux de mettre un terme à leur mariage peuvent avoir de la difficulté à obtenir les fonds pour accéder rapidement à des conseils judicieux et se faire représenter. Le faible revenu constitue également un problème pour les personnes handicapées. Comme nous l'avons indiqué précédemment, les taux de pauvreté sont plus élevés dans certaines collectivités de « minorités visibles ». Pour certains groupes en particulier, la pauvreté aggrave la difficulté d'obtenir de l'aide en premier lieu. La façon précise dont différentes personnes sont touchées par la pauvreté peut déterminer à tout le moins en partie les lieux et le mode de prestation des services d'aide juridique ainsi que les moyens utilisés pour faire connaître ces services. En d'autres mots, il n'est pas question de concevoir des services d'aide juridique pour les personnes handicapées (par exemple) et d'autres pour

les personnes âgées. Il s'agit plutôt de proposer de tels services pour les personnes qui n'ont pas les moyens d'obtenir une assistance juridique et d'intégrer les aspects qui sont particulièrement utiles pour les personnes handicapées ou les personnes âgées et qui, sans aucun doute, sont utiles pour d'autres groupes.

D. La nécessité d'un changement systémique

Les obstacles que nous avons cernés tout au long de notre processus de recherche et de consultation sont complexes, et notre système de justice familiale, tel qu'il existe actuellement, ne peut pas les surmonter. Cela n'est guère surprenant. Hormis certaines exceptions (importantes), notre système présume que les utilisateurs forment un groupe homogène et il se fonde sur la présence d'avocats qui possèdent des connaissances spécialisées et la formation nécessaire pour guider les profanes au sein du système. De plus, dans la plupart des cas, le système sépare les problèmes juridiques des autres problèmes liés à la rupture d'une relation. Nous croyons que toute nouvelle réforme du système doit tenir compte de ces questions afin d'offrir un accès efficace au système de justice familiale aux citoyens de l'Ontario. Pour ce faire, il faut considérer notre système de justice familiale de la façon dont il est perçu par les personnes qui doivent y accéder, en s'assurant que la diversité est prise en compte lors de la conception des services, et ce, le plus possible en conformité avec le principe de la réalisation progressive. Il convient également de réfléchir de manière créative à la façon d'offrir les services juridiques. La représentation juridique complète n'est pas à la portée d'un grand nombre de personnes, si ce n'est de la plupart des gens.

Nous croyons qu'une approche systémique visant à résoudre les problèmes qui empêchent l'accès efficace au système de justice familiale devrait favoriser une meilleure coordination des efforts afin de créer des modèles complets de prestation de services. Ces modèles devraient tenir compte des critères de référence mentionnés précédemment et considérer l'inclusivité comme une valeur prédominante.

Il est de plus en plus reconnu que le système de justice ne peut plus fonctionner et que les avocats ne peuvent plus exercer en se fondant sur la proposition du « tout ou rien » que suppose la représentation juridique traditionnelle. Nous devons examiner minutieusement en quoi consiste l'« exercice du droit » et trouver des moyens de concevoir des services juridiques spécialisés et efficaces qui excèdent les limites de la représentation juridique complète. Il est également nécessaire de trouver un moyen de régler efficacement tous les problèmes découlant de l'échec d'un mariage et de veiller à ce que les personnes concernées aient accès aux services non juridiques dont elles ont besoin pour assurer la santé et la stabilité de leur famille.

Nos consultations, nos recherches et les réponses obtenues à notre rapport préliminaire ont révélé que les personnes qui font face à l'éclatement de leur famille cherchent de l'information et des solutions aux endroits où elles se sentent à l'aise et où un lien de confiance a été établi entre elles et le fournisseur de services. Ces endroits, qu'ils soient officiels ou non ou encore qu'ils soient ou non directement liés au système judiciaire, servent de « points d'entrée » dans le système de justice familiale : ils permettent l'accès à la justice familiale. Des efforts ont été déployés afin de créer des points d'entrée à l'extérieur des palais de justice afin de mieux tenir compte des besoins des utilisateurs. Ces efforts comprennent les récentes collaborations entre AJO et les centres de justice familiale visant à fournir, dans ces centres, des services par des avocats de service ainsi que la création d'un Programme d'information sur le droit de la famille fondé sur le PIO, qui est accessible à toutes les personnes ayant accès à Internet. La portée de ces initiatives est toutefois limitée. En ce qui concerne l'accès à la justice pour les collectivités rurales et éloignées et les minorités linguistiques, Karen Cohl et George Thompson ont fait observer ce qui suit :

Il existe peu de preuves d'efforts, à l'échelle régionale ou provinciale, visant à apporter une réponse systémique aux défis que présente l'accès à la justice, une réponse qui repose sur une vision commune, qui met en cause tous ceux qui ont besoin d'y participer, qui indique les principales questions prioritaires et qui tient compte des avantages liés au travail commun. Il existe une certaine collaboration et des partenariats innovateurs, mais peu de mesures incitatives sont prises pour les créer et les encourager. Par conséquent, on ne prête pas suffisamment attention aux questions systémiques³³⁷.

Cette observation peut également s'appliquer aux défis en matière d'accès à la justice auxquels font face de nombreux Ontariens qui habitent dans de plus grandes collectivités et qui vivent une rupture familiale. Nous croyons qu'une approche systémique visant à résoudre les problèmes qui empêchent l'accès efficace au système de justice familiale devrait favoriser une meilleure coordination des efforts afin de créer des modèles complets de prestation de services. Ces modèles devraient tenir compte des critères de référence mentionnés précédemment et considérer l'inclusivité comme une valeur prédominante.

Dans la seconde partie, nous examinons les faits récents et novateurs survenus en Ontario ainsi que dans d'autres provinces et territoires, qui pourraient servir de leçons et de principes directeurs pour surmonter les obstacles systémiques à la justice familiale en Ontario. Pour créer ces points d'entrée, il est nécessaire d'apporter des changements importants au mode de prestation des services juridiques. Cependant, nous estimons que l'approche optimale pour surmonter ces obstacles consiste à renforcer l'accès aux services par la création de points d'entrée intégrés et, ce faisant, promouvoir l'égalité réelle en Ontario.

DEUXIÈME PARTIE TRANSFORMATION DU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE : CENTRES MULTIDISCIPLINAIRES ET MULTIFONCTIONNELS

I. RÉCAPITULATION DE LA PREMIÈRE PARTIE.....	65
II. ÉTABLISSEMENT DE POINTS D'ENTRÉE EFFICACES	67
A. Introduction.....	67
B. Changements à apporter pour faciliter l'établissement de centres multidisciplinaires et multifonctionnels	67
1. Assurer la prestation efficace d'information	67
2. Améliorer les outils d'autoassistance	69
3. Valoriser le rôle d'« intermédiaire de confiance »	71
4. Rendre les services juridiques plus abordables	73
5. Aller au-delà de la prestation de services assurés par des avocats	77
C. Évaluation des améliorations cernées en fonction des critères de référence	80
III. PASSER DES CHANGEMENTS PONCTUELS À UNE APPROCHE GLOBALE	82
A. Introduction.....	82
B. Leçons tirées du secteur des soins de la santé	84
C. Exemples de services multidisciplinaires et multifonctionnels dans le système de justice	88
1. Un consortium de fournisseurs de services	89
2. Différents fournisseurs de services sous un seul toit : centres de justice familiale	89
3. Centres financés par le gouvernement	90
4. Centres financés et gérés par le gouvernement : centres d'accès à la justice en Colombie-Britannique	91
IV. UNE APPROCHE GLOBALE DE L'ACCÈS À LA JUSTICE FAMILIALE : CENTRES OU SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES ET MULTIFONCTIONNELS	93
A. Approche.....	93
B. Aspects à prendre en considération lors de la mise en place des centres multidisciplinaires et multifonctionnels	94
1. Quels sont les défis?	94
2. Relever les défis qui se posent	96
3. Assurance de la qualité	96
4. Rattacher les centres au reste du système	97
C. Respecter les critères de référence	97
V. RECOMMANDATIONS.....	100

DEUXIÈME PARTIE: TRANSFORMATION DU SYSTÈME DE JUSTICE FAMILIALE : CENTRES MULTIDISCIPLINAIRES ET MULTIFONCTIONNELS

I. RÉCAPITULATION DE LA PREMIÈRE PARTIE

L'introduction qui se trouve au tout début du rapport est susceptible de fournir aux lecteurs qui s'intéressent à la présente partie des renseignements contextuels utiles touchant la genèse et l'objet du projet de la CDO sur la loi et la famille.

Dans la première partie, nous effectuons un survol du système de justice familiale – en donnant un aperçu des discussions entourant les réformes les plus récentes du système que nous évaluons brièvement à la lumière de certains critères de référence (dont nous rediscutons ci-après) – et des lacunes importantes qui subsistent aux points d'accès et qui pourraient être comblées. Nous sommes partis du principe fondamental voulant qu'une intervention rapide dans un différend en droit de la famille permette de réduire la probabilité de devoir faire appel à un tribunal pour régler un différend qui s'est prolongé inutilement, et donne de meilleurs résultats pour les familles. Nous reconnaissons que, dans certains cas, les tribunaux présentent des particularités expliquant qu'ils s'avèrent parfois la meilleure solution. Cependant, comme les tribunaux l'ont déjà déclaré, nombreuses sont les affaires qui peuvent se régler avant de recourir au processus judiciaire ou lorsque ce dernier en est encore aux premiers stades. Nous croyons que le système actuel gagnerait à ce que les changements suivants soient apportés :

- adopter une approche plus systématique qui tient compte de la diversité démographique et géographique de l'Ontario;
- rationaliser la prestation d'information;
- offrir un meilleur soutien pour l'utilisation de l'information et des guides;
- accroître l'offre de services juridiques abordables;
- favoriser l'inclusion explicite d'interventions qui tiennent compte de la corrélation entre les problèmes juridiques et les autres problèmes auxquels sont confrontées les personnes qui font face à un éclatement de la famille.

Afin de mettre en contexte les suggestions et les recommandations formulées dans le présent rapport, dans la première partie, nous discutons de la manière dont la structure et les relations familiales ont évolué depuis les deux dernières décennies et plus récemment. À cet égard, nous faisons référence aux familles de fait, aux familles formées à la suite d'un mariage légitime, aux familles monoparentales, à la reconnaissance juridique du mariage entre personnes de même sexe, ainsi qu'aux relations entre hommes et femmes et entre parents et enfants qui sont en constante évolution et qui rendent compte des changements qui s'opèrent dans la société en général. Ces changements touchent notamment la plus grande indépendance financière des femmes et la façon dont la technologie a bouleversé la notion d'espace et de temps, ce qui a une incidence sur les relations parents et enfants, par exemple.

Nous avons également discuté de l'incidence différente qu'ont eu ces importants changements sociaux sur la composition des familles, en particulier la diversité croissante des valeurs culturelles et religieuses que partagent les membres d'une famille, laquelle est due à l'augmentation du nombre d'immigrants provenant de pays autres que le Royaume-Uni ou de parties du monde autres que l'Europe. Dans le même ordre d'idées, le système familial doit s'adapter au vieillissement de la population et aux nouvelles attentes (et à la nouvelle réalité) des personnes handicapées quant à leur inclusion. Nous avons également constaté que le système juridique familial continue d'être aux prises avec des défis de longue date auxquels il faut s'attaquer, notamment la situation vécue par les membres des collectivités autochtones et la violence familiale qui est exercée principalement envers les femmes et qui touche toutes les collectivités. Malgré l'augmentation de l'urbanisation,

des difficultés liées à la situation géographique, qu'il s'agisse de régions rurales ou du nord de l'Ontario, restent à surmonter. Les niveaux de littératie n'ont pas encore atteint le point où nous pouvons supposer que tout un chacun peut comprendre la quantité énorme d'informations sur la famille qui est offerte afin d'aider les gens à examiner leurs propres problèmes familiaux ou peut établir des recoupements entre ces renseignements et sa propre situation. Enfin, nous avons expliqué – comme d'autres l'ont fait avant nous – que l'absence de représentation juridique ou de conseils juridiques abordables reste un problème à résoudre.

À long terme, nous croyons que la meilleure façon de s'attaquer à ces problèmes consiste à créer des points d'entrée intégrés dans le système de justice familiale, c'est-à-dire des centres multidisciplinaires et multifonctionnels. Cependant, il faudrait que certains changements se produisent pour que le contexte nécessaire à l'établissement de tels centres soit favorable – changements qui, à notre avis, s'avèreraient aussi bénéfiques pour le système à court terme. Nous examinons ces changements éventuels ci-après. Comme il a été mentionné précédemment, nous avons élaboré des « critères de référence » qui reflètent, pensons-nous, les caractéristiques d'un système qui répond aux besoins des parties à un litige familial, et nous avons appliqué les critères de référence énumérés dans la première partie, de façon générale, au système actuel. Pour des raisons pratiques, nous les retranscrivons ici.

À long terme, nous croyons que la meilleure façon de s'attaquer à ces problèmes consiste à créer des points d'entrée intégrés dans le système de justice familiale, c'est-à-dire des centres multidisciplinaires et multifonctionnels. Cependant, il faudrait que certains changements se produisent pour que le contexte nécessaire à l'établissement de tels centres soit favorable – changements qui, à notre avis, s'avèreraient aussi bénéfiques pour le système à court terme.

Un point d'entrée efficace dans le système de droit de la famille répond aux critères de référence suivants :

- » il fournit aux gens des renseignements de base accessibles au quotidien, y compris des renseignements sur les prochaines étapes à suivre éventuellement en vue de régler leur différend;
- » dans la mesure où ces renseignements sont fournis en ligne, il communique ces renseignements par le truchement d'un « point central d'information »;
- » il fournit de l'aide aux gens susceptibles d'avoir de la difficulté à accéder aux renseignements, à les lire, à les comprendre ou à les utiliser;
- » il aide les gens à déterminer rapidement et efficacement la nature de leurs problèmes familiaux, notamment à déterminer si le différend en question est « effectivement » un différend juridique;
- » il aide les gens à trouver une façon de résoudre leur problème qui soit aussi simple et rapide que possible, tout en évitant autant que possible les chevauchements ou le double emploi des institutions ou des personnes avec qui ces gens doivent traiter; et il facilite la communication et la collaboration entre les différents intervenants du système (cela concerne un système de « tri » qui permet d'affecter des ressources en fonction des priorités);
- » il permet de tenir compte de divers niveaux d'études ou de littératie; de l'existence de violences familiales; et de facteurs comme les normes culturelles, le statut d'autochtone, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, la langue, l'incapacité, l'emplacement géographique et d'autres caractéristiques majeures;
- » il élabore des politiques et des programmes en collaboration avec les collectivités touchées;
- » il tient compte de la capacité financière des gens tout en assurant la qualité de la prestation des services;
- » il prend en considération les nombreux problèmes qui sont liés à des problèmes familiaux, comme les problèmes d'ordre financier ou de santé mentale qui peuvent occasionner des problèmes familiaux ou qui risquent de les aggraver;
- » il fait appel à un processus « uniforme » des premières étapes jusqu'au règlement définitif;
- » il repose sur un modèle durable.

II. ÉTABLISSEMENT DE POINTS D'ENTRÉE EFFICACES

A. Introduction

La création de points d'entrée efficaces nécessite de repenser les services à fournir ainsi que les rôles joués par les différents intervenants dans le système juridique. On y retrouve, entre autres, la nécessité de rendre l'information plus accessible et de fournir une aide accrue au moyen d'« outils d'autoassistance » – surtout aux personnes susceptibles d'avoir besoin de cette aide pour des raisons de littératie, de langue, de culture ou de manque de ressources économiques –, des solutions de rechange au service complet de représentation assurée par un avocat et des services offerts par des personnes autres qu'un avocat mais ayant reçu une formation juridique. Ce faisant, il faut tenir compte du fait que les parties à un différend familial peuvent, à l'égard du système de justice familiale, avoir des réactions, des attentes et des capacités à interagir différentes, en fonction d'un ensemble d'acquis et de caractéristiques, et que ces personnes sont peut-être confrontées à des problèmes de nature non-juridique ayant entraîné ou exacerbé des problèmes juridiques familiaux ou encore prolongé ceux-ci. Dans le présent chapitre, nous formulons des suggestions quant à la façon d'améliorer ces aspects du système de justice familiale. Dans le prochain chapitre, nous discutons de la création des centres multidisciplinaires et multifonctionnels (ou intégrés) dont nous avons fait mention précédemment, et nous faisons des recommandations à cet égard. Nous croyons que ces suggestions sont non seulement une condition préalable à la création de tels centres, mais qu'il vaut également la peine de les prendre en considération individuellement.

La quantité de renseignements et le nombre d'intervenants qui élaborent et publient des documents d'information témoignent de l'absence d'intégration et de coordination requises pour rendre ces renseignements plus uniformes et pour en faciliter l'accès aux utilisateurs.

B. Changements à apporter pour faciliter l'établissement de centres multidisciplinaires et multifonctionnels

1. Assurer la prestation efficace d'information

D'après ce que nous avons pu entendre lors des consultations et des présentations, bien que la quantité de renseignements se soit accrue – et comme un certain nombre d'intervenants l'ont fait remarquer, il y a beaucoup de renseignements à l'heure actuelle – de nombreuses personnes peinent à accéder à ces renseignements, à les consulter ou à les comprendre. À titre d'exemple, nous faisons référence dans la première partie à l'étude de Birnbaum et Bala (2011-2012), qui porte sur l'expérience mitigée des parties à un litige familial relativement au site Web du ministère du Procureur général. Certaines parties ont trouvé ce site Web utile, tandis que d'autres l'ont trouvé trop complexe ou ont eu de la difficulté à interpréter la langue juridique³³⁸.

La quantité de renseignements et le nombre d'intervenants qui élaborent et publient des documents d'information témoignent de l'absence d'intégration et de coordination requises pour rendre ces renseignements plus uniformes et pour en faciliter l'accès aux utilisateurs.

Alors que de plus en plus de résidents ont accès à Internet dans l'ensemble de la province, le Web est devenu un outil essentiel de recherche d'information pour bien des gens. En réponse au rapport préliminaire, le ministère du Procureur général a souligné le coût des documents imprimés dont nous avons recommandé la diffusion massive aux emplacements fréquentés et il a proposé une solution de rechange moins onéreuse à la production et à la mise à jour de brochures, à savoir un signet ou une étiquette autocollante de couleur vive visant à annoncer la disponibilité de documents offerts sur le Web. Dans ses observations sur le rapport préliminaire, le ministère du Procureur général a également proposé de communiquer avec des fournisseurs de services, comme les YMCA, l'Ordre des médecins et chirurgiens ou des centres communautaires, et d'inviter ces organismes à afficher sur leur site Web un lien menant à des renseignements sur le droit de la famille. Nous convenons qu'il pourrait s'agir de sources initiales de renseignements efficaces que les gens pourraient voir au moment d'obtenir de l'aide pour résoudre leurs problèmes familiaux, plutôt que d'avoir à les chercher.

Comme nous l'avons mentionné plus tôt, le portail du Barreau du Haut-Canada représente une avancée louable quant à l'intégration accrue de certains types de renseignements. Cependant, il est difficile de savoir, pour le moment, si ce portail servira de « point central d'information ». Comme nous l'expliquons dans la première partie, ce portail n'est pas facile à trouver et a tendance à mettre l'accent sur des problèmes familiaux particuliers et sur l'aide fournie par des avocats. L'emplacement du Programme d'information obligatoire (PIO) et des Centres d'information sur le droit de la famille (CIDF) au palais de justice (en reconnaissant qu'il est possible d'accéder au PIO en ligne) pourrait décourager certains utilisateurs d'effectuer volontairement des recherches portant sur ces programmes, voire les inciter à les considérer comme étant inutiles, selon l'étape du processus à laquelle ils sont rendus au moment de chercher de l'aide. Le Programme d'information sur le droit de la famille (PIDF) offert par Aide juridique Ontario (AJO) présente de nombreux avantages, mais il est moins susceptible d'attirer l'attention des gens si ceux-ci ne se renseignent pas sur la disponibilité de l'aide juridique (ces gens ayant atteint une étape plus avancée du processus que ceux qui sont à la recherche de renseignements au début du processus).

Pour ce faire, voici les trois tâches à accomplir : réorganiser les sources de renseignements afin qu'elles cadrent les unes avec les autres en prenant le meilleur de chaque source (ce qui en réduira également le nombre); traiter ces renseignements de sorte qu'ils soient facilement accessibles, et ce, dès les toutes premières étapes du processus ainsi qu'aux étapes ultérieures; et indiquer à diverses étapes s'il est possible ou non d'obtenir une aide adaptée visant à en faciliter la compréhension ou l'utilisation.

Diverses sources de renseignements présentent des avantages, mais il reste que, pour de nombreuses personnes, la recherche d'aide est une étape écrasante, voire insurmontable. Une grande quantité de renseignements sont diffusés en ligne et, encore une fois, bien qu'ils soient très utiles à certains groupes, ils sont également difficiles d'accès pour les gens dont le niveau de littératie, les capacités langagières ou les connaissances en informatique sont insuffisants, et pour les gens vivant dans certaines régions de la province où l'accès par ligne commutée est encore prédominant. À l'avenir, il est possible de maximiser et de mettre en évidence les avantages que présentent ces diverses sources de renseignements en mettant à profit le talent et l'expertise des principaux intervenants qui élaborent des documents d'information, grâce à l'établissement d'un partenariat ou d'une collaboration. Pour ce faire, voici les trois tâches à accomplir : réorganiser les sources de renseignements afin qu'elles cadrent les unes avec les autres en prenant le meilleur de chaque source (ce qui en réduira également le nombre); traiter ces renseignements de sorte qu'ils soient facilement accessibles, et ce, dès les toutes premières étapes du processus ainsi qu'aux étapes ultérieures; et indiquer à diverses étapes s'il est possible ou non d'obtenir une aide adaptée visant à en faciliter la compréhension ou l'utilisation.

Un partenariat ou une collaboration visant à établir un « point central d'information » compterait notamment sur la participation du Procureur général, d'AJO, du Barreau et d'Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO). Chacun de ces intervenants a expliqué qu'il comprenait l'importance de l'information sur le droit de la famille et qu'il possédait l'expertise lui permettant de contribuer à l'élaboration uniforme et coordonnée de documents d'information juridique de la façon suivante :

- Le ministère du Procureur général a pour mandat d'assurer la création et la prestation de services en droit de la famille et il possède une expertise pour ce qui est des règles et des formulaires.
- AJO possède une expertise en matière de création et de prestation de services destinés aux Ontariens à faible revenu. En outre, le rapport de Trebilcock souligne la nécessité pour AJO de mieux s'adapter aux besoins des citoyens ontariens de classe moyenne³³⁹. Jouer un rôle prédominant dans le cadre d'un effort commun visant à accroître la diffusion des renseignements juridiques auprès de tous les Ontariens est une façon de répondre à ce besoin.
- Le Barreau a notamment pour mandat de protéger le grand public en s'assurant de la compétence de ses membres et en promouvant l'accès à la justice. Il peut fournir des informations utiles au grand public sur ce à quoi il faut s'attendre des fournisseurs de services juridiques, favorisant ainsi l'« accès à la justice ».
- CLEO possède l'expertise en matière d'élaboration de documents d'information juridique à l'intention du grand public, et en matière de traduction culturelle de l'information³⁴⁰.

Tout effort commun visant à accroître la diffusion des renseignements juridiques (y compris ceux touchant le code de procédure et les règles juridiques de fond) doit traiter des questions d'ordre linguistique et culturel afin de tenir compte de la diversité ontarienne. Comme il a été mentionné précédemment, des organisations comme CLEO et Femmes ontariennes et droit de la famille (FODF) fournissent des renseignements, souvent en plusieurs langues, à l'intention de collectivités particulières ou à des fins précises. En réponse au rapport préliminaire, la Toronto Lawyers' Association (TLA) souligne la nécessité de diffuser les renseignements en plusieurs langues :

[traduction]

La TLA fait remarquer que cette tâche (la prestation de renseignements juridiques) revêt une plus grande importance pour Toronto que pour les autres régions de la province, en raison de la taille et de la diversité de sa population. Le financement servant à créer des dépliants d'information accessibles en ligne doit être adéquat afin de tenir compte de la diversité linguistique et culturelle de Toronto et d'assurer l'accès équitable à la justice quel que soit le système en question.

Les femmes qui fuient une relation violente ont également besoin d'obtenir des renseignements spécialisés. D'ailleurs, un des besoins, auquel de nombreuses sources répondent effectivement, consiste à donner des renseignements au sujet de la violence familiale, qu'il s'agisse de relations hétérosexuelles ou homosexuelles, ou à fournir un lien à cette fin³⁴¹. Les renseignements à l'intention des personnes victimes de violence doivent également être accessibles à partir du point central d'information.

Il y a peu de renseignements disponibles pour les enfants dont les parents s'apprêtent à se séparer ou à divorcer. Comme il a été signalé, le Bureau de l'avocat des enfants est l'organisme public qui a pour rôle d'aider les enfants dont les parents se séparent ou divorcent. Bien que le mandat du Bureau de l'avocat des enfants en ce qui a trait à la prestation de services soit limité par les dispositions de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, l'expertise qu'il possède dans le traitement des questions touchant les enfants pourrait permettre d'élaborer des documents d'information adaptés aux différents groupes d'âge.

L'objectif de rendre ces renseignements plus accessibles et d'en faciliter la compréhension vise à renforcer la capacité des personnes à prendre, au tout début de leurs problèmes familiaux, une décision préliminaire sur la façon dont elles aborderont d'éventuels problèmes découlant de l'écclatement de leur famille ou sur la prochaine étape à suivre. Accroître la disponibilité des renseignements en plusieurs langues et sur différents supports témoigne des défis auxquels font face divers groupes démographiques de l'Ontario. La création d'un accès facile à l'information, avec de l'aide au besoin, permet à ceux qui ont une capacité restreinte ou n'ont pas la capacité de se payer les services d'un avocat de pouvoir acquérir une compréhension de base des enjeux, grâce à quoi ils peuvent prendre des décisions quant aux prochaines étapes. Dans la mesure du possible, la participation de personnes susceptibles d'utiliser ces renseignements peut augmenter la probabilité que ceux-ci soient efficaces.

2. Améliorer les outils d'autoassistance

Il est important d'avoir de l'information pertinente et accessible quelle que soit la prochaine étape adoptée par une personne qui vit un différend familial. La prochaine étape que de nombreuses personnes adopteront, surtout si elles n'ont pas les moyens de retenir les services d'un avocat ou estiment qu'elles n'en ont pas les moyens, sera de se tourner vers les documents conçus pour aider les gens à entreprendre de régler eux-mêmes le différend, c'est-à-dire les outils d'autoassistance. Ces documents comprennent des formulaires que les gens peuvent remplir en ligne pour présenter une requête auprès du tribunal ou calculer la pension alimentaire pour un enfant, par exemple³⁴². Comme pour l'information de façon plus générale, cependant, de nombreux utilisateurs d'outils d'autoassistance peuvent avoir besoin qu'on leur fournisse une certaine forme de facilitation. Selon le document À l'écoute de l'Ontario, de nombreuses personnes veulent résoudre leurs problèmes juridiques de façon autonome : une personne sondée sur trois parmi la population ontarienne à faible revenu ou à revenu moyen a répondu préférer régler

seule ses problèmes juridiques, avec conseils juridiques à l'appui, mais sans forcément se tourner vers un avocat³⁴³. Bien que les études aient permis de cerner un certain nombre de préoccupations sur la pertinence des outils d'autoassistance pour certaines personnes, ces mêmes études peuvent promouvoir l'utilisation de ces outils dans les bonnes circonstances pour les « bons » utilisateurs³⁴⁴. Nous avons certes besoin de mieux comprendre comment les gens utilisent ces outils d'autoassistance et en bénéficient.

Nous croyons que les outils et les services d'autoassistance fournis ne sont que l'une des diverses options offertes et qu'ils peuvent être utiles à certaines classes de parties non représentées, particulièrement s'ils s'accompagnent de facilitation (c'est-à-dire si les utilisateurs ont accès à de l'assistance pour les comprendre et les utiliser). Ces documents semblent plus efficaces s'ils sont fournis avec une aide de la part d'organismes communautaires qui connaissent ou ont expérimenté les services d'autoassistance, de préposés aux services de soutien en personne ayant reçu une formation et d'experts en éducation et en littératie³⁴⁵.

Étant donné que nous sommes axés sur les personnes qui ne sont pas encore entrées ou qui n'entreront pas dans le système judiciaire, l'assistance fournie dans les palais de justice ne sera pas nécessairement utile. Ces personnes non représentées auront besoin d'une assistance bien informée ailleurs. Des acteurs juridiques comme le ministère du Procureur général, AJO et CLEO ont tous de l'expérience dans l'élaboration d'outils utiles aux personnes aux prises avec des différends familiaux qui n'ont pas encore décidé comment régler leur différend.

Bien que les études aient permis de cerner un certain nombre de préoccupations sur la pertinence des outils d'autoassistance pour certaines personnes, ces mêmes études peuvent promouvoir l'utilisation de ces outils dans les bonnes circonstances pour les « bons » utilisateurs³⁴⁴. Nous avons certes besoin de mieux comprendre comment les gens utilisent ces outils d'autoassistance et en bénéficient.

Le nombre d'outils et de services d'autoassistance disponibles à l'heure actuelle en Ontario est limité. Il y a cependant d'autres États ou pays où les services d'autoassistance existent depuis plus longtemps et qui pourraient fournir des conseils précieux à l'Ontario. Le nombre croissant de parties non représentées a donné naissance aux États-Unis à des programmes conçus pour répondre aux besoins particuliers de ces personnes. La Californie³⁴⁶ et New York³⁴⁷ ont été reconnus comme étant des chefs de file nationaux et des innovateurs en matière de création et de prestation de services pour les personnes sans conseiller juridique, et leurs programmes ont servi de modèles à d'autres gouvernements. Parmi la variété de services et de stratégies instaurés aux États-Unis pour aider les parties non représentées se trouvent les bureaux d'information des palais de justice, les sites Web d'autoassistance, les partenariats avec les bibliothèques juridiques, le matériel éducatif (p. ex. documentation écrite, vidéos et présentations PowerPoint), les initiatives d'autoassistance offertes dans les palais de justice, les partenariats avec des bibliothèques publiques et des centres communautaires, l'éducation communautaire et les centres d'entraide mobiles. Les sites Web sont vus comme une option peu coûteuse à impact élevé qui permet aux ressources d'être accessibles au public, mises à jour régulièrement et adaptées à des régions ou à des groupes particuliers (p. ex. personnes dont la langue première n'est pas l'anglais)³⁴⁸. De nombreuses personnes ont décrit le site Selfhelpsupport.org, qui est coordonné par le Self Represented Litigation Network (SRLN), comme étant particulièrement intéressant. Il s'agit d'un bureau central d'information sur l'autoreprésentation auquel les professionnels qui aident les parties non représentées peuvent s'abonner gratuitement. Le site offre une vaste bibliothèque de ressources, des webinaires et des rapports provenant de nombreux centres d'entraide américains³⁴⁹.

Bien qu'il existe peu d'information empirique sur les répercussions distinctes des outils d'autoassistance sur leurs utilisateurs ou le système de justice, beaucoup pensent qu'ils donnent aux parties autoreprésentées des renseignements plus nombreux et de meilleure qualité, augmentant la préparation des gens pour s'engager dans le système de justice et l'efficacité des tribunaux. Une meilleure orientation des parties non représentées en Californie s'est traduite par une diminution de la fréquence des comparutions en cour improductives et par une hausse de la collégialité, étant donné que les parties à un litige comprennent mieux les procédures judiciaires, ainsi que par une augmentation des règlements entre les parties à un litige qui se sont prévalués des programmes d'autoassistance. On a également observé que ces parties à un litige étaient plus susceptibles

d'obtenir [traduction] « des ordonnances écrites claires [et plus facilement exécutoires] à propos de la garde d'enfant, des droits de visite et de la violence familiale »³⁵⁰ et que les centres d'entraide augmentaient la satisfaction des parties à un litige grâce à la prestation d'information³⁵¹. En Californie, les parties autoreprésentées, le personnel judiciaire et les membres de la magistrature et du barreau ont manifesté de l'enthousiasme envers l'utilisation de ces outils³⁵². Équipées de meilleurs renseignements et capables de naviguer dans le système de justice plus efficacement, les parties à un litige peuvent également réduire au minimum les absences au travail et à d'autres rendez-vous importants.

Le Task Force on Self-Represented Litigants du Conseil judiciaire de Californie, créé en 2001, a déclaré que le centre d'entraide modèle est situé dans le palais de justice et « que son personnel et ses superviseurs sont des avocats à la cour »³⁵³. Le SRLN a également découvert que les centres d'entraide sont le plus efficace non seulement lorsqu'ils [traduction] « sont situés dans le palais de justice ou aussi près du palais de justice que possible », mais aussi lorsqu'ils sont intégrés dans la communauté plus large des fournisseurs de services juridiques. De plus, le SRLN a noté que la supervision par des avocats expérimentés, la présence d'un personnel ayant reçu une formation juridique et la définition et la communication claires des rôles du personnel ont aussi augmenté l'efficacité de ces centres³⁵⁴.

La prestation de services dans des endroits non affiliés à un tribunal est perçue comme étant particulièrement importante lorsque ces derniers permettent de faire tomber des barrières géographiques, langagières ou de littératie technologique aux points d'entrée dans le système de justice. Il est possible que les centres communautaires proposent de l'aide additionnelle que n'offrent pas les centres d'entraide situés dans les palais de justice pour surmonter ces barrières.

Cependant, le SRLN reconnaît également que le matériel disponible dans les centres d'entraide situés dans les palais de justice [traduction] « peuvent aussi être utilisés dans des milieux extérieurs souples et accessibles », comme des centres communautaires ou des bibliothèques publiques. La prestation de services dans des endroits non affiliés à un tribunal est perçue comme étant particulièrement importante lorsque ces derniers permettent de faire tomber des barrières géographiques, langagières ou de littératie technologique aux points d'entrée dans le système de justice. Il est possible que les centres communautaires proposent de l'aide additionnelle que n'offrent pas les centres d'entraide situés dans les palais de justice pour surmonter ces barrières. On a observé que de tels sites externes se révèlent très efficaces lorsqu'ils sont accessibles par une grande variété de personnes et qu'ils emploient du personnel ou des bénévoles obligants qui ont reçu une certaine formation juridique sur les enjeux touchant la collectivité qu'ils servent³⁵⁵. Dans le même ordre d'idées, le groupe de travail californien a noté que les centres dans les palais de justice ne devraient pas être vus comme la réponse complète aux problèmes auxquels se heurtent les parties à un litige autoreprésentées parce que certains problèmes exigent une représentation juridique. Dans ces cas, il recommande que les centres collaborent avec les professionnels du droit de sorte qu'ils puissent aiguiller ces parties au besoin³⁵⁶.

Lorsque des ressources sont peut-être disponibles, avant de choisir d'augmenter le nombre d'outils d'autoapprentissage plutôt que d'allouer des ressources à d'autres options, il serait utile d'avoir une meilleure idée de leur efficacité, de préférence parmi les différentes collectivités ou les différents établissements. CLEO a reçu du financement de la Fondation du droit de l'Ontario (FDO) pour les étapes préliminaires d'une étude sur l'autoassistance qui, lorsqu'elle sera terminée, pourrait être utile pour élaborer des outils d'autoassistance et déterminer les moments où des outils d'autoassistance avec facilitation sont nécessaires³⁵⁷.

Pour les raisons dont nous avons discuté dans la première partie, telles que les niveaux de littératie, la langue, les incapacités ou les faibles niveaux d'éducation, de nombreuses personnes auront besoin des outils d'autoassistance pour les aider, même dans des cas simples. Le défi est de trouver des facilitateurs qui pourraient servir les différentes personnes ayant besoin de leur aide sans frais ou au coût le plus bas possible pour le client. Nous discutons ci-dessous de la valeur des intermédiaires de confiance pour aborder le problème ainsi que pour effectuer d'autres tâches qui pourraient aider à améliorer l'accès au système de justice.

3. Valoriser le rôle d'« intermédiaire de confiance »

Dans le rapport préliminaire, nous avons discuté de la valeur des « intermédiaires de confiance ». Ces derniers comprennent ce qui suit :

[traduction]

Les organismes axés sur les services sociaux, les services aux personnes handicapées, l'établissement des immigrants, les soins de santé, l'éducation, la défense d'une foi particulière ou d'un groupe ethno-culturel. Ils comprennent également les organismes qui servent le public en général comme les bibliothèques, les centres communautaires, les services d'information et d'aiguillage et les lignes d'assistance³⁵⁸.

Les intermédiaires de confiance jouent un rôle important d'instruments permettant la prestation de services juridiques aux personnes dans leur circonscription, à la fois en aidant les parties à un litige à régler certains aspects de leurs problèmes et en les dirigeant vers les ressources appropriées. Ils peuvent également être un élément intégral de l'augmentation de la transmission efficace d'information et d'outils d'autoassistance.

[traduction]

Les organismes communautaires connaissent les besoins des clients et des collectivités qu'ils desservent et sont souvent des experts en diffusion de l'information. Dans les zones urbaines en particulier, les organismes communautaires peuvent aussi avoir du personnel et des bénévoles qui peuvent aider les gens dans leur langue première. La collaboration entre les organismes de règlement et les autres organismes est devenue l'une des meilleures façons pour les services juridiques de rejoindre les collectivités de locuteurs de langues non officielles³⁵⁹.

Les intermédiaires de confiance ont le potentiel de devenir un pilier important pour surmonter les obstacles à l'accès au système de justice que nous avons repérés. En raison de leurs liens avec les collectivités qu'ils desservent, ils connaissent les défis que posent les besoins divers des personnes qui y habitent ou y sont sensibilisés.

