

Legislative  
Assembly  
of Ontario



Assemblée  
législative  
de l'Ontario

Service de recherche

---

RAPPORT DE RECHERCHE | RP 20-08

Avril 2020

# Accès à la justice : Initiatives pour un meilleur accès aux services juridiques et de règlement des différends

Lauren Warner | Agent de recherche



La notion générale d'accès à la justice concerne la capacité des gens à trouver des services et des ressources juridiques, à les comprendre et à en assumer le coût afin de régler leurs problèmes d'ordre juridique. Au cours des dernières années, le manque d'accès à la justice a été signalé dans un certain nombre de rapports comme un problème important au Canada. Le présent rapport dresse un portrait de la nature et de la portée de la question en Ontario et examine quelques initiatives récentes visant un meilleur accès aux services juridiques dans la province.

---

Photo de couverture: [Sonia Cacoilo](#)

Le Service de recherche de l'Assemblée législative est au service du Parlement de l'Ontario; il a pour mandat de réaliser des études et des analyses confidentielles et non partisans, à la demande des députées et députés, de leur personnel et des comités législatifs. Le Service rédige également des rapports de recherche sur des questions de fond susceptibles d'intéresser les parlementaires.

Tout est mis en œuvre pour que les rapports de recherche soient exacts à la date de publication, mais ils ne sont pas toujours actualisés par la suite. Le Service décline toute responsabilité à l'égard des informations – références et liens compris – tenues par des tiers.

Les agents de recherche sont à la disposition de la députation et de son personnel pour discuter des rapports de recherche et d'autres sujets.

© Service de recherche

Accès à la justice : Initiatives pour un meilleur accès aux services juridiques et de règlement des différends

Publication RP 20-08

This document is available in English.

## Table des matières

PRÉSENTATION	2
NATURE ET PORTÉE DU PROBLÈME	3
L'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE EN ONTARIO	5
AMÉLIORER L'ACCÈS À LA JUSTICE EN ONTARIO	6
Services juridiques abordables	6
Simplification des procédures judiciaires	8
Stratégies de « première ligne » et règlement extrajudiciaire des différends	8
Éducation juridique publique et ressources en libre service	9
CONCLUSION	11
NOTES	12

### Recherches récentes issues de la recherche législative

#### *La gouvernance municipale au Canada*

##### **RAPPORT DE RECHERCHE 21-03**

Michael Vidoni

#### *Le point sur l'aide juridique en Ontario*

##### **RAPPORT DE RECHERCHE 17-09**

Lauren Warner

#### *Les Ontariennes au front contre la COVID-19*

##### **RAPPORT DE RECHERCHE 21-01**

Laura Anthony et Sude Bahar Beltan

#### *Les transferts fédéraux à l'Ontario*

##### **RAPPORT DE RECHERCHE 20-11**

Jason Apostolopoulos

#### *Santé publique et épidémiologie : vue d'ensemble*

##### **RAPPORT DE RECHERCHE 21-04**

Erica Simmons

#### *Engorgement des hôpitaux*

##### **RAPPORT DE RECHERCHE 11-19**

Jason Apostolopoulos

#### *La lutte contre les inondations en Ontario*

##### **RAPPORT DE RECHERCHE 21-12**

Sude Bahar Beltan

## Présentation

---

L'accès à la justice désigne généralement la capacité des gens à trouver des services et ressources juridiques, à les comprendre et à en assumer le coût pour régler leurs problèmes. Plus précisément, on définit ce concept comme étant « la capacité d'un membre du public de trouver une solution à ses problèmes juridiques qui soit a) abordable, b) rapide, c) facile à comprendre et d) facile à naviguer »<sup>1</sup>.

Selon plusieurs demandes, études universitaires et autres rapports récents financés par le gouvernement, le manque d'accès à la justice est un problème de taille au Canada<sup>2</sup>. En effet, on y indique que les coûts et les délais associés au système judiciaire et la complexité de ce dernier en sont les plus grands obstacles<sup>3</sup>.

Le présent rapport porte surtout sur l'accès à la justice en matière civile et familiale. Les problèmes de droit civil et de droit de la famille sont parfois qualifiés de « communs » : ils concernent notamment les questions de séparation, de divorce, de logement et d'emploi<sup>4</sup>. Nous présenterons d'abord la nature et la portée du problème d'accès au système de justice au Canada, particulièrement en Ontario. Ensuite, nous examinerons les initiatives ontariennes récentes visant à répondre à ce problème.

