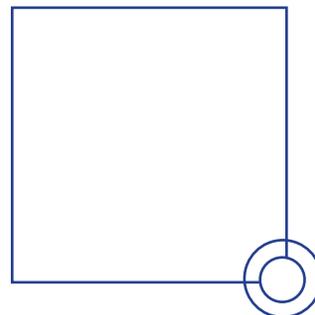


Le franchissement des frontières :

L'exploration de modèles pluridisciplinaires pour la résolution de problèmes juridiques

Lisa Moore

Forum canadien sur la justice civile
Toronto, Canada
Mars 2022



Le **Forum canadien sur la justice civile** (FCJC) est un organisme national sans but lucratif qui se consacre à la réforme de la justice civile et à la recherche et la défense de l'accès à la justice. Fondé par l'Association du Barreau canadien et affilié à l'Osgoode Hall Law School, le FCJC prône un système de justice accessible, durable et efficace pour tous les Canadiens et les Canadiennes*.

**N.d.t. Dans ce document, l'utilisation d'un seul genre, généralement le masculin, est souvent employée afin de faciliter la lecture et elle n'a aucune intention discriminatoire.*

Le financement de ce document a été assuré par la **Fondation canadienne pour la recherche juridique** (FCRJ) et **La Fondation du droit de l'Ontario**. La FCRJ soutient la recherche qui améliore la pratique du droit au Canada en explorant les tendances et les questions émergentes. La Fondation du droit de l'Ontario est la seule fondation de la province ayant pour mission d'élargir l'accès à la justice. Grâce à des subventions et à de nombreuses collaborations, la Fondation du droit de l'Ontario investissons dans les connaissances et les services qui aident les gens à comprendre la loi et à l'utiliser pour améliorer leur vie.

Citation recommandée : Lisa Moore, *Le franchissement des frontières : l'exploration de modèles pluridisciplinaires pour la résolution de problèmes juridiques* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, mars 2022)

Remerciements

L'autrice est très reconnaissante à Nicole Aylwin et Ab Currie pour leurs commentaires perspicaces sur une première version de ce document. L'autrice souhaite également remercier Trevor C.W. Farrow pour ses commentaires sur le projet d'enquête dont il est question dans ce document, ainsi que Hamna Wasim et Philippe Thompson pour leur aide précieuse à la recherche.

L'autrice souhaite remercier toutes les personnes qui ont pris le temps de répondre à l'enquête sur la résolution des problèmes juridiques pluridisciplinaires.

Table des matières

I. Introduction	3	V. Les défis communs dans le cadre des modèles pluridisciplinaires	31
II. Le problème de l'accès à la justice	7	VI. Perspectives canadiennes (résultats de l'enquête)	33
III. Qu'est-ce que la résolution pluridisciplinaire des problèmes juridiques ?	10	A. Aperçu de l'enquête pluridisciplinaire sur les problèmes juridiques	34
IV. Les types d'approches pluridisciplinaires	15	B. Les points à retenir des données de l'enquête	35
A. Partenariats médico-légaux	16	VII. Conclusion	38
A.1. Une remarque sur les centres de santé communautaires	18	Annexe I	41
B. Travail social et services juridiques	19	Annexe II	46
B.1. Les avocats en tant que travailleurs sociaux	21	Notes	61
B.2. Défis spécifiques des modèles de services sociaux et juridiques	23		
C. Travail social, services juridiques et services de santé	24		
D. Considérations relatives au financement des modèles de services médico-juridiques, de services de travail social-légal et de services médico-sociaux-juridiques	26		
E. Autres modèles	29		
Intermédiaires de confiance et bilans de santé juridiques			

Introduction



Introduction

Les problèmes juridiques surviennent rarement dans le vide. Ils découlent souvent d'autres problèmes non juridiques ou donnent lieu à des problèmes non juridiques et à des circonstances défavorables. La recherche et les études juridiques reconnaissent depuis longtemps que les contextes non juridiques plus larges des problèmes juridiques sont importants pour comprendre les expériences de problèmes juridiques et les approches individuelles de résolution des problèmes. En fait, des décennies de recherche empirique sur la prévalence des problèmes juridiques civils ont été conceptualisées sur la notion que, pour comprendre l'étendue des problèmes juridiques dans la société, **il est important de considérer ces problèmes tels que les personnes qui les vivent pourraient les voir**—à travers leurs divers contextes financiers, familiaux, professionnels, de santé, sociaux et autres.¹ Cet ensemble de recherches confirme également qu'une majorité des problèmes juridiques rencontrés par les gens sont des problèmes juridiques quotidiens, appelés ainsi parce qu'ils trouvent leur origine dans des circonstances banales ou "quotidiennes" de la vie. Ils représentent quelque 36 millions d'expériences distinctes de problèmes juridiques parmi le public canadien au cours d'une période de trois ans et, pour résoudre ces problèmes, les gens

font plusieurs choses, ou parfois rien du tout.² L'approche que les gens adoptent au départ ou à un stade ultérieur du problème dépend de leur compréhension de la nature et de la gravité du problème et de leurs ressources. En d'autres termes, la façon dont les gens perçoivent un problème détermine la manière dont ils tentent de le résoudre. Ces concepts – problèmes juridiques quotidiens, résolution de problèmes liée à la sensibilisation au droit, et placement du citoyen au centre de la recherche et des approches en matière de besoins juridiques – sont à la base d'un nombre croissant de programmes et de services qui facilitent la résolution de problèmes juridiques d'une manière centrée sur les personnes et multidisciplinaire. Au fur et à mesure que des notions plus larges de voies d'accès à la justice significatives et durables se sont imposées, le paysage juridique s'est considérablement modifié pour accueillir des approches qui prennent en compte les aspects juridiques et non juridiques des problèmes légaux, divers points d'entrée dans le système juridique, des approches communautaires pour fournir des résolutions et une prestation de services holistique. Ces approches feront l'objet du présent document.

Le fait que les problèmes juridiques puissent être complexes, multidimensionnels et mêlés à d'autres problèmes non juridiques et à

des circonstances défavorables n'est pas un concept nouveau. Les juristes et les chercheurs ont examiné l'interaction entre les problèmes juridiques et les problèmes non juridiques connexes dans divers contextes.³ De plus, il existe des exemples au Canada, en Australie, aux États-Unis et dans d'autres pays de modèles multidisciplinaires de traitement des problèmes juridiques qui cherchent à identifier, trier et résoudre les problèmes juridiques avec un équilibre des ressources du secteur juridique et d'autres secteurs. Qu'il s'agisse de partenariats médico-juridiques, de bilans de santé juridiques ou de modèles intégrant les travailleurs sociaux et les professionnels des services aux familles dans le cadre conceptuel des services juridiques, il existe plusieurs approches qui favorisent la résolution pluridisciplinaire des problèmes juridiques. Ces programmes ont **un objectif commun** : introduire des ressources et des acteurs non juridiques dans le paysage de l'accès à la justice afin de soutenir la résolution holistique des problèmes juridiques.

« La façon dont les gens perçoivent un problème détermine la manière dont ils tentent de le résoudre. »

« Les approches multidisciplinaires qui favorisent la résolution holistique des problèmes juridiques ont gagné en popularité... »

Les approches multidisciplinaires qui favorisent la résolution holistique des problèmes juridiques ont gagné en popularité ces dernières années. Une grande partie de cette croissance peut être attribuée aux enseignements appliqués de la recherche centrée sur les personnes sur les expériences des problèmes juridiques quotidiens et l'accès à la justice qui soulignent la valeur de ces modèles pour la résolution rapide des conflits. Par conséquent, certains de ces modèles s'appuient sur des intermédiaires travaillant à l'intérieur ou à l'extérieur du secteur juridique pour orienter le public vers des sources d'assistance juridique et non juridique, avant même que les gens n'identifient leurs problèmes comme justiciables. D'autres modèles se concentrent sur la prestation de services colocalisés ou sur un "guichet unique" pour une panoplie d'interventions juridiques et non juridiques. Ce qui est particulièrement important dans cette discussion, c'est qu'à

travers ce paysage de modèles de prestation de services, les recherches suggèrent que l'on touche des personnes qui, autrement, auraient dû se passer de l'aide dont elles avaient tant besoin ; les gens entrent en contact avec les services d'aide juridique plus tôt que par les voies plus traditionnelles ; et, en s'attaquant aux causes multivariées des problèmes graves, **ces efforts apportent des solutions durables** qui ont le potentiel de résoudre les problèmes existants et d'améliorer la vie des gens.

Il existe d'autres raisons pour lesquelles il est à la fois important et opportun de comprendre les avantages et les défis des modèles pluridisciplinaires pour la résolution des problèmes juridiques. La crise mondiale de l'accès à la justice s'aggrave. Les efforts mondiaux appellent à une action sur l'accès à la justice qui soutienne une « approche de la justice centrée sur les personnes ... qui travaille en partenariat avec d'autres secteurs tels que la santé, l'éducation, le logement et l'emploi ». ⁴ En raison des alarmes sonnées par les Nations unies — à travers l'objectif de développement durable (ODD) 16.3⁵ — et d'autres organismes internationaux et nationaux, il y a **un plus grand sentiment d'urgence** autour de la nécessité d'appliquer des outils qui reflètent une compréhension plus large des expériences de problèmes de justice civile pour atténuer cette crise. Une

grande partie de la communauté juridique mondiale s'efforçant de respecter la même échéance, à savoir « l'égalité d'accès à la justice pour tous », il pourrait y avoir un plus grand intérêt général pour la recherche, l'investissement et le discours sur ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas afin de faciliter un accès significatif à la justice, y compris la promesse et la durabilité des approches multidisciplinaires.

« Dans la mesure où les problèmes juridiques complexes sont examinés uniquement sous l'angle du droit, seuls leurs aspects juridiques seront traités, ce qui risque de laisser inchangées les conditions mêmes à l'origine du problème. »

Au fur et à mesure que l'on prend en compte l'impact des différents types d'interventions sur la vie des gens,⁶ et la promesse de modèles de résolution des conflits qui sont participatifs et se connectent avec les gens au niveau communautaire,⁷ les circonstances non juridiques des problèmes juridiques peuvent devenir une partie encore plus importante de la discussion sur les solutions d'accès à la justice. Pour y parvenir, il faudra peut-être mieux comprendre que, dans la mesure où les problèmes juridiques complexes

sont examinés uniquement sous l'angle du droit, seuls leurs aspects juridiques seront traités, ce qui risque de laisser inchangées les conditions mêmes à l'origine du problème. Les approches multidisciplinaires de la résolution des problèmes juridiques, qui prennent en compte les dimensions juridiques et non juridiques des problèmes, sont une partie nécessaire de la réflexion sur l'accès à la justice. Le présent document considère que la compréhension du potentiel des modèles multidisciplinaires pour aborder les facteurs du problème de l'accès à la justice est une étape importante vers une recherche sur **l'accès à la justice plus centrée sur les personnes et plus interdisciplinaire**, et vers un plus grand investissement dans des approches qui abordent les divers aspects juridiques et non juridiques des problèmes.

Afin de comprendre **les avantages, les défis et les coûts** des modèles pluridisciplinaires, le présent document se déroulera comme suit. L'introduction sera suivie d'un examen de la signification de deux concepts centraux de ce document : « accès à la justice » et « résolution multidisciplinaire des problèmes ». À partir de là, la discussion se concentrera sur les différents modèles de résolution de problèmes juridiques multidisciplinaires. Ces sections exploreront les avantages et les défis de modèles spécifiques avant de passer à un

examen plus approfondi des coûts de mise en œuvre de ces services et des économies réalisées par les clients de ces modèles. Le reste de ce document portera sur les résultats d'une brève enquête menée dans le but de recueillir les points de vue et les idées des Canadiennes et des Canadiens sur les modèles multidisciplinaires de résolution des problèmes juridiques, suivis de notes de conclusion sur la valeur des modèles multidisciplinaires pour promouvoir un accès significatif à la justice. Un examen plus approfondi des données, y compris des tableaux croisés et d'autres analyses, est inclus dans l'annexe.

Dans la mesure du possible, la documentation examinée pour le présent document comprend des références aux résultats de recherches sur les modèles multidisciplinaires provenant de programmes et d'études canadiens. Il existe cependant des résultats de recherche beaucoup plus solides sur les modèles multidisciplinaires, issus de la recherche américaine et de la littérature d'autres juridictions. Lorsque le sujet à l'étude comprend des résultats qui sont largement applicables et que peu ou pas d'études canadiennes ont été trouvées, la discussion est illustrée par des études de cas et des idées provenant de l'extérieur du Canada.

Le problème de l'accès à la justice



Le problème de l'accès à la justice

Chaque année, des millions d'adultes au Canada sont confrontés à des problèmes juridiques qu'ils considèrent comme graves et difficiles à résoudre. Pour la plupart des gens, il s'agira de problèmes non pénaux qui sont coûteux, longs et stressants. La recherche sur cette catégorie de problèmes juridiques identifie 16 types de problèmes juridiques civils courants qui se répartissent généralement dans les catégories suivantes : consommation, endettement, emploi, problèmes de voisinage, discrimination, testaments et incapacité, traitement médical, logement, blessures corporelles, traitement par la police, aide aux personnes handicapées, menaces de poursuites judiciaires, aide sociale, immigration, droit de la famille, problèmes liés à la rupture d'une relation et autres types de problèmes de droit de la famille.⁸

« Les problèmes juridiques sont souvent diagnostiqués par les individus comme étant d'autres types de problèmes... un locataire dont le toit a besoin d'être réparé peut choisir de « prendre une échelle et non un avocat ». »

On estime qu'à un moment donné de sa vie adulte, chaque Canadien et Canadienne sera confronté **à au moins un** de ces problèmes juridiques. Cette expérience quasi universelle de graves problèmes de droit civil et familial peut se compliquer de plusieurs façons. **Les problèmes juridiques se distinguent des autres problèmes auxquels les gens sont régulièrement confrontés** en ce sens qu'ils peuvent ne pas reconnaître immédiatement les aspects juridiques du problème ou comprendre la possibilité d'un recours judiciaire. Alors qu'une personne souffrant de douleurs persistantes peut considérer que le problème est lié à la santé et chercher une assistance médicale, ou qu'un problème de voiture peut amener une personne à envisager de se rendre chez un mécanicien, les problèmes juridiques sont souvent diagnostiqués par les individus comme étant d'autres types de problèmes.⁹ Comme l'explique un chercheur, un locataire dont le toit a besoin d'être réparé peut choisir de « prendre une échelle et non un avocat ». ¹⁰ **Si ces problèmes persistent sans être résolus, ils peuvent s'aggraver** et les coûts probables de leur résolution par le biais du système juridique formel ou d'autres méthodes de résolution des conflits augmenteront. En outre, les problèmes juridiques forment souvent des grappes. Un problème juridique peut conduire à un ou plusieurs autres problèmes.