Les intermédiaires de confiance ont le potentiel de devenir un pilier important pour surmonter les obstacles à l'accès au système de justice que nous avons repérés. En raison de leurs liens avec les collectivités qu'ils desservent, ils connaissent les défis que posent les besoins divers des personnes qui y habitent ou y sont sensibilisés. India Rainbow Community Services of Peel, un organisme de bienfaisance communautaire sans but lucratif, est un bon exemple d'organisme qui pourrait agir comme intermédiaire de confiance. L'organisme fournit [traduction] « des services culturellement et linguistiquement appropriés à la collectivité immigrante de Peel [une collectivité à dominance sud-asiatique], favorisant son intégration et soutenant son installation, ses services sociaux et ses besoins en soins de santé et en éducation³⁶⁰ ». Son objectif est de fournir des services à tous les nouveaux immigrants de la région de Peel, ainsi que d'aider ces derniers à s'intégrer au reste de la société et à informer le reste de la société [traduction] « du système de valeurs des Canadiens de première génération ». L'un des objectifs particuliers est de [traduction] « fournir des conseils ou des services d'aiguillage dans des situations de crise familiale ». Nous avons fait référence dans la première partie à d'autres organismes qui fournissent des services intégrés dans des domaines autres que le droit et qui pourraient également servir d'intermédiaires pour ce qui est de l'entrée dans le système juridique familial.

La capacité des intermédiaires de confiance à fournir de l'aide dans le domaine du droit de la famille est cependant souvent limitée par leur manque de formation. Leur fournir information et formation pourrait leur permettre de jouer un rôle plus important dans l'aide qu'ils apportent aux clients aux prises avec l'éclatement de leur famille, ce qui aurait également l'avantage de répondre à des défis tels que la langue ou la culture, mais serait aussi un moyen moins coûteux de fournir l'aide nécessaire. Les parties à un litige qui sont mieux informées, qui ont une certaine compréhension de leur propre cas et qui sont quelque peu préparées à la participation au système de justice sont un avantage pour le système et pour elles-mêmes. Il existe à l'heure actuelle une importante initiative, financée par la FDO, pour faciliter ce type de formation. Le « Connecting Communities Consortium » d'organismes juridiques et non juridiques comme les centres de santé et les organismes de règlement vise à améliorer la capacité des organismes non juridiques à fournir de l'information juridique de base et des services d'aiguillage à leurs clients³⁶¹. Le consortium, guidé par un comité composé d'auxiliaires juridiques et de travailleurs communautaires, fait progresser les projets de formation et vise la création d'un réseau provincial destiné aux auxiliaires juridiques et aux travailleurs communautaires [traduction] « pour aider à partager les approches relatives à l'information, la recherche et l'innovation afin de donner formation et information en droit à la collectivité »³⁶². À ce jour, la FDO a financé trois projets visant à augmenter l'information au sujet des droits au

logement, des droits des consommateurs et des droits des travailleurs respectivement pour les groupes cibles³⁶³.

Bien que la réforme fondée sur quatre piliers parle de fournir des occasions de déterminer les enjeux et de diriger les parties vers des services appropriés et proportionnels, il n'existe pas de fonction de triage complète des clients à moins que ceux-ci ne soient représentés par un avocat. Le potentiel des intermédiaires de confiance de jouer ce rôle dans le système est excellent. Les avantages de donner de la formation aux intermédiaires de confiance ne remplacent pas les conseils et l'aide juridique; cependant, une telle formation peut contribuer à réduire au minimum le temps et les dépenses associées à l'utilisation d'un avocat pour accomplir ces tâches. En particulier, ainsi que nous en discuterons plus en détail ci-dessous, dans un point d'entrée multidisciplinaire, les intermédiaires de confiance peuvent faire le lien entre le client et le fournisseur de services juridiques et assurer des transitions sans heurts en temps opportun pour le client.

4. Rendre les services juridiques plus abordables

a) Introduction

Répondre aux besoins des parties à un litige autoreprésentées sans injection importante de fonds publics pour payer les avocats requiert de la créativité et la volonté d'examiner de façon critique la validité des arguments pour ou contre les modèles de prestation de services qui dévient du modèle traditionnel de représentation complète par un avocat.

Il n'est pas réaliste de penser que toutes les personnes aux prises avec un problème familial auront accès à un avocat pendant toute la durée de leur cas. Bien que de nombreuses propositions de réforme soient axées sur l'augmentation du financement des services juridiques par l'État, comme l'a noté l'un des observateurs, dans la plupart des provinces et territoires, un financement accru [traduction] « semble très improbable, ne serait-ce que parce que la justice (surtout la justice civile) tend à mal concurrencer les autres exigences sur les fonds publics, notamment la santé, la défense, l'éducation et les transports³⁶⁴ ». Pourtant le modèle actuel sert de moins en moins de gens. Comme l'a fait observer la juge en chef McLachlin, bien que le système de justice du Canada soit fort, sain et un modèle pour les autres pays [traduction], « le problème est qu'il n'est pas accessible à un bien trop grand nombre de Canadiens. Selon moi, l'accès à la justice est le plus grand défi auquel fait face le système de justice canadien³⁶⁵. » La juge en chef a noté que, bien que le Canada se classe à un rang élevé pour ce qui est de la primauté du droit sur l'indice de primauté du droit, [traduction] « le Canada occupe le 9^e rang sur 12 pays riches en Europe de l'Ouest et en Amérique du Nord. Les domaines les plus problématiques, selon l'Indice, sont les difficultés d'accès à un avocat et des délais irraisonnables dans les dossiers civils³⁶⁶. » En tout, 97 pays ont été évalués et des comparaisons portant sur plusieurs critères ont été effectuées à l'intérieur des pays mêmes. Par exemple, même si le score du Canada pour [traduction] « la justice civile est exempte d'influence induite de la part du gouvernement » est de 0,84, il est de 0,64 pour [traduction] « les gens peuvent accéder à la justice civile et se l'offrir »³⁶⁷.

Bien qu'il y ait dans le système de nombreuses parties à un litige non représentées (les personnes qui préféreraient être représentées) et les parties autoreprésentées (les personnes qui choisissent de se représenter elles-mêmes pour des raisons autres que financières), la présomption théorique demeure qu'un modèle de services complets fournis par un avocat est la façon dont les problèmes familiaux devraient être traités. Aucun des efforts de réforme dont nous avons discuté antérieurement dans la première partie n'aborde l'incapacité d'une grande partie de la population de se payer ces services juridiques.

Répondre aux besoins des parties à un litige autoreprésentées sans injection importante de fonds publics pour payer les avocats requiert de la créativité et la volonté d'examiner de façon critique la validité des arguments pour ou contre les modèles de prestation de services qui dévient du modèle traditionnel de représentation complète par un avocat. Dans cette section, nous considérons les ressources qui existent à l'heure actuelle et qui peuvent être réaffectées afin de fournir aux gens des services juridiques pour les aider. La prestation de services juridiques de manière différente peut vouloir dire que les avocats ne donneront pas des services complets ou ne les donneront pas dans le cadre de la pratique privée; ce qui peut se traduire par des dispositions de facturation différentes ou des « mandats limités » (aussi connus sous le nom de « services dégroupés »). Fournir des services par le truchement de différentes personnes peut signifier le recours à des

parajuristes, s'ils ont reçu l'autorité pour le faire, ou à des étudiants, dans les deux cas dans le cadre de paramètres prescrits.

Nous notons ici que notre analyse des options décrites ci-dessous se limite à des réflexions sur la façon de créer des services juridiques aux points d'entrée. Cela comprend les conseils stratégiques et juridiques, l'assistance fournie directement ou par le truchement d'un intermédiaire de confiance avec la préparation des documents et la prestation de conseils sur des règlements négociés. En particulier, nous n'analysons pas l'efficacité des options décrites relativement aux questions qui nécessiteront les services d'un avocat au tribunal. Aucune des solutions dont nous discutons ci-dessous n'est censée remplacer une représentation juridique devant un juge dans des tribunaux familiaux, un sujet qui doit être examiné plus avant.

b) Soutenir davantage les services dégroupés

Comme il est indiqué dans la première partie, le Barreau a récemment modifié son code de déontologie afin de reconnaître que les mandats limités constituent une forme acceptable de pratique, tout en admettant les difficultés qui leur ont été associées. Les mandats limités ou « services dégroupés » sont vus comme une réponse raisonnable au fait que bon nombre de personnes éprouvant des difficultés familiales ne peuvent se payer l'assistance d'un avocat. Selon Samreen Beg et Lorne Sossin, le dégroupement [traduction] « crée un important point de transition entre les personnes représentées et celles qui ne le sont pas³⁶⁸ ».

...«[L]e dégroupement crée un important point de transition entre les personnes représentées et celles qui ne le sont pas ».

- Samreen Beg and Lorne Sossin

En réponse au rapport préliminaire et aux recommandations relatives aux services dégroupés citées à cet égard, le Barreau du Haut-Canada a annoncé qu'il a terminé sa révision des compétences examinées dans le processus d'octroi de permis qui forment la base sur laquelle repose l'élaboration des examens dans ce processus. La connaissance des mandats limités sera testée au cours des examens d'octroi de permis. Le Barreau a défini le site Web LawPRO comme étant une source utile d'information pour réduire l'exposition d'un avocat aux plaintes dans les cas de mandats limités. Il a également averti qu'il était en consultation avec les Comités des règles en matière civile et de droit de la famille au sujet de l'élaboration de règles judiciaires accompagnées de conseils éthiques supplémentaires dans le code de déontologie relatif aux mandats limités dans un règlement de conflit. Le Barreau estimait qu'à la lumière de cette activité, il ne se justifiait pas d'envisager d'exiger des avocats qu'ils aient pratiqué le droit de la famille pendant deux ans avant d'offrir des mandats limités comme nous l'avons recommandé dans notre rapport préliminaire. Le Barreau a souligné ce qui suit :

[traduction]

Selon son expérience en matière de plaintes contre les avocats, il ne semble pas y avoir de différence entre les avocats plus ou moins expérimentés qui travaillent sur des mandats limités. En ce qui concerne le mentorat et les conseils, les services actuels du Barreau à ses membres sont suffisants pour répondre aux questions issues des mandats limités si les avocats et les parajuristes voulaient s'en prévaloir. Comme il a été signalé précédemment, le Barreau a entrepris un dialogue avec les tribunaux afin de régler les questions pertinentes aux mandats limités dans les services d'assistance judiciaire. Enfin, LawPRO conserve l'information relative aux réclamations aux mandats limités qui seront utiles pour évaluer l'efficacité de tels mandats.

Le Barreau a intégré la formation professionnelle continue sur les services juridiques limités à des programmes portant sur des sujets particuliers, comme le Creative Billing and Collecting et le Family Law Summit, ainsi qu'à d'autres séances de formation non liées au droit de la famille en particulier. Diana Miles, directrice, Compétence et développement professionnels au Barreau, précise que très peu des 7 000 appels à la ligne d'assistance sur la gestion de la pratique que reçoit le Barreau chaque année ont porté sur les mandats limités³⁶⁹.

Dans sa réponse au rapport préliminaire de la CDO, l'Advocates' Society a souligné que [traduction] « le dégroupement des services pourrait avoir des répercussions importantes sur l'aide à apporter aux parties en vue d'atteindre un règlement par négociation ou

médiation », étant donné que les avocats pourraient fournir des conseils juridiques indépendants sur l'entente proposée. L'Advocates' Society était en faveur d'un processus distinct de conseils juridiques pour les personnes qui parviennent à une entente lors de la médiation, mais a souligné le besoin des avocats d'être protégés en matière de responsabilité dans ce contexte. Dans sa réponse, la Toronto Lawyers Association a exprimé le besoin d'effectuer tout d'abord une étude plus approfondie pour déterminer la formation appropriée nécessaire avant que les avocats ne soient autorisés à offrir des mandats limités.

En janvier 2012, LawPRO Magazine a mis en garde contre les dangers inhérents aux mandats limités et a souligné un cas dans lequel les actes d'un avocat ont été jugés nettement inférieurs aux normes³⁷⁰. Cependant, la formation envisagée par le Barreau peut aider à diminuer les problèmes potentiels dus au recours accru aux mandats limités, en particulier dans les cas familiaux souvent chargés d'émotions.

Les mandats limités existent déjà. Non seulement certains avocats en offrent-ils, mais AJO en fournit depuis de nombreuses années. Elle fournit les services d'un avocat commis d'office aux personnes qui sont admissibles sur le plan financier ainsi que ceux d'un avocat-conseil dans les centres d'information sur le droit de la famille (CIDF)³⁷¹. Comme il en a été discuté dans la première partie, AJO est à transformer son modèle de prestation de services dans le domaine du droit de la famille et met à l'essai une variété de modèles. Au cours des dernières années, AJO a examiné ses modes de prestation de services d'un œil critique afin de fournir les meilleurs services au plus grand nombre de personnes. Ce travail a entraîné la détermination des services requis par les clients en matière de droit de la famille et de la façon de les offrir de la manière la plus efficace possible. L'objectif d'AJO est de personnaliser les services pour qu'ils soient directement proportionnels, dans la plus grande mesure du possible, aux besoins du client.

Nous croyons que la prestation de services dégroupés peut fournir de l'aide aux personnes qui font face à l'écèlement de leur famille et ne peuvent se payer les services complets d'un avocat, et qu'ils paveraient la voie à la création de points d'entrée dans le système de justice familiale, tant que les préoccupations relatives à la vulnérabilité des clients sont prises en compte.

c) Accroître l'offre de services juridiques abordables

Une des questions essentielles à régler dans la création de services juridiques aux points d'entrée est le financement de ces services. Dans les quelques cas où ils sont offerts dans un endroit communautaire, ils sont généralement fournis par AJO et seulement aux personnes qui répondent aux critères financiers d'admissibilité. AJO explore à l'heure actuelle des façons d'augmenter l'admissibilité financière. Le but de l'aide juridique est de « faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, pour les particuliers à faible revenu³⁷² ». L'admissibilité financière aux services est déterminée dans trois documents mis à disposition par AJO³⁷³. AJO possède des lignes directrices différentes relativement à l'admissibilité aux services suivants : certificats; avocats de service et conseils juridiques sommaires; cliniques communautaires d'aide juridique; et gestion des causes majeures (GCM).

Dans le cas des certificats, le dernier changement dans l'admissibilité remonte à 1996, lorsque cette dernière a été diminuée de 22 %³⁷⁴. Le seuil de faible revenu (SFR) de Statistique Canada est la mesure qui sert le plus souvent à déterminer les moyens d'un particulier au Canada³⁷⁵. Les personnes admissibles au certificat d'aide juridique doivent avoir un revenu se situant sous le SFR de Statistique Canada. L'admissibilité financière à AJO pour les certificats s'est érodée par rapport à tous les principaux critères de référence. La récente vérification de l'optimisation des ressources d'AJO a montré que même si l'Ontario dépense plus en soutien à l'aide juridique par habitant que toute autre province, ses seuils d'admissibilité financière sont parmi les plus faibles, ce qui soulève l'inquiétude³⁷⁶. « Ontarien à faible revenu » est une catégorie beaucoup plus vaste que les critères d'admissibilité le permettent. AJO a cerné les risques suivants liés à la non-augmentation de l'admissibilité :

Dans le cas des certificats, le dernier changement dans l'admissibilité remonte à 1996, lorsque cette dernière a été diminuée de 22 % ... Les personnes admissibles au certificat d'aide juridique doivent avoir un revenu se situant sous le SFR de Statistique Canada.

- De moins en moins de gens seront admissibles à l'aide juridique, ce qui remet en question la pertinence du programme.
- Il y aura davantage de parties non représentées dans les cours de justice et les tribunaux, y compris les cours de la famille.
- Il y aura davantage de délais judiciaires.
- Il y aura davantage d'avocats imposés par le tribunal.
- Les Ontariens et les familles démunies connaîtront plus de difficultés et auront moins accès à la justice³⁷⁷.

En 2012, AJO a créé un groupe d'étude de l'admissibilité financière pour examiner les façons dont AJO pourrait élargir ses services. Ce groupe s'est penché sur les questions suivantes :

- besoins et admissibilité financière du client dans différents domaines de la loi;
- instruments de financement ou partenaires potentiels;
- initiatives pangouvernementales;
- projets pilotes potentiels³⁷⁸.

Il est clair que sans une importante injection de fonds, AJO ne sera pas en mesure d'élargir son modèle traditionnel de prestation de services pour couvrir un groupe socio-économique plus vaste. Cependant, une façon pour AJO d'étendre ses services à la classe moyenne est d'agir comme courtier de services juridiques à faible coût. Il y a eu des tentatives en Ontario et ailleurs pour offrir des services aux personnes qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique, mais ne peuvent se payer les services d'un avocat. Par exemple, Justicenet fournit une porte d'entrée vers des services d'avocat à un tarif réduit fondé sur une échelle mobile pour les personnes en Ontario dont le revenu est inférieur à 59 000 \$ et qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique. Ce service fonctionne aussi dans le domaine du droit de la famille³⁷⁹. Le nombre d'avocats qui y participent activement et le nombre de personnes qui trouvent un avocat ne sont cependant pas clairs. Il peut être difficile de persuader suffisamment d'avocats de représenter des clients à un tarif horaire plus bas afin de contribuer de façon importante aux efforts pour combler le manque de représentation juridique.

En 2010, avec un budget de 250 000 \$, le Barreau du Manitoba a lancé le Family Law Access Centre, un projet pilote visant à améliorer l'accès de la classe moyenne aux services en droit de la famille. Le Barreau agit comme une maison de courtage et achète des services juridiques au rabais à des avocats du secteur privé qui sont payés en dessous du prix courant, soit à des tarifs allant de 100 \$ l'heure pour les avocats inscrits au Barreau depuis moins de cinq ans et à 160 \$ l'heure pour ceux qui le sont depuis plus de dix ans. Il met ensuite ces services à la disposition de ceux qui répondent à ses critères d'admissibilité financière. Le Barreau s'occupe de la facturation au client et garantit le paiement aux avocats participants. L'admissibilité dépend de critères financiers, allant d'un revenu annuel brut de 35 000 \$ pour une personne à un revenu de 60 000 \$ pour une famille de six ou plus³⁸⁰.

Ce modèle n'a pas encore été évalué, mais il contient de nombreux éléments prometteurs. Les tarifs horaires sont nettement plus avantageux que ceux de l'aide juridique. Bien qu'ils soient peut-être plus faibles que les tarifs du marché, le fait que ce soit le Barreau du Manitoba qui s'occupe de la gestion et de l'administration du service, garantit le paiement et assume la responsabilité de se faire payer par le client soulage l'avocat du fardeau souvent très lourd que constitue la gestion des affaires.

AJO possède l'expertise et l'infrastructure pour agir comme courtier de la même façon que le fait le Barreau du Manitoba. En particulier, elle compte de nombreuses années d'expérience en gestion des relations avec les avocats du secteur privé ainsi que dans la perception des sommes dues par les clients qui doivent contribuer au coût de leurs services juridiques par l'intermédiaire d'ententes de contribution. Cette initiative devra être beaucoup plus importante en Ontario, étant donné sa population considérablement

plus élevée (plus de 13 millions d'habitants comparativement à quelque 1,2 million au Manitoba). AJO est un organisme provincial qui a la responsabilité de fournir ses services dans toute la province. Par conséquent, elle possède un réseau de liens et de ressources qui pourrait être utile dans la mise en œuvre d'une initiative telle que celle-ci.

En ce qui concerne la prestation de services par des avocats, nous nous contentons de signaler des façons de faire plus innovatrices à examiner plus avant. Par exemple, Noel Semple soutient que la libéralisation de la réglementation permettrait la prestation de services juridiques par de grandes sociétés qui ne seraient pas la propriété exclusive d'avocats, comme cela s'est produit au Royaume-Uni³⁸¹. M. Semple suggère [traduction] « qu'une grande société qui déciderait de commencer à offrir des services juridiques pourrait trouver de nombreux avocats en droit de la famille prêts à compter parmi ses employés et à profiter de la division du travail associée, des économies d'échelle et des options d'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. Des avocats spécialisés en droit de la famille plus nombreux et satisfaits profiteraient à l'ensemble des consommateurs³⁸² ».

L'assurance juridique est également un moyen de financer des services juridiques³⁸³. Cependant, malgré la généralisation de l'assurance juridique en Europe, cette dernière ne s'applique pas souvent aux questions familiales ou son applicabilité est limitée³⁸⁴. Au Canada, le syndicat des Travailleurs et travailleuses canadien(ne)s de l'automobile (TCA) offre depuis longtemps un programme d'assurance juridique à ses membres, mais celui-ci a lui aussi une applicabilité limitée dans le domaine des droits de la famille³⁸⁵. Au Québec, l'assurance juridique couvre l'information en droit de la famille, mais pas les litiges³⁸⁶. Il existe un certain nombre de fournisseurs d'assurance juridique prépayée au Canada, mais ils offrent des services très limités dans le domaine de la famille³⁸⁷.

5. Aller au-delà de la prestation de services assurés par des avocats

a) La contribution des étudiants : une solution qui ne fait que des gagnants

Les étudiants en droit peuvent fournir certains services juridiques dans le cadre des cliniques d'aide juridique des facultés de droit ou d'emplois d'été et de stages³⁸⁸. La participation à des cliniques est un élément très prisé de la formation pour un grand nombre d'étudiants en droit et, en même temps, elle leur permet d'aider des gens qui tentent d'accéder au système. Généralement, cependant, les cliniques ne fournissent pas de services en droit de la famille. Comme il en a été discuté dans la première partie, Downtown Legal Services est la seule clinique d'aide juridique étudiante en Ontario à fournir des services en droit de la famille. Encadrés par des avocats superviseurs, les étudiants sont à même de fournir une représentation complète. Comme il a également été expliqué plus en détail dans la première partie, le Réseau national d'étudiant(e)s pro bono (PBSC) fournit des services en droit de la famille depuis 1997. Les étudiants peuvent offrir non seulement un plus grand nombre des mêmes services, mais d'autres encore, comme aider à préparer des documents ailleurs qu'au tribunal, rencontrer des femmes qui vivent dans des maisons d'hébergement et leur fournir d'autres services que dans les tribunaux, comme cela se passe au Nouveau-Brunswick³⁸⁹.

Étant donné l'énorme besoin en services juridiques dans le domaine du droit de la famille et le besoin de formation des futurs avocats, des initiatives supplémentaires pour donner aux étudiants la possibilité d'offrir des services limités en droit de la famille, avec une supervision appropriée, valent la peine d'être envisagées. À cet égard, nous notons que le Groupe de travail sur le stage du Barreau du Haut-Canada a déclaré ce qui suit dans son Rapport final : « Un des objectifs du programme coopératif de stage serait de fournir des stages coopératifs dans des régions où on peut aussi répondre à des besoins d'accès à la justice » incluant « les praticiens exerçant seuls ou en petits cabinets offrant des services dans des domaines comme le droit de la famille³⁹⁰ . »

Nous avons fait référence dans la première partie au JusticeCorps Program en Californie, dans le cadre duquel des étudiants de premier cycle (et non des étudiants en droit) offrent des services à des parties à un litige autoreprésentées dans un cadre judiciaire. Ils fournissent

Étant donné l'énorme besoin en services juridiques dans le domaine du droit de la famille et le besoin de formation des futurs avocats, des initiatives supplémentaires pour donner aux étudiants la possibilité d'offrir des services limités en droit de la famille, avec une supervision appropriée, valent la peine d'être envisagées.

de l'information aux parties à un litige à propos des options et des renvois aux services offerts dans les tribunaux et en dehors de ceux-ci, les aident à remplir des formulaires et à engager les procédures, grâce à des séances d'aide en tête-à-tête ou à des ateliers de groupe, et ils observent les audiences devant les tribunaux et donnent ensuite des renseignements aux parties. Les juges ont déterminé que la participation des étudiants était positive, car elle a permis aux avocats de se concentrer sur les cas complexes et les étudiants ont également pu communiquer avec des clients dans des langues autres que l'anglais³⁹¹.

Dans la première partie, nous avons également discuté des postes de stagiaires financés par la FDO, et de l'embauche par AJO d'un nombre considérable d'étudiants pour aider à atteindre un plus grand nombre de personnes, notamment en droit de la famille, du stage Osgoode Public Interest Requirement de la Osgoode Hall Law School et des efforts déployés dans cette faculté pour offrir des acquis expérientiels plus cohérents grâce à un bureau d'apprentissage expérientiel.

Dans sa réponse au rapport préliminaire de la CDO sur ce projet, le Barreau a exprimé certaines préoccupations au sujet du recours aux étudiants, particulièrement en ce qui concerne leur capacité à repérer la violence familiale et à agir en conséquence. Selon nous, cependant, une formation appropriée, un choix prudent des mandats qui leur sont confiés et l'encadrement permettraient de répondre à ces inquiétudes³⁹². Appliquées au contexte du droit de la famille, les occasions d'apprentissage expérientiel de divers types offertes aux étudiants contribuent à l'atteinte de deux objectifs qui se renforcent mutuellement : elles peuvent faciliter la prestation d'aide juridique au début du différend familial et apporter un point de vue unique à la formation juridique des étudiants.

[I]l est important de déterminer s'il existe des aspects quelconques du droit de la famille pour lesquels les parajuristes pourraient apporter une contribution utile.

b) Envisager la possibilité que les parajuristes fournissent certains services en droit de la famille

Bien que les parajuristes autorisés puissent fournir des services juridiques dans divers domaines du droit, ils ne peuvent offrir aucun service en droit de la famille de manière indépendante (et ne faisaient donc pas partie de notre discussion sur le système actuel dans la première partie). Ils peuvent fournir certains services sous la supervision d'un avocat, mais cela ne comprend pas la comparution en cour pour des différends familiaux. Dans notre rapport préliminaire, nous avons recommandé que le Barreau du Haut-Canada révise la portée de la pratique des parajuristes en vue de cerner les domaines du système juridique familial auxquels les parajuristes peuvent contribuer afin d'accroître l'accès à la justice et qu'il fasse des suggestions relatives à leur formation et à leur rôle dans la prestation de mandats limités. Nous aimerions modifier cet avis pour reconnaître qu'il est important de déterminer s'il existe des aspects quelconques du droit de la famille pour lesquels les parajuristes pourraient apporter une contribution utile.

Les groupes représentant les intérêts des avocats s'opposent fermement à la recommandation et même à l'examen de cette question. La réponse de la Toronto Lawyers Association (TLA) à notre rapport préliminaire a été la suivante :

[traduction]

La TLA s'oppose fermement à la recommandation 14, et à une partie de la recommandation 27, qui suggèrent que le Barreau du Haut-Canada explore des façons pour les parajuristes de contribuer au système de droit de la famille, incluant les mandats limités et les centres multidisciplinaires et multifonctionnels. La TLA a exprimé pour la première fois ses préoccupations au sujet de la contribution des parajuristes à la pratique du droit de la famille, avec d'autres associations professionnelles, à l'assemblée générale annuelle de 2010 du Barreau du Haut-Canada, lorsqu'un groupe de parajuristes a présenté une motion pour élargir la portée de leur pratique au système juridique familial. La motion a été retirée après la réponse véhémente de la profession. Notre position comprenait les commentaires suivants, que nous continuons à souligner en opposition à l'entrée des parajuristes dans la pratique du droit de la famille :

Seuls les avocats en droit de la famille sont qualifiés pour diriger les familles et les enfants dans les interactions en constante évolution entre une législation complexe, la jurisprudence

et un ensemble unique de règles et de précédents judiciaires pour parvenir à des solutions exhaustives dans le domaine du droit de la famille. Le droit de la famille a des conséquences à vie pour les familles et les enfants. Les avocats en droit de la famille s'efforcent de protéger les membres les plus vulnérables de la société, surtout les enfants, et de promouvoir des solutions globales. **Le droit de la famille ne consiste pas à remplir des formulaires.** (en gras dans l'original)

Le Barreau du Haut-Canada réglemente la profession de parajuriste depuis la promulgation de la *Loi de 2006 sur l'accès à la justice*. La trésorière du moment, faisant rapport au Conseil des derniers développements dans l'analyse des besoins juridiques effectuée par le Barreau en avril 2012, après consultation avec des avocats et des parajuristes, affirme que les personnes ayant répondu aux questions [traduction] « sont collectivement très préoccupées de constater les problèmes liés à l'accès à la justice et les lacunes qui ont été relevés, par la clarification ou l'expansion de la portée de la pratique des parajuristes indépendants ou par une intégration bien gérée dans les nouveaux domaines de pratique³⁹³ ». Le rapport de la trésorière fait état de questions fondamentales qui doivent être traitées avant [traduction] « toute modification potentielle de la pratique ». Ces questions sont les suivantes :

- a. compétence des fournisseurs de services juridiques (praticiens nouveaux et expérimentés ainsi qu'avocats et parajuristes);
- b. problèmes systémiques sous-jacents dans l'administration de la justice;
- c. barrières à l'accès à la justice;
- d. sensibilisation du public relativement au système de justice et aux fournisseurs de services;
- e. évolution et maturation de la profession de parajuriste³⁹⁴.

Aux termes de l'article 63.1 de la *Loi sur le Barreau*, le Barreau a été prié de revoir les règlements des parajuristes après cinq ans³⁹⁵. Selon sa réponse à notre rapport préliminaire, qui est la suivante :

[traduction]

Le Barreau a entrepris cette revue dans le but d'établir un cadre pour une vaste consultation de parajuristes, d'avocats, de tribunaux et autres instances concernées par la prestation de services juridiques³⁹⁶.

Le Barreau a présenté son rapport au procureur général le 28 juin 2012³⁹⁷, rapport dans lequel il conclut que [traduction] « la mise en œuvre de la réglementation des parajuristes en Ontario est une réussite et assure la protection des consommateurs tout en maintenant l'accès à la justice. » Il est noté dans le rapport que le Barreau fait des recherches pour déterminer s'il serait approprié d'élargir le champ de pratique des parajuristes³⁹⁸. La phase suivante de la révision a commencé par la nomination de David Morris (qui n'est ni un avocat ni un parajuriste, comme prévu dans les conditions de la révision) par le procureur général pour continuer le processus³⁹⁹. M. Morris a déclaré que les cinq premières années devraient être considérées comme la période d'« introduction » de la réglementation de la profession de parajuriste, et que l'« on peut objectivement affirmer que cette introduction a été couronnée de succès »⁴⁰⁰. Il a noté que préparer des documents dans le domaine du droit de la famille et rédiger des accords de divorce non contestés comptaient parmi les domaines d'intérêts cités par les parajuristes en lien avec un champ de pratique plus étendu. Cependant, il hésitait à recommander l'élargissement de la portée de la pratique, à la lumière des préoccupations qui lui ont été exprimées sur « l'état actuel de la formation des parajuristes, de leur programme de formation et du respect des normes de déontologie »⁴⁰¹.

Des observateurs au congrès annuel de 2012 de L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) qui ont examiné le rapport préliminaire de la CDO ont noté avoir des difficultés à imaginer quelles parties des réclamations en vertu du droit de la famille pourraient être traitées sans connaître de nombreux autres secteurs du droit, comme les lois sur les pensions, le droit fiscal et des biens, entre autres, mais que les règlements du Barreau du Haut-Canada relatifs aux parajuristes dans d'autres domaines

sont vus comme ayant produit de bons résultats dans des audiences à des cours de petites créances. Ils ont émis une mise en garde : s'ils devaient exercer dans le domaine du droit de la famille, les parajuristes devraient être étroitement réglementés étant donné que les erreurs de droit sont fréquentes et ils devraient être spécialisés, c'est-à-dire qu'ils ne pourraient pas s'occuper d'infractions au code de la route une journée et d'ententes de séparation la suivante. D'ailleurs, comme le disait un observateur, les « amateurs » dans le domaine du droit de la famille sont souvent les principaux responsables des mauvais conseils⁴⁰².

Les associations d'avocats ont soulevé des préoccupations valides sur la mesure dans laquelle une personne qui n'a pas reçu une formation d'avocat peut fournir une aide significative dans le cas de l'éclatement d'une famille. Les parajuristes, cependant, peuvent jouer, et jouent dans les faits, un rôle bien établi lorsqu'il s'agit de donner accès à la justice. À l'heure actuelle, ils représentent leurs clients à la cour des petites créances, pour des infractions au code de la route, devant les tribunaux administratifs comme la Commission de la location immobilière ou la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et à la cour criminelle pour des affaires mineures devant la Cour de justice de l'Ontario⁴⁰³. Dans un certain nombre de ces domaines, ils doivent bien connaître différentes lois et différents règlements afin de représenter adéquatement leurs clients. De plus, certains tribunaux administratifs dans lesquels les parajuristes travaillent ont des règles structurelles et procédurales aussi complexes que celles d'une cour de justice. Dans certains cas, leur travail porte sur des enjeux qui ont de graves conséquences sur le bien-être de leurs clients. Dans les cas de conflits locatifs, le logement d'une personne est en jeu. Dans les cas d'avantages sociaux, le succès ou l'échec dans une cause fera une différence marquée dans la qualité de vie du demandeur. Les parajuristes peuvent aussi travailler en étroite collaboration avec des avocats afin de réduire les coûts pour le client.

Il serait utile que les avocats, les parajuristes et les autres intervenants réfléchissent au rôle que les parajuristes peuvent jouer dans le système de justice familiale en analysant le type de services juridiques en droit de la famille dont peut avoir besoin un client et les qualifications requises pour fournir de tels services⁴⁰⁴. Il existe peut-être de nombreuses tâches accomplies par un avocat dans une affaire de droit de la famille qui peuvent être effectuées avec compétence par un parajuriste expérimenté ayant reçu de la formation, soit en mode autonome soit dans le cadre d'une sorte de relation symbiotique avec des avocats. Noel Semple propose que [traduction] « la portée de la pratique des parajuristes soit définie de façon à équilibrer les avantages de la concurrence et de l'innovation et le besoin de protéger les consommateurs⁴⁰⁵ ». Pour ce qui est de l'entrée dans le système ou des points d'accès à celui-ci, nous suggérons avec prudence, à la lumière des préoccupations exprimées par M. Morris dans son rapport, qu'il serait bon d'examiner si les parajuristes peuvent faire une contribution utile pour le public dans les premières étapes (nos « points d'entrée ») du système juridique familial, et si c'est le cas, de quelle façon.

C. Évaluation des améliorations cernées en fonction des critères de référence

Nous avons discuté des améliorations possibles à la prestation d'information et pour l'utilisation des outils d'autoassistance, de l'élargissement du rôle des intermédiaires de confiance, d'une prestation de services plus limitée par les avocats et de l'augmentation de l'accès aux étudiants et peut-être aux parajuristes qui ont reçu une formation juridique, mais qui ne sont pas des avocats. Toutes ces propositions, prises séparément et dans leur ensemble, répondent à un certain nombre de critères de référence permettant d'améliorer l'accès aux services de justice familiale que nous avons établis ci-dessus.

La distribution des renseignements de base, dans différentes langues, dans des endroits tels que les YWCA et YMCA, les cabinets de médecins, les supermarchés, les centres commerciaux et les bibliothèques, entre autres, fournit un accès lorsque les gens

pensent à leurs problèmes familiaux dans les endroits qu'ils fréquentent. Ces renseignements préliminaires permettraient de cerner les prochaines étapes que les gens pourraient adopter pour obtenir davantage d'information. Un point central d'information faciliterait la recherche de renseignements pertinents pour les personnes qui ne connaissent pas bien le système et les options. Certains renseignements imprimés détaillés aideraient les personnes qui n'ont pas facilement accès à Internet ou qui n'ont pas la littératie nécessaire pour trouver ce dont elles ont besoin afin d'aller de l'avant.

Un accès accru aux intermédiaires de confiance, aux étudiants et peut-être aux parajuristes peut aider ceux qui ont des difficultés à accéder à ces renseignements, à les lire, à les comprendre ou à les utiliser aux premières étapes. Des intermédiaires de confiance appropriés ayant reçu la formation pertinente (bien que cela ne se limite pas aux intermédiaires) possèdent ou peuvent acquérir l'expérience et la connaissance de la collectivité nécessaires pour répondre aux différents niveaux de littératie et autres situations qui ajoutent à la difficulté de comprendre et de mettre en application l'information juridique.

Réglementés et mis en œuvre correctement, les mandats limités fournissent aux personnes aux prises avec un différend familial un accès accru aux avocats pour des aspects précis d'un problème, telle son étude initiale. Cependant, de nombreuses personnes auront aussi besoin de l'aide continue de quelqu'un pour aller de l'avant efficacement dans le règlement de leur problème.

Une augmentation du nombre de personnes ayant reçu une formation en droit, mais qui ne sont pas des avocats, à [les] premières étapes, augmentera l'accès au système des personnes qui n'ont pas les moyens de payer un avocat et compteraient autrement sur leurs propres efforts et sur ceux de leurs amis et des membres de leur famille.

Ces étapes initiales devraient également aider les gens à déterminer s'ils veulent obtenir une solution juridique à leur problème ou s'il s'agit en fait d'un type de problème différent, nécessitant une assistance différente. Ces « assistants » devraient également commencer le processus de « triage » du problème, en supposant que les personnes veulent poursuivre le processus juridique. Pour le moment, les différentes formes d'assistance existantes peuvent entrer en jeu. Une augmentation du nombre de personnes ayant reçu une formation en droit, mais qui ne sont pas des avocats, à ces premières étapes, augmentera l'accès au système des personnes qui n'ont pas les moyens de payer un avocat et compteraient autrement sur leurs propres efforts et sur ceux de leurs amis et des membres de leur famille. Forts d'une formation appropriée, les étudiants, les parajuristes et les intermédiaires de confiance fourniront des services compétents dans le cadre des paramètres établis pour eux, aidant notamment à déterminer si une personne a besoin de l'assistance d'un avocat.

Il est important que les étudiants, les intermédiaires de confiance et les parajuristes aient accès aux autres ressources pour aider les gens à régler les aspects non juridiques de leur problème, qu'ils soient financiers, liés à la santé mentale ou autre. Généralement, il s'agira de fournir des renseignements sur ces services et moins souvent, d'établir un lien au besoin.