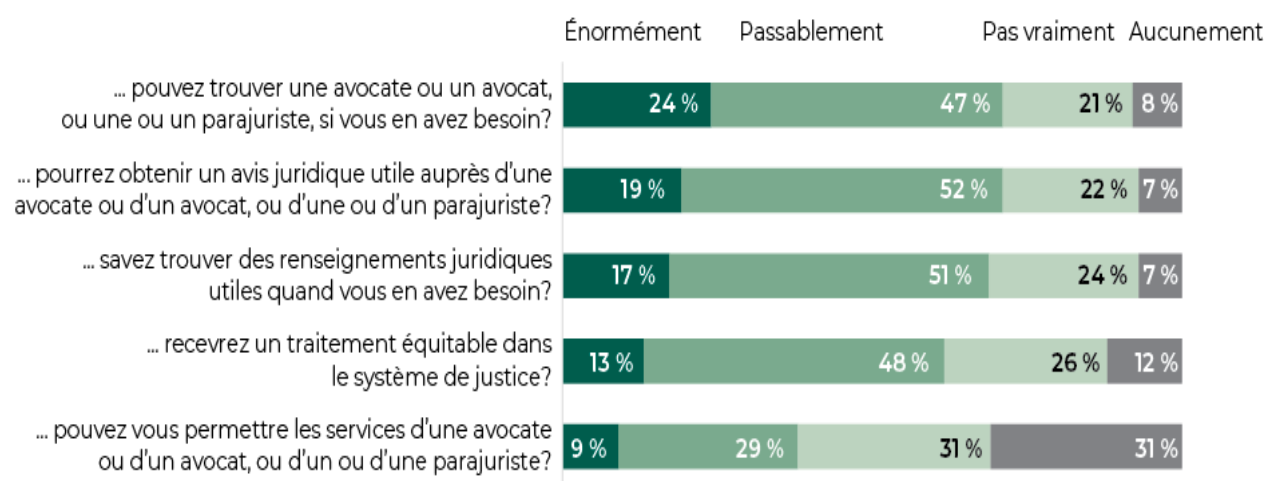
## Nature et portée du problème

En 2013, le Comité d'action sur l'accès à la justice, présidé par Beverley McLachlin, anciennement juge en chef de la Cour suprême du Canada, a conclu qu'il existe un « sérieux » problème d'accès à la justice au Canada, et que le système de justice en matière civile et familiale est « trop complexe, trop lent et trop cher »<sup>5</sup>. Ces conclusions font écho à quelques-unes des préoccupations soulevées dans l'examen du système de justice civile de l'Ontario effectué en 2007 par le juge Coulter Osborne, dans lequel il remarque que le coût et les délais sont des obstacles considérables pour la Canadienne ou le Canadien moyen qui souhaite recourir au système de justice civile<sup>6</sup>. Plusieurs des recommandations de simplification des procédures judiciaires visant à rendre les services plus accessibles ont été adoptées; nous en parlerons plus loin.

Or, ces réformes ne suffisent pas à éliminer complètement les problèmes dans la province. Selon un sondage récent, environ quatre Ontariennes et Ontariens sur dix ne croient pas disposer d'un accès juste et équitable au système judiciaire<sup>7</sup>, citant le caractère abordable des services comme une lacune majeure. La majorité des répondantes et répondants (62 %) indiquent avoir peu ou pas du tout confiance en leur capacité à se payer les services d'une ou un juriste ou parajuriste, et les dépenses prohibitives encourues par ces services sont l'obstacle le plus important pour les personnes ayant demandé un avis juridique<sup>8</sup>. Les Ontariennes et Ontariens ont aussi une opinion négative du système judiciaire provincial; la majorité le qualifie comme étant archaïque, intimidant, déficient, inefficace et inique<sup>9</sup>.

**Figure 1 :**  
**Résultats du sondage sur les perceptions publiques de l'accès à la justice**

« Selon votre connaissance des moyens d'accéder à l'information en vue d'interagir avec le système juridique ontarien, avez-vous confiance dans le fait que vous ... »



Source : Abacus Data (pour le Groupe d'action sur l'accès à la justice), [Public Perceptions of Access to Justice in Ontario](#), octobre 2016 (les totaux pourraient ne pas correspondre à 100 %, comme les pourcentages ont été arrondis).

Une proportion croissante d'usagères et usagers des tribunaux de justice civile et familiale en Ontario ne sont pas représentés par une avocate ou un avocat<sup>10</sup>. La question de l'autoreprésentation revêt une importance particulière dans les tribunaux de la famille : en 2014-2015, plus de 57 % des parties en litige n'étaient pas représentées devant les tribunaux de la famille<sup>11</sup>. Dans certains palais de justice, on estime que la proportion des parties qui se représentent elles-mêmes dépasse les 70 %<sup>12</sup>. Beaucoup rapportent qu'elles se représentent elles-mêmes parce qu'elles n'ont pas les moyens de se payer une avocate ou un avocat, ne sont pas admissibles à l'aide juridique, ou les deux<sup>13</sup>.