Par exemple, un problème de consommation peut conduire à un problème d'endettement et à des menaces d'action en justice par une agence de recouvrement. On a constaté que les problèmes d'emploi sont étroitement liés au harcèlement, aux problèmes de droit familial, aux questions liées aux procurations et aux problèmes d'endettement.¹¹ Il existe de nombreuses variantes potentielles de groupes de problèmes juridiques.

« Les défis qui définissent la crise de l'accès à la justice sont supportés par les plus vulnérables de la société. »

À l'instar de nombreux problèmes sociaux, cette expérience de problèmes juridiques multiples et 'tenaces' est vécue de manière disproportionnée par **des personnes à faible revenu, racialisées et marginalisées**. Il s'agit d'une observation importante dans toute discussion sur l'accès à la justice. Les défis qui définissent la crise de l'accès à la justice sont supportés par les plus vulnérables de la société. Ce détail a également des implications sur la manière et le lieu de développement de nombreux modèles de résolution de problèmes multidisciplinaires, y compris leurs liens avec

les services d'aide juridique et les cliniques juridiques communautaires, et leur intégration dans d'autres modèles de prestation de services qui desservent les populations à faible revenu et vulnérables.

En plus de la prévalence des problèmes de justice civile et des expériences de problèmes multiples et qui se chevauchent — souvent par les populations les plus défavorisées de la société — les conceptions actuelles de l'accès à la justice envisagent également les défis auxquels les gens sont confrontés pour résoudre leurs problèmes juridiques par le biais de diverses avenues. **La pandémie de COVID-19** a été particulièrement révélatrice de la mesure dans laquelle le système juridique s'appuie sur des processus inefficaces, coûteux et obsolètes qui engendrent des retards, des complications et de la confusion. La résolution d'un problème juridique par le biais du système juridique officiel est souvent un processus long et difficile à gérer sans l'aide d'un professionnel du droit. Alors qu'environ 7 p. 100 seulement des problèmes de justice civile sont résolus par les tribunaux, un nombre croissant de ces problèmes concerne des parties qui **se représentent elles-mêmes**, car le coût de la représentation juridique est hors de portée pour de nombreuses personnes à revenu faible ou moyen. En dehors des tribunaux, les gens

consultent couramment des avocats privés et diverses organisations de services juridiques, ou ils cherchent à résoudre leurs problèmes sans aide juridique professionnelle.¹² Il est remarquable de constater qu'au milieu de ces diverses approches utilisées pour résoudre les problèmes juridiques, les Canadiens déclarent dépenser en moyenne presque autant que leur budget annuel en nourriture pour résoudre leur(s) problème(s) juridique(s).¹³

« Un nombre croissant de ces problèmes concerne des parties qui se représentent elles-mêmes, car le coût de la représentation juridique est hors de portée pour de nombreuses personnes à revenu faible ou moyen. »

Ensemble, ces problèmes créent des obstacles à la résolution rapide, abordable et accessible des problèmes juridiques. Lorsqu'on les interroge sur la signification de l'accès à la justice, ces thèmes viennent en tête des préoccupations des Canadiens, tout comme l'importance de l'équité, de l'égalité et de l'accès à une bonne vie.¹⁴ Collectivement, ces concepts sont à la base de l'idée d'un accès 'significatif' à la justice civile. Ils présentent une mesure centrée sur les personnes des objectifs et des résultats qui sont perçus

comme **offrant une valeur** par un remède potentiel, un impact positif ou un changement social ou autre dans la vie des personnes qui ont des problèmes juridiques. En général, les gens ne veulent pas résoudre leurs problèmes juridiques par le biais d'un tribunal, mais ils veulent être responsabilisés, traités équitablement et ne pas être accablés par les coûts, le temps et d'autres obstacles lorsqu'ils cherchent à obtenir une issue juste à leur(s) problème(s) juridique(s). Le potentiel des modèles de justice pluridisciplinaires pour aborder bon nombre de ces questions sous-jacentes et préoccupations spécifiques en fait un élément important de la discussion sur les moyens d'instaurer un paysage judiciaire plus égalitaire, plus accessible et plus efficace.

« [Les gens] veulent être responsabilisés, traités équitablement et ne pas être accablés par les coûts, le temps et d'autres obstacles lorsqu'ils cherchent à obtenir une issue juste à leur(s) problème(s) juridique(s). »

Qu'est-ce que la résolution pluridisciplinaire des problèmes juridiques ?

A decorative graphic at the bottom of the slide consists of four vertical bars of varying heights. The first three bars are tall and reach the top of the lower section, while the fourth bar on the right is significantly shorter, reaching only about halfway up. All bars are a solid blue color, matching the background.

Qu'est-ce que la résolution pluridisciplinaire des problèmes juridiques ?

« Avec les professionnels du droit, ces professionnels feront partie d'un réseau cherchant à fournir une solution holistique au problème à multiples facettes d'un individu. »

Les modèles pluridisciplinaires de résolution des problèmes cherchent à impliquer des professionnels et des non-professionnels du droit, des professionnels et des ressources extérieures au secteur juridique pour identifier et résoudre les aspects juridiques et non juridiques des problèmes. Dans de nombreux modèles, les étudiants inscrits à des programmes de diplôme professionnel travaillent avec un professionnel de leur discipline pour gérer les cas et offrir un soutien. Le processus de résolution peut commencer par une assistance juridique ou, comme c'est souvent le cas, des professionnels de la santé, des travailleurs sociaux, des travailleurs communautaires, des professionnels des services familiaux ou autres peuvent être **la porte d'entrée pour une assistance** à la résolution de problèmes multidimensionnels. Avec les professionnels du droit, ces professionnels feront partie d'un réseau cherchant à fournir une solution holistique au problème à multiples facettes d'un individu. Le type spécifique et la combinaison de problèmes juridiques et non juridiques qui peuvent être abordés par un service multidisciplinaire dépendront du modèle de service spécifique, bien que **les partenariats médico-légaux** qui tiennent compte des déterminants sociaux de la santé et des possibilités de recours juridiques figurent parmi les modèles les plus établis de résolution de problèmes multidisciplinaires

dans les juridictions à l'extérieur du Canada (voir la section IV ci-dessous). Les avocats qui travaillent au sein d'une équipe pluridisciplinaire sont également souvent en mesure d'aider à résoudre différents types de problèmes juridiques. Une étude sur un modèle de clinique de santé juridique multidisciplinaire à Hamilton, en Ontario, note par exemple que l'aide juridique était disponible pour les patients qui avaient des problèmes de logement, d'emploi, d'aide sociale et de droits de la personne.¹⁵ Il est important de noter que celles et ceux qui travaillent à la résolution des différents aspects d'un problème dans un modèle pluridisciplinaire jouent un rôle distinctif dans ces démarches. Ils apportent des connaissances et des compétences spécifiques au processus de résolution des problèmes en fonction de **leur propre expertise et expérience professionnelle**. Cela diffère des modèles dans lesquels les rôles des membres de l'équipe se mélangent ou se chevauchent lorsqu'ils travaillent ensemble à une solution particulière.¹⁶ En outre, les personnes qui apportent leur expertise professionnelle à la résolution d'un ou plusieurs aspects d'un problème complexe continueront à respecter les limites professionnelles et éthiques de leur profession. Comme nous le verrons à la section IV b, ces limites peuvent poser des problèmes de partenariat pour diverses approches pluridisciplinaires.

« Les avocats qui travaillent au sein d'une équipe pluridisciplinaire sont également souvent en mesure d'aider à résoudre différents types de problèmes juridiques. »

Dans le cadre de chaque approche de résolution de problème multidisciplinaire, il sera généralement tenu compte de l'expertise spécifique que les professionnels apporteront, des limites de l'assistance disponible, des types d'informations qui peuvent être et seront partagées entre les professionnels, de la manière dont les clients peuvent être orientés vers d'autres professionnels au sein du réseau, des limites professionnelles, de la communication au sein du réseau, entre autres considérations. Les approches multidisciplinaires ayant gagné en popularité ces dernières années, un nombre croissant de modèles ont cherché à offrir des services dans **un lieu physique partagé**. Dans ces modèles, un espace de travail situé au même endroit que les autres membres de l'équipe peut être utilisé quelques heures par semaine ou plus régulièrement pour rencontrer les clients et travailler plus étroitement avec les autres membres de l'équipe. Cet emplacement central avec des espaces pour les professionnels juridiques et non juridiques pourrait être une clinique juridique, un centre médical, un centre de services familiaux ou tout autre

bureau ou centre. Les modèles de résolution de problèmes en colocation présentent plusieurs avantages, dont la possibilité pour les clients d'entrer facilement en contact avec différents professionnels travaillant sur leur dossier ou susceptibles de les aider à résoudre un ensemble de problèmes. Cela se traduit généralement par des économies de coûts et de temps pour les clients. Les modèles de colocation présentent également des avantages pour celles et ceux qui travaillent de diverses manières pour répondre aux besoins des clients, notamment la commodité d'échanger des informations ou des mises à jour en personne, et des synergies accrues entre les membres de l'équipe qui travaillent à un objectif commun, à savoir, répondre aux problèmes multidimensionnels des clients. D'autres modèles peuvent impliquer une plus grande séparation physique entre les professionnels de différentes disciplines. Dans le cas des modèles axés sur la sensibilisation, par exemple, les professionnels peuvent entrer en contact avec les clients dans divers endroits de leur communauté ou ailleurs. Une certaine assistance peut être fournie au point de contact avec des références à d'autres professionnels, ou les clients peuvent être dirigés vers des ressources qui ciblent des aspects spécifiques de leur problème. Il existe peut-être encore d'autres approches qui offrent une assistance aux personnes confrontées à

des groupes de problèmes et qui fournissent une assistance dans différents lieux de services professionnels. Il peut y avoir des limitations pratiques ou d'autres défis qui empêchent la prestation de services par le biais d'un modèle de colocation et, au contraire, les clients peuvent obtenir l'aide dont ils ont besoin pour les aspects juridiques et non juridiques de leurs problèmes dans différents endroits et à différents moments.

« Les modèles de colocation présentent également des avantages pour celles et ceux qui travaillent de diverses manières pour répondre aux besoins des clients, notamment la commodité d'échanger des informations ou des mises à jour en personne, et des synergies accrues entre les membres de l'équipe »

L'approche multidisciplinaire à laquelle il est fait référence tout au long de ce document diffère de l'approche interdisciplinaire dans la mesure où les professionnels travaillant au sein d'une équipe **multidisciplinaire** restent **liés par les règles et codes de conduite de leur profession**.¹⁷ Ils travaillent indépendamment des professionnels des autres disciplines du réseau pour appliquer leur expertise afin de traiter l'aspect du problème du client qui relève

de leur formation et de leurs connaissances professionnelles. La définition d'une équipe **interdisciplinaire** appliquée dans le présent document repose sur un modèle plus **intégré** de résolution des problèmes, dans lequel un professionnel dont l'expertise ne relève pas du droit, par exemple, peut rejoindre un cabinet d'avocats et, ce faisant, il sera lié par certaines règles de conduite de la profession juridique. Ils appliqueront leurs connaissances professionnelles pour traiter les questions des clients dans le cadre de l'ensemble des outils de résolution des problèmes appliqués à l'affaire du client, tout en respectant les règles de confidentialité de la profession juridique, par exemple, et en respectant leurs obligations éthiques.¹⁸ Les tensions qui peuvent résulter d'obligations professionnelles contradictoires entre les membres d'une équipe pluridisciplinaire peuvent être abordées par des politiques de travail spécifiques qui traitent explicitement des préoccupations. En outre, les professionnels indiquent souvent clairement à leurs clients le type d'informations qu'ils sont tenus de divulguer dans le cadre de leurs obligations professionnelles, ainsi que les autres informations qui resteront confidentielles. Les clients peuvent être invités à renoncer à leur confidentialité concernant certaines questions traitées par une équipe multidisciplinaire.¹⁹ Cette distinction entre les conceptions des approches multidisciplinaires et interdisciplinaires est

notée ici comme une préface aux discussions des sections ultérieures qui identifient les défis des modèles de partenariat basés sur cette différence entre les approches.

« Les professionnels travaillant au sein d'une équipe multidisciplinaire... appliquent leur expertise afin de traiter l'aspect du problème du client qui relève de leur formation et de leurs connaissances professionnelles. »

Un plan de communication clair fait partie intégrante du fonctionnement efficace de tout modèle multidisciplinaire. Une étude sur les voies pluridisciplinaires de résolution des problèmes met en avant l'importance d'un « esprit de générosité et de soutien » qui sert à rappeler aux membres d'une équipe pluridisciplinaire qu'ils travaillent tous à un objectif commun, à savoir la résolution des problèmes d'un client. Autre point important, cette étude suggère également que la communication entre personnes de professions différentes ne devrait pas inclure une terminologie hautement spécialisée et devrait chercher à être **compréhensible** par les membres de l'équipe multidisciplinaire qui ne font pas partie de la profession de cette personne.²⁰

« Un plan de communication clair fait partie intégrante du fonctionnement efficace de tout modèle multidisciplinaire. »

Dans le cas des modèles multidisciplinaires, les stratégies de communication sont souvent intégrées dans la manière dont les informations sur les clients sont collectées, stockées et évaluées. Une approche qui apparaît dans plusieurs modèles repose sur des enquêtes auprès des clients pour recueillir des informations. Dans certains partenariats médico-juridiques, par exemple, des enquêtes auprès des patients sont utilisées par les médecins pour identifier des déterminants sociaux spécifiques de la santé et, une fois les informations recueillies, les médecins partagent les informations pertinentes avec leur homologue juriste tout en préservant la confidentialité des antécédents médicaux plus généraux du patient. Des approches similaires de l'identification des problèmes, de la collecte et de l'échange d'informations sont présentes dans les modèles multidisciplinaires qui travaillent au niveau communautaire pour identifier et mettre en relation les individus avec des aides juridiques et autres aides locales par le biais de bilans de santé juridiques ou d'autres types de formulaires de saisie. En général, pour **des raisons d'éthique et de confidentialité**, il est peu probable que les dossiers complets des clients ou des patients soient partagés entre les prestataires de services d'un réseau multidisciplinaire. En outre, comme le note une étude sur les partenariats médico-

légaux, même lorsque des informations plus complètes sur les déterminants sociaux de la santé sont disponibles dans les dossiers des patients, ces informations « peuvent ne pas être interexploitables avec d'autres systèmes d'information ou leur utilisation peut être considérée par les patients comme controversée ou stigmatisante ». ²¹

Les types d'approches pluridisciplinaires



A. Partenariats médico-légaux

Les déterminants sociaux de la santé constituent une catégorie distincte de facteurs sociaux et économiques qui ont un impact sur la santé des personnes. Il

s'agit de circonstances liées à l'endroit où les gens naissent, vivent et travaillent et qui sont fréquemment désignées par le niveau de revenu, le logement, le niveau d'éducation et l'emploi.²² Pour les PANDC ainsi que les membres de la communauté LGBTQI+,²³ les déterminants sociaux de la santé s'étendent également aux incidents persistants de discrimination et de racisme et aux expériences fondées sur des traumatismes historiques.²⁴ Dans la mesure où ces facteurs contribuent aux disparités en matière de santé entre les groupes démographiques ou les accentuent, ils font en sorte que les populations défavorisées mènent une vie moins saine par comparaison. Depuis les années 1970, les chercheurs canadiens reconnaissent que ces facteurs sont des éléments importants pour comprendre et traiter les disparités en matière de santé. Dans d'autres juridictions, le mouvement de partenariat médico-légal est encore plus ancien, avec des programmes ciblant les besoins interconnectés en matière de santé, de société et de justice qui remontent aux années 1960.²⁵ Ce point de jonction entre la recherche et la pratique, qui considère les problèmes de santé comme des problèmes sociaux et juridiques, est le fondement du modèle de partenariat médico-légal pour la résolution de problèmes multidisciplinaires.²⁶

TABLEAU I :

Exemples de partenariats médico-légaux au Canada

Health Providers Against Poverty

2005

Ontario, Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve-et-Labrador

Divers : réseau de centaines de prestataires travaillant dans des chapitres provinciaux en Ontario, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador.