L'amélioration des services fournis par des non-juristes, même par des personnes ayant reçu une formation appropriée, ne se fera pas sans coûts. Cependant, le coût sera considérablement moins élevé qu'une augmentation significative de l'accès à l'aide juridique qui, bien que désirable, a peu de chance de se produire dans un avenir proche. La plupart du temps, bien qu'elles reposent sur des bénévoles (des étudiants et, dans une certaine mesure, les intermédiaires de confiance), ces améliorations sont structurées pour maximiser la durabilité.

Même si elles satisfont à certains critères de référence, au moins dans une certaine mesure, comme les efforts ponctuels pour améliorer le système, ces améliorations ne fournissent pas le type de processus « intégré » que nous croyons nécessaire pour que le système soit le plus efficace. C'est pourquoi nous recommandons les centres multidisciplinaires et multifonctionnels dans le chapitre III ci-dessous.

III. PASSER DES CHANGEMENTS PONCTUELS À UNE APPROCHE GLOBALE

A. Introduction

Au chapitre précédent, nous avons fait référence aux changements dans l'accès au système de justice familiale qui, selon nous, aideraient ceux qui ne peuvent se payer les services d'un avocat, qui ne sont pas prêts pour une raison ou une autre à accéder au système judiciaire et qui ont besoin d'aide pour utiliser les outils d'autoassistance. Ces changements sont centrés sur le rôle des intermédiaires de confiance établis dans la collectivité qui aident les utilisateurs du système juridique familial qui pourraient avoir besoin d'aide pour des raisons de littératie, de langue, de culture ou d'absence de ressources économiques, sur un accès amélioré aux outils d'autoassistance, sur une représentation adéquatement réglementée par des avocats formés pour livrer des services moindres que les services complets, et sur des services fournis par des personnes autres que des avocats ayant reçu une formation juridique. Dans le présent chapitre, nous suggérons que bien que ces changements en tant que tels puissent améliorer l'accès au système de justice familiale, les fournir de manière intégrée, en lien avec des services plus poussés, pourrait aider les personnes aux prises avec des difficultés familiales à parvenir plus efficacement à un règlement de leurs problèmes, à l'avantage à la fois des utilisateurs et du système.

Bien qu'un certain nombre d'intervenants dans le système de justice familiale reconnaissent que l'éclatement de la famille entraîne des problèmes économiques et sociaux ainsi que des problèmes juridiques, les efforts pour fournir des services intégrés ont été à ce jour limités.

Les personnes qui vivent une rupture font face à un certain nombre de défis, dont certains sont des problèmes juridiques, mais en majorité n'en sont pas. Bien qu'un certain nombre d'intervenants dans le système de justice familiale reconnaissent que l'éclatement de la famille entraîne des problèmes économiques et sociaux ainsi que des problèmes juridiques, les efforts pour fournir des services intégrés ont été à ce jour limités. Pour de nombreuses personnes, cela signifie qu'elles doivent consacrer beaucoup de temps et d'énergie, à un moment de crise personnelle, à naviguer dans un réseau complexe de services.

Par certains aspects, ce problème est analogue aux difficultés associées au système de soins de santé. À propos de ce dernier, un observateur a émis le commentaire suivant : [traduction] « sans point d'entrée clairement établi, il est beaucoup plus difficile de coordonner les efforts »⁴⁰⁶ et souligne qu'« il n'y a pas d'endroit dans le système de soins de santé où les patients peuvent normalement aller pour accéder aux soins dont ils ont besoin, rapidement et efficacement, et assurer le suivi dans leur périple ». Les urgences, plutôt qu'un fournisseur de soins ordinaire (médecin de famille) deviennent le point d'entrée *de facto*. Il n'y a pas vraiment de contrôleur d'accès pour les services coûteux et il y a peu de continuité dans les soins. Il fait également remarquer que les équipes interdisciplinaires, qui comprennent les infirmières, les pharmaciens et d'autres professionnels de la santé (mais pas nécessairement des médecins) pourraient assurer une continuité⁴⁰⁷. Nous discutons ci-dessous de l'approche interdisciplinaire qui se développe dans le domaine des soins de santé.

Nous croyons qu'une approche interdisciplinaire serait tout aussi bénéfique dans le traitement des problèmes de justice familiale. Des points d'entrée complets ou intégrés, les « centres multidisciplinaires et multifonctionnels », offriraient des renseignements, des conseils et des services tels que des avis et de l'assistance juridique qui pourraient permettre à une personne de parvenir en douceur au règlement de ses problèmes en passant par une autre solution de règlement (qui pourrait être offerte sur place) ou, au besoin, par l'entremise des tribunaux. L'objectif principal des centres serait d'améliorer l'accès pour les personnes qui ne peuvent pas se payer les services d'un avocat. Cependant, leur mise en œuvre pourrait être liée à une prestation privée pour que les services soient offerts sur la base de leur coût, car des professionnels en pratique privée pourraient maintenant aiguiller leurs clients vers d'autres services.

Comme nous en discutons ci-dessous, il n'est pas nécessaire que ces centres multidisciplinaires et multifonctionnels prennent une forme particulière pour offrir les services requis afin de créer des points d'entrée efficaces. L'adhésion à une forme particulière peut ne pas être pratique pour des raisons économiques et pour d'autres ressources et ne pas être optimale dans toutes les parties de la province. Nous discutons de plusieurs modèles ci-dessous. Ce que ces points d'entrée ou d'accès unique doivent avoir en commun, cependant, c'est de fournir des services juridiques et non juridiques (ou un accès facile à ces derniers) et un cheminement homogène qui répond aux besoins des utilisateurs et permet de la souplesse à mesure que ces derniers progressent dans le système.

Bien qu'elle soit essentielle étant donné que la prestation des services est répartie parmi de nombreux intervenants, la collaboration peut prendre diverses formes :

[traduction]

Dans la documentation sur les entreprises axées sur les services aux particuliers et les relations interorganisationnelles, elle [signifie]... la fusion officielle des structures et des processus entre les organisations. Elle fait partie d'un spectre allant de l'informel à l'officiel, commençant avec la coopération (comme un échange d'information dénué de tout caractère officiel), jusqu'à la coordination (comme l'élaboration de protocoles officiels) et en fin de compte, l'intégration, qui met en jeu la formation de nouvelles structures organisationnelles...⁴⁰⁸

Nous sommes persuadés que, à long terme, les investissements dans un point d'accès intégré peuvent améliorer la réponse et l'efficacité du système de justice familiale en réduisant les pressions sur les personnes aux prises avec un différend familial ainsi que sur le système de justice familiale.

L'éclatement de la famille est un problème complexe, dont la résolution peut comporter plusieurs volets et la participation de plusieurs organismes et fournisseurs de services. Tous les principaux intervenants dans le système de justice familiale conviennent qu'une intervention rapide et un règlement à point nommé des conflits sont préférables pour les familles. Généralement, et lorsque c'est approprié, un règlement négocié est plus susceptible de durer longtemps et de donner satisfaction qu'un règlement imposé, parfois à une partie qui se sent lésée par le résultat. Un règlement négocié peut ne pas être approprié dans certains cas et le système le reconnaît dès le début, comme nous en discutons dans la première partie. Nous croyons, cependant, qu'un accès intégré au système peut contribuer à un règlement plus efficace à des stades ultérieurs. À l'heure actuelle, il n'existe pas de point d'entrée clair dans le système de justice familiale qui fournisse une réponse intégrée. Nous sommes persuadés que, à long terme, les investissements dans un point d'accès intégré peuvent améliorer la réponse et l'efficacité du système de justice familiale en réduisant les pressions sur les personnes aux prises avec un différend familial ainsi que sur le système de justice familiale. Nous croyons que des approches globales fournissent des résultats plus durables qui réduisent la pression sur le système exercée par les familles qui continuent à fréquenter les tribunaux alors que leurs besoins et leurs situations changent. Comme l'a fait remarquer Julie Macfarlane :

[traduction]

Dans le domaine de la famille, les clients peuvent profiter de l'expertise combinée des avocats, des thérapeutes, des conseillers familiaux et des intervenants auprès des enfants, des spécialistes de l'aide à l'enfance et des planificateurs financiers. Dans chaque cas, la valeur ajoutée pour les clients qui peuvent se payer une gamme de services intégrés est qu'ils peuvent bâtir des solutions complètes à long terme en tenant compte des incertitudes, des crises ou des conflits au lieu d'acheter des conseils hétéroclites, qui peuvent laisser passer des occasions de solutions créatives ou qui peuvent ultimement entrer en conflit avec les conseils d'autres consultants professionnels⁴⁰⁹.

Nous sommes conscients que tout le monde n'est pas d'accord avec notre recommandation de point d'accès intégré, en partie parce qu'on assume que cela coûtera cher, mais aussi, de façon plus concrète, on croit que les objectifs du point d'accès intégré sont déjà atteints. Par exemple, en réponse à notre rapport préliminaire, l'Advocates' Society a laissé entendre ce qui suit :

[traduction]

Nombre des objectifs du centre « multidisciplinaire et multifonctionnel » proposé sont déjà mis en œuvre par l'intermédiaire du modèle CIDF/CSIO/PIO. L'expansion du soutien et du

financement pour l'infrastructure existante est une stratégie plus efficiente et plus rationnelle que la création d'un nouveau modèle de prestation de services.

Bien que nous convenions que les services offerts dans les tribunaux auxquels fait référence l'Advocates' Society sont bénéfiques, ils ne traitent pas des enjeux cernés dans ce rapport, à savoir qu'il n'y a pas d'approche systémique pour aborder la diversité, que la combinaison existante de CIDE, avec des coordonnateurs à l'information et à l'aiguillage et des avocats-conseils, et du PIO ne fournit pas suffisamment de services juridiques abordables et que, même si les coordonnateurs des services d'information et d'orientation (CSIO) reçoivent la tâche d'aiguiller les clients, ils ne sont pas en mesure de fournir une réponse globale à tous les problèmes issus de l'éclatement de la famille. De plus, bien que ces services ne dépendent pas du fait qu'une personne ait décidé de présenter sa demande au tribunal, ils sont liés de façon importante aux tribunaux. C'est l'un de leurs avantages, mais cela signifie également que les personnes qui en sont aux premiers stades de réflexion au sujet de leur différend ou qui, pour une raison quelconque, hésitent à recourir au système judiciaire sont moins susceptibles de recevoir de l'aide.

L'Ontario Collaborative Law Federation, dans le cadre de la présentation que nous avons reçue de sa part, appuyait le concept de fournir des ressources interdisciplinaires en dehors du système judiciaire :

Notre système de santé est aux prises avec des problèmes liés au manque de coordination dans la prestation des services depuis un certain nombre d'années et a défini les « soins interprofessionnels » comme étant un modèle pour prodiguer des soins de santé efficaces centrés sur le patient

[traduction]

Nous convenons que les ressources pour les familles (points d'entrée) ne devraient pas être liées au système judiciaire et, en particulier, que les parties ne devraient pas avoir à intenter un procès pour se prévaloir de ces ressources. Il est intéressant de noter que votre rapport préliminaire appuie le besoin des familles d'avoir accès à des professionnels (de la famille) en santé mentale et des professionnels en finances neutres ainsi qu'à des avocats. L'approche de l'équipe interdisciplinaire est unique au processus collaboratif.

[...]

Un professionnel en santé mentale ou « de la famille » (agissant à titre de coach ayant reçu une formation sur la collaboration), ou un facilitateur ou un expert de l'enfance peut aider les avocats à dépister tout déséquilibre de pouvoir, problème de personnalité ou important défi en matière de communication. Ces spécialistes travaillent souvent avec les clients en dehors des réunions pour aider à régler des problèmes non juridiques et élaborer des plans parentaux. Les collaborateurs professionnels travaillent ensemble, et non en désaccord, et se tiennent mutuellement informés... Les clients en droit de la famille ont souvent besoin d'aide pour régler des problèmes émotionnels ou financiers. Fournir aux clients l'expertise particulière dont ils ont besoin contribue à accélérer le règlement de leurs problèmes juridiques.

B. Leçons tirées du secteur des soins de la santé

Notre système de santé est aux prises avec des problèmes liés au manque de coordination dans la prestation des services depuis un certain nombre d'années et a défini les « soins interprofessionnels » comme étant un modèle pour prodiguer des soins de santé efficaces centrés sur le patient.

[traduction]

Le système imaginé serait représentatif des personnes et des collectivités desservies et nécessiterait leur participation. Il intégrerait le continuum des services englobant la promotion de la santé, la prévention des maladies et le maintien du bien-être et de la santé dans les formes de soins communautaires, en établissement de santé et en établissement de soins spécialisés.

[...]

Cela favoriserait la collaboration entre les professionnels et les collectivités, ainsi qu'entre le secteur de la santé et les autres secteurs⁴¹⁰.

Comme dans le cas du droit de la famille, où un grand nombre de personnes ne bénéficient pas de l'aide d'un avocat, en ce qui concerne les soins de santé, un nombre croissant de personnes n'avaient pas accès à un médecin de soins primaires. En 2005, 1,2 million d'Ontariens n'avaient pas de médecin de famille⁴¹¹. Dix ans plus tôt, les discussions sur les systèmes médicaux intégrés les ont dépeints comme étant la façon

de répondre à [traduction] « la prise de décision fragmentée, avec ses inefficacités inhérentes dans la réponse aux besoins des patients, la gestion et l'élaboration des politiques » qui découle de l'organisation du système de soins de santé⁴¹². Les modèles intégrés peuvent ne pas toucher différentes spécialités, néanmoins, les auteurs laissent entendre ce qui suit :

[traduction]

Des systèmes « intégrés verticalement » semblent offrir un plus grand potentiel de succès. Ces systèmes fournissent une vaste gamme de services et les clients peuvent progresser rapidement dans le continuum des soins. Les systèmes les plus performants sont ceux qui sont intégrés dans une collectivité locale pour fournir des services à une population précise⁴¹³.

Tout comme la profession juridique, la profession médicale telle qu'elle existait n'appuyait pas largement les collaborations interprofessionnelles au départ. Brenda Jacobs et Lesley Jacobs notent que l'Ontario Medical Association s'est au départ opposée aux centres de santé communautaire [traduction] « parce qu'ils supposaient une pratique de la médecine qui menaçait la relation entre le médecin et son patient à la fois sur le plan de la confidentialité des renseignements du patient et du paiement des services⁴¹⁴ ». Par ailleurs, l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario a déclaré il y a dix ans que [traduction] « afin de mieux répondre aux besoins des patients, les soins de santé ont évolué de sorte que la prestation des soins ne se fait plus dans le cadre de domaines exclusifs de pratique, mais par des équipes multidisciplinaires⁴¹⁵ ». D'autres médecins praticiens, comme l'Ordre des sages-femmes, sont aussi en faveur des soins interprofessionnels⁴¹⁶.

Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont défini la création de soins interprofessionnels comme étant une priorité pour le renouvellement des soins de santé dans les accords de 2003 et 2004⁴¹⁷. Il s'est tenu en 2006 un sommet visant à établir les priorités pour faire progresser les soins interprofessionnels en Ontario⁴¹⁸. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités ont formé un Comité directeur de la collaboration interprofessionnelle en soins de santé qui regroupe des experts dans les domaines des politiques, de l'éducation, de l'exercice professionnel, de la réglementation et de la structure organisationnelle qui ont joué un rôle important à ce jour dans l'élaboration de la formation et la création de soins de santé interprofessionnels. Le Comité avait pour mandat d'élaborer un plan directeur pour la collaboration interprofessionnelle en soins de santé et il a formulé les quatre recommandations suivantes afin de fournir un cadre de travail efficace pour mettre en œuvre la collaboration interprofessionnelle en soins de santé :

- **Construire l'assise** : Ce processus de construction commence par le système d'éducation, qui doit préparer les soignants actuels et futurs à travailler au sein de modèles de collaboration interprofessionnelle en soins de santé. Il doit inclure l'élaboration des programmes d'enseignement et des programmes de formation et de développement professionnel.
- **Partager la responsabilité** : Cela suppose de réévaluer les normes de pratique en vue d'y intégrer des démarches axées sur la collaboration interprofessionnelle et le travail d'équipe en matière de soins.
- **Mettre en place des instruments d'habilitation systémiques** : Les lois et l'assurance responsabilité de tous les fournisseurs de soins de santé doivent être revues et une attention particulière doit être portée à la signification de la responsabilité professionnelle au sein de structures axées sur le travail d'équipe.
- **Opérer un changement de culture durable** : Cela exige que les responsables des politiques cherchent des façons d'intégrer la collaboration interprofessionnelle en soins de santé aux stratégies actuelles et des mesures incitatives à l'adoption de la collaboration interprofessionnelle en soins de santé⁴¹⁹.

Le plan directeur recommande des actions concrètes pour la mise en œuvre de ce cadre de travail. Il est intéressant de noter que le plan directeur ne fait pas la promotion d'un

modèle précis de collaboration interprofessionnelle en soins de santé. On y présente plutôt la collaboration interprofessionnelle en soins de santé comme une approche pour la prestation de services. Les recommandations contenues dans le plan directeur représentent des changements systémiques à apporter au secteur de la santé. Il a été conçu pour servir de tremplin à une vaste gamme d'intervenants, incluant des organismes individuels, des travailleurs de la santé, des éducateurs, des patients et leurs familles, pour intégrer les soins interprofessionnels et les efforts de formation dans leur milieu de travail et les établissements d'enseignement.

À la suite de la parution du plan directeur, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée a approché le Conseil consultatif sur la réglementation des professions de la santé (le Conseil), un organisme indépendant qui donne des conseils au sujet de questions réglementaires relatives aux professions de la santé en Ontario, afin de recommander des mécanismes pour faciliter et appuyer la collaboration interprofessionnelle. Cela a entraîné des modifications à la *Loi sur les professions de la santé réglementées*, notamment :

- élargir les champs d'exercice à 12 professions;
- exiger que les ordres travaillent ensemble à l'établissement de normes communes pour les connaissances, les compétences et le discernement dont doivent faire preuve les professionnels qui fournissent des services identiques ou similaires;
- faire des soins d'équipe une composante clé des programmes d'assurance de la qualité des ordres de réglementation afin d'assurer la permanence des compétences que doivent posséder les professionnels de la santé autorisés⁴²⁰.

À la suite de consultations approfondies menées sur une période de deux ans auprès des intervenants, le Comité de mise en œuvre stratégique de la collaboration interprofessionnelle en soins de santé a produit un rapport qui « décrit les modèles, les concepts et les ressources liés à la formation interprofessionnelle [afin] de guider la mise en œuvre des [soins interprofessionnels] dans divers milieux⁴²¹ ». Le Comité de mise en œuvre a créé le groupe de travail sur les programmes d'études pour la formation interprofessionnelle en soins de santé qui a préparé un guide pour l'enseignement des compétences interprofessionnelles dans les collèges et les universités. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ont soutenu financièrement six centres universitaires des sciences de la santé en Ontario pour aider au développement de la formation interprofessionnelle⁴²². Le Comité de mise en œuvre a créé un groupe de travail sur les compétences fondamentales pour énoncer les compétences et valeurs que tous les soignants doivent posséder pour enseigner et pratiquer la collaboration interprofessionnelle en soins de santé. Le groupe de travail a énoncé ces compétences après une consultation approfondie des intervenants. Il a aussi élaboré une charte qui vise l'appui d'« une stratégie à plusieurs niveaux au profit du leadership concerté, amorce le dialogue et facilite l'autonomisation et la responsabilité au sein et à l'échelle du système de santé...⁴²³ »

Afin de rendre la collaboration en soins de santé réalisable et durable, le Comité de mise en œuvre a mis au point une stratégie de diffusion pour faire progresser la formation interprofessionnelle et encourager les gens à utiliser les documents et appuyer l'application des outils. Il a également recommandé de tirer parti de la structure des réseaux locaux d'intégration des services de santé de l'Ontario (RLISS) comme tremplin pour lancer les soins interprofessionnels⁴²⁴.

Nous notons que l'approche de la collaboration interprofessionnelle en soins de santé est liée (au moins essentiellement) aux fournisseurs de soins de santé, mais inclut également les professions comme les travailleurs sociaux et les diététistes. Parmi les autres développements issus de cette initiative, citons la *Loi de 2009 modifiant des lois en ce qui concerne les professions de la santé réglementées*, qui a élargi le champ de pratiques de certaines professions, comme celle de pharmacien⁴²⁵. Les activités connexes

comprenaient un sommet auquel ont participé [traduction] « 80 chefs de file et décideurs dans les secteurs de l'éducation et de la pratique collaborative des ressources humaines dans le domaine de la santé en Ontario » avec les objectifs suivants :

[traduction]

S'appuyer sur les pratiques exemplaires actuelles et utiliser les expériences et l'expertise des chefs de file et des décideurs en formation interprofessionnelle au sein des secteurs de la santé, de la formation et de l'éducation, ainsi que du gouvernement dans tout l'Ontario, pour cerner les priorités clés dans les changements à apporter au système de santé et d'éducation en vue de favoriser et d'appuyer davantage les initiatives en formation interprofessionnelle⁴²⁶.

Nous reconnaissons que l'analogie entre le système de justice familiale et le système de soins de santé n'est pas parfaite. Les soins de santé sont considérés, ce qu'ils sont effectivement pour la plupart, comme étant un système financé à même les fonds publics, bien que les patients puissent avoir à payer certains services et doivent en payer d'autres eux-mêmes ou par le truchement de régimes de santé additionnels. Certains services de santé (comme les soins dentaires) sont fournis par le secteur privé. Néanmoins, la plupart des services requis par la plupart des gens sont financés par les fonds publics et il y a un lien plus étroit entre les fournisseurs de services et le gouvernement, ainsi qu'un besoin accru de collaboration avec le gouvernement pour fournir des solutions. Le fait que les soins de santé soient financés et gérés par l'État facilite également la logistique de la mise en œuvre. Comme cela a été signalé ci-dessus, les RLIS offrent une plateforme pour la mise au point de modèles de soins interprofessionnels.

Par comparaison, la prestation de services juridiques relève en majeure partie du secteur privé et la capacité d'influer sur les décisions de politiques entourant la pratique est plus limitée. Pourtant, la plus grande partie du système de justice familiale est aussi financée par les fonds publics : la prestation d'information, les tribunaux, certains services de médiation et la prestation de services juridiques dans certaines circonstances.

De plus, l'engagement du public envers les soins de santé est plus grand, car les soins de santé sont considérés comme un service essentiel et le lien entre le fournisseur de services primaires et le patient est prévu pour être de longue durée. Le besoin de services de justice familiale, bien qu'élevé, n'est nullement universel et il ne dure généralement pas la vie entière.

Le projet de soins de santé interprofessionnels vise le système des soins de santé dans son ensemble, tandis que dans le projet présent, nous nous sommes concentrés uniquement sur le système de droit de la famille, et même sur une partie seulement de celui-ci, à savoir les points d'accès ou d'entrée. Le projet relatif aux soins de santé est aussi plus ambitieux que notre proposition, étant donné qu'il comprend la formation, ce qui repose sur l'hypothèse que pour fonctionner différemment, les professionnels doivent être formés différemment. Nous ne suggérons pas que notre approche globale comprenne une formation en collaboration. Cependant, il pourrait bien y avoir des leçons apprises des soins de santé à cet égard qui pourraient être explorées si l'occasion se présentait dans le futur. Des changements dans la pratique de la formation juridique pourraient représenter une contribution excitante et révolutionnaire vers une nouvelle façon d'offrir des services juridiques.

Nous voulons aussi préciser que notre proposition d'approche intégrée relativement à l'accès à la justice familiale comprend d'autres professions dont le travail n'est pas nécessairement lié au système de justice, ainsi qu'une gamme d'acteurs du monde juridique. En fait, c'est l'une des principales raisons d'être de notre proposition. C'est moins le cas avec le projet relatif aux soins de santé, bien qu'il comprenne une grande variété de professionnels directement responsables des soins de santé.

La différence peut-être la plus critique, cependant, est que les principaux joueurs dans le système juridique sont largement indépendants les uns des autres, ce qui complique l'élaboration et la mise en œuvre de ces centres. Bien qu'il y ait de la confidentialité

[1] Il pourrait bien y avoir des leçons apprises des soins de santé [à l'égard de la formation en collaboration] qui pourraient être explorées si l'occasion se présentait dans le futur. Des changements dans la pratique de la formation juridique pourraient représenter une contribution excitante et révolutionnaire vers une nouvelle façon d'offrir des services juridiques.

dans la relation médecin-patient, le secret professionnel entre l'avocat et son client a peu d'exceptions. Plus important encore, il a été dit que le principe constitutionnel d'indépendance et l'« autonomie professionnelle » des avocats et l'indépendance du [traduction] « Barreau du Haut-Canada, des facultés de droit, des cliniques juridiques communautaires et d'[Aide juridique Ontario] elle-même...ainsi que des gouvernements fédéral et provinciaux » « permet à chacun d'eux, dans une mesure plus ou moins grande, d'éviter d'endosser la responsabilité de la réforme du système⁴²⁷ ». Le changement nécessite, comme dans le secteur des soins de santé, que toutes les entités soient prêtes à travailler ensemble, ce que chacune d'elles a admis à différents moments.

Les partenariats ou la collaboration entre les professions juridiques et les professions de la santé sont intéressants. En Colombie-Britannique, par exemple, l'hypothèse qui sous-tend un programme planifié, RICHER, est en complète opposition à l'hypothèse qui sous-tend notre proposition de centres intégrés, selon laquelle les problèmes juridiques peuvent également refléter d'autres sortes de problèmes. RICHER reconnaît que les problèmes de santé peuvent avoir une composante ou des conséquences juridiques⁴²⁸. Pro Bono Law Ontario gère deux programmes (à SickKids à Toronto et au Children's Hospital du London Health Sciences Centre) qui aident les familles à faible revenu à régler les problèmes juridiques qui pourraient nuire aux soins à leurs enfants⁴²⁹.

[L]es services multidisciplinaires et multifonctionnels complets, bien qu'ils soient censés fournir des services intégrés similaires, n'ont pas besoin de prendre la même forme dans chaque cas.

Nonobstant les différences entre les soins de santé et la justice familiale, le processus par lequel le concept de soins interprofessionnels est passé d'une idée universitaire à un impératif politique pour le gouvernement provincial et, finalement, à sa mise en œuvre dans toute la province est un exemple utile de la façon dont les intervenants qui appuient l'idée de centres multidisciplinaires pour les clients en justice familiale peuvent aborder leur mise en place. De plus, nombre des services que l'on trouverait dans un centre multidisciplinaire sont déjà offerts par une variété de fournisseurs de services dans toute la province. Certains de ces services sont financés et gérés par l'État et certains sont dispensés par des organismes sans but lucratif, comme nous l'expliquons ci-dessous.

C. Exemples de services multidisciplinaires et multifonctionnels dans le système de justice

Il y a un certain nombre d'organismes qui pourraient être mis à contribution de différentes façons afin de créer un modèle de prestation de services logique pour le lieu géographique et la collectivité qu'il est censé desservir. Même si, dans certains cas, cela signifierait, lorsque les ressources sont disponibles, un établissement entièrement exploité et financé par l'État, dans d'autres cas, on pourrait s'appuyer sur les ressources déjà fournies par une variété d'organismes pour créer un point d'entrée cohésif. Nous répétons que des services multidisciplinaires et multifonctionnels complets, bien qu'ils soient censés fournir des services intégrés similaires⁴³⁰, n'ont pas besoin de prendre la même forme dans chaque cas.

Des services complets peuvent être fournis dans un endroit physique, virtuellement ou sous une forme combinée. Différentes parties de la province peuvent bénéficier de différents arrangements. Ce que ces points d'entrée ou d'accès unique doivent avoir en commun, cependant, c'est de fournir des services juridiques et non juridiques (ou un accès facile à ces derniers) et un cheminement homogène qui répond aux besoins des utilisateurs et permet de la souplesse à mesure que ces derniers progressent dans le système.

Nous examinons ci-après différents modèles pour fournir des services multiples aux clients. Ceux-ci vont d'un consortium de fournisseurs de services qui travaillent ensemble pour un but commun à un modèle d'intégration ou un lieu commun regroupant différents intervenants en passant par un centre financé et géré par le gouvernement. Certains fournissent des services en droit de la famille et d'autres visent différents secteurs

du droit. Tous envisagent la mise en place de partenariats et la collaboration entre fournisseurs de services à différents degrés. Nous croyons que tous ces modèles pourraient être utilisés dans le domaine du droit de la famille, selon le cas, compte tenu du financement disponible, du lieu géographique et d'autres facteurs. Pour être efficaces, ils doivent aussi être mis en place de manière systématique plutôt qu'*ad hoc* et liés à d'autres parties du système.

1. Un consortium de fournisseurs de service

Un modèle de consortium envisage un groupe d'organismes locaux juridiques et non juridiques et des organismes provinciaux qui travaillent ensemble à la mise sur pied d'un système de prestation de services cohérent pour les clients. Ce modèle ne suppose pas un lieu commun réel pour la prestation des services; ces derniers sont plutôt coordonnés à un point central d'information pour les renseignements d'évaluation et les activités d'aiguillage. La région d'Ottawa pilote actuellement ce modèle⁴³¹, avec l'aide financière de la Fondation du droit de l'Ontario. Plus de 30 organismes travaillent ensemble, avec Services juridiques communautaires du Sud d'Ottawa comme chef de file. Le but de ce consortium est de fournir des services juridiques et non juridiques intégrés aux minorités linguistiques d'Ottawa. Les objectifs comprennent ce qui suit :

[traduction]

Bâtir au sein du secteur des services sociaux et de la santé communautaire la capacité de cerner les problèmes juridiques, de fournir l'information juridique de base et d'orienter promptement les personnes qui ne parlent ni anglais ni français ainsi que celles qui ont des difficultés importantes à communiquer en raison d'une déficience sensorielle ou d'un trouble de la parole ou du langage

et [traduction] « promouvoir la collaboration parmi les services juridiques et les organismes de services sociaux et de santé communautaire⁴³² ».

Un modèle de consortium est fondé sur la présence de plusieurs organismes dans la collectivité qui ont la capacité de fournir une variété de services. C'est le moins coûteux des modèles. Le budget soumis pour le projet d'Ottawa se situait autour de 280 000 \$ par année⁴³³.

2. Différents fournisseurs de services sous un seul toit : centres de justice familiale

Les centres de justice familiale sont nés à San Diego, en Californie, en 2002, en réponse aux besoins des victimes de violence familiale. Même s'il y avait déjà de nombreux organismes et services qui répondaient aux cas de violence familiale à San Diego, il était dans les faits extrêmement difficile pour les victimes traumatisées de naviguer dans ces services⁴³⁴. Des défenseurs de l'intérêt communautaire et des fournisseurs de services ont eu l'idée de regrouper les services de justice criminelle ou civile et les fournisseurs de services sociaux dans un centre à guichet unique où les victimes de violence familiale pourraient être « entourées » de services⁴³⁵. Le San Diego Family Justice Center a ouvert en octobre 2002 et abrite l'unité contre la violence familiale du service de police, celle du procureur de la ville et du personnel provenant d'environ 20 autres organismes communautaires sans but lucratif⁴³⁶. Aujourd'hui, ces services comprennent entre autres des conseils juridiques, des services-conseils, de la nourriture, des vêtements, du soutien spirituel et de l'aide médicale⁴³⁷.

Il existe à l'heure actuelle trois centres de justice familiale au Canada, tous en Ontario : à Kitchener (Family Violence Project of Waterloo Region)⁴³⁸, à Oshawa (Durham Region's Intimate-Relationship Violence Empowerment Network – DRIVEN)⁴³⁹ et à Brampton (Safe Centre of Peel: Collaborative Assistance for Victims of Abuse and Violence)⁴⁴⁰. Ces centres peuvent offrir différents services, ainsi que des services en commun. Par exemple, le centre de Kitchener offre de l'aide médicale aux victimes d'agression sexuelle et de violence familiale. Il y a plusieurs organismes sur place à DRIVEN, dont la Société d'aide à l'enfance de Durham. Le centre de Peel offre des services d'immigration et de transport.

Les centres de justice familiale individuels ont différentes structures de gouvernance : il y a le modèle du centre dont la planification et la mise en œuvre des services est dirigée par un organisme gouvernemental, le centre qui devient un service de la ville financé directement par le gouvernement et l'organisme sans but lucratif géré par un conseil d'administration indépendant, qui est le modèle le plus couramment choisi⁴⁴¹. Certains centres de justice familiale tentent d'offrir des services complets dans un lieu physique tandis que d'autres fonctionnent sous forme de « service général », effectuant une fonction de triage et orientant les clients vers des services distincts situés sur place ou ailleurs.

Un exemple de ce type de centre, le Peel Family Justice Centre, a ouvert en octobre 2011 après une campagne de financement menée par Catholic Family Services Peel-Dufferin (CFSPD). CFSPD s'intéressait au modèle de centre de justice familiale et a commencé à solliciter des fonds pour construire un bâtiment qui abriterait à la fois son siège social et un centre de justice familiale. Au printemps 2010, le gouvernement fédéral s'est engagé à verser 2,2 millions de dollars provenant du Fonds de stimulation de l'infrastructure pour financer le projet de construction. Le projet a également reçu l'appui financier du gouvernement de l'Ontario (1 000 000 \$), de la municipalité régionale de Peel (prêt sans intérêts de 500 000 \$) et d'une campagne de financement privé (1 000 000 \$)⁴⁴².

Dans le modèle de centre de justice familiale, chaque fournisseur fournit des services dans le cadre de ses propres budgets. Le centre offre un lieu de prestation des services. De plus, la vision et la planification stratégique ont permis une plus grande intégration de ces services et l'utilisation d'outils et de processus communs.

Shelina Jeshani, l'ancienne directrice de programmes responsable du soutien à la planification et à la construction pour le centre de justice familiale, a dirigé un comité de planification regroupant CFSPD et 15 autres fournisseurs de services⁴⁴³. Elle a précisé à la CDO que le centre de justice familiale à Peel ne constituait pas simplement un regroupement de fournisseurs de services, mais un modèle de services intégrés. Cela signifie qu'il y a des politiques et des protocoles communs auxquels adhère chaque fournisseur de service. Tous les fournisseurs de services emploient un outil d'admission et de triage commun et utilisent le même outil d'évaluation des risques.

Dans le modèle de centre de justice familiale, chaque fournisseur fournit des services dans le cadre de ses propres budgets. Le centre offre un lieu de prestation des services. De plus, la vision et la planification stratégique ont permis une plus grande intégration de ces services et l'utilisation d'outils et de processus communs.

3. Centres financés par le gouvernement

Un réseau de centre de relations familiales a été lancé par le gouvernement australien en 2005 comme élément central d'un ensemble de réformes en droit de la famille élaborées en réponse au rapport du comité permanent de la Chambre des représentants intitulé *Every Picture Tells a Story*⁴⁴⁴. Les réformes du droit de la famille visaient à amener un « changement culturel » dans la gestion de la séparation parentale [traduction] « en s'éloignant du litige pour aller vers la collaboration en matière de rôle parental⁴⁴⁵ ».

Les centres de relations familiales fournissent un point d'entrée unique dans le système de droit de la famille à l'extérieur des tribunaux et visent à donner du soutien aux personnes qui vivent des relations difficiles ou en évolution, ainsi qu'aux parents qui se séparent. Ils offrent de l'information, une évaluation de cas, un triage, une orientation, des conseils pratiques et une aide aux parents qui se séparent et préparent une entente parentale. Les services de règlement des différends sont disponibles sur place, ainsi que des services d'orientation vers d'autres services de médiation, services-conseils ou services spécialisés. Ces services peuvent être offerts sous trois formes : dans un centre de relations familiales (il y en a 65 dans tout le pays), au téléphone ou par le truchement d'une base documentaire en ligne offrant renseignements et soutien à ceux qui ne peuvent avoir accès à un centre de relations familiales⁴⁴⁶.

Dans son budget de 2005-2006, le gouvernement australien a alloué 188,5 millions \$ A sur quatre ans à l'établissement des centres de relations familiales⁴⁴⁷. Le ministère de la Famille, du Logement, des Services communautaires et des Affaires autochtones, responsable de l'administration du programme, impartit la gestion des centres de relations familiales à des fournisseurs de services sans but lucratif de la communauté, comme le

fait le gouvernement de l'Ontario pour le Programme des agents de soutien dans le contexte de la cour de la famille et d'autres programmes en droit de la famille. Les centres de relations familiales emploient une variété de modèles de prestation de services selon leur gestionnaire et leur situation géographique. Par exemple, certains centres de relations familiales ont été fondés pour fournir des services de proximité aux Autochtones. Ces centres engagent des conseillers pour les aider dans la prestation de services. Cependant, cela peut apparemment être un défi de trouver le personnel ayant les bonnes qualifications⁴⁴⁸.

Une des principales fonctions des centres de relations familiales est d'aider les parents qui se séparent à conclure une entente parentale par l'entremise d'un processus de règlement des différends familiaux⁴⁴⁹. D'après la loi australienne, les parties doivent régler leur différend avant de pouvoir demander au tribunal une ordonnance parentale. Avant d'entreprendre le processus de règlement des différends, les parents doivent passer par un processus d'admission et d'évaluation.

Les centres de relations familiales offrent également de l'information, des programmes de formation, des conseils et des services d'orientation⁴⁵⁰. Ils visent à conclure des accords de collaboration avec des fournisseurs de services, y compris des fournisseurs de services juridiques ainsi que des organismes communautaires. Les centres de relations familiales partagent souvent leurs locaux avec d'autres services comme le programme Post Separation Cooperative Parenting (PSCP) établi en octobre 2008⁴⁵¹. Il est prévu que les centres de relations familiales reçoivent des cas qui lui sont envoyés par la Child Support Agency et qu'il y aura des liens avec des spécialistes du soutien du revenu pour déterminer comment les ententes parentales influenceront sur les droits à Centrelink. En conséquence de cet accent sur la collaboration et l'orientation, les centres de relations familiales ont été comparés à des [traduction] « centres de contrôle de la circulation aérienne »⁴⁵².