Or, l'autoreprésentation engendre des répercussions qui se font sentir à l'échelle du système judiciaire; notamment, elle fait enfler les coûts et les délais dans les palais de justice. Dans un sondage récent mené auprès des avocates et avocats en droit de la famille de l'Ontario, 91 % des répondantes et répondants rapportent que le fait que l'autre partie soit non représentée dans une instance augmente les coûts pour la partie représentée. Les juges rapportent que l'autoreprésentation rallonge considérablement le temps nécessaire pour régler ou gérer une affaire<sup>14</sup>. En outre, des études montrent que les personnes non représentées obtiennent de moins bons résultats que celles qui le sont, et qu'un lourd fardeau émotionnel et psychologique pèse sur elles<sup>15</sup>.

## L'administration de la justice en Ontario

---

En vertu de la *Loi constitutionnelle de 1867*, les provinces ont le contrôle de « l'administration de la justice dans la province », ce qui signifie pour l'Ontario la création, le maintien et l'organisation des Cour de justice, Cour supérieure de justice et Cour d'appel de l'Ontario. La province a également compétence dans la procédure en matières civiles dans ces tribunaux<sup>16</sup>.

Le principal responsable de l'administration de la justice au gouvernement de l'Ontario est le ministère du Procureur général. Il s'occupe notamment du financement des tribunaux et du budget pour l'aide juridique<sup>17</sup> ainsi que du cadre législatif autorisant la présence des autres acteurs dans le système judiciaire comme le Barreau de l'Ontario, qui réglemente les professions d'avocat et de parajuriste dans la province, et Aide juridique Ontario, qui gère le programme d'aide juridique de la province<sup>18</sup>. Au sein du Ministère, c'est Tribunaux décisionnels Ontario qui est responsable des 19 organismes de décision (comparables à des tribunaux) de la province, dont la Commission de la location immobilière et le Tribunal des droits de la personne<sup>19</sup>.

La magistrature est un organe indépendant du gouvernement, mais elle collabore avec le Ministère pour gérer les procédures judiciaires conformément à la *Loi sur les tribunaux judiciaires*<sup>20</sup>.

## Améliorer l'accès à la justice en Ontario

---

### Services juridiques abordables

#### *Aide juridique*

L'aide juridique permet de faciliter grandement l'accès à la justice par la fourniture de services juridiques aux personnes à faible revenu. En revanche, en Ontario, elle est seulement offerte dans certains types d'affaires, et uniquement aux personnes qui passent l'évaluation de l'admissibilité financière. En date d'avril 2020, les célibataires sans personnes dépendantes étaient admissibles à un certificat d'aide juridique si leur revenu brut était de 18 795 \$ ou moins. Pour une famille de quatre, ce seuil était de 45 289 \$<sup>21</sup>. Plaçons ces montants en contexte : en 2018, Statistique Canada situait son seuil de faible revenu à 21 481 \$ pour une personne seule vivant dans un grand centre urbain, et à 40 614 \$ pour une famille de quatre<sup>22</sup>.

Beaucoup d'usagers et usagers des tribunaux ont un revenu qui excède les seuils d'admissibilité à l'aide juridique, mais qui ne permet pas de payer aisément des honoraires juridiques<sup>23</sup>. L'élargissement de l'accès aux services juridiques pour combler ces lacunes est d'ailleurs devenu un sujet d'intérêt dans beaucoup de documents sur l'accès à la justice<sup>24</sup>. Certaines des initiatives en ce sens sont présentées ci-dessous. Pour un portrait détaillé de l'aide juridique en Ontario, veuillez consulter notre rapport intitulé *Le point sur l'aide juridique en Ontario*, disponible sur le site de l'Assemblée législative de l'Ontario.

#### *Mandats à portée limitée et encadrement juridique*

Les mandats à portée limitée, ou services « dégroupés », présentent la possibilité d'élargir l'accès aux services juridiques du secteur privé. Dans le cadre d'un mandat traditionnel, l'avocate ou l'avocat traite le dossier au complet, et la cliente ou le client paie les honoraires pour le travail effectué jusqu'à la résolution de la question. Mais dans le cadre d'un mandat à portée limitée, l'avocate ou avocat offre des services juridiques partiels, comme la rédaction de documents judiciaires ou la participation à une comparution<sup>25</sup>. Cette pratique a pour but de réduire les frais pour la clientèle tout en lui permettant de bénéficier de l'aide dont elle a le plus besoin<sup>26</sup>.