<https://healthprovidersagainstopoverty.ca/>

Pro Bono Law Ontario, Partenariat médico-légal pour les enfants de l'Ontario

2009

Ontario

Divers : Hôpital pour enfants du London Health Sciences Centre, Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario, Hôpital de réadaptation pour enfants Holland Bloorview, Hôpital pour enfants malades, Pro Bono Law Ontario (5 partenaires)

Health Justice Initiative - Projet de services juridiques de l'Hôpital St. Michael

2014

Ontario

Divers : ARCH, St. Michael's Hospital Academic Family Health Team, St. Michael's Hospital, Aboriginal Legal Services Toronto, HIV & Aids Clinic of Ontario (HALCO), et Neighbourhood Legal Services.

<https://unityhealth.to/health-justice-program/>

Community Advocacy & Legal Centre Justice Health Partnership (CALC JHP)

2016

Ontario

Une formation est dispensée aux professionnels de la santé afin qu'ils puissent identifier les problèmes juridiques et orienter les patients vers une assistance juridique.

<https://communitylegalcentre.ca/jhp/>

Legal Health Clinic

2016

Ontario

Divers : Équipe de santé familiale (ESF) - McMaster Family Practice, communauté de Hamilton Legal Clinic (HCLC), et Aide juridique Ontario (AJO)

<https://mcmasterfamilypractice.ca/mcmaster-family-practice/programs-services/social-services-helping-you-find-your-way/>

Partenariat médico-légal entre l'Hôpital de Montréal pour enfants et Justice Pro Bono

2017

Québec

Divers : Hôpital de Montréal pour enfants, Justice Pro Bono

<https://www.thechildren.com/patients-families/hospital-services/legal-services>

Peterborough Community Legal Centre (PCLC) Partenariat Justice et Santé

2019

Ontario

Divers : Divers prestataires de soins de santé locaux, dont des cliniques dirigées par des infirmières praticiennes et des équipes de santé familiale.

<https://www.ptbo-clc.org/jhp/>

« Les inégalités dans la société engendrent des inégalités dans la santé »

La majorité des partenariats médico-juridiques sont basés dans des établissements de santé.²⁷ Dans ces modèles, les professionnels de la santé intègrent des examens de dépistage des besoins sociaux et juridiques dans le modèle de prestation de services, et les avocats – dont beaucoup sont des avocats d'intérêt public – offrent un soutien pour les dimensions juridiques de ces problèmes.²⁸ En pratique, un professionnel de la santé qui reconnaît les fondements sociaux et juridiques du problème de santé d'un patient peut diriger ce dernier vers un avocat de triage travaillant dans le même établissement de soins de santé ; l'avocat entame alors le processus pour mieux comprendre les aspects juridiques de l'affaire. Cette pratique simple présente toute une série d'avantages, en particulier pour les patients qui peuvent ne pas être conscients du contexte juridique de leur problème ou qui peuvent appréhender de contacter un professionnel du droit ou un prestataire de services d'aide juridique pour obtenir de l'aide, même s'ils sont recommandés.²⁹

« Un professionnel de la santé qui reconnaît les fondements sociaux et juridiques du problème de santé d'un patient peut diriger ce dernier vers un avocat de triage travaillant dans le même établissement de soins de santé. »

La recherche sur les partenariats médico-juridiques suggère que **la majorité des besoins sociaux et juridiques abordés** par ces modèles ne concernent que quelques catégories de problèmes. Comme l'explique un document canadien, « les besoins sociaux contribuant à une mauvaise santé recourent souvent des besoins juridiques spécifiques, notamment en matière de sécurité des revenus, d'assurance, de logement, d'emploi et de statut juridique. »³⁰ On observe une tendance similaire dans les juridictions à l'extérieur du Canada, les besoins sociaux et juridiques abordés par le biais de ces modèles étant principalement liés aux questions de logement (les questions d'expulsion occupant une place prépondérante), à la perte d'emploi et aux questions familiales. D'autres approches suggèrent que les partenariats médico-juridiques sont devenus un modèle réussi de résolution de problèmes multidisciplinaires parce qu'ils se concentrent plus généralement sur **les expériences vécues** des personnes,

et pas seulement sur leurs expériences en tant que patients ou clients. Cette approche élargie de la compréhension et de la prise en compte des besoins des personnes pourrait également expliquer le lien entre certains partenariats médico-légaux aux États-Unis et ailleurs et les efforts de sensibilisation et les programmes sociaux visant à faire progresser **les politiques de prévention**.³¹

Peut-être plus que les autres modèles de résolution de problèmes multidisciplinaires abordés dans ce document, les partenariats médico-légaux sont soutenus par un vaste ensemble de **preuves empiriques**, dont la plupart confirment que « les inégalités dans la société engendrent des inégalités dans la santé ». ³² En outre, il existe des programmes universitaires qui offrent des voies de recherche et d'étude sur les liens entre la santé et les facteurs sociaux. Les programmes d'épidémiologie sociale, par exemple, offrent un cadre conceptuel pour explorer les déterminants sociaux qui contribuent à des résultats de santé défavorables et à la maladie au fil du temps.³³

S'attaquer à une seule facette d'un problème complexe impliquant des problèmes de santé physique, des problèmes juridiques et des problèmes sociaux ou économiques peut apporter un certain répit à court terme

mais, comme nous l'avons souligné dans les sections précédentes, les problèmes non résolus en matière de droit, de santé et dans d'autres domaines ont tendance à s'aggraver et à entraîner d'autres types de problèmes. Les avantages des partenariats médico-légaux en matière d'intégration des mécanismes d'identification, d'orientation et de résolution des problèmes dans de multiples disciplines sont, à bien des égards, un idéal pour la prestation de services holistiques en faveur d'un accès significatif à la justice. Ces avantages sont examinés plus en détail dans les sections suivantes.

« Les services offerts par un centre de santé communautaire peuvent comprendre : des soins de santé primaires ; des services familiaux, tels que l'éducation parentale et le traitement et la prévention de la violence domestique ; des programmes et des initiatives comportant des instructions contre le racisme et pour la diversité ; des services de logement ; et d'autres services et programmes de counseling et d'éducation »

A.1. Une remarque sur les centres de santé communautaires

Dans certaines juridictions, le terme "centre de santé communautaire" désigne une catégorie de prestataires de services de santé dont le mandat consiste à traiter les questions médicales et les questions sociales connexes qui ont un impact sur la santé des patients. Pour bon nombre de centres de santé communautaire situés en Ontario et ailleurs,³⁴ la compréhension des déterminants sociaux de la santé éclaire une approche multidisciplinaire, axée sur la santé et les services sociaux, de la résolution des problèmes au niveau local. Les services offerts par un centre de santé communautaire peuvent comprendre : des soins de santé primaires ; des services familiaux, tels que l'éducation parentale et le traitement et la prévention de la violence domestique ; des programmes et des initiatives comportant des instructions contre le racisme et pour la diversité ; des services de logement ; et d'autres services et programmes de counseling et d'éducation. Ces services sont généralement **destinés aux populations vulnérables, marginalisées et mal desservies** qui sont confrontées à des inégalités dans l'étendue et la qualité des soins de santé et des services sociaux accessibles. Tous

les centres de santé communautaires ne disposent pas d'une branche de services juridiques, mais c'est le cas de certains d'entre eux. Ces centres fournissent généralement un soutien pour les questions juridiques par le biais de partenariats avec des prestataires de services d'aide juridique, des avocats internes ou d'autres alliances.³⁵ Malgré l'importance probable de ces services pour les populations qu'ils desservent, l'expansion et l'acceptation plus large des centres de santé communautaires se sont heurtées à des difficultés, en particulier dans le domaine médical et, malgré la promesse qu'ils affichent d'atteindre les personnes confrontées à des problèmes complexes ayant des répercussions interdépendantes sur la santé, la société et le droit.

B. Travail social et services juridiques

Dans le continuum des modèles de services multidisciplinaires qui pourraient être offerts aux personnes ayant des problèmes juridiques, les programmes de travail social et de services juridiques constituent un autre exemple d'approche fondée sur la compréhension actuelle de l'accès véritable à la justice et de la résolution holistique des problèmes. Il y a plusieurs raisons pour lesquelles les partenariats entre les prestataires de services juridiques et les travailleurs sociaux peuvent sembler judicieux, voire évidents. L'adversité sociale – entendue ici comme des expériences persistantes d'endettement, de problèmes de logement et/ou de chômage – est une caractéristique importante de la vie d'environ **5,7 millions d'adultes** au Canada.³⁶ Les Canadiennes et les Canadiens qui éprouvent des problèmes constants dans ces domaines sont également plus susceptibles d'être confrontés à un ou plusieurs problèmes juridiques graves au quotidien, mais pas nécessairement dans les catégories de problèmes juridiques correspondantes.³⁷ Les associations entre les problèmes sociaux difficiles et les expériences de problèmes graves de justice civile ou familiale pourraient, à

juste titre, être mieux traitées par une équipe de professionnels ayant l'expertise combinée pour traiter les divers aspects juridiques de ces problèmes et leurs contextes sociaux variés. Les travailleurs sociaux sont formés pour prendre en compte l'environnement d'un individu, les systèmes sociaux en jeu et les liens plus larges avec la société dans son ensemble, en tant que facteurs créant des défis aux niveaux micro et macro dans la vie des gens.³⁸ Pour les affaires qui pourraient bénéficier d'une combinaison d'outils juridiques et d'outils de travail social, ce modèle multiservice a le potentiel de faire avancer les solutions avec **des impacts immédiats et à plus long terme.**

Prenons l'exemple d'une étude de cas impliquant un locataire à faible revenu ayant des problèmes de logement permanents. Le locataire a demandé de l'aide dans le passé pour des questions de logement par le biais d'un type de parcours de résolution de problèmes, mais il a connu une série de problèmes juridiques et non juridiques connexes qui se sont aggravés, ainsi que de nouveaux problèmes qui se sont développés. Une équipe conjointe de l'action sociale et du service juridique accepte le dossier du locataire. Dans ce modèle multidisciplinaire, les deux professionnels travaillent de manière indépendante, en respectant leurs

TABLEAU II:
Exemples de cliniques juridiques dotées de services de travail social au Canada

Downtown Legal Services

2013

Ontario

Supervision du travail des étudiants en travail social dans une clinique juridique

<http://downtownlegalservices.ca/social-work-support/>

Scarborough Community Legal Services (SCLS), West Scarborough Community Legal Services (WSCLS)

2020

Ontario

Projet pilote : Scarborough Community Legal Services

<https://www.scarboroughcommunitylegal.ca/news/2020-11/scls-pilots-student-social-work-services-program>

Assistance légale de Windsor

Ontario

Supervision d'étudiants en travail social et d'étudiants en droit travaillant dans une clinique juridique.

<https://www.uwindsor.ca/law/1193/clinics>

ARCH Disability Law Centre

Ontario

Stages et placements pour les étudiants en travail social et en droit

<https://archdisabilitylaw.ca/get-involved/student-programs/>

limites professionnelles respectives en matière de droit et d'éthique, et se connectent à leur homologue professionnel pour l'alerter sur les questions à prendre en compte dans leur domaine d'expertise et pour obtenir des mises à jour pertinentes des dossiers. L'avocat aide à empêcher l'expulsion du locataire, à négocier le paiement du loyer en retard, à faire en sorte que le locataire conserve son bon d'aide au logement pour les personnes à faible revenu et à obtenir l'autorisation de déménager. La travailleuse sociale entretient une relation de confiance avec le locataire, ce qui permet d'apaiser les inquiétudes concernant la procédure judiciaire et les problèmes de logement du locataire, et de gérer la relation entre le propriétaire et le locataire. Il a été constaté que l'intervention d'une travailleuse sociale ou d'un travailleur social qualifié dans des cas d'expulsion graves comme celui-ci conduit à « d'excellents résultats tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la salle d'audience ».³⁹ Dans le cadre de cette étude de cas, la travailleuse sociale a également été en mesure de fournir au locataire des informations sur ses responsabilités en tant que locataire, d'aider le locataire à développer ses compétences en tant que locataire, d'aider le locataire à développer les outils nécessaires pour faire face aux conflits qui pourraient survenir à l'avenir, et de soutenir le locataire d'autres manières. Les multiples problèmes du

locataire dans cette affaire ont été résolus avec le temps et le locataire a finalement déménagé dans un nouveau logement. Il est intéressant de noter que l'équipe travaillant sur le dossier a noté que, pour chaque échange avec l'avocat, il pouvait y avoir jusqu'à trois interactions avec la travailleuse sociale. En outre, l'équipe de travailleurs sociaux et d'avocats chargée d'aider le locataire a fait part de son scepticisme initial à l'égard des allégations de harcèlement du locataire par le propriétaire, soupçonnant plutôt que le locataire avait d'autres problèmes. Au fur et à mesure que l'affaire avançait, l'équipe a découvert la vérité dans les affirmations du locataire, et qu'il serait dans le meilleur intérêt de ce dernier de s'engager avec lui pour répondre à ses préoccupations non juridiques en matière de logement, même après la résolution de ses problèmes juridiques. Tout bien considéré, cette approche multidisciplinaire a permis de résoudre plusieurs des problèmes juridiques du locataire, de traiter des questions non juridiques liées au logement et de doter le locataire d'outils lui permettant d'éviter ou de neutraliser des problèmes de logement tout aussi graves à l'avenir. Comme le souligne également le rapport sur ce cas, ce modèle offre des avantages pour surmonter les notions de client "difficile" ou une méfiance déplacée envers les récits des clients qui peuvent sembler exagérés.⁴⁰

« Le rapport sur ce cas, ce modèle offre des avantages pour surmonter les notions de client "difficile" ou une méfiance déplacée envers les récits des clients qui peuvent sembler exagérés »