À l'origine, les centres de relations familiales ne fournissaient pas de services juridiques directement parce qu'ils visaient à mettre l'accent sur le rôle parental après la séparation comme étant une relation plutôt qu'un problème juridique. Ils incitaient plutôt leurs clients à rechercher des conseils juridiques et les aiguillaient au besoin. C'est encore largement le cas. Les centres de relations familiales sont encouragés à forger des liens avec les fournisseurs de services juridiques. Cependant, l'évaluation du programme de centres de relations familiales effectuée en 2009 par l'Australian Institute of Family Studies (AIFS) a mis au jour un important chevauchement entre l'utilisation des services de règlement des différends familiaux et des services juridiques⁴⁵³. Elle indiquait également que, au moins selon les avocats en droit de la famille, les centres de relations familiales n'étaient pas bien intégrés au système de droit de la famille. En juin 2009, le ministre du Procureur général a modifié sa politique et lancé le FRC Legal Assistance Partnerships Program pour permettre la prestation de services juridiques dans le cadre du modèle des centres de relations familiales. Le protocole élaboré laisse les centres de relations familiales décider individuellement du rôle que les services juridiques joueront. Cependant, selon un bulletin de l'AIFS, les services peuvent comprendre des séances d'information juridique pour les parents, des conseils juridiques, de l'aide à la préparation d'ententes parentales et d'ordonnances sur consentement, des règlements de différends familiaux avec l'aide d'un avocat, de la formation et du mentorat⁴⁵⁴.

4. Centres financés et gérés par le gouvernement : centres d'accès à la justice en Colombie-Britannique

En 2005, le Groupe de travail sur la réforme du droit de la famille de la Colombie-Britannique a publié un rapport recommandant la création de points centraux d'information sur le droit de la famille pour les gens qui entrent dans le système de droit de la famille⁴⁵⁵. Ces points centraux s'appuieraient sur le modèle de centre de justice familiale qui existe depuis 1992. Ils serviraient de points d'entrée clairs dans le système et fourniraient information, évaluation et aiguillage. De plus, ils seraient situés à différents endroits, notamment, mais pas exclusivement, dans les palais de justice; et les services seraient aussi disponibles par téléphone et par Internet.

Les centres de relations familiales [du gouvernement australien] fournissent un point d'entrée unique dans le système de droit de la famille à l'extérieur des tribunaux et visent à donner du soutien aux personnes qui vivent des relations difficiles ou en évolution, ainsi qu'aux parents qui se séparent.

L'accent a été mis sur des services juridiques et non juridiques intégrés. Les points centraux d'information en justice familiale aiguilleraient les clients vers d'autres fournisseurs de services communautaires comme les employés des maisons de transition et des services d'aide aux victimes⁴⁵⁶. Les ressources devraient passer du litige et des tribunaux aux étapes initiales du processus où un règlement consensuel des différends serait la norme (le litige restant une option au besoin). La gouvernance serait locale⁴⁵⁷.

On a accordé une attention particulière aux besoins des collectivités autochtones, à la fois en assurant un accès aux services aux communautés dans les réserves éloignées et en faisant preuve de respect envers les normes culturelles comme le rôle de la famille élargie lorsque des parents se séparent⁴⁵⁸. On a aussi déterminé que les immigrantes avaient besoin de services adaptés aux particularités culturelles⁴⁵⁹.

Selon le New Justice System Report, en avril 2007, le ministère du Procureur général et la Legal Services Society (LSS) ont créé en partenariat un nouveau centre de services de justice familiale à Nanaimo, en Colombie-Britannique, et le financent. Le nouveau centre était situé dans le centre de justice familial existant, mais le ministère du Procureur général et la LSS y offrait des services élargis⁴⁶⁰. Le ministère du Procureur général a mis au point un service étendu d'évaluation et d'aiguillage comprenant un processus d'évaluation des besoins couvrant cinq domaines clés (la violence familiale, la santé mentale et l'abus de substances, les dettes ou les questions financières et la protection de l'enfance). La LSS a mis en place une salle de ressources avec du personnel et a élargi ses services de conseils juridiques existants. Les relations communautaires avec des organismes comme le Nanaimo Violence against Women in Relationships Committee ont été renforcées. En 2007, le centre de services de justice familiale de Nanaimo offrait une vaste gamme de services de justice familiale comprenant le triage et l'évaluation, des conseils et des cours d'évaluation, le règlement des différends, l'admission à l'aide juridique, des conseils juridiques, de l'aide relativement aux pensions alimentaires pour enfants et de l'information juridique et des ressources⁴⁶¹. Selon une évaluation effectuée en 2008, le centre de services de justice familiale de Nanaimo était un succès⁴⁶².

Les points centraux d'information en justice familiale [de la Colombie-Britannique] aiguilleraient les clients vers d'autres fournisseurs de services communautaires comme les employés des maisons de transition et des services d'aide aux victimes. Les ressources devraient passer du litige et des tribunaux aux étapes initiales du processus où un règlement consensuel des différends serait la norme ...

En juin 2007, Legal Services Society de la Colombie-Britannique a produit un document de planification détaillée qui a établi une vision des services et une conception des programmes en vue d'un modèle civil de point central, couvrant à la fois des problèmes en droit de la famille et d'autres types de problèmes⁴⁶³. En octobre 2008, le centre de services de justice familiale de Nanaimo a été rétabli en tant que Centre d'accès à la justice de Nanaimo. Un autre centre d'accès à la justice a ouvert ses portes en juillet 2010 dans les locaux du palais de justice de Vancouver, et il a été annoncé en septembre 2012 qu'un troisième centre ouvrirait à Victoria à la mi-2013⁴⁶⁴.

Dans son étude sur les parties non représentées mentionnée précédemment, Julie Macfarlane a inclus des parties non représentées en Colombie-Britannique qui avaient utilisé les centres de services de justice familiale et qui les ont décrits comme étant [traduction] « essentiellement des centres sans rendez-vous pour des personnes sans avocats. Le personnel circule et les guide pendant qu'ils travaillent sur leur affaire à l'ordinateur »⁴⁶⁵. Julie Macfarlane est citée pour avoir dit [traduction] « Cela semble peu, mais cela fait en réalité une grande différence...C'est le genre de soutien dont les gens ont besoin. »

Nous suggérons que même si certains des exemples ci-dessus de points d'accès complets ou multidisciplinaires sont plus limités dans leur couverture (aux femmes victimes de violence familiale ou pour ce qui est des questions parentales, par exemple) que ce que comprend notre vision pour l'Ontario ou, à l'heure actuelle du moins, n'est pas réaliste sur le plan financier, ils illustrent la gamme de formes que peuvent prendre des services multidisciplinaires et multifonctionnels.

IV. UNE APPROCHE GLOBALE DE L'ACCÈS À LA JUSTICE FAMILIALE : CENTRES OU SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES ET MULTIFONCTIONNELS

A. Approche

Le gouvernement de l'Ontario a relevé le défi d'établir de meilleurs partenariats parmi les fournisseurs de services. Nombreux sont les fournisseurs de services publics qui proviennent du secteur sans but lucratif, et le gouvernement cherche des moyens pour renforcer ses liens avec ce secteur. En 2010, le gouvernement de l'Ontario a inauguré le Projet de partenariat, sous la direction du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration et de la Fondation Trillium. Le rapport daté de 2011 décrit la « conversation entre le secteur sans but lucratif et le gouvernement de l'Ontario »⁴⁶⁶. La conversation portait sur ce qui suit :

- les façons d'améliorer la collaboration entre le gouvernement et les organismes sans but lucratif;
- les cadres stratégiques et législatifs qui rendent le secteur sans but lucratif plus efficace;
- les mécanismes et les nouvelles démarches de financement qui donneraient aux organismes sans but lucratif une plus grande sécurité et une plus grande marge de manœuvre financières;
- des méthodes plus efficaces de coordonner les politiques, les recherches, les communications et les pratiques⁴⁶⁷.

Le rapport sur le Projet de partenariat contient les recommandations suivantes :

- Favoriser une culture de respect et de reconnaissance au sein du gouvernement et du public en nommant un ministre responsable du secteur sans but lucratif qui serait tenu de lui rendre des comptes et de produire un rapport annuel sur l'état du secteur et les progrès réalisés pour renforcer sa relation avec le gouvernement.
- Encourager la coordination et la collaboration en fournissant au secteur sans but lucratif un point de contact identifiable, central et faisant autorité au sein du gouvernement.
- Renforcer les capacités du secteur en améliorant les communications avec celui-ci, en créant des possibilités de collaboration accrue pour l'élaboration des politiques ainsi que pour la surveillance législative, en collaborant avec le secteur pour créer de nouvelles démarches de financement ainsi que des mesures du rendement adéquates et en investissant dans des projets qui appuient la coopération au sein du secteur, les communications coordonnées et les réseaux.
- S'appuyer sur la technologie pour éliminer le cloisonnement administratif, augmenter la transparence et échanger de l'information.
- Investir dans l'innovation sociale⁴⁶⁸.

En mars 2011, le gouvernement a annoncé la création du Groupe consultatif du Projet de partenariat et du Bureau du Projet de partenariat⁴⁶⁹.

La Fondation Trillium a démontré un vif intérêt envers l'établissement de partenariats de collaboration pour contribuer à renforcer les capacités au sein du secteur sans but lucratif. Le programme de subventions de la Fondation Trillium appuie les efforts de collaboration grâce à des subventions flexibles et pluriannuelles. Au cours des dernières années, 16 % de toutes les subventions ont été octroyées à des initiatives de collaboration⁴⁷⁰. À titre d'exemple, dans le cadre de son Fonds pour l'avenir, elle a financé le secteur de l'environnement en renforçant les capacités grâce à l'établissement de partenariats entre des petits groupes et des organismes plus importants⁴⁷¹.

Le gouvernement de l'Ontario a relevé le défi d'établir de meilleurs partenariats parmi les fournisseurs de services. Nombreux sont les fournisseurs de services publics qui proviennent du secteur sans but lucratif, et le gouvernement cherche des moyens pour renforcer ses liens avec ce secteur.

Certains des modèles décrits dans la section précédente représentent bien le type d'efforts préconisés par le rapport Drummond⁴⁷², le gouvernement de l'Ontario et la Fondation Trillium en matière de partenariats. Une grande part des dépenses nécessaires à la création d'un centre multidisciplinaire sont déjà engagées. Par exemple, dans le cadre du modèle de consortium, il faudrait prévoir certains coûts supplémentaires pour coordonner la prestation des services déjà offerts. Sans augmenter de façon significative le coût de prestation de ces services, cela permettrait d'accroître l'importance de la coordination. Le principe de réalisation progressive favorise l'établissement d'un objectif à long terme, la prise de mesures visant l'atteinte de cet objectif, la détermination des lacunes persistantes et la manière de les combler. Cette approche pourrait servir à la création de centres.

Il est possible que l'approche reposant sur un consortium fonctionne bien dans les centres urbains où se trouvent une forte population et de nombreux fournisseurs de services. Dans d'autres régions de la province, le gouvernement devra peut-être offrir directement les services en créant des centres ou en utilisant la technologie pour établir des « centres virtuels », puisqu'il y a peu de fournisseurs de services à l'échelle locale. L'utilisation de moyens technologiques de plus en plus sophistiqués rend la chose plus réalisable que par le passé, en fonction des besoins⁴⁷³. Au fil du temps, l'accès à Internet s'améliorera dans toutes les régions. Cependant, l'utilisation de la technologie ne sera pas optimale tant que l'ensemble des régions de la province n'aura pas de connexion Internet à large bande ou d'autres moyens d'accès. Dans cette optique, une mesure provisoire pourrait consister à utiliser les services sans fil afin d'offrir une aide régulière en personne, tout en incluant l'accès à des ressources virtuelles.

Comme il a été mentionné précédemment, le fait que la pratique du droit de la famille demeure essentiellement un domaine privé constitue un défi pour la création de centres multidisciplinaires. Dans le cadre du modèle de consortium, les services juridiques sont prodigués par une clinique juridique communautaire, tandis que dans les centres de justice familiale, ils sont offerts par Aide juridique Ontario. Un centre multidisciplinaire exploité comme point d'entrée dans le système de justice familiale devra trouver une façon d'offrir l'aide et les conseils juridiques généralement donnés par un avocat à l'intention des personnes qui n'ont pas les moyens de payer des services juridiques, mais qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique. Il est aussi possible d'établir des liens entre les avocats de pratique privée et les centres. Cela sera plus réalisable si les intervenants du système de justice commencent à apporter les changements indiqués dans la partie deux en ce qui concerne l'amélioration de l'accès aux services juridiques. Par exemple, au sein d'un centre multidisciplinaire, il pourrait y avoir un avocat travaillant sous contrat qui offrirait des conseils sommaires et d'autres services à portée limitée aux clients, ainsi que des étudiants et éventuellement des parajuristes, sous la direction d'un avocat. Si Aide juridique Ontario offrait des services à un plus grand bassin de personnes, il jouerait alors un rôle plus important dans l'élaboration et la prestation du volet des services juridiques d'un centre multidisciplinaire.

Une grande part des dépenses nécessaires à la création d'un centre multidisciplinaire sont déjà engagées ... Le principe de réalisation progressive favorise l'établissement d'un objectif à long terme, la prise de mesures visant l'atteinte de cet objectif, la détermination des lacunes persistantes et la manière de les combler. Cette approche pourrait servir à la création de centres

B. Aspects à prendre en considération lors de la mise en place des centres multidisciplinaires et multifonctionnels

1. Quels sont les défis?

La plus grande préoccupation exprimée au sujet de l'établissement de ces centres est probablement liée au coût potentiel de leur mise en place. Dans le rapport préliminaire, nous reconnaissons que l'établissement de ces centres peut sembler ambitieux en raison du contexte économique actuel. Les commentaires reçus semblent confirmer cette impression. Par exemple, le ministère du Procureur général a souligné la nécessité de consacrer des ressources considérables, notamment les coûts liés aux installations, et l'Advocates' Society a déclaré qu'il serait plus utile d'affecter les fonds à l'amélioration des mesures de soutien existantes. Toutefois, comme nous l'avons indiqué plus haut, il

existe divers modèles de prestation intégrée des services dont certains n'exigent pas un investissement important en matière de fonds publics ou d'infrastructures.

Outre la préoccupation au sujet des coûts, plusieurs défis pratiques et logistiques pourraient découler de l'intégration des services offerts par des professionnels et des organismes différents⁴⁷⁴.

Plusieurs professionnels travaillant ensemble au sein d'une équipe peuvent avoir des obligations professionnelles établies par leur propre organisme de réglementation. Les avocats sont en mesure d'offrir des services conjointement avec d'autres professionnels. Cette option est néanmoins limitée de nos jours en raison des règles que doivent respecter les avocats lorsqu'ils établissent un partenariat avec d'autres professionnels pour protéger les utilisateurs des services juridiques. Ces règles revêtent une importance particulière en ce qui concerne nos recommandations à long terme à propos des centres multidisciplinaires.

La règle 6.10 du Code de déontologie du Barreau du Haut-Canada indique ce qui suit : « L'avocat qui exerce dans un cabinet multidisciplinaire fait en sorte que ses associés et les professionnels salariés non titulaires de permis se conforment au présent code et à tous les principes de déontologie qu'il doit respecter dans l'exercice de ses obligations professionnelles⁴⁷⁵. » Les cabinets multidisciplinaires sont régis par le *Règlement administratif n° 7* du Barreau du Haut-Canada. Ce règlement prévoit notamment qu'un « titulaire de permis » (en vertu de la *Loi sur le Barreau*) peut offrir à sa clientèle les services d'une personne « qui exerce une profession ou un métier qui sert les intérêts des activités autorisées » et que, pour ce faire, il peut former une société en nom collectif ou une association sans personnalité morale, à condition que l'entité satisfasse à certaines conditions. Les conditions comportent ce qui suit : que l'autre professionnel respecte les règles du Barreau et que le titulaire de permis possède le « contrôle effectif »; que le titulaire de permis est responsable de garantir que l'autre professionnel exerce sa profession avec un « niveau approprié d'habiletés, de jugement et de compétences » et qu'il se conforme aux règles du Barreau; que le titulaire de permis a une couverture d'assurance responsabilité civile professionnelle pour le professionnel équivalente à celle du titulaire de permis⁴⁷⁶. Nos recommandations ne sont pas élaborées à l'intention des cabinets privés; néanmoins, ces règles peuvent avoir une incidence sur la capacité à établir des centres multidisciplinaires de sorte qu'il y règne une véritable collaboration.

Les autres professionnels ont leurs propres règles. À titre d'exemple, il existe différentes obligations professionnelles en ce qui a trait à la confidentialité et au devoir de rendre compte. Les avocats en Ontario ont l'obligation de préserver la confidentialité de la clientèle en vertu de la Règle 2.03 du Code de déontologie qui doit respecter les exigences de la loi. Dans le cadre de l'article 72 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, certains professionnels travaillant dans un centre multidisciplinaire pour la famille peuvent devoir déclarer toute violence physique ou sexuelle présumée à l'endroit d'enfants⁴⁷⁷. Les avocats sont toutefois dispensés de cette exigence qui ne porte pas atteinte au secret professionnel liant un avocat à son client⁴⁷⁸. Cette inquiétude en ce qui concerne la confidentialité est particulièrement vive pour les victimes de violence familiale. Dans le cadre de sa réponse au rapport préliminaire, Luke's Place appuyait la création de centres multidisciplinaires, mais a prévenu que de nombreuses femmes victimes de violence étaient inquiètes quant au respect de la confidentialité de leurs renseignements.

Brenda Jacobs et Lesley Jacobs abordent d'autres facteurs qui évoquent l'existence d'un « choc des cultures » entre les professions qui peuvent participer à la résolution des problèmes découlant de l'éclatement familial. Julie Macfarlane indique qu'il y a des défis à relever pour déterminer les questions de contrôle et les paramètres des rôles, de même que des différences entre les pratiques au chapitre de la méthodologie et de la philosophie. Elle fait observer ce qui suit : [traduction] « chaque profession a

tendance à accorder une valeur plus grande à sa propre expertise qu'à celle des autres⁴⁷⁹ ». Les intervenants des professions axées sur la relation d'aide peuvent considérer les avocats comme étant trop conflictuels et sceptiques quant au jugement des autres. Certains craignent que les avocats attisent les conflits. Les professionnels peuvent aussi avoir des notions préconçues de la nature et de la valeur du travail effectué par d'autres professionnels. De plus, le point de vue sur la conclusion appropriée peut être dicté par la perspective du professionnel. Par exemple, un travailleur social peut comprendre le comportement et les souvenirs contradictoires d'un client qui le consulte différemment d'un avocat dont les conseils peuvent varier en fonction des faits fournis par le client. Ce dernier point pourrait s'avérer un avantage dans la prestation de services multidisciplinaires si les professionnels sont ouverts à l'idée d'apprendre des autres.

2. Relever les défis qui se posent

Bien que le coût soit une considération très importante, on doit également tenir compte du coût direct et indirect très élevé associé à l'exploitation d'un système de justice familiale déroutant qui se fonde principalement sur des services que de nombreuses personnes n'ont pas les moyens de payer. Les parties non représentées, y compris en droit de la famille, doivent non seulement subir les conséquences de leur tentative pour naviguer dans un système complexe, mais ils en font aussi payer le prix à la partie adverse, aux avocats qui représentent celle-ci ainsi qu'aux juges. Même si le renforcement des services relatifs aux tribunaux était une bonne idée, cela ne permettra pas de régler certains des problèmes recensés et mentionnés dans le présent rapport qui surviennent du fait que le tribunal est le principal point d'entrée au sein du système de justice familiale. Parmi les problèmes soulevés se trouvent la nécessité de faire valoir d'autres approches d'accès facile afin de résoudre les différends familiaux, la reconnaissance que les problèmes familiaux ont souvent des corrélations étroites avec d'autres types de problèmes qui ont entraîné des problèmes juridiques ou renforcé ceux-ci et l'importance de tenir compte de la diversité démographique croissante en Ontario.

Dans l'optique qu'il est possible de créer des centres multidisciplinaires de différentes façons avec la participation d'un certain nombre d'intervenants, il est important de s'assurer que les centres offrent constamment des services de qualité supérieure.

Il est possible de surmonter les défis sur le plan de la logistique. Lorsque Catholic Family Services a mis en place le centre de justice familiale de Peel, il a fallu résoudre ces problèmes. Cela comprenait un exercice d'établissement de la vision et un processus de planification stratégique incluant tous les organismes du partenariat sur une période d'un an et demi. Cette démarche a débouché sur l'élaboration d'un cadre de référence et d'un processus de résolution des conflits. Nous ne prétendons pas que ce processus sera facile. Lorsque nous avons parlé avec Shelina Jeshani, elle a mentionné que le centre vivait quelques difficultés liées à la confidentialité et que, au moment où elle a quitté l'organisme, celui-ci peaufinait toujours le processus⁴⁸⁰.

3. Assurance de la qualité

Dans l'optique qu'il est possible de créer des centres multidisciplinaires de différentes façons avec la participation d'un certain nombre d'intervenants, il est important de s'assurer que les centres offrent constamment des services de qualité supérieure. Une fonction de surveillance est importante. Dans le secteur des services sociaux, Services à la famille – Ontario offre du soutien aux organismes de services à la famille dans l'ensemble de la province. Ce soutien inclut plusieurs services aux organismes membres, notamment en ce qui concerne les conseils et l'agrément⁴⁸¹.

En ce qui concerne l'agrément, Services à la famille – Ontario administre le Programme canadien d'agrément des services à la famille. Celui-ci [traduction] « est conçu pour offrir une évaluation de la qualité des services offerts aux familles et aux personnes par l'entremise du secteur sans but lucratif⁴⁸² ». Il fait la promotion de l'assurance de la qualité parmi les organismes offrant des services aux familles en faisant une évaluation de la gouvernance et de l'administration d'un fournisseur de services, ainsi qu'une évaluation du nombre de programmes offerts. Le site Web présente un processus

d'agrément détaillé et souligne que les normes d'agrément sont régulièrement mises à jour, que les examinateurs des demandes d'agrément sont triés sur le volet et que les politiques et les procédures de formation sont pertinentes et actuelles. Étant donné que l'élément central de notre gamme complète de services demeurera le « droit de la famille », il sera important d'élaborer un type d'évaluation qui examine la qualité des services juridiques et la mesure dans laquelle ceux-ci ont été intégrés à la prestation d'autres services pertinents et formes d'assistance.

4. Rattacher les centres au reste du système

Aux points d'entrée, il est essentiel de définir la nature des problèmes juridiques et connexes d'une personne ainsi que l'éventail des recours possibles. Comme d'autres, nous utilisons le terme « triage » pour décrire cette fonction.

Bien que l'ensemble des intervenants du système de justice familiale ait souligné l'importance d'une intervention rapide dans les questions relevant du droit de la famille ainsi que la valeur des services de règlement extrajudiciaire, il est important de souligner que, dans certains cas, les tribunaux constitueront le lieu le plus approprié pour régler un différend. En outre, à titre de mécanisme de dernier recours, les tribunaux jouent un rôle important dans le cadre d'autres formes de règlement des différends, car de nombreuses personnes pourraient ne pas être disposées à régler leurs différends à l'extérieur du tribunal si l'autre partie n'avait pas la possibilité de présenter sa cause au tribunal. Il est important de maintenir le dialogue qui peut favoriser une transition sans heurt. Par exemple, Aide juridique Ontario exploite un centre de services en droit de la famille à proximité de la Cour de justice de l'Ontario (47, avenue Sheppard) et de la South Asian Legal Clinic of Ontario (SALCO). « Bien que fonctionnant indépendamment l'un de l'autre, la clinique et le centre sont des éléments du guichet unique pour les clients qui cherchent des renseignements, du soutien et des services juridiques au cœur de toutes les affaires en droit de la famille relevant des tribunaux de la région du grand Toronto⁴⁸³. » Comme nous l'avons décrit plus haut, le centre de services en droit de la famille offre des services allant de la prestation de conseils sommaires à une représentation juridique complète. Le personnel du centre de services en droit de la famille a tissé des liens étroits avec le tribunal et il établit un lien direct avec celui-ci lorsqu'une intervention judiciaire d'urgence est requise, par exemple dans un cas de violence familiale où il faut obtenir une ordonnance de non-communication.

Il est ... important que ces « points d'entrée » soient perçus comme une passerelle menant au recours approprié et non comme un obstacle lorsque le recours approprié est l'intervention du tribunal. Ces points d'entrée doivent donc être considérés comme étant intégrés au système de justice familiale et non comme étant exploités à l'extérieur de celui-ci.

Il est donc important que ces « points d'entrée » soient perçus comme une passerelle menant au recours approprié et non comme un obstacle lorsque le recours approprié est l'intervention du tribunal. Ces points d'entrée doivent donc être considérés comme étant intégrés au système de justice familiale et non comme étant exploités à l'extérieur de celui-ci. Ils devraient être perçus comme faisant partie intégrante d'un système plus vaste de services à la famille qui comprend les centres communautaires, les maisons de refuge pour femmes et d'autres services destinés aux Autochtones, aux collectivités ethnoculturelles et aux personnes handicapées, ainsi que les tribunaux. Les autres services devraient considérer les centres comme le lieu le plus efficace où envoyer les clients qui se présentent tout d'abord à eux, en tenant compte de la manière dont les centres fonctionnent.

C. Respecter les critères de référence

De nombreux défis s'ajouteront à ceux mentionnés plus haut dont nous devons tenir compte, mais nous croyons qu'aucun défi n'est insurmontable. Nous conseillons vivement aux principaux intervenants du système de justice familiale de suivre l'exemple établi par les intervenants du système de soins de santé et d'élaborer un cadre pour la création de points d'entrée ou d'accès multidisciplinaires et multifonctionnels dans le système de justice familiale qui tireront parti le plus possible des ressources existantes et des services déjà offerts aux différents groupes en Ontario.

La province pourra établir un ou des projets pilotes dès qu'un modèle et un plan de mise en œuvre auront été élaborés. Il serait peut-être plus utile d'établir deux projets

pilotes différents dans des régions diverses de la province. La pleine participation au processus peut prendre jusqu'à deux ans, comme ce fut le cas pour le modèle du secteur des soins de santé. Néanmoins, ce processus peut entraîner la transformation de certains aspects cruciaux du système de justice familiale.

La prestation de services juridiques est au cœur des services complets que nous proposons. Les autres services s'ajoutent aux services juridiques. Dans cette optique, contrairement à certains des exemples mentionnés plus haut, les services juridiques ne sont pas complémentaires aux autres services. Un éventail de services peut être regroupé en un même endroit, comme c'est le cas dans les centres de justice familiale aux États-Unis⁴⁸⁴, ou encore, les services juridiques et certains autres services utilisés plus souvent peuvent être offerts en un seul endroit tout en donnant un accès facile aux autres services qui sont requis par un nombre moins élevé de personnes ou qu'il est préférable d'offrir ailleurs. Le modèle peut se fonder davantage sur la collaboration que sur une seule entité offrant des services (avec l'accès à d'autres services plus spécialisés, au besoin), comme c'est le cas du projet Communiquer. Les personnes auraient accès à un intervenant qui pourrait donner des renseignements, offrir des services d'aiguillage (en tirant profit des autres expertises disponibles, selon le cas) et, au besoin, surveiller la prestation des autres services.

Bien que les efforts ponctuels pour améliorer l'accès au système de droit de la famille puissent avoir une incidence positive, il est essentiel qu'ils contribuent à une forme cohérente d'accès à la justice familiale [et] que l'accès soit utile aux personnes dont la situation financière ne leur permet pas de retenir les services d'un avocat ou qui ne peuvent pas facilement s'adapter au système dominant en raison de leur expérience de vie.

Les services seraient offerts à toutes les personnes aux prises avec des problèmes familiaux qui ont besoin d'une aide juridique (et probablement aussi d'un autre ordre). Ce modèle se distinguerait donc de ceux qui sont déjà en place et qui visent tout spécialement les femmes victimes de violence familiale, même si, dans le cadre de ce modèle, on offrirait des services spécialisés ou on s'assurerait que les victimes de violence familiale aient accès à ces services dans un endroit plus approprié au besoin (p. ex. un centre communautaire ou un centre de justice familiale). Le modèle qui se rapproche probablement le plus de ceux décrits plus haut est celui des centres d'accès à la justice de la Colombie-Britannique, même si nous ne suggérons pas que le modèle offre des services pour toutes les affaires au civil⁴⁸⁵. Des services culturellement adaptés seraient offerts directement au centre ou faciles d'accès sur demande. Il en irait de même pour l'aide aux personnes ayant des difficultés de langage ou de littératie. Un élément clé de tous ces centres est que les services seraient offerts d'une manière qui tient compte des besoins des clients afin que ceux-ci puissent parvenir à un règlement, que ce soit à l'étape de la consultation dans les centres ou au sein de l'appareil judiciaire auquel les centres sont reliés.

Bien que les efforts ponctuels pour améliorer l'accès au système de droit de la famille puissent avoir une incidence positive, il est essentiel qu'ils contribuent à une forme cohérente d'accès à la justice familiale. Il est également important que l'accès soit utile aux personnes dont la situation financière ne leur permet pas de retenir les services d'un avocat ou qui ne peuvent pas facilement s'adapter au système dominant en raison de leur expérience de vie. Comme il est possible pour une personne d'avoir « trop de choix », elle peut aussi avoir accès à trop de renseignements sans savoir comment déterminer la pertinence de ceux-ci par rapport à sa situation personnelle. La reconnaissance de la valeur des étudiants en droit et des intermédiaires de confiance, et éventuellement des parajuristes, fait partie des moyens moins coûteux d'améliorer l'accès à la justice. Un recours accru à ces fournisseurs de services – qui ne remplaceraient pas les avocats et recevraient une formation et une supervision appropriées – peut se révéler d'une grande aide pour les personnes qui n'ont pas les moyens de retenir les services d'un avocat, mais qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique. Des mandats limités supplémentaires peuvent aussi être utiles. Nous estimons que chacune de ces options est valable. Toutefois, nous croyons aussi qu'une intégration complète de ces services, ainsi que le fait de reconnaître que, pour bon nombre de personnes qui vivent des différends familiaux, les problèmes non juridiques peuvent être tout aussi importants, voire plus importants que les problèmes soi-disant juridiques. Nous recommandons donc l'établissement de services multidisciplinaires et multifonctionnels sous dif-

férentes formes, selon les besoins et les possibilités, en vue de constituer un centre « réel » ou « virtuel ».

L'approche globale de l'accès au système de droit de la famille – qui comprend les suggestions présentées au deuxième chapitre de la présente partie, qui seraient intégrées à des centres multiculturels et multifonctionnels bien reliés aux autres intervenants du système – satisferait aux critères de référence mentionnés plus haut :

- en rendant accessibles les renseignements initiaux là où les gens sont susceptibles de les voir, dans les endroits qu'ils fréquentent;
- en donnant des renseignements plus détaillés sur papier et sur Internet grâce à un point central d'information qui permet aux personnes de décider si elles veulent régler leur problème familial par l'entremise du système juridique avec l'aide d'intermédiaires de confiance dont certains peuvent tenir compte de divers niveaux d'études ou de littératie; de l'existence de violences familiales; et de facteurs comme les normes culturelles, le statut d'autochtone, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, la langue, l'incapacité, l'emplacement géographique et d'autres facteurs semblables qui ont une incidence sur l'interaction entre les personnes et le système juridique familial;
- en offrant des ressources coordonnées qui aident les personnes à déterminer la nature réelle de leur problème en temps opportun;
- en offrant des programmes qui ont été élaborés en consultation avec les collectivités touchées;
- en traitant les enjeux liés à la capacité financière sans compromettre la qualité des services obtenus auprès des avocats grâce à l'utilisation de différents modèles et au recours à des personnes ayant reçu une formation juridique sans aller jusqu'à la formation d'avocat, en offrant une réglementation et une supervision appropriées;
- en reconnaissant et en prenant en compte les nombreux problèmes qui accompagnent les problèmes familiaux en incluant directement une expertise non juridique ou en facilitant l'accès à celle-ci;
- en offrant un processus intégré des premières étapes jusqu'au règlement final grâce à la nature globale des services qui sont systématiquement reliés aux étapes ultérieures du processus;
- en se fondant sur un modèle durable élaboré conformément au principe de la réalisation progressive.

V. RECOMMANDATIONS

Sur la base de notre examen du système actuel, des évaluations du système menées par les travailleurs et les utilisateurs de celui-ci, et de l'initiative interprofessionnelle des soins de santé comme modèle utile, nous avons conclu que l'accès au système de justice familiale nécessite bel et bien une approche globale multidisciplinaire et multifonctionnelle qui :

- tient compte de l'inclusivité;
- fournit un accès efficace à l'information et aux outils d'autoapprentissage;
- offre des options pour la prestation de services par des avocats;
- fournit des services de la part d'autres personnes ayant suivi une formation juridique;
- comprend la participation d'intermédiaires de confiance;
- reconnaît que les problèmes juridiques familiaux peuvent découler ou être accompagnés d'autres types de problèmes, ou que ceux-ci peuvent aggraver la situation;
- est systématiquement liée aux étapes plus avancées du processus du droit de la famille.

La Commission du droit de l'Ontario formule les recommandations suivantes :

1. Les principaux intervenants responsables de la prestation des services aux points d'entrée du système de justice familiale, y compris les acteurs gouvernementaux, les organismes de la Couronne, les ordres professionnels et les organismes sans but lucratif, participent aux processus d'élaboration du concept de la prestation de services multidisciplinaires et multifonctionnels complets, et que ce processus comprend les éléments suivants :
 - a) la détermination des services pertinents à offrir qui répondent aux critères d'accessibilité, de diversité, de rapidité d'exécution et d'efficacité ainsi qu'aux autres critères de référence établis dans le rapport;
 - b) la détermination des difficultés et la création d'un plan pour les surmonter;
 - c) l'établissement et la mise à profit des programmes et des services qui existent déjà et qui pourraient servir de tremplin à l'intégration;
 - d) l'élaboration d'un processus d'agrément des centres de services multidisciplinaires;
 - e) l'élaboration d'un plan stratégique de mise en œuvre.
2. Le plan indiqué à la première recommandation intègre à la fois les principes de la réalisation progressive et une méthode d'évaluation.
3. Le gouvernement de l'Ontario facilite la création de deux projets pilotes, l'un en milieu urbain, l'autre en milieu rural, qui répondent aux critères de référence, selon les besoins, tout en tenant compte des leçons tirées des expériences antérieures en ce qui a trait aux services complets, comme il est mentionné dans le présent rapport, et qui respectent les critères établis dans le préambule à ses recommandations.

ANNEXE A : ORGANISMES ET PARTICULIERS AYANT CONTRIBUÉ AU PROJET

A. Organismes et spécialistes

La liste suivante regroupe tous les organismes et les spécialistes qui ont fourni des observations écrites dans le cadre d'une ou de plusieurs consultations ou qui ont été interrogés par le personnel de la CDO. Certains des organismes énumérés ont participé de différentes façons tout au long du projet.

La participation du groupe consultatif au projet a été un élément indispensable à la réussite de ce dernier. La liste des membres de ce groupe figure au début du présent rapport.

- Aboriginal Legal Services of Toronto
- Action ontarienne contre la violence faite aux femmes
- ADR Institute of Ontario
- The Advocates' Society
- African Canadian Legal Clinic
- Aide juridique Ontario
- Celine Allard, Avocate de la droit de la famille
- Lori Alywin, Avocate de la droit de la famille
- ARCH Disability Law Centre
- Professeur Bernie Aron, Humber College
- Association des cliniques Juridiques Communautaires de l'Ontario
- L'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario
- Association du Barreau de l'Ontario
- Association for Better Care of Children
- Association of Family and Conciliation Courts
- Julie Audet, Avocate de la droit de la famille
- Professeure Martha Bailey, Queen's University, Faculty of Law
- Professeur Nick Bala, Queen's University
- Barreau du Haut-Canada
- Professeure Becky Batagol, Monash University
- Steven Benmor, Avocat de la droit de la famille
- Better Care of Children
- Professeure Rachel Birnbaum, Western University
- Nathalie Boutet, Avocate de la droit de la famille
- Bureau de l'avocat des enfants
- Burlington Counselling & Family Services
- Canadians for Family Law Reform
- Centre Colibri
- Centre de toxicomanie et de santé mentale
- Centre de justice de proximité du Grand Montréal
- Centre des services communautaires Vanier
- Centre Francophone de Toronto
- Le Centre Passerelle pour femmes du Nord de l'Ontario
- Centres d'information sur le droit de la famille
- Centres de services de droit de la famille
- Children's Aid Society of the County of Simcoe
- La Clé d'la Baie, Penetanguishene
- Clinique juridique communautaire Grand-Nord
- Community Advocacy and Legal Centre
- Le Conseil canadien des femmes musulmanes
- La Cour de justice de l'Ontario

- La Cour supérieure de justice de l'Ontario
- Sally Cozens
- Dalhousie Place
- Downtown Legal Services
- Professeure Susan Drummond, Osgoode Hall Law School
- Éducation juridique communautaire Ontario
- L'Égalité parentale du Canada
- Risa Ennis, Médiatrice familiale
- Philip Epstein, Avocat de la droit de la famille
- Ernestine's Women's Shelter
- Family Services Toronto, Families in Transition Program
- FCJ Refugee Centre
- La fédération de droit collaboratif de l'Ontario
- Fédération de la jeunesse franco-ontarienne
- Halton Women's Place
- Income Security Advocacy Clinic
- Institut de recherche en politiques publiques
- Jewish Family and Child Service of Toronto
- Kelly Jordan, Avocate de la droit de la famille
- Keewaytinok Native Legal Services
- Robert Klotz, Klotz Associates
- LawPro
- Professeur Robert Leckey, McGill University, Faculty of Law
- LGBTQ Parenting Network
- Carolyn Lloyd, Avocate de la droit de la famille
- Luke's Place
- Roland Luo, Avocat de la droit de la famille
- Svetlana MacDonald, Avocate de la droit de la famille
- Alfred Mamo, Avocat de la droit de la famille
- Manitoulin Legal Clinic
- Mimi Marrello, Avocate de la droit de la famille
- Mary-Jo Maur, Avocate de la droit de la famille
- Eric McCooey, Avocat de la droit de la famille
- The Mediation Centre of Simcoe County
- Metro Action Committee on Violence Against Women and Children
- Metro Toronto Chinese & Southeast Asian Legal Clinic
- Le Ministère du Procureur general
- Mississauga Community Legal Services
- Professeure Mary Jane Mossman, Osgoode Hall Law School
- Mouvement des Intervenant.e.s en Communication Radio de l'Ontario (MICRO)
- Multilingual Community Interpreter Services
- Professeure Roxanne Mykitiuk, Osgoode Hall Law School
- Native Women's Resource Centre of Toronto
- Northwestern Ontario Women's Centre
- Ontario Association for Family Mediation
- Ontario Federation of Indian Friendship Centres
- Ontario Native Women's Association
- Peel Family Justice Centre
- Programme Ontario au travail du Grand Sudbury
- Pro Bono Law Ontario
- La Région de communication d'Ottawa
- Le Réseau des femmes handicapées du Canada
- Le Réseau national d'étudiant(e)s pro bono
- Le Réseau ontarien pour la prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées
- Tanya Road, Avocate de la droit de la famille

- Professeure Carol Rogerson, University of Toronto, Faculty of Law
- Linda Irvine Sapiaro, Avocate de la droit de la famille
- Karen Selick, Avocate de la droit de la famille
- Services à la famille Ottawa
- Services d'information Findhelp/211 Toronto
- La Société Canadienne de l'ouïe
- Christopher Spear, Avocat de la droit de la famille
- Nicole Tellier, Avocate de la droit de la famille
- Toronto Police Service
- Travailleurs de soutien à la transition et le logement à Toronto
- Professeur Michael Trebilcock, University of Toronto
- La Ville du Grand Sudbury
- Lisa Wice, Médiatrice familiale
- Lois Winstock
- Lorne Wolfson, Avocat de la droit de la famille
- Women's Community House

B. Rapports de recherche commandés

Dans le cadre de projets importants, la CDO lance un appel de production de rapports de recherche sur des sujets précis qui sont pertinents au projet. Elle mise sur ces rapports de la même façon qu'elle le ferait pour n'importe quelle recherche. Les opinions exprimées dans ces rapports ne doivent pas nécessairement être interprétées comme étant celles de la CDO.