En 2011, le Barreau de l'Ontario a modifié les codes de déontologie des avocates et avocats et des parajuristes dans le but de fournir une orientation sur les services dégroupés<sup>27</sup>. On y trouve maintenant une définition des « mandats à portée limitée », les exigences de communication à la clientèle quant à la portée de tels mandats, et des exemples de situations où cette pratique peut être opportune<sup>28</sup>. L'*Examen des services de droit de la famille* de 2016 (rapport Bonkalo) indique toutefois qu'il n'est pas si facile d'avoir accès à des services dégroupés en Ontario, et les membres de la profession juridique sont priés d'en proposer davantage<sup>29</sup>.

Le rapport Bonkalo leur recommande aussi d'appuyer l'élaboration de services d'encadrement juridique. On parle d'encadrement juridique lorsqu'une avocate ou un avocat outille sa clientèle pour lui permettre de faire avancer elle-même les procédures (ex. : en la préparant à comparaître en cour) plutôt que de travailler personnellement pour elle<sup>30</sup>. Le Barreau de l'Ontario a indiqué qu'il



contribuerait à l'expansion des services dégroupés (comme l'encadrement juridique) en offrant des services d'aiguillage ainsi que du perfectionnement en continu pour les avocates, avocats et parajuristes, entre autres ressources<sup>31</sup>.

### **Élargissement de l'offre des fournisseurs de services juridiques**

Le Barreau de l'Ontario réglemente l'offre des services juridiques en conformité avec la *Loi sur le Barreau*<sup>32</sup>. Un service juridique est offert lorsqu'une personne applique des principes de droit et des décisions judiciaires à la situation ou aux objectifs d'une autre personne<sup>33</sup>. Notons que la prestation non autorisée de tels services constitue une infraction à la Loi<sup>34</sup>.

En Ontario, le droit de fournir des services juridiques revient essentiellement aux avocates et avocats titulaires d'un permis et, dans certains cas, aux parajuristes<sup>35</sup>. Le but est d'assurer que la population soit servie par des personnes compétentes qui protégeront ses droits reconnus par la loi. Cette façon de faire peut toutefois poser un problème aux fournisseurs de services (comme le personnel des cliniques juridiques et des tribunaux ou les commis aux services juridiques) qui pourraient offrir certains services de manière compétente et à un prix moindre qu'une avocate ou un avocat<sup>36</sup>; elle peut aussi mener à une situation où les avocates et avocats effectuent des tâches relativement simples, mais facturent leur tarif horaire habituel<sup>37</sup>.

L'*Examen des services de droit de la famille* de 2016 (rapport Bonkalo) visait à déterminer quelles professions – autres que celle d'avocate ou avocat – pourraient fournir des services de droit de la famille et à recommander des mesures pour garantir la qualité desdits services. On y recommande entre autres la création d'un permis spécial pour les parajuristes qui leur permettrait d'offrir certains services sans la supervision d'une avocate ou d'un avocat<sup>38</sup>. Actuellement, les parajuristes ne sont pas autorisés à représenter des personnes dans les affaires de droit de la famille, mais peuvent le faire à la Cour des petites créances dans les cas d'infractions provinciales ou criminelles mineures ainsi que devant les tribunaux administratifs<sup>39</sup>.

Il convient de noter que l'idée d'élargir la pratique des parajuristes pour inclure le droit de la famille est controversée. Les grandes organisations d'avocates et avocats ainsi que les tribunaux s'y opposent fortement, justifiant leur position par la complexité du domaine et la vulnérabilité de la clientèle. Aide juridique Ontario, elle, est ouverte à l'idée, mais insiste sur une mise en œuvre progressive<sup>40</sup>. Malgré ces réserves, le Barreau de l'Ontario a approuvé en 2017 la création d'un permis autorisant les parajuristes à offrir certains services en droit de la famille<sup>41</sup> et publié en juin 2020 un document de consultation proposant un cadre de délivrance<sup>42</sup>.

Point moins polémique, le rapport Bonkalo recommande aussi que le ministère du Procureur général et Aide juridique Ontario maintiennent le financement des programmes gérés par les facultés de droit, comme les cliniques étudiantes d'aide juridique, voire qu'ils en assurent l'expansion<sup>43</sup>. Il suggère aussi d'offrir au personnel des tribunaux une formation qui insiste sur la distinction entre les renseignements juridiques (qui peuvent être fournis par les non-titulaires de permis) et les conseils juridiques (qui ne peuvent pas être dispensés par ces non-titulaires), pour que celui-ci puisse aider la population autant que possible, dans les limites de sa compétence<sup>44</sup>.