B.1. Les avocats en tant que travailleurs sociaux

« L'accès à un travailleur social et à un avocat peut s'avérer efficace pour mettre en place des approches réfléchies et variées de résolution des problèmes, et pour faciliter des solutions plus durables »

L'étude de cas dont il est question dans cette section est basée sur un modèle multiservice travailleur social-avocat dans lequel les deux professionnels travaillent indépendamment pour aider les clients. Les clients demandent l'aide de l'avocat ou du travailleur social et, ce faisant, ils peuvent être orientés vers l'autre professionnel pour qu'il les aide à résoudre les aspects du problème relevant du domaine d'expertise de cette personne. Il est important de noter que les deux professionnels continuent d'observer les règles de conduite et d'éthique professionnelle de leur domaine respectif. Pour les modèles multidisciplinaires qui cherchent plus précisément à intégrer le travail social et les services juridiques, les travailleurs sociaux pourraient être employés comme membres d'une équipe juridique et seraient tenus de suivre les règles professionnelles qui s'appliquent aux avocats, bien que dans certaines affaires de droit de la famille et d'autres cas où l'on soupçonne un préjudice, les obligations de signalement de la profession de chaque prestataire s'appliqueront selon toute vraisemblance.⁴¹ Dans ce modèle intégré et interdisciplinaire, les services fournis par le travailleur social peuvent être considérés comme faisant partie d'un ensemble de services offerts par le prestataire de services juridiques plutôt que comme un service indépendant. Les recherches suggèrent que, dans certaines

juridictions, il y a eu **une augmentation du passage** à cette approche plus intégrée, avec des indications que la popularité de ce modèle fait partie de l'acceptation et de l'utilisation plus large de la justice réparatrice dans le système juridique.⁴²

« La popularité de ce modèle fait partie de l'acceptation et de l'utilisation plus large de la justice réparatrice dans le système juridique »

Dans d'autres cas encore, les avocats peuvent également être des travailleurs sociaux qualifiés. Diverses universités au Canada, aux États-Unis et dans d'autres juridictions offrent des programmes de double diplôme en travail social et en droit ;⁴³ et, bien sûr, les études dans ces domaines peuvent également être poursuivies de manière indépendante. Séparément, certains aspects des deux disciplines peuvent apparaître régulièrement dans les interactions avec les clients. Les travailleurs sociaux, par exemple, peuvent travailler avec des clients se trouvant dans des situations personnelles difficiles et dont les droits légaux sont violés, ou pour lesquels un recours juridique est une solution parmi d'autres pour résoudre une série de problèmes interdépendants. Les avocats – en particulier dans les domaines de l'intérêt public ou du droit des pauvres – interagissent

souvent avec des clients en situation de crise ou qui vivent dans des situations d'adversité sociale ou économique. Avoir les compétences nécessaires pour naviguer et évaluer les diverses dimensions juridiques et non juridiques des questions complexes tout en étant sensible aux défis particuliers auxquels un client ou un groupe de clients peut être confronté peut être extrêmement utile pour le client et le fournisseur de services.

« Un avocat et travailleur social ayant une double formation peut avoir une compréhension plus large des défis auxquels un client est confronté. »

Pour bon nombre des raisons évoquées dans cette section, l'accès à un travailleur social et à un avocat peut s'avérer efficace pour mettre en place des approches réfléchies et variées de résolution des problèmes, et pour faciliter des solutions plus durables. En particulier pour les populations racialisées et marginalisées et d'autres groupes vulnérables, l'accès à des outils de résolution de problèmes juridiques et sociaux peut être inestimable.⁴⁴ Pour les professionnels dotés d'une formation dans les deux disciplines, il existe également toute une série d'avantages pour les clients. À titre d'exemple, alors que la race peut jouer un rôle plus limité dans la réflexion des avocats

sur des questions juridiques qui ne sont pas expressément concernées par les questions de race, les travailleurs sociaux sont généralement plus attentifs aux **questions de race et de diversité** et « reconnaissent systématiquement cette dynamique dans leur travail, en termes de racisme réel (intentionnel ou non), de racisme institutionnel et de sa signification historique. »⁴⁵ À cette fin, un avocat et travailleur social ayant une double formation peut avoir une compréhension plus large des défis auxquels un client est confronté et, de plus, il aura les compétences nécessaires pour guider le client vers des solutions pratiques qui tiennent compte de facteurs spécifiques liés à la race, ainsi que d'autres aspects juridiques et non juridiques des problèmes du client. Les avocats qui sont des travailleurs sociaux auront également développé des compétences supplémentaires liées à l'interaction avec les clients ; à l'identification **des dimensions psychologiques** possibles dans le travail avec un client ; à l'identification des questions liées à la diversité religieuse, à la discrimination fondée sur l'âge et à d'autres types de préjugés ; et à la compréhension des liens entre d'autres facteurs environnementaux, sociaux, familiaux, économiques et personnels et les problèmes du client. En outre, il existe des avantages en matière de recherche universitaire associés à une formation en travail social et en droit, notamment pour la

justice sociale et les applications des sciences sociales dans la recherche juridique.⁴⁶ De plus, pour un avocat-travailleur social en exercice, les questions relatives à la différenciation des tâches, à la prestation de services en colocation, au maintien de la confidentialité des clients et à la communication des détails de l'affaire d'un client à d'autres prestataires de services sont largement absentes alors qu'elles pourraient être des considérations importantes dans un modèle multiservice employant à la fois des travailleurs sociaux et des avocats.⁴⁷

Il est important de noter que l'avocat-travailleur social doit également relever des défis. Il existe **des tensions** quant aux personnes auxquelles les services fournis peuvent s'étendre : pour le travailleur social, il peut s'agir d'un client individuel, de sa famille, de couples ou d'autres groupes, alors que pour l'avocat, la personne qui demande de l'aide est généralement considérée comme son client et la seule personne à qui la confidentialité et les conseils du client peuvent s'étendre. Il existe également des différences dans les obligations en matière de déontologie et d'éthique, et des questions peuvent se poser quant à savoir quelle orientation professionnelle doit avoir la priorité dans une situation donnée, et quelles sont les conséquences possibles du choix d'une responsabilité professionnelle plutôt qu'une autre.

B.2. Défis spécifiques des modèles de services sociaux et juridiques

« Les travailleurs sociaux ont fréquemment observé qu'ils ne sont pas traités avec le même niveau de respect que leurs homologues dans le domaine juridique »

Il existe un autre point de tension notable entre les travailleurs sociaux et les avocats dans les contextes de prestation de services multidisciplinaires. Les travailleurs sociaux ont fréquemment observé qu'ils ne sont pas traités avec **le même niveau de respect** que leurs homologues dans le domaine juridique. Des rapports sur des projets pilotes impliquant des équipes de travailleurs sociaux-avocats ainsi que des examens de modèles plus établis font état d'expériences où les travailleurs sociaux sont traités davantage comme des "assistants" que comme des professionnels.⁴⁸ D'autres témoignages de travailleurs sociaux suggèrent que leur contribution au modèle multi-services n'était pas considérée comme aussi précieuse que celle des avocats. Dans certains cas, cette dynamique a été justifiée par la tendance des avocats à supposer qu'ils peuvent « tout faire eux-mêmes »⁴⁹; dans d'autres cas, des expériences négatives ont été identifiées comme le résultat **d'une absence de différenciation des rôles et d'un manque de communication claire au sein des équipes**. Des tensions similaires ont été observées chez les étudiants en travail social et les étudiants en droit travaillant conjointement dans des contextes multidisciplinaires.⁵⁰ Dans un compte rendu, un travailleur social a émis l'hypothèse que, lorsqu'il y a des superviseurs dans un modèle multidisciplinaire, les travailleurs sociaux devraient être supervisés par d'autres

travailleurs sociaux, plutôt que par un avocat.⁵¹ L'implication ici est que certains des défis de ce modèle pourraient être abordés si les professionnels d'une discipline donnée fournissent **une supervision** aux membres de leur profession et travaillent à résoudre certains problèmes des clients dans des groupes ayant des connaissances et une formation similaires. Un autre problème potentiel concerne les différences de responsabilités entre les étudiants en droit et les étudiants en travail social face à des clients plus difficiles. Alors que l'objectif des étudiants en droit dans une clinique peut consister, par exemple, à rédiger des mémoires ou à déterminer les problèmes juridiques auxquels la clinique peut apporter son aide, le processus de détection des problèmes pour les étudiants en travail social sera souvent plus complexe. L'étudiant en travail social devra peut-être faire face à une personnalité difficile et à de multiples discussions difficiles afin d'en savoir plus sur les domaines de la vie du client ou sur les questions spécifiques auxquelles il est confronté et qui contribuent à ses problèmes juridiques, personnels, financiers, sociaux et autres, un processus qui risque d'être **"plus complexe"** et **"plus désordonné"**.⁵² En l'absence d'une supervision adéquate d'un travailleur social professionnel, l'étudiant pourrait généralement trouver son travail et

son environnement de travail à la clinique juridique plus difficiles.

« Que certains des défis de ce modèle pourraient être abordés si les professionnels d'une discipline donnée fournissent une supervision aux membres de leur profession »

Ces défis et préoccupations partagés par les travailleurs sociaux dans certaines équipes multiservices travailleurs sociaux-avocats présentent un risque pour ce type de modèle pluridisciplinaire. Dans la mesure où les limites professionnelles sont transgressées au sein d'une équipe multidisciplinaire ou que l'expertise que l'assistant social apporte à l'équipe n'est **ni comprise ni valorisée**, il est probable que la communication entre les professionnels soit rompue dans ce modèle ou, plus généralement, dans le contexte de la gestion de cas. Par analogie avec les discussions précédentes sur les conséquences des problèmes non résolus, il est également possible que des problèmes persistants et non résolus entre les professionnels travaillant dans ces équipes pluridisciplinaires puissent provoquer une aggravation des tensions et conduire finalement à **l'effondrement** du modèle.

C. Travail social, services juridiques et services de santé

« Une meilleure identification des problèmes, une responsabilisation juridique, un meilleur engagement des clients/patients et une résolution efficace et holistique des problèmes sont autant de résultats directs de ce modèle de guichet unique médical, juridique et social »

Certains partenariats médico-légaux ont cherché à ajouter des travailleurs sociaux à leur équipe pluridisciplinaire.⁵³ Dans ces modèles, les cliniciens (médecins et infirmières), les avocats et les travailleurs sociaux apportent leur expertise respective pour aider les clients qui ont des problèmes complexes et multidimensionnels.⁵⁴ Les clients sont orientés vers d'autres professionnels du réseau multiservices lorsque des problèmes sont identifiés dans l'un de ces domaines. Le principal point d'accès aux services fournis par un modèle de collaboration entre les secteurs médical, juridique et social sera souvent le même que celui des partenariats

médico-juridiques, à savoir le prestataire de services de santé. En d'autres termes, dans le cas des modèles de colocation, le prestataire de services de santé héberge souvent **des points d'accès en personne** où les clients peuvent entrer en contact avec un avocat et/ou un travailleur social. Selon un rapport, la crédibilité des professionnels de la santé aux yeux du public fait des établissements de soins de santé un lieu favorable pour accueillir un modèle multiservice.⁵⁵ En outre, bon nombre des avantages décrits dans cette section, qui découlent des partenariats entre le secteur médical et le secteur juridique et entre le secteur social et le secteur juridique, s'étendront aux modèles qui intègrent les trois services professionnels.

Autre exemple de ce type de modèle multiservice, certaines agences de services sociaux engagent des organisations de services juridiques ou des avocats privés sur **une base contractuelle** pour fournir une assistance juridique à certaines populations à risque ou vulnérables. Ces professionnels du droit ne font pas partie du personnel de l'agence de services sociaux mais fournissent une représentation limitée ou une assistance juridique plus étendue sur demande. **Les programmes de tutelle communautaire** aux États-Unis sont un exemple de ce type de modèle de prestation de services.

Ces programmes s'occupent souvent de l'administration des ressources et peuvent offrir un ensemble de services comprenant la gestion financière, des services de santé mentale, des services médicaux, des services sociaux, des services pour les besoins quotidiens tels que les services de transport et de nettoyage, et des services juridiques. Dans ces programmes, les travailleurs sociaux jouent généralement le rôle central.⁵⁶ Comme l'a expliqué un travailleur social employé dans un programme de tutelle communautaire, l'un des principaux défis que pose l'embauche d'un avocat salarié est que l'on s'attend souvent à ce que l'avocat soit en mesure de s'occuper de toutes les questions juridiques sans tenir compte du temps nécessaire pour effectuer des recherches ou de tout autre soutien dont l'avocat pourrait avoir besoin pour une affaire donnée.⁵⁷

« chaque professionnel a la possibilité d'améliorer le travail des personnes faisant partie du réseau multiservice »

Un guichet unique de services médicaux, juridiques et sociaux présente des avantages pour les clients confrontés à toute une série **de problèmes juridiques et non juridiques interdépendants**. Plusieurs études soulignent leur adéquation avec les questions familiales ;⁵⁸ d'autres échanges évoquent leur

importance dans les catégories de problèmes juridiques pour lesquels les clients sont mieux servis par une combinaison d'outils médicaux, sociaux et juridiques, notamment les questions liées à la violence domestique, au handicap et/ou à l'aide sociale, au logement (y compris, par exemple, l'itinérance ou les questions ayant un impact sur la santé des locataires), aux traitements médicaux, à l'immigration et aux problèmes liés à l'incapacité et aux procurations. Les problèmes de droit de la famille liés au divorce et aux ordonnances de protection, de tutelle et d'éducation ont également fait l'objet d'une attention particulière en tant que domaines nécessitant ce type d'approche multidimensionnelle.⁵⁹

« À bien des égards, ce modèle incarne une vision plus large de la justice accessible que le Comité d'action national a exposée dans son rapport "Feuille de route pour le changement »

La réalisation des synergies entre les mécanismes de résolution des problèmes dans ces disciplines peut conduire **à des améliorations à grande échelle et à long terme** dans la vie des clients. De cette manière, chaque professionnel a la possibilité d'améliorer le travail des personnes faisant partie du réseau multiservice. Travailleuses

et travailleurs sociaux peuvent considérer les problèmes comme étant liés à des questions plus larges et peuvent être bien placés pour identifier les problèmes juridiques au-delà du problème juridique immédiat du client.⁶⁰ De même, lors de conversations avec un travailleur social, un client peut divulguer des informations qui ont des implications importantes pour sa santé. Le médecin peut également avoir connaissance d'informations sur les problèmes d'un patient qui pourraient être mieux servis par les interventions d'un travailleur social ou d'un avocat travaillant au sein du réseau multidisciplinaire. De plus, un avocat peut tirer profit de son appartenance à une équipe multidisciplinaire composée d'un travailleur social qui peut gérer de manière experte la communication et l'engagement avec le client et l'aider à résoudre les divers aspects non juridiques de son problème ; le professionnel de la santé sera également une ressource importante dans cette dynamique travailleur social-avocat, car il s'efforcera d'aborder les dimensions de santé spécifiques présentes dans les catégories de problèmes juridiques mentionnées. Il est particulièrement important de noter que l'implication d'un travailleur social dans ce modèle facilitera également la compréhension par les membres de ce modèle multidisciplinaire d'une série de problèmes sous-jacents et d'obstacles potentiels qui pourraient avoir un impact sur la

capacité à aider le patient/client. Il peut s'agir d'informations relatives à la toxicomanie, de barrières linguistiques et de compréhension, d'obstacles à l'accès en personne aux services fournis et de problèmes de santé mentale.⁶¹