Lesley Jacobs et Brenda Jacobs, *Multidisciplinary Paths to Family Justice: Professional Challenges and Promising Practices*, juin 2010. En ligne à <http://www.lco-cdo.org>.

Noel Semple, *Cost-Benefit Analysis of Family Service Delivery: Disease, Prevention and Treatment*, juin 2010. En ligne à <http://www.lco-cdo.org>.

ANNEXE B : LISTE DES ACRONYMS

AIFS - L'Australian Institute of Family Studies
AJEFO - L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario
AJO - Aide juridique Ontario
ARD - Agents de règlement des différends
BAE - Bureau de l'avocat des enfants
CDO - Commission du droit l'Ontario
CFSPD - Catholic Family Services Peel-Dufferin
CIDF - Centres d'information sur le droit de la famille
CLEO - Éducation juridique communautaire Ontario
CRDC - La Commission de réforme du droit du Canada
CSIO - Coordonnateur des services d'information et d'orientation
CUF - Cour unifiée de la famille
DRIVEN - L'Intimate Relationship Violence Empowerment Network de la région de Durham
FDO - Fondation du droit de l'Ontario
FODF - Femmes ontariennes et droit de la famille
FPO - La fonction publique de l'Ontario
FSO - Family Service Ontario
LSS - Legal Services Society
OACCS - L'Ontario Association of Credit Counselling Services
OAITH - L'Ontario Association of Interval and Transition Houses
OCED - L'Organisation de coopération et de développement économiques
PBSC - Le Réseau national d'étudiant(e)s pro bono
PDF - Projet en droit de la famille
PIDF - Programme d'information sur le droit de la famille
PIO - Programme d'information obligatoire
PSCP - Post Separation Cooperative Parenting
RLISS - Réseaux locaux d'intégration des services de santé de l'Ontario
SALCO - La South Asian Legal Clinic of Ontario
SFR - Le seuil de faible revenu de Statistique Canada
Tribunal ICVF - Le tribunal intégré pour l'instruction des causes de violence familiale

NOTES DE FIN

1. Juge en chef Warren K. Winkler, présentation à l'Association du Barreau du Comté de Carleton - Civil Litigation CLE Program, 19 novembre 2010, en ligne à http://www.ontariocourts.ca/coa/en/ps/speeches/ccll_civil_litigation_cle_program.htm. Le juge en chef Winkler est revenu sur ce point de vue dans le cadre de la présentation *Family Law and Access to Justice: A time for Change*, observations du juge en chef Warren K. Winkler, 5^e sommet annuel sur le droit de la famille, Barreau du Haut-Canada, 17 juin 2011, en ligne à <http://www.ontariocourts.ca/coa/en/ps/speeches/2011-Family-Law-Access-Justice.htm>. Il a alors reconnu que le Procureur général apportait certains [traduction] « changements importants », mais qu'il « demeurerait convaincu de la notion selon laquelle des changements plus fondamentaux étaient requis ».
2. Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario, À l'écoute de l'Ontario : Rapport du Projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario (Comité directeur du projet sur les besoins juridiques civils de l'Ontario, mai 2010), p. 66 (À l'écoute de l'Ontario), en ligne à http://www.lsucon.ca/fr/media/may3110_pblo_ochreport_french_final.pdf.
3. Commission du droit de l'Ontario (CDO), *Échos d'un système de justice familiale brisé : Résultats des consultations de la CDO*, en ligne à http://www.lco-cdo.org/family-law/family-law-process-consultation-results_fr.pdf.
4. Alfred A. Mamo, Peter G. Jaffe et Debbie G. Chiodo, *Recapturing and Renewing the Vision of the Family Court* (le « rapport Mamo »), en ligne à <http://www.learningtoendabuse.ca/sites/default/files/Family%20Court%20Study%202007.pdf>.
5. Section du droit de la famille de l'ABO, ADR Institute of Ontario et Association ontarienne de médiation familiale, *Home Court Advantage: Creating a Family Law Process that Works – Final Report*, septembre 2010, en ligne à http://www.adrontario.ca/media/Family%20Law%20Process%20Reform%20Report_final_web.pdf.
6. Cour supérieure de justice de l'Ontario, *Plan stratégique du droit de la famille*, en ligne à <http://www.ontariocourts.on.ca/scj/fr/famct/familylawstrategicplan.htm>. Le plan stratégique de la Cour comprend la mise en valeur des besoins des enfants : *Initiative Donner la priorité aux enfants – Énoncé d'objectifs*, décembre 2012, en ligne à <http://www.ontariocourts.ca/scj/fr/famct/prioritizing-children.htm>.
7. Cour de justice de l'Ontario, *Rapport bienniel 2006-2007*, p. 55, en ligne à <http://www.ontariocourts.ca/ocj/files/annualreport/ocj/2006-2007-FR.pdf>.
8. Faculté de droit de l'Université de Toronto, *The Middle Income Access to Justice Initiative*, en ligne à <http://www.law.utoronto.ca/about/giving-back-our-communities/access-justice-initiative>.
9. Nous remarquons que de nombreux domaines du droit exigent l'utilisation d'« experts » pour aider lors de décisions judiciaires. À titre d'exemple, l'évaluation des biens en vertu de la *Loi sur le droit de la famille*, L.R.O. 1990, chapitre F.3, exige l'utilisation d'évaluateurs et de comptables pour traiter la répartition des pensions ou de bijoutiers joailliers pour aider à déterminer la valeur des bijoux; et le paragraphe 30(1) de la *Loi portant réforme du droit de l'enfance*, L.R.O. 1990, chapitre C.12, permet à un juge de charger « une personne qui a la compétence technique ou professionnelle nécessaire d'évaluer les besoins de l'enfant et la capacité et la volonté des parties, ou de l'une d'entre elles, de satisfaire ces besoins, et de lui en faire rapport ». Toutefois, notre mention de l'utilisation de spécialistes qui ne sont pas des juristes est légèrement différente : nous faisons référence à la nécessité de faire appel à des spécialistes d'autres disciplines pour tenir compte des problèmes non juridiques auxquels les parties à un différend familial sont confrontées, et ce, afin de comprendre l'importance de ces problèmes par rapport au différend juridique et en quoi le fait d'en tenir compte peut réduire le différend juridique ou orienter celui-ci, ou encore contribuer à éviter le retour incessant des parties au tribunal.
10. La professeure Julie Macfarlane a mené une étude dans le cadre de laquelle son équipe et elle-même ont réalisé des entrevues auprès de 250 parties non représentées dans trois provinces, dont l'Ontario, et de 100 travailleurs « de première ligne », c'est-à-dire des personnes qui travaillent au comptoir de services des tribunaux et les conseils commis d'office (la conversation avec la CDO a eu lieu le 27 novembre 2012). Même si la professeure Macfarlane n'en était qu'à l'étape de préanalyse de l'étude, elle a déclaré qu'une forte tendance se dégageait. Voir également Don Butler, « Self-represented litigants 'treated with contempt' by many judges, study finds », *Ottawa Citizen*, 1^{er} janvier 2013, en ligne à <http://www.ottawacitizen.com/mobile/story.html?id=7762754>. Cet article fait aussi référence à l'étude menée par la professeure Macfarlane et aux résultats de celle-ci.
11. Anne-Marie Ambert, *Divorce : faits, causes et conséquences*, 3^e édition, Institut Vanier de la famille, novembre 2009), en ligne à <http://www.vanierinstitute.ca/modules/news/newsitem.php?ItemId=95>. En 2008, le pourcentage prévu de divorces avant le trentième anniversaire de mariage était d'environ 42 % en Ontario. Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Indicateurs de mieux-être au Canada : *Vie familiale – Divorce*, en ligne à <http://www4.rhdc.gc.ca/3nd.3c.1t.4r@fra.jsp?iid=76>. Dans le cadre de notre rapport, nous n'aborderons pas les procédures en divorce et ne faisons pas de différence entre séparation et divorce, puisque nous nous concentrons sur les premières étapes durant lesquelles les parties à un différend familial cherchent de l'aide. Voir aussi Noel Semple, *Cost-Benefit Analysis of Family Service Delivery: Disease, Prevention, and Treatment*, juin 2010, document commandé par la CDO, p. 3, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/family-law-process-call-for-papers-semble.pdf>.
12. Environ 80 % des divorces ne sont pas contestés : Mary Bess Kelly, « Les causes de divorce traitées par les tribunaux civils en 2010-2011 », *Juristat* (Statistique Canada, 28 mars 2012), p. 5, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2012001/article/11634-fra.pdf>. M^{me} Kelly souligne que, au cours de la période entre 2006-2007 et 2010-2011, le taux de divorce a affiché une baisse approximative d'environ 2 % chaque année : p. 9.
13. Ab Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens* (gouvernement du Canada, 2009), p. 37, en ligne à http://www.justice.gc.ca/fr/pr-rp/sjc-csj/sjp-jsp/rr07_aj1-rr07_la1/rr07_aj1.pdf. Plus de 81 % des répondants ont déclaré qu'il était « extrêmement important » de régler les problèmes liés à l'écclatement de leur famille.
14. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3, p. 37. Comme nous l'expliquons dans les résultats des consultations, les enfants « avaient été réunis par l'intermédiaire d'un service de counseling auquel ils avaient tous eu affaire par le passé. Les enfants et leurs parents ont tous donné leur consentement par écrit avant que les enfants puissent participer à la consultation. Le responsable de ce service de counseling, qui prend en charge des jeunes et leurs parents depuis de longues années, coanimait la réunion. » On a rapporté des résultats semblables lors d'un examen du système de droit de la famille au Royaume-Uni : UK Ministry of Justice, *Family Justice Review Interim Report*, mars 2011, p. 151-152, en ligne à https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/162316/family-justice-review-interim-rep.pdf. Le rapport final a été publié en novembre 2011 et se trouve en ligne à https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/162302/family-justice-review-final-report.pdf. L'étude menée au Royaume-Uni portait sur les procédures relatives aux enfants, de même que sur le rôle de ceux-ci lors de procédures privées, et touchait l'ensemble des étapes du processus.
15. M^{me} Ambert souligne que les résultats de recherche sur les conséquences du divorce ne sont pas toujours cohérents et que les études ne portent pas sur des périodes de temps suffisamment longues. Ambert, note 11, p. 27.
16. UK Ministry of Justice, *Family Justice Review Interim Report*, note 14, p. 151.
17. Molly Dragiewicz et Albert DeKeseredy, *Étude sur les expériences des*

- femmes victimes de violence ayant recours au tribunal de la famille dans huit régions de l'Ontario (Luke's Place Support and Resource Centre for Women and Children, 2008), p. 60, en ligne à <http://lukesplace.ca/pdf/etude.pdf>.
18. Semple, note 11, p. 17.
 19. Semple, note 11, p. 18-19.
 20. Semple, note 11, p. 34-35.
 21. Dragiewicz et DeKeseredy, note 17.
 22. Currie, note 13, p. 19.
 23. Currie, note 13, p. 16 et 19.
 24. Currie, note 13, p. 49.
 25. Michael Trebilcock, *Rapport 2008 sur l'examen du régime d'aide juridique* (ministère du Procureur général, 2008), vi, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/trebilcock/legal_aid_report_2008_FR.pdf.
 26. L'Institut Vanier indique que de tous les travailleurs du Canada, les mères monoparentales âgées de 25 à 44 ans travaillent en moyenne le plus grand nombre d'heures. La somme de ces heures atteint près de 11 heures de travail rémunéré ou non par jour sur une semaine de sept jours : Roger Sauvé, *Vie familiale et vie professionnelle : un équilibre précaire* (Institut Vanier de la famille, 2009), p. 16. Un rapport de Statistique Canada réalisé en 2011 révèle que parmi les types de familles, les familles monoparentales avec enfants (la majorité étant dirigée par des mères) présentent le plus haut ratio dette-revenu. Il était de 227 % comparativement à 170 % pour les familles biparentales avec enfants : Matt Hurst, *Endettement et types de familles au Canada* (Statistique Canada, avril 2011), p. 47, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2011001/article/11430-fra.pdf>.
 27. Selon Statistique Canada, « 23 % des homicides [entre conjoints] ont été commis contre des conjoints séparés et 2 %, contre des conjoints divorcés. » Statistique Canada, *La violence familiale au Canada : un profil statistique* (Ministère de l'industrie, 2011), p. 37, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-224-x/2010000/part-partie4-fra.htm>. Malgré le fait qu'il y a eu une baisse des homicides entre conjoints (taux de 44 % inférieur comparativement à il y a 30 ans), « le taux d'homicides sur une conjointe est demeuré environ de trois à quatre fois plus élevé que le taux observé chez les hommes » et « les femmes victimes d'un homicide aux mains de leur conjoint étaient proportionnellement plus nombreuses que les victimes masculines à avoir été tuées par un partenaire duquel elles étaient séparées (26 % par rapport à 11 %) ». La même tendance a été observée en ce qui concerne les voies de fait non mortelles entre conjoints : Dragiewicz et DeKeseredy, note 17, p. 12-13. Dans son rapport de 2011, le Comité d'examen des décès dus à la violence familiale mentionne que, dans les cas étudiés entre 2003 et 2011, « 74 % de tous les cas examinés [...] mettaient en cause un couple qui avait des antécédents de violence familiale » et « 72 % des cas mettaient en cause un couple qui s'était séparé ou était sur le point de le faire » : Comité d'examen des décès dus à la violence familiale, Rapport annuel 2011 (Bureau de coroner en chef de l'Ontario, septembre 2012), iii, en ligne à <http://www.mcscs.jus.gov.on.ca/stellent/groups/public/@mcscs/@www/@com/documents/webasset/fc161193.pdf>.
 28. Macfarlane, note 10. Voir aussi Rachel Birnbaum et Nicholas Nicholas Bala, « Experiences of Ontario Family Litigants with Self-Representation » (NJI, février 2012), en ligne à <http://www.probonostudents.ca/wp-content/uploads/2011/08/Jan-13-Birnbaum-Bala-Family-Litigants-Access-to-Justice-NJI-Feb-20121.pdf>.
 29. Macfarlane, note 10.
 30. Michael McKiernan, « Self-represented opponents: Case highlights difficulties of facing litigants without lawyers », *Law Times*, 18 juin 2012, p. 11. Cet article aborde également les difficultés auxquelles se heurtent les juges lorsque ceux-ci se retrouvent devant des parties non représentées. À ce sujet, voir également Rachel Birnbaum, Nicholas Bala et Lorne Bertrand, « The Rise of Self-Representation in Canada's Family Courts: the Complex Picture Revealed in Surveys of Judges, Lawyers and Litigants », 2012, *Revue du Barreau canadien*, sous presse.
 31. Commission du droit de l'Ontario, *Research Priorities Report* (rapport Sossin), avril 2007, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/SossinResearchReport.pdf>. Le Conseil des gouverneurs de la CDO avait demandé au professeur Sossin (maintenant doyen de la faculté de droit Osgoode Hall) de recommander des projets potentiels pour la nouvelle Commission du droit de l'Ontario.
 32. Commission du droit de l'Ontario, *Partage des régimes de retraite en cas d'échec du mariage – Rapport final*, janvier 2009, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/fr/pensions-final-report>.
 33. Commission du droit de l'Ontario, *Les recommandations contenues au projet de la CDO sur le partage des régimes de retraite sont édictées par la législature ontarienne*, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/fr/content/lco-sees-recommendations-enacted>. Voir Ontario, Assemblée législative, *Journal des débats* (Hansard), 39^e législature, 1^{re} session, n° 111, 19 février 2009, 0920 (Hon. Christopher Bentley), en ligne à http://www.ontla.on.ca/web/house-proceedings/house_detail.do?locale=fr&Sess=1&Parl=39&Date=2009-02-19.
 34. Commission du droit de l'Ontario, *Options pour un projet de droit de la famille – document de consultation*, janvier 2009, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/fr/family-law-options-consultation-paper>.
 35. Commission du droit de l'Ontario, *Pratiques exemplaires aux points d'entrée du système de justice familiale : besoins des utilisateurs et réponses des travailleurs du système de justice*, septembre 2009, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/fr/family-law-process-consultation-paper>.
 36. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3.
 37. Professeure Brenda Jacobs et professeur Lesley Jacobs, *Multidisciplinary Paths to Family Justice, Professional Challenges and Promise Practices*, juin 2010, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/fr/family-law-process-call-for-papers> et Semple, note 11.
 38. Voir les Directives du programme Ontario au travail : « Pour être admissibles, les personnes qui font une demande ou les bénéficiaires doivent, sauf exception, faire des efforts raisonnables pour obtenir les aliments auxquels eux, ou une personne à charge, pourraient avoir droit. » Ministère des Services sociaux et communautaires, Directives du programme Ontario au travail, 5.5 Obligations alimentaires, en ligne à http://www.mcscs.gov.on.ca/fr/mcscs/programs/social/directives/directives/OWDirectives/5_5_OW_Directives.aspx.
 39. Voir la politique du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées sur le soutien du revenu et les paiements similaires : « Toute personne qui demande ou qui bénéficie du soutien du revenu doit faire des efforts raisonnables pour obtenir une rémunération ou réaliser une ressource financière ou un revenu auquel elle-même ou une personne à sa charge peut avoir droit ou être admissible. Le directeur ou la directrice doit être convaincu que la personne fait son possible, selon les circonstances, pour obtenir le paiement des aliments qui lui reviennent. L'admissibilité n'est pas fonction de la réception par une personne des aliments auxquels elle a droit, mais des efforts qu'elle fait pour les recevoir. Ces efforts peuvent inclure la comparaison en justice et la remise au bureau du POSPH de tout nouveau renseignement ayant trait à ses tentatives de réalisation des aliments. » Ministère des Services sociaux et communautaires, Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées – 5.15 directives pour le soutien du revenu, en ligne à http://www.mcscs.gov.on.ca/fr/mcscs/programs/social/directives/directives/ODSPDirectives/income_support/5_15_ODSP_ISDirectives.aspx.
 40. Voir l'article 12 de la *Convention relative aux droits de l'enfant* qui donne à l'enfant qui est capable de discernement le droit d'exprimer son opinion dans toute procédure judiciaire. Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, *Convention relative aux droits de l'enfant*, article 12 : 1. Les États parties garantissent à l'enfant qui est capable de discernement le droit d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité. 2. À cette fin, on donnera notamment à l'enfant la possibilité d'être entendu dans toute procédure judiciaire ou administrative l'intéressant, soit

- directement, soit par l'intermédiaire d'un représentant ou d'une organisation appropriée, de façon compatible avec les règles de procédure de la législation nationale. En ligne à <http://www2.ohchr.org/french/law/crc.htm>.
41. Dans le cadre de notre processus de consultation, nous avons passé du temps avec des enfants et découvert que ceux-ci avaient de nombreuses préoccupations liées aux conflits familiaux, notamment en ce qui a trait à leur participation au sein de leur famille et de leurs interactions avec les avocats. Ils ont été très honnêtes quant à l'incidence qu'avaient sur eux les conflits au sein de leur famille. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3, p. 9 et à partir de la page 33. L'étude réalisée au Royaume-Uni sur le système de droit de la famille a révélé que les enfants avaient des préoccupations semblables. Pour lire les commentaires des enfants, voir *Family Justice Review Interim Report*, note 14, à partir de la page 48. Dans le cadre des recommandations finales, on a insisté sur l'importance de s'assurer que le système tient compte des besoins et des préoccupations des enfants : *Family Justice Review Final Report*, note 14.
 42. Il est possible de se procurer les réponses au rapport préliminaire auprès de la CDO.
 43. Ce « classement » des critères de référence (renseignements de base, conseils, conseils plus complexes) est utilisé pour des raisons pratiques, puisque différentes personnes entrent dans le système à divers points (p. ex. une personne discutera de manière informelle avec des amis, des parents ou un conseiller avant de chercher des renseignements, alors qu'une autre fera des recherches sur Internet pour trouver de l'information et qu'une autre encore prendra rendez-vous avec un avocat).
 44. La durabilité fait principalement référence à l'aide financière, mais aussi à l'élaboration d'un programme en fonction des attentes selon lesquelles les services seront offerts au moment opportun. Nous croyons qu'un système ne peut être fondé sur le travail de bénévoles, malgré que la volonté de nombreux avocats et d'autres intervenants à consacrer du temps à divers programmes soit louable. Il est néanmoins difficile de maintenir un système et de s'assurer qu'il respecte les normes lorsque des fonctions importantes de celui-ci, qui deviennent partie intégrante du système, sont assumées seulement ou principalement par des bénévoles. Quoi qu'il en soit, nous reconnaissons qu'il peut être nécessaire de compter sur des bénévoles pour offrir l'aide dont les gens ont besoin. Selon la disponibilité de ressources financières et l'importance d'un service en particulier, les gouvernements ou d'autres organismes pourraient décider un jour de financer des services offerts par des bénévoles, les rendant ainsi plus durables. Nous reconnaissons également que la viabilité financière n'est jamais garantie.
 45. Commission du droit de l'Ontario, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/fr/content/family-law-reform>.
 46. Roderick A. MacDonald, « Access to Justice in Canada Today: Scope, Scale and Ambitions », Julia Bass, W.A. Bogart et Frederick Zemans, dir., *Access to Justice for a New Century, The Way Forward* (Toronto : Law Society of Upper Canada, 2005), p. 19, 23.
 47. Faisal Bhabha, « Institutionalizing Access-to-Justice: Judicial, Legislative and Grassroots Dimensions », *Queen's Law Journal*, vol. 33, 2007, p. 139-149.
 48. Faculté de droit de l'Université de Toronto, note 8.
 49. Michael Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin, dir., *Middle Income Access to Justice* (Toronto : Presses de l'Université de Toronto, 2012).
 50. L'appartenance au Comité d'action a été décrite ainsi : [traduction] « représentation, dans l'ensemble, de la collectivité juridique dans tout le Canada, comprenant les juges, le Barreau, les organismes de réglementation de la profession juridique, les régimes d'aide juridique, les régimes d'aide bénévole, les administrateurs de tribunaux, les universitaires et les sous-ministres de la Justice de l'Alberta et du Canada » : Cristin Schmitz, « Access to justice initiative builds: Committee creating blueprint for change », *Lawyers Weekly*, 24 août 2012, en ligne à <http://www.lawyersweekly.ca/index.php?section=article&articleid=1720>.
 51. Conseil canadien de la magistrature, *Une magistrature solide, efficace et dynamique : Rapport annuel 2010-2011*, en ligne à <http://www.cjc-ccm.gc.ca/cmslib/ar10-11/indexfr.html>.
 52. Commission du droit de l'Ontario, *Cadre du droit touchant les personnes âgées : Promotion d'une égalité réelle pour les personnes âgées par les lois, les politiques et les pratiques, Rapport final* (Toronto : avril 2012) p. 14, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/older-adults-final-report-fr.pdf>.
 53. Les réformes mises en œuvre et prévues font l'objet de discussions dans *Ministère du Procureur général, Division des services aux tribunaux, Rapport annuel 2010-2011*, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/courts_annual_10/Court_Services_Annual_Report_FULL_FR.pdf. Les réformes mentionnées dans ce rapport ont toutes été mises en œuvre et sont abordées ultérieurement dans le présent rapport final. Voir aussi Document d'information, Ministère du Procureur général, *Réforme du droit de la famille en Ontario*, en ligne à <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/news/2011/20110311-dv-bg.asp>.
 54. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3.
 55. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3. Une femme travaillant dans un service d'interprétation a expliqué qu'une femme ayant la même origine ethnique qu'elle s'était présentée au travail pour lui demander de l'aide relativement à un problème familial, car elle ne savait pas où en trouver (p. 52). Une clinique d'aide juridique consacrée à une culture et à une langue précises (n'offrant pas de services familiaux) nous a mentionné qu'une Chinoise ne parlant pas l'anglais avait conclu, après avoir discuté au téléphone avec des avocats parlant chinois, que les avocats ne pouvaient lui être d'aucune aide (p. 54). Parfois, les membres de la famille peuvent fournir un soutien crucial de façon continue, même s'ils peuvent ne pas être en mesure de fournir des conseils fiables autrement que sur le plan personnel. Par exemple, une participante a mentionné, durant nos consultations, que pendant trois ans, sa sœur l'avait aidée durant les différentes étapes du processus et avait examiné avec elle divers documents (p. 14).
 56. CLEO, *Your Legal Rights: Family Law*, en ligne à <http://yourlegallrights.on.ca/family-law>.
 57. Ministère du Procureur général, *Guide des procédures à la Cour de la famille*, 2010, rév. 2012, en ligne à <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/guides/fc/Default.asp>.
 58. Ministère du Procureur général, *Ce que vous devez savoir sur le Droit de la famille en Ontario*, 1999, rév. novembre 2012, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/family/familyla_french.pdf. En août 2008, le ministère du Procureur général a lancé Justice Ontario, un point d'entrée vers les renseignements de base et les ressources juridiques à propos des sujets relatifs au droit les plus courants, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/mag_annual/annual-rpt_2008_09.asp. Il est possible, en composant un numéro de téléphone, d'obtenir des renseignements dans plus de 170 langues. Pour se renseigner sur le droit de la famille, consulter la section *Droit de la famille* du site Web du ministère du Procureur général, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/justice-ont/family_law.asp.
 59. Ministère de la Justice, *Droit de la famille*, en ligne à <http://www.justice.gc.ca/fra/df-fl/>. Ce site Web contient de nombreuses publications, de même que de l'information, y compris des ressources pour les enfants.
 60. Gouvernement du Canada, *Prestations du Canada, Divorce ou séparation*, en ligne à www.prestationsdcanada.gc.ca/. Il est possible, à partir de ce site Web, d'accéder aux programmes fédéraux pertinents dans chaque province.
 61. Aide juridique Ontario, *Programme d'information sur le droit de la famille*, en ligne à <http://www.legalaid.on.ca/fr/getting/flip.asp>.
 62. *Your Law: Family Law in Ontario*, en ligne à <http://yourontariolaw.com/>.
 63. D'après le portail du site Web du Barreau du Haut Canada : [traduction] « *Your Law: Family Law in Ontario* vous permet d'obtenir de l'information et d'avoir accès à des ressources concernant les facteurs émotionnels, financiers, juridiques et

- sociaux relativement à la garde, au droit de visite et aux pensions alimentaires pour enfants et vous aidera à prendre la meilleure décision, pour vous et pour votre famille. », note 62.
64. Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO), *Ressources et publications*, en ligne à http://www.cleo.on.ca/fr/resources-and-publications/pubs?field_legal_topic_tid_i18n=87&language=fr&field_format_tid_i18n=All&field_book_special_project_tid_i18n=All.
 65. Femmes ontariennes et droit de la famille (FODF), *Un seul droit de la famille pour toutes les femmes*, en ligne à <http://undroitdefamille.ca/>.
 66. Conversation entre la CDO et Julie Matthews, directrice générale de CLEO, le 11 avril 2012.
 67. Information fournie à la CDO par Julie Matthews, directrice générale de CLEO, dans un courriel daté du 27 avril 2012.
 68. Ministère du Procureur général de l'Ontario, *Centre d'information sur le droit de la famille (CIDF)*, en ligne à <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/infoctr.asp>.
 69. Ministère du Procureur général de l'Ontario, *Programmes d'information obligatoire*, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/family_justice_services.asp#mip. Le PIO est prévu à la règle 8.1 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, L.R.O. 1990, chap. C-43, *Règles en matière de droit de la famille*, Règl. de l'Ont. 114/99, en ligne à http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regsfrench/elaws_regs_990114_f.htm#s8p1s1. Voir également Association du Barreau du comté de Carleton, *Notice to the Public: Mandatory Information Program (MIP)*, en ligne à <http://www.ccla-abcc.ca/uploadedFiles/Notice%20to%20the%20Public%20-%20Mandatory%20Information%20Program.pdf>. Voir aussi l'organigramme du PIO, en ligne à <http://www.ccla-abcc.ca/uploadedFiles/Mandatory%20Information%20Program%20-%20Flowchart.pdf>.
 70. Ministère du Procureur général, *Division des services aux tribunaux, Rapport annuel 2011-12*, p. 41, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/courts_annual_11/Court_Services_Annual_Report_FULL_FR.pdf.
 71. Alfred A. Mamo, Peter G. Jaffe et Debbie G. Chiodo, *Recapturing and Renewing the Vision of the Family Court* (le « rapport Mamo »), en ligne à <http://www.learningtoendabuse.ca/sites/default/files/Family%20Court%20Study%202007.pdf>.
 72. Rapport Mamo, note 71, p. 55 et 56.
 73. Rapport Mamo, note 71, p. 8.
 74. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3 p. 59.
 75. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3 p. 60.
 76. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3 p. 55-59.
 77. Voir, par exemple, la disponibilité des coordonnateurs des services d'information à Barrie (de 9 h à 15 h 30 du lundi au vendredi), à Bracebridge (de 9 h à 11 h le mardi et le vendredi) et à Orillia (de 14 h à 17 h le mardi). <http://www.themediationcentre.com/family-law-law-information-centres-flic>. Il s'agit du site Web de The Mediation Centre où travaille un CSIO.
 78. Jacobs et Jacobs, note 37, p. 29 et 30.
 79. Jacobs et Jacobs, note 37, p. 29 et 30.
 80. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3, p. 60-61.
 81. Ministère du Procureur général de l'Ontario, « Centre d'information sur le droit de la famille » : « Voir la liste de tous les CIDF en Ontario », note 68. Ce lien mène à la page *Fournisseurs de services par cour de la famille*, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/service_provider_by_family_court_location.asp. Si l'utilisateur clique sur un emplacement, il obtiendra de l'information à propos des fournisseurs de services de médiation, plutôt que sur toute la gamme de services offerts par le CIDF à l'intention d'une personne cherchant uniquement des renseignements ou des conseils, par exemple.
 82. Ministère du Procureur général de l'Ontario, *Adresses des centres d'information sur le droit de la famille*, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/infoctr_locations.asp.
 83. Par exemple, l'information concernant le CIDF de London et du comté de Middlesex se trouve sur un site Web intitulé Information London, en ligne à <http://info.london.on.ca/details.asp?id=12962>. L'information à propos du CIDF de Kingston se trouve sur le site *Base de données de ressources de la Communauté de KFL&A : Renseignements sur le dossier*, en ligne à <http://kingston.cioc.ca/record/KGN2370?Ln=fr-CA>.
 84. Sous réserve de l'approbation d'un juge, le Programme d'information sur le droit de la famille d'Aide juridique Ontario peut être suivi en ligne à la place du PIO : AJO, *Programme d'information sur le droit de la famille*, note 61.
 85. Une personne peut, par l'intermédiaire de son fournisseur de services de médiation et de renseignements, prendre des dispositions pour assister à une séance du PIO : Ministère du Procureur général, *Programmes d'information obligatoire (PIO)*, mars 2012, en ligne à <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/parentinfo.asp>.
 86. Commentaire exprimé lors du congrès de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) en 2012.
 87. Ce point de vue a été repris par des avocats dans le sondage effectué par Rachel Birnbaum et Nicholas Bala auprès des avocats et des parties non représentées : *Views of Ontario Lawyers on Family Litigants without Representation*, 2012, 63 UNBLJ 99, p. 118-119.
 88. Rachel Birnbaum et Nicholas Bala, *Experiences of Ontario Family Litigants with Self-Representation*, p. 12, <http://www.probonostudents.ca/wp-content/uploads/2011/08/Jan-13-Birnbaum-Bala-Family-Litigants-Access-to-Justice-NJI-Feb-20121.pdf>.
 89. Birnbaum et Bala, *Experiences of Ontario Family Litigants*, note 88, p. 13. Les parties à un litige ont également décrit leurs expériences avec le PIO, la ligne d'assistance sans frais d'Aide juridique Ontario et les avocats-conseils au CIDF.
 90. À l'écoute de l'Ontario mentionne les sources suivantes : le ministère du Procureur général, le Barreau du Haut-Canada, le Service d'assistance – avocats du Barreau, AJO et Law Help Ontario de PBL0 : À l'écoute de l'Ontario, note 2, p. 33.
 91. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3, p. 69.
 92. OCDE, *The Future of the Family to 2030 – A Scoping Report*, décembre 2008, p. 61, en ligne à <http://www.oecd.org/dataoecd/11/34/42551944.pdf>. Les commentaires concernent essentiellement le « gouvernement électronique », que le rapport décrit principalement comme la prestation unilatérale de renseignements par le gouvernement. Il a été noté dans le Projet de mappage de la justice à l'intention des plaideurs sans avocats de l'Alberta qu'une bonne partie des renseignements fournis par des organismes clés était, même pour des chercheurs ayant suivi une formation sur la collecte de renseignements, [traduction] « difficile à retrouver et à déconstruire, en plus d'être incomplète en ce qui a trait à l'admissibilité, à l'accès et aux autres renseignements sur le service ». Mary Stratton, *Alberta Self Represented Litigants Mapping Project*, Forum canadien sur la justice civile, janvier 2007, p. 17-18, en ligne à <http://www.cfcj-cfjc.org/sites/default/files/docs/2007/mapping-en.pdf>.
 93. Dans le cadre de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA), la « compréhension de textes suivis » signifie « les connaissances et les compétences requises pour comprendre et utiliser l'information de certains textes, notamment des éditoriaux, des nouvelles, des brochures et des manuels d'instruction », tandis que la « compréhension de textes schématisés » signifie « les connaissances et les compétences requises pour situer et utiliser l'information contenue dans des documents de divers formats, notamment des demandes d'emploi, des formulaires de paie, des horaires de services de transport, des cartes, des tableaux et des graphiques ». Voir Lynn Barr-Telford, François Nault et Jean Pignal, *Miser sur nos compétences : Résultats canadiens de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (2003)* (Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Statistique Canada, novembre 2005), p. 13, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-617-x/89-617-x2005001-fra.pdf>. L'EIACA « est la composante canadienne de l'Enquête sur la littératie et les