## Simplification des procédures judiciaires

Un thème récurrent dans les documents sur l'accès à la justice est la proportionnalité. Ce qu'on entend par là, c'est que le temps et les dépenses investies dans la résolution d'un problème juridique doivent être proportionnels à la somme en litige et à l'importance de l'enjeu en question<sup>45</sup>.

Le rapport Osborne de 2007 fait nombre de recommandations pour simplifier les procédures en matière civile (sauf en droit de la famille) du système judiciaire ontarien, le tout partant du principe de proportionnalité<sup>46</sup>. Pour donner suite à ce rapport, certains changements ont été apportés à la procédure civile :

- introduction de la proportionnalité comme principe fondamental dans l'interprétation des règles de procédure;
- début de la médiation obligatoire dans les affaires de la Cour supérieure de justice de l'Ontario, pour permettre aux parties de régler leur différend avant d'aller en cour;
- augmentation du plafond pécuniaire des réclamations à la Cour des petites créances et des poursuites civiles suivant la procédure simplifiée devant la Cour supérieure de justice de l'Ontario<sup>47</sup>.

En janvier 2020, le ministère du Procureur général a augmenté le montant maximal des demandes à la Cour des petites créances et à la Cour supérieure de justice (procédure simplifiée) à 35 000 \$ et à 200 000 \$ respectivement<sup>48</sup>. Selon lui, l'augmentation de la juridiction monétaire de la Cour des petites créances permettra à plus de gens de déposer une demande et de répondre à une allégation en ayant recours à des services moins chers pour se faire représenter, comme ceux de parajuristes ou d'étudiantes et étudiants en droit, ou encore en se représentant eux-mêmes<sup>49</sup>. La Cour des petites créances est généralement perçue comme plus conviviale par les plaideuses et plaideurs autoreprésentés, comme les procédures y sont simplifiées et que les règles la régissant sont écrites en langage simple. De même, le Ministère souligne qu'une augmentation des affaires suivant la procédure simplifiée à la Cour supérieure de justice devrait débloquer des ressources et des plages horaires dans les tribunaux, et rendre les services plus abordables pour les personnes qui souhaitent régler leurs problèmes judiciaires<sup>50</sup>.

## Stratégies de « première ligne » et règlement extrajudiciaire des différends

Dans son rapport de 2013, le Comité d'action invitait au renforcement du secteur des services de règlement rapide (qui englobe l'éducation juridique du public, les services de triage et d'aiguillage, et les programmes de règlement extrajudiciaire des différends), et à la refonte de l'image des tribunaux pour en faire des centres multiservices pluridisciplinaires offrant un éventail d'options de règlement extrajudiciaires<sup>51</sup>.

Le règlement extrajudiciaire des différends fait référence aux processus de règlement des différends à l'amiable, comme la négociation, la médiation et l'arbitrage. Si on les considère du point de vue de l'accès à la justice, ces processus ont tendance à être plus rapides et moins coûteux pour les parties concernées que l'action en justice. Ils peuvent aussi engendrer des économies pour les gouvernements puisque les affaires sont résolues en dehors des tribunaux. En outre, les processus collaboratifs comme la négociation et la médiation ont le potentiel d'être plus satisfaisants pour les parties des deux côtés, puisque celles-ci doivent trouver une solution ensemble plutôt que de s'en faire imposer une<sup>52</sup>.

Au cours des dix dernières années, l'Ontario a créé et bonifié des services judiciaires de droit de la famille dans le but d'assurer une résolution rapide des différends :

- meilleurs services d'information dans les palais de justice;
- accès facilité à des conseils juridiques sommaires dans les tribunaux pour les plaideuses et plaideurs à faible revenu (le tout assuré par Aide juridique Ontario);
- disponibilité précoce des services de médiation rattachés aux tribunaux;
- recours accru aux conférences relatives aux causes (où les parties et leurs avocates et avocats, le cas échéant, rencontrent une ou un juge tôt dans le processus pour parler de leur situation)<sup>53</sup>.

Malgré que les services rattachés aux tribunaux en Ontario aient été enrichis, certaines études récentes indiquent que beaucoup de personnes impliquées dans des affaires de droit de la famille ne savent pas lesquels sont à leur disposition ou comment y accéder<sup>54</sup>. Dans son rapport de 2019 sur les services aux tribunaux de la famille, la vérificatrice générale de l'Ontario mentionne que le ministère du Procureur général n'a pas vraiment fait la promotion des services de médiation qu'il finance, et remarque des divergences dans ces services d'un palais de justice à l'autre à travers la province<sup>55</sup>. Elle recommande que le Ministère fasse une meilleure promotion à ce chapitre afin de canaliser les affaires moins complexes hors des cours<sup>56</sup>.