Une meilleure identification des problèmes, une responsabilisation juridique, un meilleur engagement des clients/patients et une résolution efficace et holistique des problèmes sont autant de résultats directs de ce modèle de guichet unique médical, juridique et social. Bien que bon nombre des défis qui se manifestent dans les partenariats médico-juridiques et travailleurs sociaux-juristes seront présents dans la collaboration multidisciplinaire plus étendue entre médecins, juristes et travailleurs sociaux,⁶² **les avantages globaux** de ce modèle seront également plus importants. Il ne faut pas sous-estimer le potentiel de cette approche à guichet unique pour aider efficacement les personnes vulnérables et marginalisées à travers une variété d'expériences problématiques et de manière à améliorer leur capacité **à faire face ou à éviter** des types de problèmes similaires à l'avenir. À bien des égards, ce modèle incarne une vision plus large de la justice accessible que le Comité d'action national a exposée dans son rapport "Feuille de route pour le changement". Il offre un moyen prometteur de répondre aux besoins

juridiques non satisfaits, aux expériences quotidiennes de problèmes juridiques ainsi qu'aux groupes de problèmes juridiques, aux obstacles économiques et financiers à l'accès à différents types de services sur de longues périodes, et aux lacunes dans la prestation de services pour les populations pauvres et vulnérables.⁶³

D. Considérations relatives au financement des modèles de services médico-juridiques, de services de travail social-légal et de services médico-sociaux-juridiques

Le financement est une préoccupation centrale dans une grande partie du paysage de l'accès à la justice. Au Canada, et dans d'autres juridictions, les programmes multidisciplinaires commencent généralement comme des projets pilotes et reçoivent un financement de démarrage de la part de fondations ou d'autres subventions pour couvrir les dépenses pendant une période limitée, généralement de plusieurs mois à un an ou plus. À titre d'exemple récent, en 2019, la Fondation Trillium de l'Ontario a accordé une subvention aux services juridiques communautaires de Scarborough pour un projet pilote d'un an

examinant la faisabilité d'un modèle intégré de prestation de services sociaux et juridiques.⁶⁴ Dans d'autres cas, une combinaison de subventions, de dons privés et/ou d'autres financements de programmes peut être utilisée pour couvrir les dépenses liées à la prestation de services multidisciplinaires. Un rapport examinant le premier partenariat santé-justice du Canada fait une distinction notable entre le financement des partenariats médico-légaux aux États-Unis et les programmes similaires au Canada. En discutant du programme inaugural, le rapport note que « les plus grandes différences entre les partenariats médico-légaux américains et [Pro Bono Law Ontario] à SickKids sont le financement et la durabilité : le recouvrement des coûts de santé aux États-Unis provient **des programmes d'assurance**, alors qu'au Canada, on compte uniquement sur **les subventions et les dons** pour financer ce partenariat ».⁶⁵

« les programmes multidisciplinaires commencent généralement comme des projets pilotes et reçoivent un financement de démarrage de la part de fondations ou d'autres subventions pour couvrir les dépenses pendant une période limitée »

Les partenariats médico-légaux aux États-Unis ont également reconnu que le financement reste un défi et beaucoup soulignent l'importance du **soutien en nature** pour le travail qu'ils font. Ce soutien peut prendre la forme, par exemple, d'un espace de bureau dans un établissement médical qui est mis à la disposition d'un avocat sur place, ou de ressources en personnel qui sont fournies en nature pour gérer les aspects administratifs et autres du partenariat médico-légal. Aux États-Unis, le National Center for Medical Legal Partnerships, qui crée des boîtes à outils pour les partenariats médico-légaux et offre d'autres informations et ressources accessibles au public, indique que les partenariats médico-légaux sont présents dans 49 États américains et dans le district de Columbia.⁶⁶ En comparaison, il existe une poignée d'initiatives de ce type au Canada. Les partenariats médico-juridiques sont également présents dans divers établissements de santé aux États-Unis, notamment les hôpitaux généraux et les systèmes de santé, les centres de santé financés par la Health Resources and Services Administration (HRSA), les centres médicaux du ministère des anciens combattants, les hôpitaux pour enfants et d'autres sites de santé.⁶⁷ En comparaison, les initiatives médico-légales au Canada ont été introduites dans **moins de types** d'établissements de soins de santé, bien que leur succès dans au moins

deux types d'établissements de soins de santé – les hôpitaux pour enfants et les centres de soins de longue durée⁶⁸ et les hôpitaux généraux⁶⁹ – soit bien documenté. Dans les deux juridictions, le personnel d'un partenariat médico-juridique comprend généralement un avocat, qui est disponible à temps plein ou à temps partiel, et un professionnel des services médicaux, qui est disponible à temps partiel. Il est également possible d'avoir accès à un ou plusieurs travailleurs sociaux qui peuvent être disponibles à temps plein et à des étudiants en droit ou en travail social qui travaillent à temps partiel ou à temps plein pour le programme.

Les sources de financement officielles des partenariats médico-légaux aux États-Unis varient et peuvent être basées en partie sur le type de prestataire de soins de santé impliqué dans le partenariat médico-légal. La majorité des organismes de santé ayant un partenariat médico-légal font état dans leur budget des dépenses d'exploitation liées au partenariat médico-légal.⁷⁰ Les hôpitaux généraux arrivent en tête avec des frais d'exploitation annuels d'un partenariat médico-légal s'élevant en moyenne à 65 000 dollars US, le budget moyen total du partenariat médico-légal étant estimé à environ 100 000 dollars US.⁷¹ En comparaison, les dépenses de fonctionnement des centres de santé s'élèvent en moyenne à 28 000 dollars US, alors que les dépenses

moyennes totales pour le partenariat médico-légal s'élèvent à environ 75 000 dollars US.⁷² Du côté des soins de santé, le financement des partenariats médico-légaux peut également être soutenu par des programmes gouvernementaux qui offrent des avantages fiscaux aux hôpitaux à but non lucratif, ou par des subventions de la Health Resources and Services Administration (HRSA) fédérale.

Pour soutenir les services juridiques fournis dans le cadre d'un partenariat médico-juridique basé aux États-Unis, les programmes font généralement appel à une variété de sources de financement. Il peut s'agir de fonds provenant de la Legal Services Corporation (LSC), de fonds publics provenant de l'Interest on lawyers Trust Accounts (IOLTA), d'écoles de droit – dont environ 25 p. 100 des écoles de droit approuvées par l'American Bar Association participent à des partenariats médico-légaux – et de bourses d'aide juridique.⁷³ Une majorité (64 p. 100) des partenariats médico-légaux aux États-Unis complètent le financement provenant de sources de soins de santé et de sources juridiques par des fonds provenant d'autres subventions, de fondations et de dons privés, en particulier dans les premières étapes du programme.⁷⁴

Au Canada, les programmes pluridisciplinaires ont également été soutenus par des financements provenant d'une combinaison de sources. On dispose de moins d'informations sur l'affectation précise des fonds pour les modèles médico-juridiques, sociojuridiques et autres modèles multidisciplinaires. Cependant, l'examen de plusieurs programmes suggère que les avocats impliqués dans ces programmes travaillent souvent **bénévolement** ou fournissent des services par le biais de l'aide juridique ou de cliniques juridiques communautaires.⁷⁵ Il pourrait également y avoir une implication des étudiants en droit ou en travail social qui participent à ces initiatives multiservices par le biais **de programmes d'apprentissage par l'expérience** dans leur université et qui sont rémunérés en conséquence. De même, des références peuvent être faites à des avocats privés lorsque les personnes n'ont pas droit à l'aide juridique ou ne sont pas éligibles pour les services juridiques fournis par l'avocat multiservice. La rémunération d'un avocat privé serait déterminée par l'avocat. Le volet santé du service multidisciplinaire, y compris les ressources et le temps de travail du personnel dans un établissement de santé, peut également inclure un soutien en nature important ainsi que l'accès à d'autres services qui peuvent être fournis par les canaux habituels de soins de santé et d'assurance.

« Les types de frais remboursables pour accéder à ces programmes reflètent souvent les frais pour accéder à ces services de manière indépendante... Toutefois, les services colocalisés permettent de réaliser d'importants gains de temps et d'argent grâce à leur modèle de prestation "à guichet unique". »

Les patients et les clients à faibles revenus seront souvent les bénéficiaires de services fournis par des programmes multidisciplinaires médicaux, juridiques et/ou de travail social. Les types de frais remboursables pour accéder à ces programmes reflètent souvent les frais pour accéder à ces services de manière indépendante. En d'autres termes, les frais de transport, les frais de garde d'enfants et d'autres frais annexes continueront probablement à être pris en charge par les personnes qui bénéficient de ces services. Toutefois, les services colocalisés permettent de réaliser d'importants gains de temps et d'argent grâce à leur modèle de prestation "à guichet unique". En outre, en répondant à des besoins juridiques non satisfaits et en proposant des interventions atténuantes pour des problèmes graves et complexes, les approches pluridisciplinaires permettent de réaliser d'importantes économies temporelles,

personnelles, économiques et autres à court et à long terme. Le fait de doter les clients de compétences en matière d'autonomisation juridique et d'outils sociaux pour mieux identifier et gérer les problèmes à l'avenir ajoute une autre dimension, importante, de réduction des coûts pour les clients et les programmes sociaux.

« Le fait de doter les clients de compétences en matière d'autonomisation juridique et d'outils sociaux pour mieux identifier et gérer les problèmes à l'avenir ajoute une autre dimension, importante, de réduction des coûts pour les clients et les programmes sociaux. »

E. Autres modèles⁷⁶

Intermédiaires de confiance et bilans de santé juridiques

« Souvent, les gens ne cherchent pas immédiatement de l'aide pour leurs problèmes juridiques parce qu'ils ne reconnaissent pas qu'il y a des aspects juridiques à leur problème »

Une brève réflexion sur les intermédiaires de confiance est incluse ici pour plusieurs raisons.⁷⁷ Les intermédiaires de confiance sont courants dans plusieurs contextes, dont beaucoup promeuvent une résolution des problèmes juridiques holistique et centrée sur les personnes **au niveau communautaire**. Souvent, les gens ne cherchent pas immédiatement de l'aide pour leurs problèmes juridiques parce qu'ils ne reconnaissent pas qu'il y a des aspects juridiques à leur problème ; ils peuvent penser que le problème n'est pas assez grave ou qu'ils peuvent le résoudre sans aide juridique ; ou, ils peuvent ne pas savoir où aller pour obtenir de l'aide.⁷⁸ Diverses organisations au niveau local s'efforcent de répondre aux besoins juridiques non satisfaits et de mettre les gens en contact avec des aides juridiques et non

juridiques pour résoudre leurs problèmes, et elles utilisent plusieurs modèles pour aider à combler les lacunes en matière de prestation de services. Les intervenants de première ligne dans les organisations communautaires non légales servent parfois d'intermédiaires de confiance. Il s'agit de personnes qui, de par leur profession ou leur organisation, sont susceptibles de rencontrer des personnes dans des circonstances difficiles et de découvrir des problèmes complexes et des éléments déclencheurs dans la vie des gens. Dans certaines organisations communautaires, ces intermédiaires sont formés pour reconnaître les dimensions juridiques des problèmes, fournir des informations juridiques le cas échéant, et orienter la personne vers un professionnel du droit pour obtenir des conseils juridiques si nécessaire. La personne peut également recevoir de l'aide ou des informations de la part du travailleur communautaire pour les aspects non juridiques du problème qui l'a amené à l'organisation de services communautaires.

Le simple fait qu'**une source "de confiance"** explique la gravité potentielle d'un problème et donne des conseils sur des services ou des programmes spécifiques, juridiques, sociaux, financiers ou autres, pour une assistance plus adaptée, s'est avéré précieux pour motiver la résolution d'**un problème**

dans ses multiples facettes. Il peut faire la différence entre l'absence d'intervention, l'intervention précoce et la résolution rapide des problèmes. **Les bilans de santé juridiques** suivent un concept similaire.⁷⁹ Ils utilisent une liste structurée – un bilan – pour aider les intermédiaires (et les personnes qui se sont mises en relation avec eux pour obtenir de l'aide) à identifier un éventuel besoin d'aide juridique. Dans de nombreux cas, des intermédiaires de confiance travaillant au niveau de la communauté renverront les gens vers des cliniques juridiques communautaires ou des services d'aide juridique afin de les aider à résoudre les aspects juridiques d'un problème. Les bilans de santé juridiques ont également été utilisés dans d'autres contextes. En 2016, une clinique de santé juridique à Hamilton, en Ontario, a utilisé un outil de bilan de santé juridique dans une clinique médicale de soins primaires « pour engager une discussion avec les participants sur les problèmes juridiques » et aider à déterminer si les patients avaient des problèmes nécessitant une assistance juridique.⁸⁰ En discutant de l'importance de ce type d'approche, un article sur un projet de bilan de santé juridique basé en Ontario soulignait l'importance de « développer un modèle de prestation de services juridiques holistique et intégré avec le soutien de partenaires communautaires ».⁸¹ Il est important de noter

que les différents éléments du processus du bilan de santé juridique – y compris les collaborations entre les professionnels et les intermédiaires du droit – constituent une approche innovante et efficace dans l'espace des services multidisciplinaires. Pour les populations à faible revenu et vulnérables en particulier, le bilan de santé juridique a des applications importantes lorsqu'il est associé à des intermédiaires de confiance dans des organisations souvent fréquentées. De nombreux professionnels apprécieront probablement les conseils clairs fournis par le bilan de santé ainsi que la possibilité d'offrir aux clients un éventail plus large d'options pour traiter les aspects juridiques et non juridiques de leurs problèmes.

« Il s'agit de personnes qui, de par leur profession ou leur organisation, sont susceptibles de rencontrer des personnes dans des circonstances difficiles et de découvrir des problèmes complexes et des éléments déclencheurs dans la vie des gens. »

« Il peut faire la différence entre l'absence d'intervention, l'intervention précoce et la résolution rapide des problèmes. »

Les défis communs dans le cadre des modèles pluridisciplinaires



Les défis communs dans le cadre des modèles pluridisciplinaires

Les défis qui existent pour les clients dans un contexte de services juridiques présenteront également des obstacles dans un contexte de services multiples. Par exemple, si un client a besoin d'un traducteur pour faciliter la résolution de son problème dans une clinique juridique, il aura probablement besoin d'un traducteur pour l'ensemble des services fournis dans un cadre multiservice. Cependant, comme nous l'avons vu, l'implication d'un travailleur social dans une équipe multidisciplinaire peut signifier que les autres prestataires de services sont informés de ces défis ou obstacles spécifiques auxquels les clients sont confrontés et de leurs implications potentielles pour le processus de résolution des problèmes. Cela peut également signifier que des efforts supplémentaires peuvent être déployés ou des ressources utilisées pour surmonter les obstacles.