- compétences des adultes » menée par « des gouvernements, des organismes statistiques nationaux, des établissements de recherche et des organismes multilatéraux » et procurant « des mesures comparables à l'échelle internationale » dans quatre domaines de littératie : p. 12. Plus de 23 000 personnes de plus de 16 ans de partout au Canada ont participé à cette étude.
94. Barr-Telford et coll., note 93, p. 30 et 123. L'EIACA utilise cinq niveaux de compréhension de textes suivis. Le niveau 1 signifie la capacité de lire un texte relativement court et d'y situer ou d'y entrer une information, ainsi que de réaliser des opérations simples à étape unique notamment compter, trier des dates ou effectuer des opérations arithmétiques simples. D'autres aptitudes pertinentes comprennent la capacité d'intégrer deux éléments d'information ou plus (niveau 2), d'intégrer l'information d'un texte dense et long ou plusieurs éléments d'informations (niveau 3), d'effectuer des inférences dans des passages longs ou complexes ainsi que les tâches connexes dans le but de trouver des solutions à des problèmes de nature abstraite (niveau 4) et de rechercher de l'information dans des textes denses pour pouvoir effectuer des inférences de haut niveau ou utiliser des connaissances contextuelles spécialisées (niveau 5). Chaque niveau s'applique également à la compréhension des mathématiques.
95. Barr-Telford et coll., note 93, p. 123. Une compréhension de textes schématiques de niveau 1 signifie qu'une personne peut situer « une information fondée sur une correspondance exacte » ou inscrire « une information tirée de ses connaissances personnelles dans un document »; au niveau 2, la personne est en mesure de trouver l'information, malgré la présence d'« éléments de distraction », ce qui peut exiger qu'elle effectue des inférences de niveau peu élevé, qu'elle parcourt « l'information d'un document » ou qu'elle « intègre l'information de diverses parties d'un document ».
96. Barr-Telford et coll., note 93, p. 45.
97. Assistant aux formulaires de la Cour de l'Ontario, en ligne à <https://formsassistant.ontariocourtforms.on.ca/Welcomes.aspx?lang=fr>. L'Assistant aux formulaires pose une série de questions, et les réponses peuvent mener à d'autres questions. Les réponses font en sorte que le formulaire est rempli automatiquement. Il doit ensuite être remis en personne au palais de justice (il ne peut être envoyé par voie électronique).
98. La documentation à propos des parties sans avocat établit souvent une distinction entre les « parties non représentées », c'est-à-dire celles qui souhaiteraient avoir un avocat, mais qui n'ont pas les moyens d'en embaucher un, et les « parties autoreprésentées », soit celles qui sont en mesure d'engager un avocat, mais qui ont choisi de ne pas le faire. Nous n'avons pas fait de telle distinction lorsque nous avons examiné l'utilisation des renseignements et des formulaires d'autoassistance. Il est difficile de déterminer le nombre de parties non représentées – ou autoreprésentées – dans les affaires de justice familiale : Birnbaum et Bala, *Views of Ontario Lawyers on Family Litigants without Representation*, note 87, p. 101.
99. Faculté de droit de l'Université de Toronto, *Middle Income Access to Justice Initiative, Background Paper*, p. 19, en ligne à http://www.law.utoronto.ca/documents/conferences2/AccessToJustice_LiteratureReview.pdf.
100. Anne-Marie Langan, « Threatening the Balance of the Scales of Justice », *Queen's Law Journal*, vol. 30:2, 2005, p. 825, en ligne à www.carters.ca/news/2005/QueensLJ/langan.pdf.
101. Langan, note 100, p. 861-862.
102. En ce qui concerne les attentes des parties non représentées relativement à l'incidence de l'absence d'une représentation sur le règlement, voir par exemple Birnbaum et Bala, *Experiences of Ontario Family Litigants*, note 88.
103. Dragiewicz et DeKeseredy, note 17.
104. Birnbaum et Bala, *Views of Ontario Lawyers*, note 87, p. 109.
105. Birnbaum et Bala, *Experiences of Ontario Family Litigants*, note 88, p. 22-23.
106. Trevor C.W. Farrow et coll., *Addressing the Needs of Self Represented Litigants in the Canadian Justice System*, Association des administrateurs judiciaires du Canada, 27 mars 2012, p. 16, en ligne à <http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2012/Addressing%20the%20Needs%20of%20SRLs%20ACCA%20White%20Paper%20March%202012%20Final%20Revised%20Version.pdf>. (Citations omises.)
107. À l'écoute de l'Ontario, note 2, p. 25.
108. Alison Brewin avec Lindsay Stephens, *Legal Aid Denied: Women and the Cuts to Legal Aid Services in BC* (West Coast Leaf et Centre canadien de politiques alternatives [bureau de Colombie-Britannique], septembre 2004) p. 17, en ligne à http://www.westcoastleaf.org/userfiles/file/legal_services.pdf.
109. Birnbaum et Bala, *Views of Ontario Lawyers*, note 87, à partir de la p. 8. Cela ne signifie pas que le résultat a été plus favorable pour la partie représentée : p. 113.
110. Rapport Mamo, note 4, p. 92.
111. Ministère de la Justice du Royaume-Uni, *Family Justice Review Interim Report*, note 14, p. 155.
112. Melina Buckley, *Aide juridique – La voie du progrès : Recherche sur les besoins actuels et les approches innovatrices* (ABC, juin 2010) p. 39, en ligne à <http://www.cba.org/CBA/Advocacy/PDF/CBA%20Legal%20Aid%20Renewal%20Paper.pdf>.
113. À l'écoute de l'Ontario, note 2, p. 13.
114. Semple, note 11. Voir aussi les montants indiqués par un familialiste, selon lequel les négociations peuvent coûter entre 2 000 \$ et 50 000 \$, voire plus encore, tandis qu'une affaire portée devant le tribunal coûte au moins 10 000 \$, mais coûte généralement de 15 000 \$ à 25 000 \$ et [traduction] « si l'affaire mène à un procès, les coûts peuvent doubler ou même tripler » : Brian Galbraith, « What is the cost of separation or divorce in Barrie, Ontario? », *Ontario Family Law Blog*, 21 avril 2010, en ligne à <http://www.ontariofamilylawblog.com/2010/04/articles/process-choices/what-is-the-cost-of-a-divorce-or-separation-in-barrie-ontario/>.
115. Semple, note 11, p. 16.
116. Semple, note 11, p. 63.
117. Voir Aide juridique Ontario, *Programme de certificats*, en ligne à <http://www.legalaid.on.ca/fr/getting/certificateservices.asp>. Voir Aide juridique Ontario, *Ententes de contribution*, en ligne à <http://www.legalaid.on.ca/fr/getting/clientcontributions.asp>. Le revenu maximal annuel pour deux parents avec trois enfants ou un parent avec quatre enfants est de 43 000 \$ pour avoir droit aux services offerts par les avocats de service et de 26 714 \$ pour avoir droit à un certificat (de l'aide juridique peut être fournie si le revenu total se situe entre 26 714 \$ et 33 960 \$, mais une contribution peut être nécessaire).
118. Aide juridique Ontario, *Admissibilité à l'aide juridique*, en ligne à <http://www.legalaid.on.ca/fr/getting/eligibility.asp>.
119. Trebilcock, note 25.
120. Il y a un centre de services de droit de la famille à Toronto, à North York, à Newmarket, à Brampton, à Chatham, à Windsor et à Sarnia : Aide juridique Ontario, *Centres de services de droit de la famille (CSDF)*, en ligne à http://www.legalaid.on.ca/fr/getting/type_familylawservicecentres.asp. Les CSDF peuvent fournir de l'assistance, y compris de l'aide relative aux documents, l'aiguillage vers un avocat-conseil (fourni par AJO) ou un avocat du secteur privé qui fait un travail d'aide juridique (selon l'admissibilité), des services de médiation et de règlement, la pleine représentation par un avocat salarié et l'aiguillage vers d'autres organismes de services sociaux.
121. Aide juridique Ontario, *Un aperçu d'Aide juridique Ontario*, en ligne à http://www.legalaid.on.ca/fr/about/fact_ataglace.asp.
122. Barreau du Haut-Canada, *Code de déontologie*, règle 1.02, en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147486157>.
123. Peu importe qu'il y ait représentation complète ou limitée, les trois principales raisons des demandes sont le défaut de communication entre le client et l'avocat; le défaut d'indiquer clairement la nature du mandat; et le défaut de faire enquête. Ces problèmes sont encore plus susceptibles de se produire dans les cas de représentation limitée : *LawPro's Submissions on Unbundled Legal Services*, 3 décembre 2010, p. 8-10, en ligne à http://www.practicepro.ca/practice/pdf/LawPRO_Unbundling_Submission.

- pdf. Pour un sommaire des commentaires de LAWPRO sur le dégroupement, voir Dan Pinnington, *LawPro concerned that unbundled legal services will mean more claims*, LAWPRO, 6 décembre 2010, en ligne à <http://avoidclaim.com/?p=873>.
124. *LawPro's Submissions on Unbundled Legal Services*, note 123, p. 10 (en gras dans l'original).
 125. Barreau du Haut-Canada, *Code de déontologie*, note 122, règles 2.01, 2.02 et 6. Ces règles concernent des questions de compétence, de qualité des services et de communication.
 126. Voir la liste d'habiletés de déontologie et de professionnalisme évaluées dans le cadre des examens menant à l'assermentation des avocats plaidants : Barreau du Haut-Canada, *Ordre des habiletés fondamentales des avocat(e)s plaidant(e)s*, en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/with.aspx?id=2147489675&langtype=1036>. Voir aussi les habiletés fondamentales évaluées des procureurs : <http://www.lsuc.on.ca/with.aspx?id=2147489797&langtype=1036>. Il s'agit d'examen avec des questions à choix multiples; certaines sont indépendantes, d'autres portent sur une étude de cas.
 127. Downtown Legal Services, en ligne à <http://dls.sa.utoronto.ca/>. La clinique d'aide juridique s'occupe de la garde, du droit de visite, des pensions alimentaires versées aux enfants ou à un époux et des injonctions. Elle ne s'occupe pas de la protection de la jeunesse, des divorces ni de la répartition des biens.
 128. Downtown Legal Services, *Our Services*, en ligne à <http://dls.sa.utoronto.ca/our-services/>; conversation entre la CDO et Lisa Cirillo, directrice générale par intérim de Downtown Legal Services, le 17 avril 2012.
 129. Réseau national d'étudiant(e)s pro bono, *PBSC National Family Law Program: Program Description*, juillet 2012 (dans les dossiers de la Commission du droit de l'Ontario). Voir aussi le site de PBSC, en ligne à <http://www.probonostudents.ca/fr/>. PBSC facilite les services bénévoles des étudiants dans d'autres domaines du droit et le placement auprès d'organismes à but non lucratif. Le Fonds d'accès à la justice est administré par la Fondation du droit de l'Ontario.
 130. PBSC, *Cours et tribunaux*, en ligne à <http://www.probonostudents.ca/fr/programs/court-and-tribunal>. Pour les programmes de première année et des années subséquentes, voir Osgoode Hall Law School, *Family Law Project*, en ligne à <http://www.osgoode.yorku.ca/pbsc/flp>. Pour les programmes de l'Université de Toronto, consulter en ligne <http://www.law.utoronto.ca/programs-centres/programs/pbsc-pro-bono-students-canada/pbsc-family-law-project>.
 131. William C. Vickrey, Nicole Claro-Quinn et Martha Wright, *Courts and Universities Partner to Improve Access to Justice for all Californians*, 2011, p. 96, en ligne à <http://ncsc.contentdm.oclc.org/cgi-bin/showfile.exe?CISOROOT=/accessfair&CISOPTR=234>.
 132. Vickrey et coll., note 131, p. 97.
 133. Vickrey et coll., note 131, p. 97-98.
 134. Vickrey et coll., note 131, p. 98. Étant donné le bassin d'étudiants disponibles, [traduction] « chaque année, en moyenne, les membres du programme de Justice Corps parlent 24 langues différentes couramment ou à un niveau conversationnel ».
 135. Conversation entre la CDO et Nikki Gershbnain le 11 juin 2012; conversation entre la CDO et Lisa Cirillo, note 128.
 136. Fondation du droit de l'Ontario, *Bourse d'études sur les questions d'intérêt public*, en ligne à <http://www.lawfoundation.on.ca/fr/ce-que-nous-faisons/fellowships/piarf/>.
 137. Aide juridique Ontario, *AJO vise à recruter des avocats à n'importe quel stade de leur carrière*, 25 mai 2012, en ligne à http://www.legalaid.on.ca/fr/news/newsarchive/1205-25_lawyerworkforcestrategy.asp. Pendant l'année de stage 2012-2013, Aide juridique Ontario a embauché 51 stagiaires en droit dans l'ensemble de la province. Ceux-ci ont travaillé à divers endroits, y compris au tribunal à titre d'avocats de service, dans les bureaux du personnel et au bureau provincial. En outre, l'organisme prévoyait engager un nombre important d'étudiants en droit pour l'année de stage 2013-2014 : information fournie par AJO.
 138. Barreau du Haut-Canada, *Groupe de travail sur le stage, Rapport final*, 25 octobre 2012, p. 19, en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147489854&langtype=1036>.
 139. Osgoode Hall Law School, *Osgoode Public Interest Requirement*, en ligne à <http://www.osgoode.yorku.ca/opir>, et Osgoode Hall Law School, *Clinics and Experiential Learning*, en ligne à <http://www.osgoode.yorku.ca/clinics-experiential>.
 140. Association du Barreau de l'Ontario, ADR Institute of Ontario et Association ontarienne de médiation familiale, *Family Law Process Reform: Supporting Families to Support their Children*, avril 2009, p. 4 (*Supporting Families*), en ligne à http://www.oba.org/En/homecourt/PDF/Tab%203%20-%20family_law_submission-ontario.pdf. En novembre 2009, ce regroupement a organisé un sommet de trois jours qui a attiré plus de 120 participants, y compris des personnes importantes de la magistrature, du Barreau, du gouvernement ainsi que des domaines de la médiation et de la collaboration. Voir le rapport connexe : *Home Court Advantage—Creating a Family Process That Works*, novembre 2009 (*Home Court Advantage*), en ligne à http://www.oba.org/En/publicaffairs_en/PDF/Interim_Report_Home_Court_Advantage_FINAL_12dec09.pdf.
 141. Parfois, les programmes de certaines parties de la province ont été étendus; dans d'autres cas, il y a de nouvelles initiatives : *Ministère du Procureur général de l'Ontario, Division des services aux tribunaux, Rapport annuel 2011-12*, note 70. Selon le *Rapport annuel*, les tribunaux ont entendu davantage d'affaires, ou bien en ont entendu un nombre moins élevé, mais cette diminution était moins importante qu'elle aurait dû l'être à la suite de la mise en œuvre du PIO : à partir de la p. 31.
 142. *À l'écoute de l'Ontario*, note 2, p. 66.
 143. En Ontario, sur 107 822 affaires de divorce et d'autres types d'écèlement de la famille en cours en 2009-2010, 57,072 sont restées dans le système pendant un an ou moins; 33,646 pendant d'un à deux ans; 8,990 pendant de deux à trois ans; 3,763 pendant de trois à quatre ans; et 4,351 pendant quatre ans ou plus : Mary Bess Kelly, « Causes visant les enfants portées devant les tribunaux de la famille qui ont trait à la garde, au droit de visite et à la pension alimentaire, 2009-2010 », *Juristat*, 29 mars 2011, p. 7-8, p. 18 (*Causes devant les tribunaux de la famille*), en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2011001/article/11423-fra.pdf>.
 144. Selon la tendance sur cinq ans indiquée dans le *Rapport annuel 2011-12* de la Division des services aux tribunaux, depuis 2007-2008, dans l'ensemble des cours de la famille, le nombre total de nouvelles procédures a diminué de 5 %. Le nombre de nouvelles procédures a diminué de 3,5 % à la Cour supérieure, de 3 % à la Cour de la famille et de 9 % à la Cour de justice de l'Ontario. Exception faite des procédures relatives à la protection de la jeunesse, dans l'ensemble des tribunaux ontariens, on a recensé environ 70 000 nouvelles procédures concernant le droit de la famille en 2011-2012. Note 70, p. 31-33. Parmi toutes les affaires de droit de la famille présentées devant les tribunaux canadiens, environ 70 % concernent des divorces ou d'autres types d'écèlement de la famille. Trente pour cent des affaires concernent l'adoption, la protection de la jeunesse, la protection des personnes, la tutelle et d'autres questions familiales : Kelly, *Causes devant les tribunaux de la famille*, note 143, p. 17.
 145. *Ministère du Procureur général de l'Ontario, Division des services aux tribunaux, Rapport annuel 2011-12*, note 70, p. 32-34.
 146. Selon son rapport semestriel 2008-2009, près de 68 % de toutes les affaires familiales à la Cour de justice de l'Ontario concernent la garde, le droit de visite et la pension alimentaire : Cour de justice de l'Ontario, *Rapport biennal 2008-2009*, p. 53, en ligne à <http://www.ontariocourts.ca/ocj/files/annualreport/ocj/2008-2009-FR.pdf>.
 147. Kelly, *Causes devant les tribunaux de la famille*, note 143, p. 9.
 148. Kelly, *Causes devant les tribunaux de la famille*, note 143, p. 10.
 149. Commission de réforme du droit du Canada, *Working Paper No. 1, The Family Court* (Information Canada : Ottawa, 1974) p. 11, en ligne à https://archive.org/stream/familycourt00comm/familycourt00comm_djvu.txt.
 150. En mai 2012, le procureur général John Gerretsen a déclaré qu'il espérait étendre les cours unifiées de la famille dans l'ensemble de la province et estimait qu'il était possible de procéder étape par

- étape : Michael McKiernan, « Province-wide UFC finally coming to Ontario? », *Legal Feeds*, mai 2012, en ligne à <http://www.canadianlawyer.com/legalfeeds/851/Province-wide-UFC-finally-coming-to-Ontario.html>.
151. Ministère du Procureur général, *Structure des Cours de la famille de l'Ontario*, en ligne à <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/famcourts.asp>.
 152. Ministère de la Justice, *Tribunaux unifiés de la famille, Évaluation sommative, Rapport final*, mars 2009, p. iii-v (Évaluation sommative), en ligne à <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/pm-cp/eval/rap-rep/09/tuf-ufc/tuf.pdf>.
 153. Ministère de la Justice, *Évaluation sommative*, note 152, p. i.
 154. *Règles en matière de droit de la famille*, note 69.
 155. Mary Lou Benotto, *The Family Law Rules: Why?*, hiver 2004, p. 23, *Advocates' Society*, J. 6, 6.
 156. Le traitement d'affaires à juge unique signifie que, au moment de la conférence préparatoire, une affaire est confiée à un juge qui suivra la famille jusqu'à la conférence de gestion de l'instruction. Le procès est confié à d'autres membres de la magistrature.
 157. Cour supérieure de justice, *Plan stratégique du droit de la famille*, note 6 (en gras dans l'original).
 158. *La Cour supérieure de justice : Planifier l'avenir, 2010-2012 Rapport*, p. 24-25, en ligne à <http://www.ontariocourts.on.ca/scj/fr/reports/annualreport/10-12.pdf>. En ce qui concerne les coordonnateurs des services d'information et d'orientation, voir ministère du Procureur général de l'Ontario, *Centre d'information sur le droit de la famille (CIDF)*, note 68. Les CSJO sont en mesure de fournir « des renseignements sur les options de règlement extrajudiciaire des différends, des questions relatives à la séparation et au divorce et aux ressources communautaires ».
 159. En ce qui concerne les agents de règlement des différends, voir Cour supérieure de justice, *Projet pilote programme destiné aux agents de règlement des différends de la Cour supérieure de justice à Brampton, Milton, Newmarket, Barrie et Durham*, en ligne à <http://www.ontariocourts.on.ca/scj/fr/notices/pd/dispute-resolution-2012.htm>. La Cour a publié une nouvelle directive de pratique, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2013, applicable à l'ensemble des programmes d'ARD : Cour supérieure de justice, *Projet pilote programme destiné aux agents de règlement des différends de la Cour supérieure de justice : Directive de pratique*, en ligne à <http://www.ontariocourts.on.ca/scj/fr/notices/pd/dispute-resolution-officer-program.htm>.
 160. Conversation entre la CDO et la juge en chef Heather F. Smith, le 4 juillet 2012.
 161. Ministère de la Justice, *Sommaire des activités liées au Fonds du droit de la famille axé sur l'enfant 2003-2009*, Initiatives de justice familiale (partie 1), p. 18, en ligne à <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/lf-fl/famil/fdfe-cfjf/index.html>.
 162. *Evaluation of the Ottawa Family Case Manager Pilot Project—Year Two* (le rapport Ottawa), en ligne à http://www.ccla-abcc.ca/uploadedFiles/Year_Two_Evaluation.pdf. Le projet pilote se poursuit.
 163. Les protonotaires doivent avoir été membres du barreau d'une province ou d'un territoire pendant dix ans : Règl. de l'Ont. 535/96, *Case Management Masters – Qualifications*, en ligne à <http://canlii.ca/t/1ntb>.
 164. Rapport Ottawa, note 162, p. 8-9.
 165. *Loi sur le droit de la famille*, note 9; *Loi portant réforme du droit de l'enfance*, note 9. Pour obtenir un résumé des modifications, voir ministère du Procureur général de l'Ontario, *Réforme du droit de la famille en Ontario*, en ligne à <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/news/2011/20110311-dv-bg.asp>.
 166. Ministère du Procureur général, *Programme de tribunaux pour l'instruction des causes de violence conjugale*, en ligne à <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/vw/dvc.asp>.
 167. Ministère du Procureur général, *Programme des agents de soutien dans le contexte de la cour de la famille*, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/ovss/family_court_support_worker_program/default.asp. Pour obtenir la liste des services, voir ministère du Procureur général, *Services de justice familiale*, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/family_justice_services.asp.
 168. Aide juridique Ontario, *Les conférences en vue d'un règlement d'AJO aident à régler plus rapidement les affaires concernant la Société d'aide à l'enfance*, en ligne à http://www.legalaid.on.ca/fr/news/newsarchive/1205-31_settlementconferences.asp. Comme l'indique cette communication, les conférences en vue d'un règlement dans les affaires ne concernant pas la Société d'aide à l'enfance sont disponibles partout dans la province. Cependant, ce service ne figure pas sur la liste des services en droit de la famille sur le site Web d'AJO : Aide juridique Ontario, *Droit de la famille*, en ligne à http://www.legalaid.on.ca/fr/getting/type_family.asp.
 169. Par exemple, voir *Aide juridique Ontario, Centres de services de droit de la famille, Toronto Nord*, en ligne à <http://centralontario.cioc.ca/record/MET0091?Ln=fr-CA>. Voir aussi les services de médiation proposés par Aide juridique Ontario à Milton : Aide juridique Ontario, *Centre d'information sur le droit de la famille (CIDF)*, en ligne à http://www.legalaid.on.ca/fr/getting/type_familylawinformationcentre.asp.
 170. Par exemple, The Mediation Centre a obtenu un contrat pour offrir des services de médiation à la Cour de la famille de Barrie en 1995. En ligne à <http://www.themediationcentre.com/>.
 171. Ministère du Procureur général, *Services de médiation familiale*, en ligne à <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/mediation.asp>. Le site Web fournit un lien vers un autre site qui présente des renseignements sur les services de médiation à tous les emplacements de la cour de la famille. L'utilisateur qui clique sur un emplacement peut obtenir de l'information sur les services de médiation à cet emplacement ou ailleurs ou bien une adresse de courriel. Ministère du Procureur général, *Fournisseurs de services par cour de la famille*, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/service_provider_by_family_court_location.asp.
 172. Ministère du Procureur général, *Services de médiation familiale*, note 171.
 173. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3, p. 30.
 174. Aux cours de la famille, les services de médiation sur place sont gratuits pour les affaires moins complexes. En ce qui concerne la médiation hors site, qui a lieu au bureau du médiateur, huit heures de médiation sont subventionnées en fonction d'une échelle de tarification. Ainsi, les parties paient un montant qui dépend de leurs revenus et du nombre de personnes à leur charge. En pratique, il y a une certaine marge de manœuvre, à condition que la progression accomplie soit suffisante. Les frais modérateurs sont de 5 \$ l'heure pour les personnes à faible revenu. Voir le barème des frais modérateurs, en ligne à <http://mediate393.ca/wp-content/uploads/2011/08/User-Fee-Schedule-2011-14.pdf>.
 175. En Ontario, deux organismes établissent les normes en matière de médiation : l'Association ontarienne de médiation familiale (AOMF) et l'ADR Institute of Ontario : voir <http://www.oafm.on.ca/> et <http://www.adrontario.ca/>, respectivement. De plus, il y a Médiation familiale Canada : voir <http://www.fmc.ca/>.
 176. Par exemple, « les participants ont néanmoins souligné qu'il existe de nombreux médiateurs familiaux très compétents en Ontario, et que si la médiation était mieux réglementée, mieux mise en avant et plus abordable, elle serait fort probablement utilisée plus fréquemment dans le cadre de la résolution des conflits familiaux » : *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3, p. 16.
 177. Ministère du Procureur général, *Médiation familiale*, en ligne à <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/divorce/mediation/Default.asp>.
 178. Rene L. Rimelspach, *Mediating Family Disputes in a World with Domestic Violence: How to Devise a Safe and Effective Court-Connected Mediation Program*, 17:1 *Ohio St. Journal of Dispute Resolution*, p. 95 (2001-2002). M^{me} Rimelspach se penche sur les arguments selon lesquels la médiation ne convient jamais aux victimes de violence familiale et sur ceux qui, au contraire, appuient l'avis selon lequel elle est appropriée à l'occasion.
 179. Juge en chef Warren Winkler, *Accès à la justice – La médiation*

- judiciaire : *panacée ou paria?*, 2007, Journal d'arbitrage et de médiation canadien, vol. 16:1, p. 5-6, en ligne à <http://www.adrcanada.ca/resources/documents/CAMJournalFall2007.pdf>.
180. Dans le contexte de l'arbitrage familial, voir ministère du Procureur général, *Avis juridique indépendant*, en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/arbitration/independent_legal_advice.asp. Voir aussi, d'une façon plus générale, Barreau du Haut-Canada, *When Independent Legal Representation or Advice Required*, en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/IndependentLegalAdviceOrRepresentationRequired/>; ainsi que *Tips for Providing Independent Legal Advice*, en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/TipsforProvidingIndependentLegalAdvice/>.
181. LawPRO, *ILA Checklists*, en ligne à <http://www.practicepro.ca/practice/ILAChecklist.asp>.
182. Voir, par exemple, *LeVan* 2008, 90 OR (3d) 1.
183. Ron Stewart, *Dépistage rapide et orientation des familles vivant une séparation ou un divorce fortement conflictuel* (Ottawa : ministère de la Justice, 2001), p. 24, en ligne à http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/lf-fl/divorce/2001_7/2001_7.pdf.
184. Trebilcock, note 25, p. 93.
185. Karen Cohl et George Thomson, *Communiquer malgré les différences de langue et la distance : accès linguistique et rural aux renseignements et services juridiques* (Fondation du droit de l'Ontario, décembre 2008) p. 60, 77, 128, en ligne à http://www.lawfoundation.on.ca/wp-content/uploads/The-Connecting-Report_fr.pdf.
186. À l'écoute de l'Ontario, note 2, p. 52.
187. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisée*, note 3, p. 32.
188. Jacobs et Jacobs, note 37, p. 14.
189. Jacobs et Jacobs, note 37, p. 15.
190. *Supporting Families*, note 140, à partir de la p. 7. Les auteurs ont laissé entendre qu'il serait possible de réaliser ailleurs dans le système des économies qui pourraient contribuer au financement de CIDE élargis et qu'il pourrait y avoir une légère augmentation des droits afférents au dépôt de documents en cour et des droits relatifs aux licences de mariage, p. 21.
191. Les centres de services familiaux offrent un large éventail de services, parfois à une collectivité en particulier, et certains existent depuis de nombreuses années. Voir, par exemple, le Somali Centre for Family Services, en ligne à <http://www.somalifamilyservices.org/>, et Services à la famille Ottawa, en ligne à <http://familyservicesottawa.org/about-family-services-ottawa/>. Le Somali Centre existe depuis 1991 et Services à la famille Ottawa depuis 1914 (voir <http://www.shopinottawa.com/Family-Service-Centre-Of-Ottawa-Carleton/318217.htm> qui établit un lien avec Services à la famille Ottawa).
192. Ontario Council of Agencies Serving Immigrants, *What is Family Counselling?*, 1^{er} mars 2010, en ligne à www.settlement.org/sys/faqs_detail.asp?faq_id=4000363.
193. Stewart, note 183, p. 36.
194. Voir, par exemple, Immigrant Women Services Ottawa, en ligne à <http://www.immigrantwomenservices.com/>, et Windsor Women Working with Immigrant Women, en ligne à <http://www.wwiwiw.org/>. WWWIW a ouvert ses portes en 1983 parce que le centre de services familiaux qui existait alors ne fournissait pas aux immigrantes les services qu'elles jugeaient nécessaires. En novembre 2009, lors d'une visite de la directrice exécutive de la CDO à WWWIW, le personnel lui a fait savoir que certaines femmes qui se présentent au centre pour obtenir de l'aide relative à l'emploi soulèvent souvent des questions d'ordre familial.
195. Stewart, note 183, p. 26.
196. Stewart, note 183, p. 36.
197. Stewart, note 183, p. 48.
198. Family Service Ontario, en ligne à www.familyserviceontario.org/.
199. Family Service Toronto, *Our Programs, Services and Areas of Expertise*, en ligne à www.familyserVICetoronto.org.
200. Ontario Association of Credit Counselling Services, en ligne à <http://www.oaccs.com/main.html>. L'OACCS est un réseau d'organismes agréés fournissant des services de conseil en matière de crédit et de conseillers en crédit accrédités. Trente-six organismes sont membres de l'OACCS, qui compte 52 emplacements en Ontario.
201. Jacobs et Jacobs, note 37, p. 30.
202. Pour plus de détails, voir Jacobs et Jacobs, note 37. La clinique Schlifer représente bien toute la portée des services possibles. En effet, elle offre des services juridiques spécialisés (en droit de la famille, en droit de l'immigration et en droit criminel), des services de consultation en plusieurs langues, de même que des services d'interprétation à l'intention des immigrantes et des réfugiées qui ne parlent pas anglais. La clinique entretient des liens avec des maisons de refuge, des centres communautaires, des services de santé, des services juridiques et des services d'hébergement. Même si la gamme de services est vaste, elle est destinée aux femmes victimes de violence : Barbra Schlifer Commemorative Clinic, en ligne à <http://schliferclinic.com/>. Voir également le projet de lutte contre la violence familiale de la région de Waterloo, en ligne à <http://www.fvpwaterloo.ca/en/> et Durham Region's Intimate-Relationship Violence Empowerment Network (DRIVEN) en ligne à <http://www.durhamdriven.com/>.
203. Jacobs et Jacobs, note 37, p. 48.
204. Stewart, note 183, à partir de la p. 46. Stewart établit les facteurs de risque pour les enfants, par exemple des changements importants quant à l'endroit où ils vivent ou vont à l'école, la perte de relations, l'arrivée de nouvelles relations lorsque leurs parents trouvent de nouveaux conjoints et les répercussions émotionnelles de l'hostilité de leurs parents et de la violence familiale.
205. CDO, *Échos d'un système de justice familiale brisé*, note 3, p. 38.
206. *Loi sur les tribunaux judiciaires*, note 69, art. 89 et 112. L'avocat des enfants peut représenter l'enfant à titre d'avocat, préparer un rapport, ou les deux à la fois.
207. Information fournie par le BAE à la CDO le 8 mai 2012.
208. En 2010, les personnes à revenu élevé étaient plus susceptibles d'utiliser Internet; 94 % des personnes gagnant au moins 87 000 \$ utilisaient Internet, comparativement à environ 60 % des personnes gagnant 30 000 \$ ou moins, selon Statistique Canada. L'utilisation d'Internet variait aussi chez les personnes vivant en milieu urbain (au moins 82 %) et rural (environ 76 %). Environ la moitié des personnes âgées se servaient d'Internet, et, parmi celles qui ne l'utilisaient pas, près de 40 % avaient un faible revenu. Les raisons pour lesquelles certaines personnes n'utilisaient pas Internet comprenaient le manque d'aptitudes (22 %), la difficulté à trouver un ordinateur (22 %), le manque d'accès (12 %) et le coût (9 %). Voir Statistique Canada, « Utilisation d'Internet de du commerce électronique par les particuliers », *Le Quotidien*, 12 octobre 2011, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/111012/dq111012a-fra.htm>.
209. Commission du droit de l'Ontario, *Modernisation de la Loi sur les infractions provinciales – Rapport final* (Toronto : août 2011), p. 148, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/fr/provincial-offences-final-report>. En novembre 2012, le ministère du Procureur général a annoncé que le gouvernement s'affairait à créer un comité directeur pour améliorer l'accès au système de justice dans la langue de choix officielle : *Faciliter l'accès à la justice en français*, 20 novembre 2012, en ligne à <http://news.ontario.ca/mag/fr/2012/11/faciliter-lacces-a-la-justice-en-francais.html>.
210. Commission du droit de l'Ontario, *Cadre du droit touchant les personnes âgées*, note 52, p. 122; Commission du droit de l'Ontario, *Cadre du droit touchant les personnes handicapées : Promotion d'une égalité réelle pour les personnes handicapées par les lois, les politiques et les pratiques* (Toronto : septembre 2012), p. 109, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/fr/content/persons-disabilities>. Comme nous le mentionnons à la page 122 de notre rapport sur les personnes âgées, « [d]ans ces circonstances, il faudra peut-être adopter une approche progressive visant à mettre en œuvre l'intégralité des principes en plusieurs étapes concrètes, planifiées et ciblées, qui se succéderont à l'intérieur d'une période relativement courte ».
211. *Charte canadienne des droits et libertés*, art. 15 et 28, partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982*, constituant l'annexe B de la *Loi de 1982 sur le Canada* (R.-U.), 1982, c. 11.
212. *Code des droits de la personne*, L.R.O. 1990, ch. H.19.