Les processus de règlement des différends rattachés aux tribunaux ne sont pas encore parfaitement ancrés dans le système de justice civile (outre dans les questions de droit de la famille); notons toutefois qu'il est obligatoire de recourir à la médiation à Toronto, à Windsor et à Ottawa avant de déposer une affaire devant les tribunaux de la Cour supérieure de justice de l'Ontario<sup>57</sup>. Les parties aux instances introduites devant la Cour des petites créances et la plupart des parties aux instances devant la Cour supérieure de justice doivent aussi assister à une conférence avec une ou un juge avant que l'affaire ne soit instruite<sup>58</sup>. Des programmes de médiation sont aussi offerts dans certains tribunaux administratifs, dont la Commission de la location immobilière et le Tribunal des droits de la personne<sup>59</sup>.

## Éducation juridique publique et ressources en libre service

L'accès à des renseignements juridiques est un aspect important de la question de la facilitation de l'accès à la justice : il permet à la population de s'informer par elle-même sur le système juridique en place et sur ses droits et responsabilités, et d'être bien outillée (connaissance de la législation et de la jurisprudence, par exemple) lors d'un différend juridique. Cette transparence accrue peut aussi renforcer la confiance que porte le public au système judiciaire<sup>60</sup>.

Il existe une foule de renseignements juridiques et de ressources libre-service propres à l'Ontario à la disposition du public. Cela dit, ce volume impressionnant d'information peut en entraver l'accès, la consultation et la compréhension<sup>61</sup>. Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO), une clinique d'aide juridique spécialisée en renseignements judiciaires, travaille à améliorer la collaboration entre les fournisseurs et la coordination de leurs services de renseignements juridiques dans la province dans le but d'améliorer l'accès à la justice<sup>62</sup>.

Voici les principales ressources utiles accessibles en ligne :

- [Justice Ontario](#), sous la gestion du ministère du Procureur général, offre des guides d'information juridique portant sur différents sujets (poursuites et différends, droit de la famille, testaments et succession, droits de la personne, etc.);
- [Justice pas-à-pas](#), sous la gestion de CLEO, décrit la marche à suivre pour différents problèmes juridiques courants;
- [Your Legal Rights](#), également sous la gestion de CLEO, propose une sélection de ressources juridiques offertes par des organisations de partout en Ontario et regroupées par sujet;
- [Faitsdedroit.ca](#), sous la gestion d'Aide juridique Ontario, fournit de l'information interactive sur le droit criminel et le droit des réfugiés ainsi que des ressources pour les Autochtones et les personnes ayant des troubles de santé mentale;
- Page « [Self-represented litigant resources](#) » du site Web du [National Self-represented Litigant Project](#) de l'Université de Windsor.

## Conclusion

---

Au même titre que d'autres provinces et territoires du Canada, l'Ontario fait face à certaines difficultés en matière d'accès à la justice. Le présent rapport a donné un aperçu du problème dans la province et examiné quelques-unes des solutions mises en place pour régler la situation, notamment la réduction des coûts par la prestation de services juridiques novateurs, la simplification des procédures judiciaires et le renforcement du secteur des services de règlement rapide. Ont également été soulignées les mesures prises par les différents acteurs du secteur de la justice ces dernières années pour améliorer davantage l'accès à la justice en matière civile et familiale en Ontario.

## Notes

---

<sup>1</sup> Juge Annemarie E. Bonkalo, [Examen des services de droit de la famille](#) (« rapport Bonkalo »), ministère du Procureur général, Toronto, Ontario, 2016. Citation de l’avocat Alf Mamo.

<sup>2</sup> Voir entre autres : rapport Bonkalo; Forum canadien sur la justice civile, [Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada : Rapport général](#), 2016; [L'accès à la justice en matière civile et familiale](#), octobre 2013; Association du Barreau canadien, [Justice pour tous : trouver l'équilibre](#), Ottawa, 2013; et Julie Macfarlane, [The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-represented Litigants, Final Report](#), 2013.

<sup>3</sup> Juge Coulter A. Osborne, [Projet de réforme du système de justice civile : Résumé des conclusions et des recommandations](#), ministère du Procureur général, 2007 (« rapport Osborne »), présentation du contexte; Comité d'action sur l'accès à la justice, *L'accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement*, p. 1.

<sup>4</sup> Michael Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin (éd.), « Introduction », *Middle Income Access to Justice*, University of Toronto Press, 2012, p. 27.

<sup>5</sup> Comité d'action sur l'accès à la justice, *L'accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement*, p. 1.