Dans les divers modèles multidisciplinaires, **les questions de confidentialité** en tant que préoccupations professionnelles ou éthiques

représentent un défi presque universel. Ce problème a été abordé de plusieurs manières. Dans certains modèles, les patients ou les clients sont invités à choisir les détails de leur affaire qui peuvent être divulgués aux prestataires de services au sein du réseau multiservice.⁸² Les formulaires de consentement des clients peuvent porter sur des informations spécifiques ou s'appliquer plus généralement au partage d'informations pertinentes avec d'autres prestataires de services au sein du "cercle de soins".⁸³ Les informations peuvent être enregistrées sur des formulaires spécialement conçus pour l'accueil et l'échange d'informations dans le cadre du modèle de prestation de services.

Chaque professionnel conservera aussi généralement ses propres dossiers confidentiels et continuera à être guidé par **les règles éthiques et professionnelles** relatives à la confidentialité dans sa profession. Les avocats et les travailleurs sociaux n'auront pas accès aux dossiers médicaux des patients ni aux informations concernant les antécédents médicaux d'un patient en dehors de celles que le patient a consenti à partager ou qui sont pertinentes pour les problèmes juridiques et sociaux spécifiques qui sont abordés. En outre, pour les informations qui sont partagées et qui concernent certaines questions familiales, les informations peuvent

être enregistrées de manière à pouvoir être facilement **anonymisées**.⁸⁴ Cela sera particulièrement important lorsque les données sont collectées pour évaluer les résultats ou le succès d'un projet pilote ou à d'autres fins. Afin de répondre aux préoccupations concernant la confidentialité au sein d'un réseau multidisciplinaire, le type et l'étendue des informations qui seront partagées ainsi que les processus d'échange d'informations doivent être planifiés et clairement décrits avant le début de tout programme.

« Afin de répondre aux préoccupations concernant la confidentialité au sein d'un réseau multidisciplinaire, le type et l'étendue des informations qui seront partagées ainsi que les processus d'échange d'informations doivent être planifiés et clairement décrits avant le début de tout programme. »

Perspectives canadiennes (résultats de l'enquête)



A. Aperçu de l'enquête pluridisciplinaire sur les problèmes juridiques

« Les modèles multidisciplinaires au Canada sont généralement à la traîne par rapport à d'autres offres de résolution de conflits... »

Les recherches, les programmes et les études de cas qui ont alimenté la discussion sur la résolution multidisciplinaire des problèmes dans le présent document jusqu'à présent indiquent une approche de la résolution des problèmes juridiques qui comporte des avantages importants pour les utilisateurs et les fournisseurs de services au Canada et dans d'autres juridictions. Cependant, malgré les résultats majoritairement positifs, les modèles multidisciplinaires au Canada sont généralement **à la traîne** par rapport à d'autres offres de résolution de conflits en termes d'investissement durable et de capacité à inspirer une adoption plus large. Alors que les partenariats médico-légaux sont présents dans 49 États américains et le district de Columbia, par exemple, seule une poignée de ces modèles ont pris racine au Canada, malgré les preuves de leur succès dans plusieurs provinces lorsqu'ils sont adoptés provisoirement ou pour de plus longues périodes. Les projets pilotes de services multidisciplinaires ne se sont généralement pas prolongés au-delà de leur financement initial et de leur période de mise en œuvre, ni transformés en initiatives à long terme. La compréhension **des perspectives canadiennes** sur ces modèles pourrait s'avérer un point de départ instructif pour envisager une adoption plus large de ces modèles comme moyen de faire progresser un accès significatif à la justice dans tout le Canada. Les

questions spécifiques qui pourraient offrir une orientation utile sont les suivantes :

Quels sont les obstacles à une adoption et à un investissement plus larges dans les modèles multidisciplinaires de résolution des problèmes juridiques au Canada ?

Quels sont les facteurs qui déterminent si un projet pilote qui s'est avéré efficace pour résoudre les problèmes de manière holistique et centrée sur les personnes **fait partie d'un cadre conceptuel de prestation de services** ?

Les fournisseurs de services canadiens **ont-ils des préoccupations** au sujet de **la collaboration ou de la coordination intersectorielle** en matière de résolution de problèmes qui n'ont pas été mises en évidence dans les recherches et les études d'autres juridictions examinées dans le présent document ?

Ces questions ont servi de base à **une courte enquête** qui a été diffusée auprès de plusieurs organisations au Canada qui facilitent la résolution de problèmes juridiques et/ou non juridiques. L'objectif était de recueillir des informations préliminaires sur les perceptions et les défis des modèles multidisciplinaires du point de vue des prestataires travaillant actuellement dans le secteur de la justice,

des services sociaux ou dans d'autres contextes de services multiples juridiques et non juridiques.⁸⁵ Pour résumer, l'enquête comprenait 16 questions, les répondants étant dirigés vers des questions différentes en fonction des éléments suivants : (i) s'ils fournissent une aide juridique aux clients ; et, (ii) s'ils ont collaboré avec d'autres professionnels ou organisations d'autres domaines pour fournir une résolution de problèmes juridiques multiservices. L'enquête comprenait : plusieurs questions démographiques visant à établir un profil général des répondants par rapport à leurs antécédents et à leur travail dans le cadre d'initiatives multidisciplinaires ; des questions visant à déterminer le type de partenariats auxquels les répondants ont participé ; et des questions visant à comprendre les défis que posent les modèles multidisciplinaires au Canada et la volonté de participer à des programmes et services multidisciplinaires à l'avenir. Au total, 40 répondants ont rempli l'enquête, dont des cliniques juridiques et des fournisseurs d'aide juridique, des organisations à but non lucratif du secteur juridique, des fournisseurs d'éducation et d'information juridiques, des organismes de recherche, un barreau, un service gouvernemental, une bibliothèque juridique, une agence alliée et d'autres encore. Une copie de l'enquête et les réponses sont incluses dans l'annexe.

B. Les points à retenir des données de l'enquête

« Les réponses à l'enquête confirment bon nombre des concepts centraux, des défis et des perspectives sur les modèles multidisciplinaires soulignés tout au long de ce document »

Les réponses à l'enquête confirment bon nombre des concepts centraux, des défis et des perspectives sur les modèles multidisciplinaires soulignés tout au long de ce document. La majorité des réponses ainsi que les détails fournis par les répondants s'alignent sur la notion de résolution holistique des problèmes comme étant importante pour des solutions à des problèmes complexes durables et centrées sur les personnes. Les considérations financières, les obligations/normes professionnelles concurrentes et la dotation en personnel ont été identifiées par les fournisseurs de services juridiques comme étant les principaux obstacles aux modèles de prestation de services en partenariat. De la même manière, les organismes de services non juridiques ont identifié des

préoccupations liées principalement au financement, au partage de l'information et aux exigences en matière de temps du personnel comme étant les principaux obstacles à la collaboration au sein d'équipes multidisciplinaires. Ces résultats reflètent également les perspectives abordées dans les sections précédentes, en particulier en ce qui concerne les modèles de prestation de services entre avocats et travailleurs sociaux. Bien qu'un ensemble de données plus large et plus représentatif soit nécessaire pour confirmer l'étendue de ces défis parmi les alliances de fournisseurs de services juridiques et non juridiques au Canada, ces réponses offrent une certaine indication **des investissements et des mesures de soutien qui pourraient être nécessaires** pour inspirer et soutenir les modèles multidisciplinaires au Canada.

Dans l'ensemble des réponses, les organisations ont également indiqué qu'elles collaborent avec différents groupes et travaillent de différentes manières pour soutenir la prestation de services holistiques. Un pourcentage plus élevé **d'organisations plus récentes** (54,4 p. 100)⁸⁶ ont indiqué qu'elles collaboraient avec des travailleurs sociaux ou des organisations d'aide sociale plutôt qu'avec des organisations plus anciennes (44,8 p. 100). De façon similaire, un pourcentage plus élevé de nouvelles organisations (45,5 p. 100) ont indiqué qu'elles

collaborent avec des organisations de santé mentale plutôt qu'avec des organisations plus anciennes (37,9 p. 100). Les organisations travaillant **au niveau local ou communautaire** étaient plus susceptibles que les organisations au niveau provincial de collaborer avec des organisations de travail social (80,0 p. 100 contre 26,3 p. 100), des organisations de santé médicale (53,3 p. 100 contre 15,8 p. 100) ou des organisations de santé mentale (73,3 p. 100 contre 21,1 p. 100). Ces réponses sont encourageantes pour plusieurs raisons. Elles suggèrent qu'une série de services juridiques, de fournisseurs d'informations juridiques et de professionnels du droit ont collaboré avec des fournisseurs de services dans d'autres domaines ou continuent de travailler avec des fournisseurs de services en dehors du domaine juridique. En outre, les réponses suggèrent que les organisations plus récentes peuvent concevoir leurs services, choisir d'améliorer leurs services ou s'engager d'une autre manière avec des organisations qui sont équipées pour peser les aspects non juridiques du travail effectué. Cette constatation pourrait être le signe d'une tendance intéressante qui voit un nombre croissant de partenariats juridiques et non juridiques impliquant **des organisations nouvellement établies** au Canada et visant à faciliter des résultats holistiques et centrés sur les personnes.

« Cette constatation pourrait être le signe d'une tendance intéressante qui voit un nombre croissant de partenariats juridiques et non juridiques impliquant des organisations nouvellement établies au Canada et visant à faciliter des résultats holistiques et centrés sur les personnes. »

Le fait qu'une majorité d'organismes à vocation communautaire aient indiqué qu'ils collaboraient avec divers fournisseurs de services non juridiques s'inscrit dans la lignée des études contemporaines sur les initiatives de justice communautaire et les avantages considérables de ces services pour les demandeurs de justice.⁸⁷ Si l'on pondère le potentiel d'augmentation des services multidisciplinaires à travers le Canada, ce résultat de l'enquête pourrait être interprété de plusieurs façons. Les fournisseurs de services désireux d'adopter une approche de la résolution des problèmes juridiques qui tienne compte des aspects juridiques et non juridiques pourraient trouver **un cadre accueillant et naturel** auprès des organisations locales ou communautaires. Cette constatation pourrait également indiquer **une possibilité inexploitée** au niveau provincial ou territorial de travailler

avec de multiples services afin de faciliter la résolution holistique des problèmes juridiques.

L'enquête a également mis en évidence des différences dans la manière dont les prestataires de services intègrent différents types de soutien dans leur offre de services. Bien qu'un nombre égal d'organismes sans but lucratif et de cliniques juridiques aient indiqué qu'ils offrent des services colocalisés, un pourcentage beaucoup plus élevé de répondants de cliniques juridiques (71,4 p. 100) que de répondants d'organismes sans but lucratif (46,2 p. 100) ont indiqué qu'ils offrent des aiguillages de clients. La moitié des répondants des cliniques juridiques ont indiqué qu'ils offraient des stages aux étudiants, contre près de 40,0 p. 100 des répondants des organismes sans but lucratif. Le répondant de la bibliothèque dans l'enquête a également indiqué qu'il utilisait des références tandis que le répondant qui s'est identifié comme un service bénévole a indiqué qu'il utilisait à la fois des stages et des références de clients dans ses différents partenariats.

« La collaboration entre les disciplines se fait par le biais de programmes, de projets et de services formels, ainsi que de manière moins formelle par le partage d'informations et de ressources et d'autres formes de soutien. »

L'un des objectifs de cette brève enquête sur la résolution multidisciplinaire de problèmes juridiques était de se faire une idée du paysage actuel de la prestation d'information et de services juridiques et non juridiques au Canada et de la possibilité que les modèles multidisciplinaires soient adoptés à plus grande échelle comme moyen d'améliorer l'accès à la justice. Les modestes résultats de l'enquête suggèrent que les organisations juridiques opérant à différents niveaux et fournissant une assistance sur une variété de questions juridiques travaillent également avec d'autres types d'organisations pour faciliter la résolution de problèmes multidisciplinaires, la création de ressources, la recherche et le dialogue. Il est possible d'en faire plus et il y a des défis à relever, mais les résultats sont néanmoins **prometteurs**. Les réponses à l'enquête indiquent également que la collaboration entre les disciplines se fait par le biais de programmes, de projets et de services formels, ainsi que de manière moins

formelle par le partage d'informations et de ressources et d'autres formes de soutien. En outre, plusieurs répondants qui ont révélé qu'ils ne collaborent pas avec des prestataires d'autres domaines ont également indiqué qu'ils seraient ouverts à un partenariat avec des professionnels ou des organisations – en particulier dans les domaines du travail social et de la santé mentale – pour appuyer la résolution de problèmes juridiques multidisciplinaires.

Conclusion



« Les modèles pluridisciplinaires améliorent la qualité de l'aide que les personnes reçoivent. »

Conclusion

La résolution des problèmes multidisciplinaires est importante pour faire progresser l'accès à la justice

Il est bien connu que les communautés à faibles revenus, les populations racialisées, les populations marginalisées et vulnérables sont confrontées à des obstacles plus importants pour accéder à la justice. Les problèmes juridiques graves et non résolus rencontrés par ces populations donnent souvent lieu à d'autres problèmes juridiques. Des circonstances personnelles difficiles, l'adversité sociale et les inégalités en matière de santé et autres facteurs encore compliquent ces expériences de problèmes juridiques. Des décennies de recherche sur le problème de l'accès à la justice ont fait progresser la compréhension collective de la valeur **des solutions centrées sur les personnes** ainsi que de la nécessité d'envisager **les contextes plus larges** des problèmes juridiques afin d'apporter des solutions plus durables aux problèmes rencontrés par les personnes.⁸⁸

De plus en plus, le discours sur l'accès à la justice s'est élargi pour inclure **les impacts non juridiques des problèmes** et les solutions

holistiques qui peuvent traiter les dimensions juridiques et non juridiques des problèmes complexes. Dans les différentes juridictions, les approches multidisciplinaires visant à répondre à ce besoin de service ont pris forme de différentes manières. Aux États-Unis, par exemple, les partenariats médico-légaux se sont étendus à presque tous les États et à Washington D.C. Au Canada, bien que les partenariats médico-légaux aient donné des résultats prometteurs dans plusieurs établissements de soins de santé, ils ont été plus lents à se concrétiser à plus grande échelle dans les provinces et les territoires. Un défi majeur pour ce modèle et d'autres types de modèles multidisciplinaires est **le financement**, en particulier au-delà de la phase pilote. Néanmoins, les recherches secondaires et les réponses à l'enquête sur la résolution des problèmes juridiques multidisciplinaires suggèrent qu'il existe un engouement des prestataires de services juridiques pour ces types de modèles de partenariat.