213. Par exemple, en juin 2012, le *Code des droits de la personne* de l'Ontario a été modifié pour ajouter l'identité sexuelle et l'expression de l'identité sexuelle à la liste des motifs de discrimination interdits : Commission ontarienne des droits de la personne, *Droits de la personne, identité sexuelle et expression de l'identité sexuelle*, en ligne à <http://www.ohrc.on.ca/fr/droits-de-la-personne-identit%C3%A9-sexuelle-et-expression-de-l%E2%80%99identit%C3%A9-sexuelle>. La mesure dans laquelle ces moyens de protection seront appliqués dépendra de l'interprétation des expressions.
214. Environ 72 % des familles consistent en des couples mariés (proportion supérieure aux données canadiennes de 67 %) et plus de 10 % des familles vivent en union de fait (environ la même proportion que la moyenne canadienne). Statistique Canada affirme que le nombre d'unions de fait au pays a dépassé le nombre de familles monoparentales pour la première fois en 2011. Statistique Canada, *Portrait des familles et situation des particuliers dans les ménages au Canada* : Familles, ménages et état matrimonial, Recensement de la population de 2011, (Ottawa : Ministère de l'Industrie, 2012), p. 5, en ligne à <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-312-x/98-312-x2011001-fra.pdf>.
215. Le nombre de familles monoparentales ayant un chef masculin a connu une hausse d'un peu plus de 16 %, alors que, dans le cas des familles monoparentales ayant un chef féminin, l'augmentation a atteint 6 %. Cependant, on compte près de 13 % de familles monoparentales ayant un chef féminin comparativement à 3,5 % de familles monoparentales ayant un chef masculin. Statistique Canada, *Portrait des familles et situation des particuliers dans les ménages au Canada*, note 214.
216. *Loi sur le mariage civil*, L.C. 2005, ch. 33. Le Parlement a promulgué la *Loi sur le mariage civil* à la suite de la reconnaissance du droit légal au mariage des couples homosexuels par plusieurs tribunaux provinciaux. En Ontario, la Cour d'appel a jugé qu'il était discriminatoire de limiter le mariage à une union entre un homme et une femme : *Halpern c. Canada* (Attorney General) (2003), 65 OR (3d) 161.
217. Selon Statistique Canada, « 45,6 % de tous les couples de même sexe au Canada vivaient à Toronto, à Montréal et à Vancouver, comparativement à 33,4 % des couples de sexe opposé ». Statistique Canada, *Portrait des familles et situation des particuliers dans les ménages au Canada*, note 214, p. 9. Comme le mentionne Statistique Canada, « [e]ntre 2006 et 2011, le nombre de couples de même sexe mariés a presque triplé (+181,5 %), tandis que les couples de sexe opposé mariés ont enregistré une croissance plus modeste (+2,9 %) ». Pourtant, « [l]e nombre de couples de même sexe vivant en union libre a augmenté de 15 %, soit une proportion légèrement supérieure à la croissance de 13,8 % pour les couples de sexe opposé vivant en union libre ».
218. Même si, en 2001, plus de 43 % des couples avaient des enfants vivant à la maison et à peine plus de 40 % des couples n'avaient pas d'enfants, on a remarqué, pour la première fois en 2006, que le nombre de couples sans enfants à la maison était légèrement supérieur (près de 43 %) à celui des couples avec enfants (à peine plus de 41 %) : Statistique Canada, *Portrait des familles et situation des particuliers dans les ménages au Canada*, note 214. L'écart s'est creusé en 2011 (alors qu'un peu plus de 39 % des couples avaient des enfants et plus de 44 % des couples n'en avaient pas) : Statistique Canada, *Portrait des familles et situation des particuliers dans les ménages au Canada*, note 214.
219. Statistique Canada, *Portrait des familles et situation des particuliers dans les ménages au Canada*, note 214, p. 9. À peine plus de 47 % des couples de sexe opposé avaient des enfants à la maison comparativement à plus de 9 % des couples de même sexe, et le pourcentage de couples de même sexe composés de femmes qui avaient des enfants à la maison était presque cinq fois supérieur (16,5 %) à celui des couples de même sexe composés d'hommes (3,4 %). Parmi les couples homosexuels ayant des enfants à la maison, environ 80 % étaient composés de femmes. Voir également Anne Milan, Leslie-Anne Keown et Covadonga Robles Urquijo, *Les familles, la situation dans le ménage et le travail non rémunéré* (Ottawa : Ministère de l'Industrie, décembre 2011, composante au catalogue de Statistique Canada, *Femmes au Canada : rapport statistique fondé sur le sexe*, 6^e éd., p. 10, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-503-x/2010001/article/11546-fra.pdf> : En 2006, 49 % des femmes en couple de sexe opposé, 16 % des femmes en couple de même sexe et près de 3 % des hommes en couple de même sexe avaient des enfants de 24 ans ou moins à la maison.
220. Comparaison des résultats d'un sondage réalisé en 2005 juste avant que le Parlement vote le changement de la définition du mariage (52 % des répondants n'étaient pas d'accord avec le changement) et d'un sondage mené en 2012 qui révèle que 59 % des répondants étaient d'accord avec la définition du mariage : CBCnews, *Canadians deeply split on same-sex marriage, poll suggests*, 10 avril 2005, en ligne à <http://www.cbc.ca/news/canada/story/2005/04/10/gay-marriage-050410.html> et Angus Reid Public Opinion, *Australians Support Same-Sex Marriage More Than Americans and Britons*, 3 mars 2012, en ligne à <http://www.angus-reid.com/polls/44437/australians-support-same-sex-marriage-more-than-americans-and-britons/>, respectivement.
221. Meg Luxton, *Familles en évolution, nouvelles interprétations* (L'Institut Vanier de la famille, juin 2011) p. 12, en ligne à <http://www.vanierinstitute.ca/include/get.php?nodeid=167>.
222. Les familles recomposées peuvent être formées d'enfants biologiques ou adoptés d'un seul des conjoints du couple, d'un ou de plusieurs enfants biologiques ou adoptés des deux parents ou d'enfants biologiques ou adoptés de l'un ou l'autre des parents. En 2011, 10 % des enfants vivaient au sein d'une famille recomposée. Environ 63 % de ces enfants étaient en fait des enfants par alliance : Statistique Canada, *Portrait des familles et situation des particuliers dans les ménages au Canada*, note 214, p. 15.
223. Statistique Canada, *Portrait des familles et situation des particuliers dans les ménages au Canada*, note 214, p. 11. La proportion de familles recomposées était plus faible en Ontario (11 %) et, dans la province, c'est à Toronto que ce chiffre était le plus bas (près de 8 %).
224. En 2011, à peine plus de 63 % des enfants vivaient avec des parents mariés; ce chiffre représentait toutefois une diminution par rapport à 2001, alors que 68 % des enfants vivaient avec des parents mariés : Statistique Canada, *Portrait des familles et situation des particuliers dans les ménages au Canada*, note 214, p. 14.
225. Statistique Canada, *Portrait des familles et situation des particuliers dans les ménages au Canada*, note 214, p. 16.
226. À peine plus de 3 % des enfants vivaient avec leurs grands-parents en 2001 et près de 5 % en 2011 : Statistique Canada, *Portrait des familles et situation des particuliers dans les ménages au Canada*, p. 14. Un très petit nombre (0,5 %) d'enfants de 14 ans et moins vivaient seulement avec l'un des grands-parents ou les deux (il s'agit de « familles caractérisées par l'absence d'une génération ») : p. 16.
227. Le projet de loi 67, *Loi de 2012 modifiant la Loi portant réforme du droit de l'enfance (relation avec les grands-parents)*, 1^{re} session, 40^e législature, 2012 (adopté en seconde lecture le 31 mai 2012 et renvoyé au comité permanent). Le projet de loi, appuyé par des membres de l'Assemblée législative de chacune des parties, a été adopté par le Comité permanent des règlements et des projets de loi d'intérêt privé avant la prorogation le 15 octobre 2012. Le projet de loi modifiait la *Loi portant réforme du droit de l'enfance* pour garantir qu'un parent gardien n'oppose pas d'obstacles aux relations entre un enfant et ses grands-parents et pour inclure, parmi les facteurs pertinents à l'intérêt supérieur de l'enfant à prendre en considération pour déterminer le droit de garde, la disposition d'un parent à faciliter les contacts entre l'enfant et ses grands-parents. La Law Reform Commission of Nova Scotia a publié un rapport sur les droits des grands-parents de rendre visite à leurs petits-enfants : Law Reform Commission of Nova Scotia, *Grandparent-Grandchild: Access, Final Report*, avril 2007, en ligne à <http://www.lawreform.ns.ca/Downloads/GrandparentFinal.pdf>. La Commission a recommandé que [traduction] « la *Maintenance*

- puissent présenter une demande de droit de visite avec l'autorisation de la Cour, comme serait le cas pour toute personne autre qu'un parent ou un tuteur ». Les grands-parents peuvent demander à obtenir la garde des enfants ou le droit de visite dans tous les territoires et les provinces du Canada, mais la plupart des administrations, dont l'Ontario, ne font aucune distinction entre les grands-parents et d'autres « étrangers ».
228. Cette situation s'applique aux familles quittant des pays où l'immigration est un phénomène de longue date, comme l'Italie, mais cela est également vrai dans le cas des immigrants de pays d'origine plus récents. Dans ce dernier cas, les grands-parents peuvent être arrivés au Canada dans le cadre du programme d'immigration de réunification familiale. Cependant, les changements récents et ceux prévus visent à réduire l'arriéré de demandes relatives au programme, tout en permettant aux parents et aux grands-parents de séjourner au pays pendant une période relativement longue, quoique non permanente (maximum de deux ans), grâce au programme « super visa » : Citoyenneté et Immigration Canada, *Communiqué — Le Canada accueille le plus grand nombre de parents et de grands-parents en presque 20 ans*, en ligne à <http://www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/communiques/2012/2012-11-05.asp>. Il est possible de connaître les conditions du programme « super visa » en date du 1^{er} décembre 2012 en consultant Citoyenneté et Immigration Canada, en ligne à <http://www.cic.gc.ca/francais/visiter/supervisa-qui.asp>.
229. Voir Sauvé, note 26, p. 10.
230. Cara Williams, *Bien-être économique* (Ottawa : Ministère de l'Industrie, décembre 2010), composante au catalogue de Statistique Canada, *Femmes au Canada : rapport statistique fondé sur le sexe*, 6^e éd., p. 8, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-503-x/2010001/article/11388-fra.pdf>. Une réduction de l'écart salarial a généralement été observée chez tous les groupes d'âge. De nombreuses raisons expliquent cette réduction, les différences entre les niveaux d'éducation et le type d'emploi occupé ou le type de travail exécuté par les jeunes femmes, et l'une d'elles est que la situation économique des hommes s'est quelque peu dégradée au cours des dernières années.
231. OCDE, *The Future of the Family to 2030 – A Scoping Report*, décembre 2008, note 92, p. 10; Luxton, note 221, p. 4.
232. Erin Anderssen, « With 'the end of men,' a new beginning », *Globe and Mail* (26 décembre 2012), L2. Voir Jacques Barrette, *Conciliation travail famille : Que savons-nous vraiment?* (L'Institut Vanier de la famille, 15 janvier 2009), en ligne à <http://www.vanierinstitute.ca/modules/news/newsitem.php?ItemId=325>. Cette étude porte principalement sur le conflit entre la famille et le travail, mais décrit également certaines tendances générales.
233. Sauvé, note 26, p. 18. Pour en savoir davantage sur l'état toujours plus vulnérable des femmes sur le marché du travail, consulter le projet de la Commission du droit de l'Ontario sur les travailleurs vulnérables et le travail précaire : Commission du droit de l'Ontario, *Travailleurs vulnérables et travail précaire – Rapport final* (décembre 2012), en ligne à <http://www.lco-cdo.org/fr/vulnerable-workers-final-report>.
234. Milan et coll., note 219, p. 23.
235. Milan et coll., note 219, p. 26.
236. Linda Duxbury et Christopher Higgins, *Revisiting Work Life Issues in Canada: The 2012 National Study on Balancing Work and Caregiving in Canada* (décembre 2012), en ligne à <http://www.healthyworkplaces.info/wp-content/uploads/2012/11/2012-National-Work-Long-Summary.pdf>. Cette étude est la troisième étude nationale réalisée depuis 1991.
237. Pour obtenir une description de la composition de la population féminine qui, à de nombreux égards, est semblable à celle de la population masculine, voir Covadonga Robles Urquijo et Anne Milan, *La population féminine* (Ottawa : Ministère de l'Industrie, juillet 2011), composante au catalogue de Statistique Canada, *Femmes au Canada : rapport statistique fondé sur le sexe*, 6^e éd., en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-503-x/2010001/article/11475-fra.pdf>.
238. Statistique Canada affirme que, « [e]n 2006, 30 % des femmes autochtones de 15 ans et plus étaient mariées, comparativement à 47 % des femmes non autochtones ». Dix-sept pour cent des femmes autochtones vivaient en union de fait comparativement à dix pour cent des femmes non autochtones : Vivian O'Donnell et Susan Wallace, *Les femmes des Premières Nations, les Métisses et les Inuites* (Ottawa : Ministère de l'Industrie, juillet 2011), composante au catalogue de Statistique Canada, *Femmes au Canada : rapport statistique fondé sur le sexe*, 6^e éd., p. 19, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-503-x/2010001/article/11442-fra.pdf>.
239. O'Donnell et Wallace, note 238, p. 20.
240. O'Donnell et Wallace, note 238, p. 21.
241. O'Donnell et Wallace, note 238, p. 38.
242. O'Donnell et Wallace, note 238, p. 27. L'écart entre les hommes et les femmes autochtones vivant sur une réserve était moins grand; cependant, les taux pour ces deux groupes étaient considérablement inférieurs à ceux se rapportant aux hommes et aux femmes autochtones vivant à l'extérieur d'une réserve ainsi qu'aux hommes et aux femmes non autochtones. Pour ce qui est des taux de chômage, voir la page 30.
243. O'Donnell et Wallace mettent en garde contre le fait d'interpréter le terme « chômage » sans prendre en considération « la situation de travail complexe des Autochtones, surtout ceux qui vivent dans des collectivités rurales ou isolées. Ainsi, les taux de chômage officiels ne rendent peut-être pas toujours compte du travail non rémunéré qui est pourtant fréquent dans de nombreuses collectivités autochtones où l'on consacre beaucoup de temps à la pêche, au piégeage, à la chasse, à la couture ou à la garde des enfants d'amis et de proches. Ajoutons que le travail saisonnier abonde dans un grand nombre de ces collectivités » : O'Donnell et Wallace, note 238.
244. O'Donnell et Wallace, note 238, p. 34. En 2006, 30 % des femmes autochtones gagnaient un faible revenu comparativement à 16 % des femmes non autochtones et à 26 % des hommes autochtones. Cependant, 70 % du revenu des femmes autochtones provenaient d'un revenu d'emploi.
245. Tina Chui, *Les femmes immigrantes* (Ottawa : Ministère de l'Industrie, juillet 2011), p. 15, composante au catalogue de Statistique Canada, *Femmes au Canada : rapport statistique fondé sur le sexe*, 6^e éd., p. 9, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-503-x/2010001/article/11528-fra.pdf>. Selon le recensement de 2006, « [l]a plus forte proportion d'entre elles, soit 9 %, ont indiqué le Royaume-Uni comme pays de naissance, suivi par la République populaire de Chine (8 %), l'Inde (7 %) et les Philippines (5 %) ». Ces chiffres se rapportent toutefois à toutes les immigrantes du Canada au moment du recensement. Des chiffres plus révélateurs indiquent qu'« [e]n 1971, l'Europe était le lieu de naissance de 61 % des immigrantes récentes [...] ; [et qu']en 2006, celles-ci provenaient surtout d'Asie et du Moyen-Orient (59 %) ».
246. Chui, note 245, p. 10. Autrement dit, « [e]n 1981, 55 % des immigrantes récentes appartenaient à une minorité visible. En 2006, cette proportion s'établissait à 76 % de l'ensemble des immigrantes récentes ».
247. Selon Statistique Canada, « [e]n 2006, 60 % de toutes les immigrantes et 66 % de celles qui étaient arrivées depuis 2001 étaient mariées, comparativement à 43 % de toutes les femmes nées au Canada » : Chui, note 245, p. 15. Un plus grand nombre d'immigrants que d'hommes nés au Canada étaient mariés (67 % et 45 %, respectivement). De plus, les immigrantes se mariaient à un plus jeune âge que les femmes nées au Canada.
248. Milan et coll., note 219, p. 19. Voir également Tina Chui et Hélène Maheux, *Les femmes de minorités visibles*, composante au catalogue de Statistique Canada, *Femmes au Canada : rapport statistique fondé sur le sexe*, 6^e éd., p. 15-16, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-503-x/2010001/article/11527-fra.pdf>. Elles affirment que 51 % des femmes de minorités visibles et 46 % des femmes n'appartenant pas à une minorité visible étaient mariées, alors que près de 4 % des femmes de minorités visibles comparativement à 12 % des femmes n'appartenant

- pas à une minorité visible vivaient en union de fait. Dix pour cent des femmes de minorités visibles étaient des mères seules comparativement à 2 % des hommes de minorités visibles, tandis que 8 % des femmes n'appartenant pas à une minorité visible et 2 % des hommes n'appartenant pas à une minorité visible étaient des parents seuls. Les auteures soulignent que « [l]es Noires affichaient la plus forte proportion de parents seuls [...] (24 %), suivies des Latino-Américaines (14 %), des Asiatiques du Sud-Est (12 %) [...] ».
249. Voir Chui et Maheux, note 248, p. 18 : 35 % des femmes de minorités visibles âgées de 25 à 54 ans (le principal groupe d'âge actif) détenaient un diplôme universitaire, alors que c'était le cas de 23 % de femmes du même groupe d'âge n'appartenant pas à une minorité visible.
250. Chui, note 245, p. 8.
251. O'Donnell et Wallace, note 238, p. 41. Le sondage de 2009 a été réalisé par téléphone; il est possible que de nombreuses résidences sur les réserves et dans les établissements ne disposaient pas d'une ligne terrestre.
252. Donnell et Wallace, note 238, p. 42.
253. Tous les renseignements proviennent de Statistique Canada, *Peuples autochtones du Canada en 2006 : Inuit, Métis et Premières nations, Recensement de 2006*, en ligne à <http://www12.statcan.ca/census-recensement/2006/as-sa/97-558/pdf/97-558-XIF2006001.pdf>.
254. Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, « Région de l'Ontario », en ligne à <http://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1100100020284/1100100020288>.
255. Aide juridique Ontario (AJO), *L'élaboration de la Stratégie applicable aux Autochtones d'Aide juridique Ontario* (20 juin 2008) p. 2, en ligne à Aide juridique Ontario http://www.legalaid.on.ca/fr/publications/downloads/0807-29_DiscussionPaper_public.pdf.
256. Mary Stratton, « Our Children are Gone »: *Aboriginal Experiences of Family Court* (Forum canadien sur la justice civile, janvier 2007), en ligne à <http://cfcj-fcj.org/docs/2007/stratton-ourchildrenaregone.pdf>. Il est impossible de déployer des efforts pour donner suite à ces questions sans tenir compte des protestations des Premières Nations qui ne se limitent pas à des aspects particuliers du système, lesquelles ont été exprimées lors des manifestations qui avaient lieu au moment de la rédaction du présent rapport : Idle No More, en ligne à <http://idlenomore.ca/>. Pour obtenir un exemple d'un rapport, voir CBCnews, *Idle No More protests held across Canada*, 11 janvier 2013, en ligne à <http://www.cbc.ca/news/canada/story/2013/01/11/idle-no-more-protests.html>.
257. Barr-Telford et coll., note 93, p. 58.
258. Ministère des Affaires autochtones de l'Ontario, « Niveau de scolarité des Autochtones », en ligne à <http://www.aboriginalaffairs.gov.on.ca/francais/services/datasheets/education.asp>. Voir également l'info-fiche de la Fédération canadienne des étudiantes et étudiants-Ontario sur l'éducation des Autochtones en Ontario où il est indiqué qu'environ 28 % de la population autochtone de l'Ontario ne détient aucun diplôme ni titre de compétences, en ligne à <http://cfsontario.ca/downloads/CFS-Indigenous%20Education%20factsheet.pdf>.
259. Par exemple, le partage des biens immobiliers ne relève pas de la loi provinciale comme c'est le cas pour le reste de la population. Voir *Derrickson c. Derrickson* [1986] 1 R.C.S. 285. Les efforts se poursuivent pour changer cette situation : voir le projet de loi S-2 – *Loi sur les foyers familiaux situés dans les réserves et les droits ou intérêts matrimoniaux* qui a été adopté par le Sénat et qui, en date du présent rapport, avait été présenté en première lecture à la Chambre des communes, le 8 décembre 2011, en ligne à <http://www.parl.gc.ca/LegisInfo/BillDetails.aspx?Mode=1&billId=5138145&Language=F>.
260. *Loi sur la gestion des terres des premières nations*, L.C. 1999, ch. 24, art. 17.
261. AJO, *L'élaboration de la Stratégie applicable aux Autochtones d'Aide juridique Ontario*, note 255, p. 13.
262. AJO, *L'élaboration de la Stratégie applicable aux Autochtones d'Aide juridique Ontario*, note 255, p. 20.
263. Aide juridique Ontario, « La stratégie de justice applicable aux Autochtones », en ligne à http://www.legalaid.on.ca/fr/about/fact_aboriginaljusticestrategy.asp.
264. Statistique Canada, *La croissance démographique du Canada : de 1851 à 2061 : Chiffres de population et des logements, Recensement de 2011*, en ligne à http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-310-x/98-310-x2011003_1-fra.pdf. Le rapport prévoit que, à partir de 2031, l'immigration pourrait expliquer 80 % de la croissance de la population canadienne : p. 4. Si tel est le cas, environ 25 % de la population canadienne pourrait être née à l'étranger : Anne Milan, *Migration : Internationales, 2009* (Statistique Canada, juillet 2011), p. 3, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/91-209-x/2011001/article/11526-fra.htm>.
265. Tina Chui, Kelly Tran et Hélène Maheux, Statistique Canada, *Recensement de 2006 : Immigration au Canada : un portrait de la population née à l'étranger, Recensement de 2006 : résultats* (Ottawa, 2006), en ligne à <http://www12.statcan.ca/census-recensement/2006/as-sa/97-557/index-fra.cfm>. En Ontario, un peu plus de 40 % des immigrants provenaient de l'Asie et du Moyen-Orient (y compris l'Inde, les Philippines, la Chine, le Pakistan, l'Iran et l'Iraq) et un peu moins de 40 % des immigrants provenaient de l'Europe. Dans les centres urbains comme Toronto, la proportion d'immigrants de l'Asie et du Moyen-Orient était plus élevée, tandis que, dans les petits centres, la proportion d'immigrants de l'Europe était plus forte : Maggie El Dakiky et John Shields, « Immigration and the Demographic Challenge: A Statistical Survey of the Ontario Region », 2009, n° 38, *Ceris: Policy Matters*, vol. 1, p. 8-11, en ligne à http://www.ceris.metropolis.net/wp-content/uploads/pdf/research_publication/policy_matters/pm38.pdf.
266. Milan, note 264, p. 4 et 5. L'Ontario a toutefois accueilli moins d'immigrants entre 2006 et 2011 qu'au cours des années précédentes, et les immigrants s'installent de plus en plus dans l'Ouest canadien. Le pourcentage de résidents permanents répartis en Ontario est passé de 58 % en 2002 à 40 % en 2011 : Citoyenneté et Immigration Canada, *Aperçu de l'immigration : Résidents permanents et temporaires 2011*, 2012, p. 31, en ligne à <http://www.cic.gc.ca/francais/pdf/recherche-stats/faits2011.pdf>.
267. Même si, selon le recensement de 2011, la population de l'Ontario a augmenté depuis 2006, l'Ontario était l'un des trois seuls territoires et provinces dont la croissance entre 2006 et 2011 a été inférieure à celle connue entre 2001 et 2006 : Statistique Canada, *La population canadienne en 2011 : effectifs et croissance démographique*, en ligne à <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-310-x/98-310-x2011001-fra.cfm>.
268. Immigration en Ontario, Villes et villages, 26 mars 2012. En ligne à http://www.ontarioimmigration.ca/fr/living/OI_FR_HOW_LIVE_CITIES.html.
269. Chui, Tran et Maheux, note 265.
270. Ce qui incluait 6 % de la collectivité sud-asiatique, près de 5 % de la collectivité chinoise et près de 4 % de la collectivité noire. Statistique Canada, *Groupes de minorités visibles, répartition en pourcentage, pour le Canada, les provinces et les territoires – Données-échantillon (20 %)*, en ligne à <http://www12.statcan.ca/census-recensement/2006/dp-pd/hlt/97-562/pages/page.cfm?Lang=F&Geo=PR&Code=01&Table=1&Data=Dist&StartRec=1&Sort=2&Display=Page>.
271. Statistique Canada, *Population des minorités visibles, par régions métropolitaines de recensement* (Recensement de 2006), Ottawa, 13 mars 2007, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/102/cst01/demo53c-fra.htm>.
272. Royson James, « Nearly a quarter of Toronto residents live in poverty », *The Toronto Star*, 11 juin 2012, en ligne à http://www.thestar.com/news/gta/2012/06/11/nearly_a_quarter_of_toronto_residents_live_in_poverty_james.html. Pour en savoir davantage sur la pauvreté chez les immigrants et les groupes racialisés, voir le Conseil national du bien-être social, *Profil de la pauvreté : Édition spéciale* (2012), en ligne à http://publications.gc.ca/collections/collection_2012/cnb-ncw/HSS1-2-2012S-fra.pdf et Citizens for Public Justice, *Poverty Trends Scorecard: Canada 2012*, en ligne à <http://www.cpj.ca/files/docs/poverty-trends-scorecard.pdf>.

- Pour obtenir un sommaire général sur la « répartition » du faible revenu, voir Brian Murphy, Xuelin Zhang et Claude Dionne *Le faible revenu au Canada : une perspective multi-lignes et multi-indices* (Statistique Canada, mars 2012), ch. 3, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/75f0002m2012001-fra.pdf>. Pour en savoir davantage sur la pauvreté chez les immigrants et les groupes racialisés, voir le Conseil national du bien-être social, *Profil de la pauvreté : Édition spéciale* (2012), en ligne à http://publications.gc.ca/collections/collection_2012/cnb-ncw/HS51-2-2012S-fra.pdf et Citizens for Public Justice, *Poverty Trends Scorecard: Canada 2012*, en ligne à <http://www.cpj.ca/files/docs/poverty-trends-scorecard.pdf>.
273. Statistique Canada, *Recensement de 2001 : série « analyses », Les religions au Canada* (Ministre de l'Industrie, 2003), p. 8 et 14, en ligne à <http://www12.statcan.gc.ca/francais/census01/products/analytic/companion/rel/pdf/96F0030XIF2001015.pdf>. Environ 35 % des personnes entrent dans la catégorie des protestants ou des catholiques romains. À peine un peu plus de 3 % de la population est musulmane et environ 5 % des personnes entrent dans la catégorie « autres chrétiens » ou sont des chrétiens orthodoxes. Les données révèlent également une hausse du pourcentage de personnes ayant répondu « aucune religion ». Le recensement de 2006 ne comprenait pas de questions sur la religion, et les données du recensement de 2011 n'avaient pas été publiées au moment de l'approbation du présent rapport.
274. Warren Clark et Grant Schellenberg, « Les Canadiens et la religion » (Statistique Canada, sans date), en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2006001/9181-fra.htm>. Un indice de « religiosité » a été établi en se fondant sur « l'appartenance religieuse, la fréquence de la participation à des services religieux, la fréquence des pratiques religieuses privées et l'intérêt du répondant pour la religion ». Les données ont été tirées de l'Enquête sociale générale (jusqu'en 2004) et de l'Enquête sur la diversité ethnique de 2002. Les immigrants de l'Asie du Sud, de l'Asie du Sud-Est, des Caraïbes, de l'Amérique centrale et de l'Amérique du Sud présentaient un degré élevé de « religiosité », tandis que les immigrants de l'Asie de l'Est, de l'Europe de l'Ouest et du Nord et de l'Europe de l'Est étaient moins enclins à être très religieux.
275. Il est possible que les immigrants ne soient pas des « personnes racialisées », tel qu'il est entendu dans le langage courant; il peut s'agir de personnes de race blanche. Parallèlement, il est possible que les personnes racialisées ne soient pas des immigrants, mais des Canadiens de deuxième ou de troisième génération ou plus. Quoi qu'il en soit, les tendances de l'immigration en évolution se traduisent par un nombre accru d'immigrants « racialisés ». Par conséquent, une note abrégée sur la terminologie et la classification pourrait être utile. Les immigrants sont des personnes qui ont émigré d'autres pays de partout dans le monde et qui, aux fins de notre rapport, se sont établies en Ontario. Le terme « racialisation » a été défini comme étant le « processus par lequel les sociétés assoient la notion que les races sont bien réelles, différentes et inégales, de façons qui importent pour la vie sociale, économique et politique » : Commission ontarienne des droits de la personne, *Politique et directives sur le racisme et la discrimination raciale* (2005, rév. 2009), en ligne à http://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/attachments/Policy_and_guidelines_on_racism_and_racial_discrimination_fr.pdf. Ce processus peut avoir une incidence sur la vie des immigrants provenant de certains pays d'origine qui affichent un taux plus élevé d'émigration depuis les dernières années.
276. Par exemple, l'étude de Janet Mosher sur les jeunes racialisés des écoles de l'Ontario a révélé que les jeunes racialisés faisant l'objet d'une procédure disciplinaire à l'école considéraient que la loi était une arme utilisée par les personnes au pouvoir : Janet E. Mosher, « Lessons in Access to Justice: Racialized Youths and Ontario's Safe Schools », *Osgoode Hall Law Journal*, vol. 46, 2008, p. 807. Ces jeunes pourraient bien continuer à être de cet avis lorsqu'ils vieillissent et qu'ils font appel au système juridique familial ou qu'ils sont introduits dans ce système.
277. Le pourcentage de personnes qui ne parlent aucune des langues officielles à la maison selon le recensement de 2011 est demeuré le même qu'en 2006 (6,5 % de la population) : Statistique Canada, *Recensement de la population de 2011 : Caractéristiques linguistiques des Canadiens*, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/121024/dq121024a-fra.pdf>. Statistique Canada a déclaré que, en 2006, environ 20 % de la population canadienne parlait une langue autre que le français ou l'anglais à la maison, parfois exclusivement ou conjointement avec l'une de ces deux langues. La plupart de ces personnes parlaient une « langue immigrante », même si « plus de 213 000 personnes parlaient une langue autochtone, et [que] près de 25 000 ont dit s'exprimer en langage gestuel ». Environ un tiers de ces personnes parlaient uniquement une langue non officielle à la maison.
278. Statistique Canada, *Recensement de la population de 2011*, note 277. Les données de 2001 montraient que cette proportion était d'environ 15 %. Voir Statistique Canada, *Langue(s) parlée(s) à la maison, région métropolitaine de recensement (RMR) de Toronto, 2001, 2006 et 2011*, en ligne à <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-314-x/2011001/tbl/tbl8-fra.cfm>.
279. Cohl et Thomson, note 185, p. 13.
280. Cohl et Thomson, note 185, p. 10.
281. O'Donnell et Wallace, note 238, p. 24-26. Cela était particulièrement vrai dans le cas des Inuites et moins probable dans le cas des jeunes femmes, même si ces dernières démontraient un intérêt pour l'apprentissage des langues autochtones et que les femmes dans les réserves étaient plus susceptibles de parler une langue autochtone que les femmes vivant à l'extérieur d'une réserve.
282. Janice Gross Stein et Adam Cook, « Speaking the Language of Justice: A New Legal Vernacular », Bass et coll., note 46, p. 163.
283. Voir, par exemple, Ursula Kilkelly, *Le droit au respect de la vie privée et familiale, Un guide sur la mise en œuvre de l'article 8 de la Convention européenne des Droits de l'Homme* (Direction Générale – Droits de l'Homme et État de droit, Conseil de l'Europe, 2001), p. 45-48, en ligne à <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain?docid=49f17e8f2>.
284. Pour obtenir des exemples en Ontario, voir la *Loi portant réforme du droit de l'enfance*, note 9, par. 24(2) sur les liens avec les enfants; la *Loi sur le droit de la famille*, note 9, par. 1(1) sur l'intention d'un parent de traiter un enfant comme un enfant de sa famille; et la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, L.R.O. 1990, ch. C11, par. 1(3) sur la famille élargie. Voir également la *Loi sur le divorce*, L.R.C. 1985, ch. 3, par. 8(3) sur l'intention de séparation.
285. Voir, par exemple, la *Loi portant réforme du droit de l'enfance*, note 9, par. 8(1), 10(1) et 20(1).
286. Luxton, note 221, p. 12.
287. Fareen Jamal, *Cultural Fluency for Family Lawyers*. Exposé présenté lors du 6^e sommet annuel sur le droit de la famille, 10 et 11 mai 2012.
288. Julie MacFarlane, *The New Lawyer: How Settlement is Transforming the Practice of Law* (Vancouver : UBC Press, 2008), p. 184.
289. Barr-Telford, note 93, p. 68 et 70.
290. Barr-Telford, note 93, p. 71.
291. Sarah V. Wayland, *S'établir au Canada? Entraves politiques et juridiques* (Fondations communautaires du Canada et Commission du droit du Canada, 2006), à partir de la p. 19.
292. Cohl et Thomson, note 185, p. 23 à 25.
293. Statistique Canada, *L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 : rapport analytique (EPLA)* (Ottawa : Ministre de l'Industrie, 2007), p. 16, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/98-628-x/98-628-x2007002-fra.pdf>.
294. Statistique Canada, *EPLA*, note 293, p. 10.
295. Équipe nationale de l'ERS, *Enquête régionale longitudinale sur la santé des Premières Nations 2002-2003 : Résultats pour les adultes, les adolescents et les enfants des communautés des Premières Nations* (Ottawa : Assemblée des Premières Nations, 2007), p. 57 et 70, en ligne à [http://fnigc.ca/sites/default/files/Enqu%C3%A4te%20r%C3%A9gionale%20longitudinale%20sur%20la%20sant%C3%A9%20des%20Premi%C3%A8res%20Nations%20\(ERS\)%202002-03.pdf](http://fnigc.ca/sites/default/files/Enqu%C3%A4te%20r%C3%A9gionale%20longitudinale%20sur%20la%20sant%C3%A9%20des%20Premi%C3%A8res%20Nations%20(ERS)%202002-03.pdf).

296. Statistique Canada, *EPLA de 2006 : Tableaux (partie V)*, p. 4 à 6, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-628-x/89-628-x2008011-fra.pdf>. Par exemple, le revenu des personnes de 25 à 34 ans s'élève à environ 33 000 \$ dans le cas des personnes non atteintes d'une incapacité et à environ 23 000 \$ dans le cas des personnes atteintes d'une incapacité.
297. Le *Cadre du droit touchant les personnes handicapées* de la CDO décrit les différentes façons dont les personnes handicapées peuvent avoir de la difficulté à accéder au système juridique : note 210.
298. Cam Schwartz et Mary Stratton. *The Civil Justice System and the Public: Communication and Access Barriers for those with Disabilities* (Forum canadien sur la justice civile, janvier 2006), p. 2-3, en ligne à <http://cfjc-fcjc.org/docs/2005/cjssp-barriers-en.pdf>.
299. Kerri Joffe, *L'application des droits des personnes handicapées dans le système ontarien des services en matière de déficience intellectuelle*, [en anglais seulement], rapport commandé par la Commission du droit de l'Ontario (juin 2010), p. 31, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/fr/disabilities-call-for-papers-joffe>.
300. CDO, *Cadre du droit touchant les personnes handicapées*, note 210.
301. Schwartz et Stratton, note 298, p. 4-5.
302. Schwartz et Stratton, note 298, p. 7.
303. *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005, ch. 11 (LAPHO). Les tribunaux ontariens ont créé un comité chargé de faire des recommandations visant à satisfaire aux exigences énoncées dans le rapport de 2006 intitulé : *Comment rendre les tribunaux de l'Ontario pleinement accessibles aux personnes avec un handicap*, décembre 2006, en ligne à http://www.ontariocourts.on.ca/accessible_courts/fr/report_courts_disabilities.htm. Un comité permanent a été créé en 2007 ainsi qu'un site Web et des documents d'information traitant des mesures d'adaptation et de l'élimination des obstacles dans le système juridique et par les professionnels du droit : *Courts Disability Accessibility Education Project*, en ligne à http://www.oba.org/En/accessiblejustice/home_en/home.aspx.
304. Cela est conforme avec les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règl. de l'Ont. 429/07, aux termes de la LAPHO. Plus précisément, voir le ministère du Procureur général, « Notre engagement à l'égard de l'accessibilité », en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/commitment_to_accessibility.asp.
305. Schwartz et Stratton, note 298, p. 8.
306. Le ministère du Procureur général a publié des lignes directrices à cet égard. Voir *Directives et ressources en matière de communication avec les personnes ayant des troubles de la communication* (2009), en ligne à http://www.mcsc.gov.on.ca/documents/fr/mcsc/publications/accessibility/commAccessCommunicationDisabilities/Communication_Access_FRE.pdf.
307. Voir, par exemple, Literacy is for Life, "Factsheet #7: Literacy and Learning Disabilities", en ligne à <http://www.nald.ca/library/research/mcl/factsht/learn/dis/page1.htm>; Gregory S. McKenna, *Les troubles d'apprentissage peuvent-ils expliquer le faible rendement en littératie?* (Ressources humaines et Développement des compétences Canada, septembre 2010), en ligne à http://publications.gc.ca/collections/collection_2011/rhdcc-hrsdc/HS38-22-2010-fra.pdf. Parmi les répondants à l'étude réalisée par Rachel Birnbaum et Nicholas Bala sur les parties à un litige faisant appel au système de justice familiale, une personne a fait remarquer qu'elle avait une « déficience de lecture » et qu'elle avait de la difficulté à comprendre les documents fournis par le CIDF : Birnbaum et Bala, note 30.
308. Commentaires de la réunion du Community Advocacy and Legal Centre avec le Canadian Hearing Centre, 16 février 2010, transmis par la suite à la CDO.
309. Schwartz et Stratton, note 298, p. 4.
310. Selon le rapport *Un portrait des aînés au Canada*, au cours de la période approximative de 25 ans entre 1981 et 2005, la proportion de personnes âgées au sein de la population est passée de moins de 10 % à plus de 13 %. Le rapport prévoit que, d'ici 2036, le nombre de personnes âgées atteindra plus du double du nombre actuel, correspondant alors à près de 10 millions de personnes ou à près de 25 % de la population. Martin Turcotte et Grant Schellenberg, *Un portrait des aînés au Canada* (Statistique Canada, 2007), en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-519-x/89-519-x2006001-fra.pdf>.
311. Certaines de ces questions sont traitées dans le *Cadre du droit touchant les personnes âgées* de la Commission du droit de l'Ontario, note 52.
312. Barr-Telford et coll., note 93, p. 39. Cela s'explique en partie par les niveaux d'éducation de la cohorte de personnes âgées ayant participé à l'enquête. Dans chaque groupe d'âge, autre que celui des plus de 65 ans, la majorité des personnes se situaient au niveau 3. Le niveau 3 est considéré comme étant « le seuil jugé souhaitable pour un bon fonctionnement dans une société complexe du savoir » : p. 39. Pour se situer au niveau 3, une personne doit associer un texte et l'information fournie ou faire des mises en correspondances d'après des inférences de niveau peu élevé ou encore toute autre « tâche » liée au texte. La littératie de niveau 3 dans le domaine de la compréhension de textes schématiques exige notamment d'« int[é]gre[r] plusieurs informations d'un ou de plusieurs documents » : p. 17. Des compétences minimales, soit de niveau 3, sont à tout le moins nécessaires pour comparer ses propres renseignements à l'information juridique ou pour remplir des formulaires en utilisant ses propres renseignements.
313. CDO, *Cadre du droit touchant les personnes âgées*, note 52, p. 6.
314. CDO, *Cadre du droit touchant les personnes âgées*, note 52, p. 178.
315. Statistique Canada, *Population urbaine et rurale, par province et territoire (Ontario) [Recensement de 2011]*, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l02/cst01/demo62g-fra.htm>.
316. Statistique Canada, *Chiffres de population et des logements, régions métropolitaines de recensement et agglomérations de recensement, recensements de 2011 et 2006*, en ligne à <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/dp-pd/hlt-fst/pd-pl/Table-Tableau.cfm?Lang=fra&T=2011&S=3&O=D&RPP=150>.
317. Cohl et Thomson, note 185, p. 48 à 53.
318. Par exemple, dans sa présentation sur notre rapport préliminaire dans le cadre de ce projet, le ministère du Procureur général a expliqué qu'il [traduction] « élabore un programme d'information précisément pour les familles autochtones qui comprend la préparation et la traduction de documents écrits, de DVD, d'un programme interactif en ligne et d'un programme de formation ». Comme nous l'avons mentionné, Aide juridique Ontario a défini une stratégie applicable aux Autochtones. Il existe également beaucoup de documentation à l'intention des femmes victimes de violence familiale, qui est fournie par de nombreux organismes jouant un rôle dans le système juridique. Ce ne sont là que quelques exemples, et nous faisons allusion à d'autres initiatives dans le présent rapport.
319. Nancy Webb, *Diversity and Inclusion Considerations in Family Law*, présenté lors du 6^e sommet annuel sur le droit de la famille, 10 et 11 mai 2012.
320. Family Law Council, *Improving the Family Law System for Clients from Culturally and Linguistically Diverse Backgrounds* (Commonwealth d'Australie, février 2012), en ligne à <http://www.ag.gov.au/FamiliesAndMarriage/FamilyLawCouncil/Documents/Improving%20the%20Family%20Law%20System%20for%20Clients%20from%20Culturally%20and%20Linguistically%20Diverse%20Backgrounds.pdf>.
321. Family Law Council, *Improving the Family Law System*, note 320, p. 31.
322. Family Law Council, *Improving the Family Law System*, note 320, p. 87.
323. Family Law Council, *Improving the Family Law System*, note 320, p. 48.
324. Alexandre Marc, *Delivering Services in Multicultural Societies* (Banque mondiale, 2010), p. 22, en ligne à http://siteresources.worldbank.org/EXTDEV/DIALOGUE/Resources/537297-1265829764730/Del_Services_in_Multicultural_Societies.pdf.
325. Marc, note 324, p. 40.
326. Marc, note 324, p. 41.
327. Fareen Jamal, *Cultural Fluency for Family Lawyers*, présenté lors du