<sup>6</sup> Voir le rapport Osborne, à la présentation du contexte.

<sup>7</sup> Groupe d'action sur l'accès à la justice, [Public Perceptions of Access to Justice in Ontario](#), octobre 2016, p. 2. Le sondage en ligne a été mené en août 2016 auprès d'un échantillon de 1 500 adultes résidant en Ontario.

<sup>8</sup> *Ibid.*, pp. 2 et 4.

<sup>9</sup> *Ibid.*, p. 1.

<sup>10</sup> Rapport Osborne, « [Unrepresented Litigants](#) ».

<sup>11</sup> Rapport Bonkalo, deuxième partie, point a.

<sup>12</sup> Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project*, 2013, p. 31.

<sup>13</sup> 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](#) », *Canadian Bar Review*, vol. 91, no 1, 2013, p. 76; Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project*, p. 39.

<sup>14</sup> Birnbaum, Bala et Bertrand, « The Rise of Self-representation in Canada's Family Courts », pp. 80 et 87.

<sup>15</sup> Rapport Bonkalo (citation d'une étude de Loom Analytics dans laquelle ont été étudiées des affaires où l'une des parties était représentée et l'autre non, et de sondages auprès de juges qui croient que les parties autoreprésentées obtiennent des résultats moins satisfaisants sur les questions relatives à l'argent et aux enfants dans les affaires de droit de la famille); Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project, Final Report*, 2013 (voir les pages 108-110 pour une analyse du fardeau personnel qui pèse sur les parties autoreprésentées).

<sup>16</sup> [Loi constitutionnelle de 1867](#), par. 92 (14); Peter W. Hogg, *Constitutional Law of Canada*, 5<sup>e</sup> édition, (Thomson Reuters, 2007), édition en feuillets mobiles, janvier 2019, 7.1(a).

<sup>17</sup> Trebilcock, Duggan et Sossin, « Introduction », *Middle Income Access to Justice*, p. 18.

<sup>18</sup> *Ibid.*

<sup>19</sup> Tribunaux décisionnels Ontario, [Rapport annuel 2018-2019](#), p. 3.

<sup>20</sup> [Loi sur les tribunaux judiciaires](#), L.R.O. 1990, chap. C.43, partie V.

<sup>21</sup> Aide juridique Ontario (AJO), « [Explications sur l'élargissement de l'admissibilité financière d'Aide juridique Ontario en 2020](#) », 27 mars 2020. Le seuil d'admissibilité est légèrement plus élevé pour les affaires de violence familiale.

<sup>22</sup> Statistique Canada, tableau 11-10-0241-01, [Seuils de faible revenu \(SFR\) avant et après impôt selon la taille de la communauté et la taille de la famille, en dollars courants](#). Le SFR constitue le seuil de revenu en deçà duquel une famille est susceptible de consacrer une part plus importante de ses revenus à la nourriture, à l'hébergement et aux vêtements qu'une famille moyenne.

<sup>23</sup> Birnbaum, Bala et Bertrand, « The Rise of Self-representation in Canada's Family Courts », p. 76; voir aussi Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project*, pp. 39-43.

<sup>24</sup> Voir entre autres : Michael Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin (éd.), *Middle Income Access to Justice*; l'honorable Thomas A. Cromwell et Siena Anstis, « The Legal Services Gap: Access to Justice as a Regulatory Issue », *Queen's Law Journal*, vol. 42, n° 1, 2016, pp. 1-16.

<sup>25</sup> Barreau de l'Ontario, « [Dégrouper les services juridiques](#) ».

<sup>26</sup> Rapport Bonkalo, section 2 (a), « Recommandations concernant la prestation de services de droit de la famille – avocates et avocats ».

<sup>27</sup> Barreau de l'Ontario, « Law Society provides guidance on “unbundling” of legal services », communiqué, 22 septembre 2011.

<sup>28</sup> Barreau de l'Ontario, [Code de déontologie](#), règles 1.1, 3.1-1 et 3.2(1A) et (1A.1); [Code de déontologie des parajuristes](#), règles 1.02, 3.02(15) et 7.02(2).

<sup>29</sup> Rapport Bonkalo, recommandations 1 et 2.

<sup>30</sup> Rapport Bonkalo, recommandation 3.

<sup>31</sup> Barreau de l'Ontario, [Plan d'action en droit de la famille](#).

<sup>32</sup> [Loi sur le Barreau](#), L.R.O. 1990, chap. L.8

<sup>33</sup> *Ibid.*, par. 1(5).

<sup>34</sup> *Ibid.*, art. 26.1 et 26.2.