« Le discours sur l'accès à la justice s'est élargi pour inclure les impacts non juridiques des problèmes et les solutions holistiques qui peuvent traiter les dimensions juridiques et non juridiques des problèmes complexes. »

« La recherche confirme... les avantages significatifs des approches multidisciplinaires pour les personnes qui rencontrent les plus grands obstacles à une résolution des problèmes accessible, équitable et holistique. »

La recherche confirme également les avantages significatifs des approches multidisciplinaires pour les personnes qui rencontrent les plus grands obstacles à une résolution des problèmes accessible, équitable et holistique. Du point de vue de la politique publique, plusieurs raisons plaident également en faveur d'investissements publics dans les types de programmes et de projets multidisciplinaires évoqués dans le présent document. En général, les modèles pluridisciplinaires améliorent **la qualité de l'aide** que les personnes reçoivent. Les travailleurs sociaux, les professionnels de la santé, les avocats, les conseillers familiaux, les intermédiaires communautaires et les autres personnes travaillant dans des contextes de services multiples pour fournir une aide juridique et non juridique améliorent l'accès aux programmes et services gouvernementaux ou réduisent la nécessité de recourir à ces aides. Ces deux aspects améliorent la vie des clients. En répondant aux besoins juridiques,

aux besoins sociaux, sanitaires et familiaux connexes, et en dotant les clients des outils nécessaires pour mieux comprendre et résoudre les problèmes à l'avenir, les services multidisciplinaires constituent un modèle complet de résolution des problèmes qui produit souvent des solutions de meilleure qualité. En résolvant des problèmes immédiats et en s'attaquant à des questions qui peuvent donner lieu à des problèmes dans l'avenir, ces services ont le potentiel de réduire la demande de programmes financés par l'État, générant ainsi **des économies importantes**.⁸⁹

« En résolvant des problèmes immédiats et en s'attaquant à des questions qui peuvent donner lieu à des problèmes dans l'avenir, ces services ont le potentiel de réduire la demande de programmes financés par l'État, générant ainsi des économies importantes. »

Il importe de souligner que des modèles multidisciplinaires efficaces de résolution de problèmes juridiques et non juridiques peuvent avoir des effets positifs et **changer la vie**. Comme c'est le cas pour de nombreuses questions contemporaines liées à l'accès à la justice, les applications et le potentiel des modèles multidisciplinaires au Canada exigent

des recherches supplémentaires visant à mieux comprendre les avantages à long terme pour différentes populations, les moyens de relever les défis de ces modèles et l'intérêt d'une adoption plus large par différents types de fournisseurs comme moyen de faire progresser un accès significatif à la justice.

Annexe I

La Résolution de problèmes juridiques multidisciplinaires : sondage

Le Forum canadien sur la justice civile (FCJC) est un organisme national sans but lucratif dont le mandat est de faire progresser l'accès à la justice par la recherche et la défense des droits. Nous menons une étude pour en savoir plus sur la résolution de problèmes juridiques multidisciplinaires. Les résultats de cette étude aideront à éclairer un rapport accessible au public.

Ce sondage prendra environ 5 minutes à remplir. Toutes les réponses demeureront confidentielles. Si vous devez quitter l'enquête et y revenir ultérieurement, vos réponses originales seront enregistrées (à condition que vous n'effacez pas l'historique de votre navigateur).

Pour de plus amples renseignements sur le Forum canadien sur la justice civile ou sur l'un de nos projets de recherche, veuillez consulter : www.cfcj-fcjc.org.

Pour toute question concernant cette enquête, veuillez contacter communications@cfcj-fcjc.org.

1. Quel est le nom de votre organisation ?

2. Veuillez choisir la catégorie qui décrit le mieux votre organisation.
 - i. Cour, conseil d'administration ou tribunal
 - ii. Fournisseur de services juridiques gratuits
 - iii. Clinique juridique
 - iv. Partenariat médical-juridique
 - v. Avocat/ pratique privée
 - vi. Service public d'éducation et d'information juridiques
 - vii. Organisme sans but lucratif
 - viii. Autre (veuillez préciser)

3. Depuis combien de temps votre organisation est-elle en activité ?
 - i. Moins d'un (1) an
 - ii. Un (1) an à quatre (4) ans
 - iii. Cinq (5) ans à neuf (9) ans
 - iv. Dix (10) ans à dix-neuf (19) ans
 - v. Vingt (20) ans ou plus
4. Votre organisation est-elle...
 - i. À portée internationale
 - ii. À portée nationale
 - iii. À portée provinciale/territoriale
 - iv. À portée locale/axée sur la communauté
 - v. Autre (veuillez préciser)

5. Quels types de problèmes juridiques aidez-vous ? (Veuillez sélectionner tout ce qui s'applique)
- i. Affaires familiales
 - ii. Immigration
 - iii. Soutien aux personnes handicapées
 - iv. Problèmes des consommateurs
 - v. Problèmes d'endettement
 - vi. Questions relatives à l'emploi
 - vii. Discrimination
 - viii. Testaments et aide à l'incapacité
 - ix. Droit administratif
 - x. Questions de logement
 - xi. Problèmes avec les voisins
 - xii. Traitement médical
 - xiii. Assistance sociale
 - xiv. Affaires criminelles
 - xv. Nous ne fournissons pas d'assistance juridique
 - xvi. Autre (veuillez préciser)
-
6. Faites-vous un suivi auprès des clients une fois qu'un problème a été résolu ?
- i. Oui
 - ii. Non
 - iii. Autre (veuillez préciser)
-
7. Votre organisation offre-t-elle des services adaptés à l'un des sujets ou groupes suivants ? (Veuillez sélectionner tout ce qui s'applique)
- i. Enfants/jeunes
 - ii. Santé mentale
 - iii. Invalidité
 - iv. Communautés racialisées
 - v. Communautés d'immigrants
 - vi. Personnes âgées
 - vii. Femmes (droits à l'égalité)
 - viii. Droits de l'homme
 - ix. Genre/orientation sexuelle
 - x. Plaideurs non représentés
 - xi. Collectivités à faible revenu
- xii. Personnes autochtones et indigènes
- xiii. Réforme du droit civil (non familial)
- xiv. Réforme du droit de la famille
- xv. Mon organisation n'offre pas de services adaptés à des groupes spécifiques.
- xvi. Autres centres d'intérêt public non énumérés ci-dessus (veuillez préciser)
-
8. Avez-vous travaillé avec l'un des suivants pour fournir une prestation de service holistique ? (Veuillez sélectionner tout ce qui s'applique)
- i. Travailleurs sociaux/organismes de travail social
 - ii. Organismes de santé médicale
 - iii. Organismes de santé mentale/professionnels de la santé mentale
 - iv. Organismes de services à la famille
 - v. Organisations religieuses
 - vi. Autre (veuillez préciser)
-
- vii. Nous n'avons pas collaboré avec d'autres.

9. À quel titre avez-vous collaboré avec d'autres ? (Veuillez sélectionner tout ce qui s'applique)
- i. Internat ou placements d'étudiants
 - ii. Prestation de services communs
 - iii. Références de clients
 - iv. Autre (veuillez préciser)

10. Avez-vous fait face à l'un des défis suivants dans vos collaborations ? (Veuillez sélectionner tout ce qui s'applique)
- i. Défis de financement
 - ii. Normes/obligations professionnelles concurrentes
 - iii. Obstacles à l'échange d'information
 - iv. Limites d'emplacement et d'espace de bureau
 - v. Dotation en personnel
 - vi. Nous n'avons fait face à aucun défi
 - vii. Autre (veuillez préciser)

11. Suivez-vous les résultats des affaires des clients qui impliquent une équipe multidisciplinaire ?
- i. Oui
 - ii. Non
 - iii. Sans objet
12. À quel type de modèle collaboratif seriez-vous le plus intéressé à participer ?
- i. Partenariat médical-juridique
 - ii. Partenariat travail social-juridique
 - iii. Partenariat juridique et en santé mentale
 - iv. Équipe multidisciplinaire des services à la famille
 - v. Autre (veuillez préciser)

13. Dans quelle mesure serait-il possible de travailler avec des professionnels d'autres disciplines pour offrir une prestation de service holistique ?
- i. Quelque peu possible
 - ii. Très possible
 - iii. Ce ne serait pas possible
14. Quelle serait votre préoccupation en travaillant avec des professionnels d'autres disciplines ? (Veuillez sélectionner tout ce qui s'applique)
- i. Défis en matière de financement
 - ii. Normes/obligations professionnelles concurrentes
 - iii. Obstacles à l'échange d'information
 - iv. Limites d'emplacement et d'espace de bureau
 - v. Contraintes de temps
 - vi. Nous n'avons aucune inquiétude
 - vii. Autre (veuillez préciser)

15. Fournissez-vous aux clients des renseignements sur l'un des services suivants ? (Veuillez sélectionner tout ce qui s'applique)

- i. Organisations médicales ou de soins de santé
- ii. Organismes de santé mentale
- iii. Travailleurs sociaux/Organismes de services sociaux
- iv. Organisations autochtones/indigènes
- v. Organismes de services communautaires
- vi. Autre (veuillez préciser)

16. Dans l'espace prévu à cet effet, n'hésitez pas à ajouter toute information supplémentaire que vous souhaitez partager :

Merci de votre temps.

Pour toute question ou préoccupation, veuillez communiquer avec : communications@cfcj-fcj.org. Pour de plus amples renseignements sur la recherche du FCJC, veuillez consulter : www.cfcj-fcj.org.

Annexe II

MULTI-DISCIPLINARY LEGAL PROBLEM RESOLUTION: SURVEY RESPONSES AND ANALYSIS

By Lisa Moore
Canadian Forum on Civil Justice

January 2022



The **Canadian Forum on Civil Justice** (CFCJ) is a national not-for-profit organization dedicated to civil justice reform and access to justice research and advocacy. Established by the Canadian Bar Association and affiliated with Osgoode Hall Law School, the CFCJ envisions an accessible, sustainable and effective justice system for all Canadians.

Funding for this paper was provided by The **Canadian Foundation for Legal Research** (CFLR). The CFLR supports research that enhances the practice of law in Canada by exploring emerging trends and issues.

Recommended citation: Lisa Moore, *Multi-Disciplinary Legal Problem Resolution: Survey Responses and Analysis* (Toronto: Canadian Forum on Civil Justice, January 2022).

A. SURVEY METHODOLOGY

The Multi-Disciplinary Legal Problem Resolution Survey was created to gain insight into challenges and perceptions of models for multi-disciplinary legal problem resolution in Canada. It further informs the discussion of holistic legal problem resolution in the *Crossing Boundaries: Exploring Multi-Disciplinary Models for Legal Problem Resolution* paper.¹ The survey was designed to be short. Survey response rates vary based on several factors but the completion rate of shorter surveys tends to be higher.² There were 16 questions in total included in the survey but no single respondent was asked every question. Skip logic—which allows for the path of a survey to change based on a respondent's answers—was used to direct respondents to different questions based on: (i) whether they provide legal help to clients; and, (ii) whether they have collaborated with other professionals or organizations from other fields for multiservice problem resolution. With the exception of the first question and the last question, all questions included in the survey were multiple choice.³ For some questions, there was an option to choose multiple responses; other questions were limited to a single response. Questions also included an "Other (please specify)" selection where respondents could key in an answer if they found that none of the options provided matched their experience or perspective. With the total number of questions that respondents might answer and the multiple choice format, it was estimated that respondents could complete the survey in 5 minutes or less. Further, if respondents wanted to complete the survey over multiple sittings, the instructions provided indicated that it would be possible to save the survey and return to it at any time before it closed.

a.1. Dissemination

The Multi-disciplinary Problem Resolution Survey was disseminated through two main channels. Legal services organizations and community organizations were contacted directly using publicly available information from websites and directories. In total, 202 emails were sent through the Simple Survey tool that was used for data collection, of which 16 (or 7.9%) bounced and 3 (1.6%) unsubscribed from the survey email service. In addition to email invitations sent through Simple Survey, a survey collector link was generated to allow anyone with access to the link to respond to the survey. One of the main differences between both methods is that when individually generated emails are sent to respondents via the survey tool, reminder emails can be generated and sent only to those respondents who have not yet completed the survey. The questions in the survey were not likely to be applicable to every type of stakeholder in the legal sector so it was determined that the survey would not be shared more widely, for example via social media, where the response rate and incomplete rate would likely increase significantly and the quality of responses might be adversely affected.

In total, 40 respondents completed the survey over 2 1/2 weeks—20 respondents completed the survey from direct email invitations and 20 respondents completed the survey from a link that was shared through the Canadian Forum on Civil Justice's Access to Justice Research Network.⁴ The survey could be completed in French or English using the same link, though email invitations were in both languages, and a separate collector link was created to direct respondents to the French version of the survey without first choosing the language selector at the top of the English version.

¹ See Lisa Moore, *Crossing Boundaries: Exploring Multi-Disciplinary Models for Legal Problem Resolution* (Toronto: Canadian Forum on Civil Justice, March 2022).

² See e.g. Rhonda G Kost and Joel Correa da Rosa, "Impact of Survey Length and Compensation on Validity, Reliability, and Sample Characteristics for Ultrashort-, Short-, and Long-Research Participant Perception Surveys" (2018) 2:1 J Clin Transl Sci 31.

³ The first question asked respondents to indicate the name of their organization. The last question asked respondents to add any additional information that they wanted to share. Both questions were optional.

⁴ The Access to Justice Research Network (AJRN) was created in 2013 with the goal of providing a platform where justice stakeholders could make connections, share information, identify emerging access to justice issues, and exchange ideas. The AJRN includes a website, listserv and blog. The Multi-disciplinary Problem Resolution Survey was shared with AJRN listserv members. To learn more about the AJRN, see Access to Justice Research Network, online: <www.ajrn.org>.

B. SURVEY RESULTS AND ANALYSIS

b.1. Respondent Profiles

A majority (35%) of survey respondents identified as a legal clinic or legal aid provider, while almost a third (32.5% or 13 respondents) identified as a not-for-profit organization. Among the “other” types of respondents—which accounted for 15% of responses— there was a legal information centre, an organization that identified as both a legal aid provider and public legal education and information service, a law society, library, research organization, government service and an allied agency. Two of the 40 respondents were public legal education and information services. For the remaining respondent categories, there was one respondent each.

TABLE I: RESPONDENT TYPE

CATEGORY	PERCENTAGE OF RESPONDENTS	NUMBER OF RESPONDENTS
Court, Administrative Board or Tribunal	2.5%	1
Pro bono legal service provider	2.5%	1
Legal clinic/Legal aid provider	35.0%	14
Medical-legal partnership	2.5%	1
Lawyer/Private practice	2.5%	1
Public Legal Education and Information service	5.0%	2
Not-for-profit organization	32.5%	13
Library	2.5%	1
Other (please specify)	15.0%	6
Total	100%	40

There was less variation in the age and jurisdictional scope of organizations⁵ that participated in the survey, with most respondents indicating that their organization had been in operation for twenty years or more (72.5% of respondents). Organizations in operation for more than ten years but less than twenty years accounted for 15% of respondents while younger organizations in operation for less than 10 years represented 12.5% of respondents.