- 6^e sommet annuel sur le droit de la famille, 10 et 11 mai 2012.
328. Diversité de la fonction publique de l'Ontario, *Rapport annuel sur la diversité de la FPO 2011 : Vers l'inclusion*, 2011, [Vers l'inclusion], en ligne à http://www.mgs.gov.on.ca/stdprodconsume/groups/content/@mgs/aboutmin/documents/resourcelist/stdprod_088641.pdf.
329. Vers l'inclusion, note 328, p. 1.
330. Shamira Madhany, *Team Nomination – Ontario: 2011 PSSDC Excellence in Public Service Delivery Award*, 2011, en ligne à <http://www.iccs-isac.org/library/2012/09/Ontario-team-nomination-OPS-Diversity-Office.pdf>. Les 17 dimensions sont les suivantes : le statut d'autochtone ou l'héritage, l'âge, les responsabilités en matière de soins, le statut de citoyen, l'incapacité, le niveau d'éducation, la situation d'emploi, l'ethnicité, la langue française, le sexe, la langue, l'état matrimonial ou la situation de famille, la race, la vie en région rurale, la religion, l'orientation sexuelle et le statut socioéconomique.
331. CDO, *Cadre du droit touchant les personnes âgées*, note 52, et *Cadre du droit touchant les personnes handicapées*, note 210.
332. Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, *Plan d'action ontarien contre la violence familiale*, 2005, p. 2 et 3, en ligne à <http://www.women.gov.on.ca/french/resources/publications/dvap/dvap.pdf>.
333. Aboriginal Legal Services of Toronto, en ligne à <http://www.aboriginallegal.ca/>.
334. Patti MacDonald et Christa Big Canoe, *Learn, Grow, Connect: Practicing Community Legal Education in a Diverse Ontario*, *Conference Report*, février 2009, p. 20, en ligne à <http://yourlegallrights.on.ca/sites/conference/content/docs/ConferenceReportFinal.pdf>.
335. CDO, *Cadre du droit touchant les personnes âgées*, note 52, p. 49; Turcotte et Schellenberg, note 310, p. 227 à 230.
336. Armine Yalnizyan, *The Problem of Poverty Post-Recession* (Centre canadien de politiques alternatives, 17 août 2010), p. 6-7, en ligne à www.policyalternatives.ca/publications/reports/problem-poverty-post-recession.
337. Cohl et Thomson, note 185, p. 57.
338. Birnbaum et Bala, *Experiences of Ontario Family Litigants*, note 88.
339. Trebilcock, note 25, p. 89.
340. La traduction ne se borne pas à effectuer une traduction « littérale » de l'anglais vers une autre langue, ni même à la simple reconnaissance des expressions idiomatiques. Elle nécessite également de reconnaître qu'une langue peut avoir des connotations différentes selon la collectivité. Il s'agit d'un processus complexe, puisqu'il nécessite d'intégrer les différences culturelles tout en communiquant des renseignements à propos de circonstances courantes.
341. Nous faisons référence aux femmes victimes de violence conjugale, car en règle générale, les victimes sont des femmes et les auteurs des hommes. Dans la mesure où des hommes sont victimes de violence conjugale, les cas ont tendance à être moins graves et découlent souvent d'actes de violence commis à l'origine par des hommes. Les hommes et les femmes qui entretiennent des relations homosexuelles sont susceptibles d'être soit victimes ou auteurs. Par exemple, se reporter au document qui s'intitule *Abuse in Same Sex Relationships*, en ligne à <http://www.caps.utoronto.ca/Services-Offered/Assault-Counselling/abuse-in-same-sex-relationships.htm>.
342. Assistant aux formulaires de la Cour de l'Ontario, note 97.
343. Le document *À l'écoute de l'Ontario* cite les sources suivantes : le ministère du Procureur général, le Barreau du Haut-Canada, le service Assistance-avocats du Barreau, Aide juridique Ontario et le projet-pilote Law Help Ontario de Pro Bono Law Ontario. *À l'écoute de l'Ontario*, note 2, p. 4.
344. Cohl et Thomson, note 185, p. 15, à partir de la p. 49; *À l'écoute de l'Ontario*, note 2, p. 56, 5. Cohl et Thomson notent que l'autoassistance ne se limite pas à l'apparition en cour sans représentation juridique, mais peut être utilisée avec d'autres formes d'assistance : p. 49.
345. Faculté de droit de l'Université de Toronto, *Middle Income Access to Civil Justice Initiative Background Paper*, note 99, p. 33.
346. Pour un examen des initiatives d'autoassistance américaines, consulter le document du Self-Represented Litigation Network intitulé *Best Practices in Court-Based Programs for the Self-Represented : Concepts, Attributes, Issues for Exploration, Examples, Contacts and Resources*, 2008, en ligne à http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/legalservices/sclaid/atjresourcecenter/downloads/best_practices_7_08.authcheckdam.pdf. L'information sur la Californie se trouve à la page 9.
347. The Office of the Deputy Chief Administrative Judge for Justice Initiatives, *Expanding Access To Justice In New York State*, mars 2009, à partir de la p. 20, en ligne à http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/legalservices/delivery/downloads/expanding_access_to_justice_in_new_york_state.authcheckdam.pdf.
348. *Best Practices in Court-Based Programs for the Self-Represented*, note 346, p. 4.
349. *Selfhelpsupport.org*, en ligne à http://www.selfhelpsupport.org/help/item.Resources_for_SelfRepresented_Litigants.
350. Kathleen E O'Leary, *Lawyerless, But Not Alone: Self-Help Centers Build Better Communities*, 2005, *California Courts Review*, p. 14, en ligne à http://www.courts.ca.gov/documents/CCR_05Fall_051031.pdf.
351. *Best Practices in Court-Based Programs for the Self-Represented*, note 346, p. 8.
352. O'Leary, note 350, p. 15.
353. O'Leary, note 350, p. 16. La mise de l'accent sur un système judiciaire n'est peut-être pas surprenante étant donné que le conseil judiciaire est composé de juges, d'un représentant de la législature et d'un représentant du barreau ainsi que d'autres personnes liées au système judiciaire qui sont des membres consultatifs : *California Courts*, *Judicial Council Members*, en ligne à <http://www.courts.ca.gov/4645.htm>.
354. *Best Practices in Court-Based Programs for the Self-Represented*, note 346, p. 8.
355. *Best Practices in Court-Based Programs for the Self-Represented*, note 346, p. 27.
356. O'Leary, note 350, p. 16.
357. La Fondation du droit de l'Ontario, *Fonds d'accès à la justice et indemnités cy-près*, en ligne à <http://www.lawfoundation.on.ca/fr/ce-que-nous-faisons/access-to-justice-fund-cy-pres/> La subvention est décrite de la façon suivante : Éducation juridique communautaire Ontario (Toronto, en Ontario) entreprendra une étude pour analyser le bien-fondé et l'efficacité des services éducatifs juridiques publics fournis dans l'ensemble du continuum de prestation de services juridiques.
358. Cohl et Thomson, note 185, p. 44.
359. Cohl et Thomson, note 185, p. 44.
360. India Rainbow Community Services of Peel, en ligne à <http://www.indiarainbow.org>.
361. Se reporter à La Fondation du droit de l'Ontario (FDO), *Connecting Communities Consortium*, en ligne à <http://www.lawfoundation.on.ca/fr/ce-que-nous-faisons/the-connecting-project/connecting-communities>. Cela a été recommandé par Cohl et Thomson, note 185, p. 66.
362. CLEO, *Connecting Communities: Increasing access to justice for linguistic, rural and remote communities*, juin 2011, en ligne à http://www.cleo.on.ca/_oldweb/english/pub/onpub/PDF/boardmanual/connectingproject.pdf.
363. FDO, note 361.
364. Richard Susskind, *The End of Lawyers? Rethinking the Nature of Legal Services* (Oxford: Oxford University Press, 2008) p. 235.
365. Juge en chef Beverley McLachlin, *Discours au Conseil de l'Association du Barreau Canadien*, août 2011, en ligne à <http://www.ipolitics.ca/2011/08/16/beverley-mclachlin-address-to-the-council-of-the-canadian-bar-association/>.
366. McLachlin, note 365.
367. The World Justice Project, *Rule of Law Index 2012-2013, Canada*, en ligne à <http://worldjusticeproject.org/country/canada>. La méthodologie pour donner un « score » est brièvement décrite à la section du même nom sur le site de The World Justice Project,

- en ligne à <http://worldjusticeproject.org/methodology> et en détail dans Juan Carlos Botera et Alejandro Ponce, *Measuring the Rule of Law*, 30 novembre 2011, en ligne à SSRN, <http://ssrn.com/abstract=1966257> ou à <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1966257>. La juge en chef McLachlin est présidente honoraire du projet.
368. Samreen Beg et Lorne Sossin, « Should Legal Services be Unbundled? » dans Michael Trebilcock, et coll., note 49, p. 193, 197.
369. Courriel de Diana Miles à la CDO, 26 juin 2012.
370. Dan Pinnington, « Unbundled legal services: pitfalls to avoid », *LawPRO Magazine*, vol. 11, n° 1, janvier 2012, p. 6 et 7, en ligne à http://www.practicepro.ca/LawPROmag/Unbundled_Legal_Services.pdf.
371. *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, L.O. 1998, chap. 26, Règl. de l'Ont. 106/99. Se reporter aux par. 24(1) et (2) pour ce qui a trait aux avocats de service en droit de la famille et à leurs fonctions.
372. *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, note 371, art. 1.
373. Ces documents sont intitulés *Financial Eligibility Criteria for Certificates: Policies and Procedures Manual*, *Duty Counsel: Financial Eligibility Test* et *CFC Policy Guidelines on Financial Eligibility* (ce dernier pour les cliniques) : *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, note 371, Règl. de l'Ont. 107/99. Se reporter aux par. 1(2)(3) (4) du Règlement.
374. Trebilcock, note 25, p. 72.
375. Statistique Canada, *Les seuils de faible revenu*, 3 juin 2012, en ligne à <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2009002/s2-fra.htm>.
376. Bureau du vérificateur général, *Rapport annuel 2011* (Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2011), p. 230, en ligne à http://www.auditor.on.ca/fr/rapports_fr/fr11/2011ar_fr.pdf.
377. Aide juridique Ontario, Présentation PowerPoint préparée pour le groupe d'étude sur l'admissibilité financière d'AJO (Service des politiques d'AJO, 6 mars 2012).
378. Aide juridique Ontario, présentation PowerPoint au groupe d'étude sur l'admissibilité financière, 30 mai 2012.
379. JusticeNet, en ligne à <http://www.justicenet.ca>.
380. Société du Barreau du Manitoba, *Family Law Access Centre*, en ligne à <http://www.lawsociety.mb.ca/for-the-public/family-law-access-centre>.
381. Noel Semple, *Regulatory Reform for Access to Justice*, rapport préparé pour le National Family Law Program, 16 juillet 2012. Semple fait référence au lancement d'un « centre de services juridiques » par The Co-operative Group Limited, offrant des services par Internet, des lignes téléphoniques sans frais et des comptoirs publics, ainsi que certains services en droit de la famille : <http://www.co-operative.coop/legalservices/family-and-relationships>. Co-operative Legal Services Limited détient un permis de la Solicitors Regulation Authority : <http://www.sra.org.uk/solicitors/firm-based-authorisation/abs-register/567391.page>. Bien que cette « coopérative » existe en Angleterre depuis de nombreuses années, avec des racines qui remontent aux années 1800, fournissant des services comme des épicerie et des services financiers, la prestation de services juridiques est d'évolution beaucoup plus récente.
382. Semple, *Regulatory Reform for Access to Justice*, note 381, p. 25-26.
383. Sujit Choudry, Michael Trebilcock et James Wilson, « Growing Legal Aid Ontario into the Middle Class: A Proposal for Legal Expenses Insurance », Trebilcock et coll., note 49, p. 385, et Paul A. Vayda et Stephen B. Ginsberg, « Legal Services Plans: Crucial-Time Access to Lawyers and the Case for a Public-Private Partnership », Trebilcock et coll., note 49, p. 246. Voir aussi CBA Practicelink, Sheldon Levy, « Meet the legal service delivery vehicle of the 21st century: Judicare », en ligne à http://www.cba.org/CBA/practicelink/National_articles/3.aspx; Luis Millan, « Legal insurance While Europeans have embraced the concept, Canadians remain cool to pre-paid legal services », *The Lawyers Weekly*, mai 2009, en ligne à <http://www.lawyersweekly.ca/index.php?section=article&articleid=908>; Michael McKiernan, « Legal-costs insurance needs official boost, says longtime provider », *Law Times*, 18 juillet 2010, en ligne à <http://www.lawtimesnews.com/201007197223/Headline-News/Legal-costs-insurance-needs-official-boost-says-longtime-provider>. Ce dernier article semble indiquer que le Barreau du Haut-Canada croit que l'assurance juridique pourrait être un moyen de rendre les services juridiques plus abordables.
384. Par exemple, l'assurance frais juridiques est disponible en France depuis le début du XX^e siècle, en Allemagne (où elle est obligatoire avec l'assurance automobile), depuis 1928 et au Royaume-Uni, depuis 1974. Cependant, le droit de la famille est généralement au mieux couvert partiellement ou couvert moyennant une prime très élevée. Des recherches sur ce sujet ont été effectuées par Cris Best, étudiant du cours de réforme du droit à l'Osgoode Hall Law School à l'automne 2010 : *An Analysis of Private Legal Expense Insurance to Improve Access to Justice for Ontario's Middle-Income Individuals and Families* (au dossier auprès de la directrice exécutive de la CDO).
385. Régime de Services Juridiques TCA, annexe des prestations (en anglais seulement), en ligne à <http://www.cawls.com/BENEFIT%20SCHEDULE%202008.pdf>. (Bien que daté de 2008, l'annexe des prestations est date en fait de janvier 2011.)
386. Au Québec, le Barreau du Québec, soit l'organisme de réglementation de la profession juridique, en fait la promotion : Barreau du Québec, *L'Assurance juridique*, en ligne à <http://www.assurancejuridique.ca/protection/situations/index.html>. Elle ne semble pas couvrir les questions de droit de la famille.
387. Legal Shield, un régime d'assurance de protection juridique offert en Ontario, ne couvre pas les différends familiaux : Legal Shield, en ligne à <https://www.legalshield.com>. DAS Canada, fournisseur mondial d'assurance juridique prépayée, y compris au Canada, n'offre que des conseils juridiques très limités en droit de la famille : <http://www.das.ca/Products-Services/How-We-Can-Help.aspx?lang=fr-CA>. Dans le site Web, il est expliqué qu'« aucune de nos polices ne couvre le droit familial. Néanmoins, les titulaires de la police, DASvivre peuvent accéder à des conseils juridiques sur des questions de droit familial en utilisant notre ligne de consultation juridique », en ligne à <http://www.das.ca/Products-Services/Frequently-Asked-Questions.aspx?lang=fr-CA>.
388. À compter de l'année d'accès à la profession 2014-2015, les candidats au processus d'accès à la profession d'avocat en Ontario pourront faire un stage de dix mois ou un programme pratique du droit (PPD) consistant en de quatre mois de PPD et quatre mois de stage coopératif (la dernière option fait l'objet d'un projet pilote de trois ans). Barreau du Haut-Canada, *Groupe de travail sur le stage – Rapport final*, 25 octobre 2012, en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147489854>. Le Conseil a approuvé le projet pilote hybride en novembre 2012 : Barreau du Haut-Canada, *Décisions du Conseil*, novembre 2012, en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/with.aspx?id=2147490043>.
389. Conversation entre la CDO, Nikki Gershman et Lisa Cirillo, 17 avril 2011. Voir le Réseau national d'étudiant(e)s pro bono, *Family Law Project (FLP) by Province*, en ligne à <http://www.probonostudents.ca/fr/programs/court-and-tribunal/flp-by-province>. Le travail des étudiants au Nouveau-Brunswick est supervisé par des avocats bénévoles du secteur privé. Nous notons cependant que le FLP n'est pas associé à l'aide juridique au Nouveau-Brunswick ni à un autre organisme « officiel ».
390. Barreau du Haut-Canada, *Groupe de travail sur le stage – Rapport final*, note 388, p. 4.
391. Vickrey et coll., note 131, p. 96-98.
392. La CDO a émis un rapport sur les modules de formation des facultés de droit conçus en matière de violence envers les femmes, reconnaissant que tous les avocats devraient être conscients des problèmes qu'elle soulève quel que soit leur domaine de spécialité juridique. Les avocats, et par conséquent, les étudiants peuvent découvrir qu'un client a été victime de violence familiale ou en avoir été accusé, ce qui pourrait influencer sur la façon d'interagir avec un tel client ou de le représenter pour des résultats le plus efficaces. Voir la Commission du droit de l'Ontario, *Modules de formation des facultés de droit ontariennes : Cadre d'enseignement permettant d'aborder la violence à l'égard des femmes*, août 2012, en ligne à <http://www.lco-cdo.org/fr/violence-against-women-modules>.

393. Barreau du Haut-Canada, *Treasurer's Report to Convocation: Update on the Law Society's Legal Needs Analysis*, 26 avril 2012, (*Update on Legal Needs Analysis*), p. 3, en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147487345>.
394. *Mise à jour de l'analyse des besoins juridiques*, note 393, p. 3-4.
395. *Loi sur le Barreau*, L.R.O. 1990, chap. L.8, art. 63.1.
396. Secrétariat des politiques du Barreau du Haut-Canada, *Report to Convocation: Treasurer's Report*, 26 avril 2012, p. 2, en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147487345>.
397. *Rapport au procureur général de l'Ontario Conformément à l'article 63.1 de la Loi sur le Barreau*, juin 2012, (Rapport sur les parajuristes), en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147488011&langtype=1033>.
398. Barreau du Haut-Canada, Rapport sur les parajuristes, note 397, p. 28 et 29.
399. Barreau du Haut-Canada, *David Morris selected to lead next phase of paralegal regulation review* en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/newsarchives.aspx?id=2147485737&cid=2147489388>.
400. *Rapport au procureur général de l'Ontario : Rapport après cinq ans de la personne nommée sur la réglementation de la profession de parajuriste en Ontario conformément à l'article 63.1 de la Loi sur le Barreau*, novembre 2012, p. 12 (Rapport de la personne nommée sur la profession de parajuriste), en ligne à http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/paralegal_review/Morris_five_year_review-FRE.pdf.
401. Rapport de la personne nommée sur la profession de juriste, note 400, p. 24.
402. Congrès de l'AJEFO, note 86.
403. Barreau du Haut-Canada, *Pour bien choisir selon vos besoins juridiques*, en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/with.aspx?id=433&langtype=1036>.
404. Sur ce point, voir également Semple, *Regulatory Reform for Access to Justice*, note 381.
405. Semple, *Regulatory Reform for Access to Justice*, note 381, p. 23.
406. André Picard, « Health-care system needs a front door », *The Globe and Mail*, 8 novembre 2011.
407. Picard, note 406.
408. Dorothy Scott, « Inter-organizational collaboration in family-centred practice: A framework for analysis and action », 2005, *Austl. Social Work*, vol. 58, n° 2, p. 132 à 142.
409. Macfarlane, *The New Lawyer*, note 288, p. 237.
410. John Marriott et Ann L. Mable, « Integration: Follow Your Instincts, Ignore the Politics, and Keep your Eyes on the Ideal Model », *Canadian Journal of Public Health*, vol. 89, n° 5, p. 293.
411. Ontario Medical Association, *The Ontario Physical Shortage 2005: Seeds of progress but resource crisis deepening*, New OMA recommendations on Physical Workforce Policy and Planning. 2005, cité dans *Proceedings Report for the Summit on Advancing Interprofessional Education and Practice*, 14 et 15 juin 2006, p. 10, en ligne à <http://www.healthforceontario.ca/upload/en/whatishfo/summitproceedingsreportfinal.pdf> [Summit Report].
412. Peggy Leatt, George H. Pink et C. David Naylor, « Integrated Delivery Systems: Has Their Time Come In Canada? », *CMAJ*, 1996, vol. 154, n° 6, p. 803-804, en ligne à <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1487797/pdf/cmaj00090-0061.pdf>. Les auteurs faisaient expressément référence à l'organisation des différents ministères provinciaux responsables des différents aspects des soins de santé.
413. Leatt et coll., note 412, p. 804.
414. Peter Morgan et Lynne Cohen, « Community health centres: Do they pose a threat to fee-for-service medicine? » *Canadian Medical Association Journal*, 1991, vol. 144, p. 745, p. 745-747, cité dans Jacobs et Jacobs, note 37, p. 17.
415. Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, *Fostering Collaborative Relationships with Nurse Practitioners*, mai 2003, en ligne à <http://www.cpsso.on.ca/policies/positions/default.aspx?id=1742> cité dans Jacobs et Jacobs, note 37, p. 53. Voir également une déclaration similaire se rapportant aux sages-femmes sur le site Web de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario : Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, *Position statement: Joint statement from the College and the College of Midwives of Ontario: CPSO and CMO Statement on Interprofessional Collaboration*, juin 2010, en ligne à <http://www.cpsso.on.ca/policies/positions/default.aspx?id=4152>.
416. Ordre des sages-femmes de l'Ontario, *College of Midwives of Ontario Statement on Interprofessional Care*, novembre 2007, en ligne à <http://www.cmo.on.ca/downloads/IPC%20Statement%20Jan%2008.pdf>.
417. Santé Canada, *Accord de 2003 des premiers ministres sur le renouvellement des soins de santé*, en ligne à <http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/delivery-prestation/fptcollab/2003accord/index-fra.php>. Voir aussi [Summit Report], note 411.
418. Summit Report, note 411. Le sommet a été organisé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, le Centre for Interprofessional Education de l'Université de Toronto et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Les participants au sommet comprenaient des chefs de file et des travailleurs des services sociaux et de santé.
419. Comité directeur de la collaboration interprofessionnelle en soins de santé, *Collaboration interprofessionnelle en soins de santé : Un plan directeur provincial*, juillet 2007, en ligne à <http://www.healthforceontario.ca/UserFiles/file/PolymakersResearchers/ipc-blueprint-july-2007-fr.pdf>.
420. Comité de mise en œuvre stratégique de la collaboration interprofessionnelle en soins de santé, *Rapport final : Mise en œuvre de la collaboration interprofessionnelle en Ontario*, mai 2010, p. 4 [*Mise en œuvre de la collaboration interprofessionnelle en Ontario*], en ligne à <http://www.healthforceontario.ca/UserFiles/file/PolymakersResearchers/ipc-final-report-may-2010-fr.pdf>.
421. *Mise en œuvre de la collaboration interprofessionnelle en Ontario*, note 420.
422. Le George Brown's Centre for Health Sciences, par exemple, offre un programme interprofessionnel qui, naturellement, ne comprend pas d'étudiants en formation pour devenir médecins : George Brown College, *Interprofessional Education IPE in Action*, en ligne à http://www.georgebrown.ca/ipe/in_action.aspx.
423. Mise en œuvre de la collaboration interprofessionnelle en Ontario, note 420, p. 20-21.
424. Mise en œuvre de la collaboration interprofessionnelle en Ontario, note 420.
425. *Loi modifiant diverses lois en ce qui concerne les professions de la santé réglementées et d'autres lois*, L.O. 2009, chap. 26.
426. Université Queen's, Office of Interprofessional Education & Practice: *Advancing Health Care through Collaborative Learning*, juin 2012, en ligne à http://healthsci.queensu.ca/assets/oiepep/Quarterly_Reports/OIPEP-QReport-June-2012-Final.pdf.
427. Choudry et coll., note 383, p. 390.
428. Jean Sorensen, « Medical-legal partnership makes community RICHER », *Canadian Lawyer*, vol. 11, juillet 2012, en ligne à www.canadianlawyermag.com. En janvier 2013, le site Web du projet RICHER du British Columbia Children's Hospital ne contenait aucune référence à ce service : <http://www.bcchildrens.ca/AboutUs/default.htm>.
429. PBLO, LawHelpOntario.org, *Children's Hospitals Projects*, en ligne à <http://www.lawhelpontario.org/childrenshospitals>.
430. Même si tous les « centres » fournissaient des services juridiques et d'autres services connexes et entamaient des processus pour s'assurer le plus possible que les utilisateurs s'engagent dans la voie leur permettant de résoudre leurs problèmes le plus efficacement possible ou de répondre (par exemple) à un profond conflit, les centres pourraient différer dans une certaine mesure en offrant des services particuliers pertinents pour une communauté ethnique ou culturelle particulière, par exemple.
431. Services juridiques communautaires du Sud d'Ottawa, *Connecting Region/Ottawa Report*, mars 2011, [Connecting Region Report], en ligne à <http://www.plelearningexchange.ca/wp-content/uploads/2012/04/Connecting-Ottawa.pdf>. En septembre 2012, le

- projet Connexion Ottawa avait engagé du personnel et prévoyait créer son propre site Web : Services juridiques communautaires du Sud d'Ottawa, Nouvelles, en ligne : http://www.socls.org/fr/a_propos_de_nous.html.
432. Connecting Region Report, note 431.
433. Connecting Region Report, note 431.
434. Casey Gwinn et coll., « The Family Justice Center Collaborative Model », 2007, vol. 27, no 1, *Saint Louis University Public Law Review*, p. 79, p. 93 [« The Family Justice Center Collaborative Model »].
435. « The Family Justice Center Collaborative Model », note 434, p. 85. Une collaboration informelle entre la police de San Diego, l'unité de la violence familiale du procureur de la ville et le San Diego Domestic Violence Council a été approuvée par l'administration municipale et a reçu une subvention *Challenge* de 500 000 \$ de la California Endowment (une fondation privée dans le domaine de la santé).
436. Pour un compte-rendu de l'évolution du mouvement des centres de justice familiale, voir Casey Gwinn et Gael Strack, *Hope for Hurting Families: Creating Family Justice Centers Across America* (Californie : Volcano Press, 2006).
437. San Diego Family Justice Center, en ligne à <http://www.sandiego.gov/sandiegofamilyjusticecenter>.
438. Family Violence Project of Waterloo Region, note 202.
439. DRIVEN, note 202.
440. Safe Centre of Peel: Collaborative Assistance for Victims of Abuse and Violence, en ligne à <http://www.familyjusticecenter.org/7.%20Family%20Justice%20Centers%20-%20New/FJC%20Profiles/Canada%20FJC%20-%20Safe%20Centre%20of%20Peel.pdf>.
441. Gwinn et Strack, note 436.
442. Catholic Family Services Peel-Dufferin, *2011 Annual Report* [CFSPD 2011 Annual Report], en ligne à <http://www.cfspd.com/Annual%20Report%202011.pdf>. Le financement a été augmenté pour inclure le siège social de CFSPD.
443. Les fournisseurs de services comprenaient Associated Youth Services, Catholic Cross Cultural Services, le Bureau de Peel du procureur de la Couronne, le Conseil scolaire catholique du district Dufferin-Peel, le Centre d'éducation familiale, India Rainbow Community Services, Aide juridique Ontario, le Comité de Peel contre la violence faite aux femmes, la Société d'aide à l'enfance de Peel, le Peel Committee on Sexual Assault, la police régionale de Peel, le Centre de ressources familiales de l'Armée du salut, les services pour victimes/survivants d'agression sexuelle ou de violence conjugale du Trillium Health Centre, les Services aux victimes de Peel et le Programme d'assistance aux victimes et aux témoins : Raveena Aulakh, « Peel eyes one-stop centre to tackle domestic violence », *Toronto Star*, 21 novembre 2010, en ligne à http://www.thestar.com/news/gta/2010/11/21/peel_eyes_onestop_centre_to_tackle_domestic_violence.html.
444. House of Representatives Standing Committee on Family and Community Affairs, *Every Picture Tells a Story* (Canberra: Parliament of the Commonwealth of Australia, 29 décembre 2003). Voir *About Family Relationships Centres*, en ligne à <http://www.familyrelationships.gov.au/Services/FRC/Pages/default.aspx>.
445. Rae Kaspiew et coll., *Evaluation of the 2006 Family Law Reforms* (Australian Institute of Family Studies, décembre 2009).
446. Gouvernement australien, *A New Family Law System – Government Response to Every Picture Tells a Story*, (Commonwealth of Australia, juin 2005) [New Family Law System], en ligne à <http://www.fahcsia.gov.au/our-responsibilities/families-and-enfants/publications-articles/a-new-family-law-system-government-response-to-every-picture-tells-a-story>.
447. *New Family Law System*, note 446. La responsabilité ministérielle des centres de relations familiales est partagée entre le ministère de la Famille, du Logement, des Services communautaire et des Affaires autochtones et le ministère du Procureur général. 188,5 millions \$ A correspondaient approximativement à 197,5 millions \$ CA lors de la rédaction du présent rapport. Toutes les données financières se rapportant aux centres de relations familiales sont indiquées en dollars australiens. Cette somme a été réduite, quoique de façon relativement peu importante, par la suite.
448. John Butcher et Benoit Pierre Freyens, « Competition and Collaboration in the Contracting of Family Relationship Centres », *Australian Journal of Public Administration*, vol. 70, n° 1, mars 2011, p. 15, 18, 23.
449. Le règlement des différends familiaux n'est offert par les centres de relations familiales qu'en présence de problèmes parentaux. Les questions qui ne concernent que la propriété sont orientées vers des services externes de règlement des différends.
450. Pour une discussion plus complète sur les types de services qui peuvent être offerts dans les centres de relations familiales, voir Patrick Parkinson, « Parenting after Separation – The Process of Dispute Resolution in Australia », *Sydney Law School Research Paper*, n° 10/115, novembre 2010, p. 14-22, en ligne à http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1702639#.
451. Institute of Child Protection Studies, *Evaluation of the Supporting enfants after Separation Program and Post Separation: Cooperative Parenting Programs* (Australian Catholic University, juin 2011), p. 10, en ligne à <http://www.ag.gov.au/FamiliesAndMarriage/Families/FamilyLawSystem/Documents/Archived%20family%20law%20publications/Evaluation%20of%20the%20Supporting%20enfants%20After%20Separation%20Program%20and%20Post%20Separation%20Cooperative%20Parenting%20%20Accessible.pdf>.
452. Georgina Dimopoulos, « Gateways, Gatekeepers or Guiding Hands? The Relationship between Family Relationship Centres and Legal Practitioners in Case Management and the Court Process », *Australian Journal of Family Law*, vol. 24, n° 2, août 2010, p. 176, 179.
453. Lawrie Moloney et coll., *Evaluation of the Family Relationship Centre legal assistance partnerships program Final report*, mars 2011, en ligne à <http://www.ag.gov.au/FamiliesAndMarriage/Families/FamilyLawSystem/Documents/Archived%20family%20law%20publications/Evaluation%20of%20the%20Supporting%20enfants%20After%20Separation%20Program%20and%20Post%20Separation%20Cooperative%20Parenting%20%20Accessible.pdf>.
454. Catherine Caruana, « Roundup of Developments in Family Law » *Family Matters*, n° 86, 2011, en ligne à <http://www.aifs.gov.au/institute/pubs/fm2011/fm86/fm86-fl.html>.
455. B.C. Justice Review Task Force, *A New Justice System for Families and Children: Report of the Family Justice Reform Working Group to the Justice Review Task Force*, mai 2005, [New Justice System], en ligne à http://www.bcjusticereview.org/working_groups/family_justice/final_05_05.pdf.
456. New Justice System, note 455, p. 37-38.
457. New Justice System, note 455, p. 24.
458. New Justice System, note 455, p. 33.
459. New Justice System, note 455, p. 35-36.
460. Focus Consultants, Nanaimo Family Justice Services Centre Implementation Phase Evaluation, septembre 2008), p. 1 [Nanaimo Evaluation 2008], en ligne à <http://www.ag.gov.bc.ca/justice-reform-initiatives/publications/pdf/FJSCFinalReport.pdf>.
461. Nanaimo Evaluation 2008, note 460, p. 2.
462. Nanaimo Evaluation 2008, note 460.
463. Gayla Reid et John Malcolmson, *Civil Hub Research Project: Needs Mapping* (Legal Services Society, juin 2007), en ligne à <http://www.ag.gov.bc.ca/justice-reform-initiatives/publications/pdf/FJSCFinalReport.pdf>.
464. Ministère de la Justice de la Colombie-Britannique, *Justice Access Centre*, en ligne à <http://www.ag.gov.bc.ca/justice-access-centre/>.
465. Butler, note 10.
466. Gouvernement de l'Ontario, *Le Projet de partenariat : Une stratégie du gouvernement de l'Ontario pour établir un partenariat plus solide avec le secteur sans but lucratif*, 2011, p. 4 (rapport sur le Projet de partenariat), en ligne à http://www.citizenship.gov.on.ca/french/keyinitiatives/partnership/part_project.pdf.
467. Rapport sur le Projet de partenariat, note 466, p. 4.
468. Rapport sur le Projet de partenariat, note 466, p. 8.
469. Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration de l'Ontario,

- Projet de partenariat*, en ligne à <http://www.citizenship.gov.on.ca/french/pp/faqs.shtml>.
470. Fondation Trillium de l'Ontario, *Renforcer la collaboration dans le secteur sans but lucratif en Ontario*, 2011, en ligne à http://www.otf.ca/fr/knowledgeSharingCentre/collaboration_project.asp.
471. Fondation Trillium de l'Ontario, *Fonds pour l'avenir* 2012, en ligne à http://www.otf.ca/fr/applyForaGrant/future_fund.asp.
472. Commission de réforme des services publics de l'Ontario, *Des services publics pour la population ontarienne : Cap sur la viabilité et l'excellence*, 2012, (rapport Drummond), en ligne à <http://www.fin.gov.on.ca/fr/reformcommission/chapters/report.pdf>.
473. Michael J. Wolf, « Collaborative Technology Improves Access to Justice », vol. 15, n° 3, *NYU Journal of Legislation and Public Policy*, 2012, p. 759, 760.
474. Jacobs et Jacobs, note 37.
475. Barreau du Haut-Canada, *Code de déontologie*, note 122, Règle 6.10. Le commentaire concernant la Règle 2.01 indique ce qui suit : Dans un cabinet multidisciplinaire, l'avocat doit être particulièrement soucieux de faire comprendre au client qu'il reçoit des conseils juridiques d'un avocat, ainsi que les services d'une personne qui n'est pas titulaire de permis. Si l'avocat demande des conseils ou des services aux membres non titulaires de permis du cabinet, il doit le faire et les recevoir à l'extérieur du mandat de fourniture de services juridiques et indépendamment de celui-ci. Ces consultations sont soumises aux contraintes décrites dans les règlements et règlements administratifs pertinents visant les cabinets multidisciplinaires. En particulier, l'avocat veillera à ce que ces conseils ou services de non-titulaires de permis soient fournis de l'extérieur du cabinet multidisciplinaire.
476. Barreau du Haut-Canada, *Règlement administratif n° 7*, Partie III, en ligne à <http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147485828>.
477. *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, note 284, article 72. Cet article porte sur le devoir de déclarer le besoin de protection d'un enfant et s'applique à toute personne « qui exerce des fonctions professionnelles ou officielles en ce qui concerne des enfants » [par. 72(1)].
478. *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, note 284, par. 72(8).
479. Macfarlane, note 288, p. 238.
480. Discussion téléphonique entre la CDO et Shelina Jeshani, le 13 avril 2012.
481. Services à la famille – Ontario, en ligne à <http://www.familyserviceontario.org/content/members-services>. Les autres services comprennent une conférence annuelle, des réunions des directeurs généraux régionaux, l'administration des PAE destinés au personnel des organismes, la défense d'intérêts auprès du gouvernement et l'agrément.
482. Services à la famille – Ontario, en ligne à <http://www.familyserviceontario.org/content/members-services>.
483. Aide juridique Ontario, *Aide juridique Ontario transforme ses services par la création d'un centre de services de droit de la famille*, 19 janvier 2010, en ligne à http://www.legalaid.on.ca/fr/news/newsarchive/1001-19_northyork.asp. La région du Grand Toronto inclut North York, Scarborough, Etobicoke et Toronto.
484. Services pour femmes immigrantes d'Ottawa constitue un exemple de contexte communautaire. Cet organisme offre des services d'intervention en cas de crise aux femmes immigrantes ou issues des minorités visibles qui fuient une situation de violence; un programme de soutien et des logements de transition; des services aux enfants qui ont été témoins de violence envers les femmes de leur foyer; un large éventail de services d'établissement et d'intégration, notamment des services d'emploi; ainsi que des services de traduction et d'interprétation. Services pour femmes immigrantes d'Ottawa donne aussi de la formation culturelle. Ces services sont offerts dans le même immeuble (selon une visite de la CDO). Voir note 194.
485. Il y a des centres d'accès à la justice civile dans d'autres pays également, comme les Citizens Advice Bureaux en Grande-Bretagne ou le système de « comptoirs » aux Pays-Bas. Dans ce pays, le système de comptoirs de services a été mis en œuvre entre 2003 et 2006 et on y trouve 30 comptoirs répartis de manière à ce que chaque citoyen puisse s'y rendre sans que cela prenne plus d'une heure en transport en commun : Legal Aid Board, *Legal Aid in the Netherlands: A Broad Outline*, p. 8, en ligne à <http://www.rvr.org/binaries/rbv-downloads/brochures/def-opmaakvoorsel-brochure-legal-aid--rvr90265-ve.pdf>. Voir aussi Peter J. M. van den Biggelaar, *The Legal Services Counter: Lessons Learned*, International Legal Aid Group Conference, 2007, en ligne à http://www.ilagnet.org/jscripits/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Antwerpen_2007/Conference_Papers/The_Legal_Services_Counter_Lessons_Learned.pdf. Un système de cette ampleur ne suffirait pas à répondre aux besoins des citoyens d'une grande province comme l'Ontario. Le UK Citizens Advice Service offre des services à partir de 3 500 bureaux qui sont gérés par 382 organisations caritatives différentes. Le Citizens Advice Service assure la formation du personnel des bureaux, et celui-ci lui fournit en retour les données utilisées pour cerner les problèmes importants qui nécessitent des mesures à l'échelle nationale. Ils emploient 7 000 personnes et font appel à 21 500 bénévoles : Citizens Advice Bureau, *Citizens Advice: Introduction to the Service* (2010-2011), en ligne à www.citizensadvice.org.uk/citizens_advice_introduction_to_the_service_2010_11.pdf. L'établissement d'un tel service serait difficile sur le plan financier.

Commission du droit de l'Ontario
2032 Ignat Kaneff Building
Osgoode Hall Law School, York University
4700 Keele Street
Toronto, Ontario, Canada
M3J 1P3

Tél. : 416-650-8406
TTY : 1-877-650-8082
Télec. : 416-650-8418
Courriel : LawCommission@lco-cdo.org
www.lco-cdo.org



LAW COMMISSION OF ONTARIO
COMMISSION DU DROIT DE L'ONTARIO