<sup>35</sup> *Ibid.*, par. 26.1(1) et (5); Barreau de l'Ontario, *Règlement administratif n° 4* (Octroi de permis). Les étudiantes et étudiants en droit en vue de devenir juristes ou parajuristes ainsi qu'un petit nombre d'autres personnes sont autorisés à fournir des services juridiques dans des circonstances bien précises.

<sup>36</sup> Pour une analyse des entraves réglementaires auxquelles ont été confrontés les responsables d'un programme d'aide aux réfugiés de l'Université d'Ottawa, voir : Jennifer Bond, David Wiseman et Emily Bates, « [The Cost of Uncertainty: Navigating the Boundary Between Legal Information and Legal Services in the Access to Justice Sector](#) », *Journal of Law and Social Policy*, vol. 25, n° 1, 2016, pp. 1-25.

<sup>37</sup> Cromwell et Anstis, « The Legal Services Gap: Access to Justice as a Regulatory Issue », par. 26.

<sup>38</sup> Rapport Bonkalo, recommandation 4. La juge Bonkalo a aussi formulé ses recommandations sur la formation et la surveillance des parajuristes, et sur le recours à leurs services dans le système de justice familiale.

<sup>39</sup> Barreau de l'Ontario, *Règlement administratif n° 4*, par. 6(2).

<sup>40</sup> Barreau de l'Ontario, Comité d'action sur l'accès à la justice, [Rapport du Groupe de travail](#), 1<sup>er</sup> décembre 2017, par. 15-17. Voir aussi : Michael McKiernan, « [Paralegals in Family Law](#) », *Canadian Lawyer Magazine*, 19 mars 2018.

<sup>41</sup> *Ibid.*; Barreau de l'Ontario, [Plan d'action en droit de la famille](#).

<sup>42</sup> Barreau de l'Ontario, [Appel à commentaires sur le permis de prestataire de services en droit de la famille](#).

<sup>43</sup> Rapport Bonkalo, recommandations 17 à 19.

<sup>44</sup> *Ibid.*, recommandation 20.

<sup>45</sup> Rapport Osborne, « [Letter of Transmittal](#) ».

<sup>46</sup> *Ibid.*; et « [List of Recommendations](#) ».

<sup>47</sup> [Règles de procédure civile](#), R.R.O. 1990, Règlement 194, règles 24.1, 75 et 76.1.

<sup>48</sup> Ministère du Procureur général, « [L'Ontario rend le règlement des petites créances plus rapide, facile et abordable](#) », communiqué, 23 octobre 2019; ministère du Procureur général, « [L'Ontario rend le règlement des actions plus facile et plus rapide](#) », communiqué, 13 novembre 2019.

<sup>49</sup> *Ibid.*

<sup>50</sup> *Ibid.*

<sup>51</sup> Comité d'action sur l'accès à la justice, *L'accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement*, pp. 11 et 15.

<sup>52</sup> Les processus collaboratifs ne sont pas indiqués pour le règlement de certains types de différends, comme dans les cas familiaux très conflictuels où l'on note un déséquilibre du pouvoir majeur entre les parties ou de la violence familiale.

<sup>53</sup> Michael Saini, Rachel Birnbaum et Nicholas Bala, « [Access to Justice in Ontario's Family Courts: the Parents' Perspective](#) », *Revue des affaires juridiques et sociales de Windsor*, vol. 27 (avril 2016), p. 5.

<sup>54</sup> *Ibid.*, p. 23.

<sup>55</sup> Vérificatrice générale de l'Ontario, *Rapport annuel 2019*, vol. 3, ch. 4, « [Ministère du Procureur général – Services aux tribunaux de la famille](#) », p. 219.

<sup>56</sup> *Ibid.*, p. 220.

<sup>57</sup> Ministère du Procureur général, « [Programme de médiation obligatoire](#) ».

<sup>58</sup> *Règles de procédure civile*, règle 50.02(1); Règlement de l'Ontario n° 258/98 (Règles de la Cour des petites créances), règle 1.

<sup>59</sup> Commission de la location immobilière, « [Procédure de requête et d'audience](#) »; Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, « [Procédure de requête et d'audience](#) ».

<sup>60</sup> Jane Bailey, Jacquelyn Burkell et Graham Reynolds, « [Access to Justice for All: Towards an "Expansive Vision" of Justice and Technology](#) », *Recueil annuel de Windsor d'accès à la justice*, vol. 31, n° 2 (2013), pp. 195-96.



<sup>61</sup> 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](#) », février 2013, p. 59.

<sup>62</sup> Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO), [Public Legal Education and Information in Ontario: Learning from a Snapshot, Final Report](#), 2015.