⁵ The reference to respondent “organizations” in this discussion is used collectively to apply to all survey respondents, including the lawyer/private practice respondent.

TABLE II: YEARS IN OPERATION

NUMBER OF YEARS	PERCENTAGE OF RESPONDENTS
Less than one (1) year	2.5%
One (1) year to four (4) years	2.5%
Five (5) years to nine (9) years	7.5%
Ten (10) years to nineteen (19) years	15.0%
Twenty (20) years or more	72.5%
Total	100%

Almost half of respondents indicated that they work at the provincial/territorial level (47.5%). There were no respondents carrying out work that is international in scope, while community-oriented organizations accounted for 37.5% of respondents, and organizations with a national scope represented 12.5% of respondents. One respondent indicated that while their direct services were provincial in scope, some policy work was carried out at the national level.

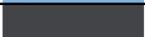
TABLE III: SCOPE OF WORK

SCOPE	PERCENTAGE OF RESPONDENTS
International in scope	0.0%
National in scope	12.5%
Provincial/Territorial in scope	47.5%
Local in scope/community-oriented	37.5%
Other (please specify)	2.5%
Total	100%

b.2. Legal and Non-legal Services Provided by Respondents

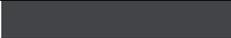
Survey respondents were asked to indicate if they provide legal assistance and, for what types of legal problems. With some exceptions, the legal problem categories provided in the survey largely mirrored the everyday legal problem categories referenced throughout this paper. Respondents were able to select multiple responses from the options provided. Housing matters (60%) and administrative law (55%) were the most common responses, followed by consumer problems (52.5%), employment matters (52.5%), and problems related to discrimination (52.5%). Several respondents specified other problem types, including domestic violence, provincial offences, and prisoner's rights. The seven respondents (17.5%) who indicated that they do not provide legal assistance were directed to a series of questions aimed at better understanding the types of legal service providers and non-legal organizations that they have collaborated with as well as other views on holistic service delivery.

TABLE IV: TYPES OF LEGAL PROBLEMS HANDLED BY RESPONDENTS

LEGAL PROBLEM CATEGORY	PERCENTAGE OF RESPONDENTS	NUMBER OF RESPONDENTS	
Family matters	32.5%	13	
Immigration/Refugee matters	32.5%	13	
Disability support	42.5%	17	
Consumer problems	52.5%	21	
Debt problems	47.5%	19	
Employment matters	52.5%	21	
Discrimination	52.5%	21	
Wills and incapacity support	25.0%	10	
Administrative law	55.0%	22	
Housing matters	60.0%	24	
Problems with neighbours	25.0%	10	
Medical treatment	15.0%	6	
Social assistance	42.5%	17	
Criminal matters	27.5%	11	
We do not provide legal assistance	17.5%	7	
Other (please specify)	25.0%	10	

Respondents who indicated that they provide legal assistance were asked if they follow up with clients after a problem has been resolved. Across multi-disciplinary models discussed in the “Crossing Boundaries: Exploring Multi-Disciplinary Models for Legal Problem Resolution” paper, following up with clients even after the legal aspect of the problem had been resolved has been contemplated as important for some types of cases and clients. While social workers have generally taken the lead on post-case contact with clients, this question was included to gauge the extent to which legal service providers also engage in this type of post-service exchange with clients after a problem has been resolved. Respondents who selected the ‘other’ option (15.6% of respondents) largely indicated that whether they follow up with clients depends on the specific case. Of these responses, one respondent indicated that feedback is gathered from a certain portion of cases while another respondent indicated that while they do not actively seek out clients to follow up with them after a problem has been resolved, they do communicate to clients that they can contact the service provider in the future if the problem resurfaces.

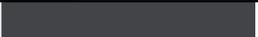
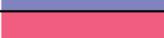
TABLE V: PERCENTAGE OF RESPONDENTS WHO FOLLOW-UP WITH CLIENTS AFTER A LEGAL PROBLEM HAS BEEN RESOLVED

FOLLOW-UP WITH CLIENTS	PERCENTAGE OF RESPONDENTS	
Yes	46.9%	
No	37.5%	
Other (please specify)	15.6%	

The same subset of survey respondents who indicated that they provide legal assistance were asked if they provide services that are tailored to specific groups or areas. Of the fifteen options that were provided to respond to this question, respondents could select all the options that applied to their organization. There was also an option to indicate that the organization did not offer services that were tailored to specific groups. A majority of respondents (75.9%) indicated that they provide services that cater to the needs of low income communities. This significant percentage is likely due in large part to the number of legal clinic/legal aid service provider respondents in the survey. More than half (59.1%) of the organizations that identified as legal clinics indicated that they provide services tailored to low-income communities. Legal clinics also accounted for a majority of respondents who indicated that they provide services tailored specifically to address disability rights (64.3% of respondents who selected this option) and a majority of respondents who indicated that they provide services tailored to mental health needs (57.1% of respondents who selected this option).

Across the areas and specific groups of focus of respondents, there was some variation. A significant number of respondents indicated that they provide targeted services for mental health matters (48.2%), disability rights (48.2%), and Aboriginal/Indigenous persons (44.8%). A slightly lower percentage of respondents indicated that they provide services specifically tailored to racialized communities (37.9%), human rights issues (34.5%), and self-represented litigants (34.5%). Other tailored service areas and groups—identified by almost 21% of respondents— included services tailored to French-speaking populations, access to justice as a specific focus, services for homeless populations accused of crimes, services for library staff, and services specifically for victims of different crimes.

TABLE VI: PERCENTAGE OF LEGAL SERVICE ORGANIZATIONS OFFERING SERVICES TAILORED TO SPECIFIC GROUPS

AREA/COMMUNITY OF FOCUS	PERCENTAGE OF RESPONDENTS	
Children/youth	13.8%	
Mental health	48.3%	
Disability rights	48.3%	
Racialized communities	37.9%	
Refugees/Immigrant communities	31.0%	
Elderly persons	31.0%	
Women (equality rights)	31.0%	
Human rights	34.5%	
Gender/sexual orientation	27.6%	
Self-represented litigants	34.5%	
Low-income communities	75.9%	
Aboriginal/Indigenous persons	44.8%	
Civil law reform (non-family)	13.8%	
Family law reform	6.9%	
My organization does not offer services tailored to specific groups	10.3%	
Other public interest focus not listed above (please specify)	20.7%	

The same question was asked of respondents who indicated that their organization does not provide legal assistance. Almost one third of those respondents also indicated that they do not offer services that are tailored to specific groups. Other responses within this subset revealed a mix of focus areas, including mental health services (28.6%), Aboriginal/Indigenous persons (28.6%) and family law reform (28.6%). One respondent each indicated that their organization provides services tailored to racialized communities (14.3%), human rights (14.3%) and civil law (non-family) reform (14.3%).

TABLE VII: PERCENTAGE OF NON-LEGAL SERVICE PROVIDERS OFFERING SERVICES TAILORED TO SPECIFIC GROUPS

AREA/COMMUNITY OF FOCUS	PERCENTAGE OF RESPONDENTS
Children/youth	0.0%
Mental health	28.6%
Disability rights	0.0%
Racialized communities	14.3%
Refugees/Immigrant communities	0.0%
Elderly persons	0.0%
Women (equality rights)	0.0%
Human rights	14.3%
Gender/sexual orientation	0.0%
Self-represented litigants	0.0%
Low-income communities	0.0%
Aboriginal/Indigenous persons	28.6%
Civil law reform (non-family)	14.3%
Family law reform	28.6%
My organization does not offer services tailored to specific groups.	28.6%
Other public interest focus not listed above (please specify)	14.3%

b.3. Multi-disciplinary Collaboration

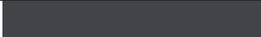
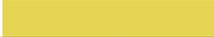
Between respondents who provide legal assistance and respondents who do not provide legal assistance, a larger percentage of respondents who indicated that they do not provide legal assistance also indicated that they have not collaborated with other organizations than respondents who provide legal assistance (42.9% of non-legal service providers compared with 14.8% of legal service providers). However, almost half of respondents (42.9%) who indicated that they do not provide legal assistance also indicated that they have collaborated with legal service professionals or alternative dispute resolution service providers to facilitate holistic service delivery. Organizations that do not provide legal assistance also indicated that they have collaborated with other types of service providers and professionals, including social workers (28.6%), medical services organizations (14.3%), and mental health organizations (42.9%). One respondent indicated that they had collaborated with law societies, law libraries and other types of service providers.

TABLE VIII: PERCENTAGE OF NON-LEGAL SERVICE PROVIDERS COLLABORATING WITH OTHER SERVICE PROVIDERS

SERVICE PROVIDER	PERCENTAGE OF RESPONDENTS	
Social workers/social work organizations	28.6%	
Medical services organizations	14.3%	
Mental health organizations/mental health professionals	42.7%	
Family services organizations	28.6%	
Religious organizations	0.0%	
Legal services professionals/alternative dispute resolution services	42.9%	
We have not collaborated with others.	42.9%	
Other (please specify)	14.3%	

Organizations that provide legal assistance were asked a similar question about holistic service delivery, although the question did not include an option for collaborations with other legal service providers. Almost three quarters of respondents (70.4%) indicated that they had collaborated with social workers or social work organizations. This was followed by 59.3% of respondents who indicated that they had collaborated with mental health organizations/mental health professionals to facilitate holistic service delivery. A significant percentage (40.7%) of respondents indicated that they had collaborated with medical service organizations, followed by 29.6% of respondents who indicated that they collaborated with family service organizations. No respondent indicated having worked with religious organizations though one respondent indicated that one of the 'other' types of service providers with whom they had collaborated were churches. 'Other' entries by legal service respondents who indicated that they had collaborated with organizations or professionals included: public legal service organizations, newcomer organizations, other lawyers and outreach workers, MPs and MLAs, government ministries, law schools, community colleges, welfare departments, shelters and housing providers, domestic violence organizations, anti-poverty groups, police, food banks, workers groups, public libraries, court registries, and family services groups. Shelters and housing groups were mentioned by multiple respondents. One respondent clarified that their efforts with other service providers mainly entailed client referrals.

TABLE IX: PERCENTAGE OF LEGAL SERVICE PROVIDERS COLLABORATING WITH OTHER SERVICE PROVIDERS

SERVICE PROVIDER	PERCENTAGE OF RESPONDENTS	
Social workers/social work organizations	70.4%	
Medical services organizations	40.7%	
Mental health organizations/mental health professionals	59.3%	
Family services organizations	29.6%	
Religious organizations	0.0%	
We have not collaborated with others	14.8%	
Other (please specify)	33.3%	

As a follow up to the question regarding collaborations, legal service organizations who indicated that they had collaborated with others were asked if those collaborative efforts were in the form of any of three specific types of actions discussed in the Crossing Boundaries paper: colocated service delivery, client referrals, or internships/student placements. A majority of respondents indicated that they engaged in client referrals while an equal percentage of respondents indicated that their collaborations included internships or student placements, or colocated services delivery. More than half of the respondents to this questions specified other types of collaborative efforts, namely: information and knowledge exchange; sharing of resources; development of community resources as well as consultations and other coordinated service delivery; public-facing reports and materials for clients; trainings for public library staff; working groups; and community advisory committees. Two respondents noted that they had worked with other organizations to integrate access to legal counsel, including with a service provider assisting with mental health matters.

TABLE X: TYPES OF COLLABORATION AMONG LEGAL AND NON-LEGAL ORGANIZATIONS

TYPE OF COLLABORATION	PERCENTAGE OF RESPONDENTS
Internships or student placements	48.15%
Collocated services delivery	48.15%
Client referrals	77.78%
Other (please specify)	55.56%

Respondents were also asked about challenges that they might have experienced when working collaboratively with other service providers or organizations. The main challenge cited by respondents related to funding (74.1%). A large percentage of respondents also indicated that staffing was a significant challenge (59.3%), followed by slightly more than half of respondents who indicated that competing professional standards or obligations created challenges in their work with others (51.9%). Respondents also indicated that location or office space limitations were an issue (48.2%), as were barriers to information sharing (44.4%). Two respondents indicated that they had not faced any challenges while one respondent indicated that they had experienced challenges in all areas listed but had managed to address the barriers to information sharing and issues related to competing professional standards and obligations. The respondent also noted that cross-disciplinary discourse is an issue, as is distrust of lawyers.

Examining the challenges identified based on respondent type reveals that an equal number of not-for-profit organizations and legal clinics cited funding and barriers to information sharing as challenges in collaborating with others, however a higher proportion of legal clinic respondents (42.9%) indicated that competing professional standards/obligations were challenging compared with 30.8% of not-for-profit respondents. Challenges related to staffing were cited as a concern by 50.0% of legal clinic respondents compared with a slightly lower proportion of not-for-profit organizations (46.2%) that indicated this was an issue in collaborations. A similar dynamic played out with respect to location/space limitation challenges. A greater percentage of legal clinic respondents (42.9%) than not-for-profit respondents (38.5%) indicated that space limitations were a challenge. The pro bono service respondent indicated that funding, competing professional standards/obligations, space limitations and staffing were all challenges, while the library respondent indicated that competing professional standards/obligations and barriers to information sharing were challenges in collaborating with others.

TABLE XI: CHALLENGES FACED IN COLLABORATIONS BETWEEN LEGAL SERVICE PROVIDERS AND OTHER ORGANIZATIONS

TYPE OF CHALLENGE	PERCENTAGE OF RESPONDENTS
Funding challenges	74.1%
Competing professional standards/obligations	51.9%
Barriers to information sharing	44.4%
Location/office space limitations	48.2%
Staffing	59.3%
We have not faced any challenges	7.4%
Other (please specify)	3.7%

For respondents who indicated that they provide legal assistance, the final multiple choice question in the survey asked if they track the results of client matters involving a multi-disciplinary team. A larger percentage of respondents indicated that they do not track the results of client matters involving multi-disciplinary teams (44.4% of respondents) than respondents who indicated that they track the results of matters involving a multi-disciplinary team (37.0% of respondents). Several respondents entered written responses through the 'other' option. A majority of these respondents indicated that it depends, with multiple respondents stating that whether results were tracked varied based on the type of collaboration and whether it was a special or formal project versus a more informal exchange. One respondent noted that tracking of client matters was subject to the needs of the client at the time.

TABLE XII: PERCENTAGE OF RESPONDENTS WHO TRACK CLIENTS MATTERS INVOLVING MULTI-DISCIPLINARY TEAMS

TRACKING OF RESULTS ON MULTI-DISCIPLINARY TEAMS	PERCENTAGE OF RESPONDENTS
Yes	37.0%
No	44.4%
Other	18.5%

Respondents who indicated that they do not provide legal advice were asked several questions to better understand their views on multi-disciplinary service teams. In response to a question on the type of multi-disciplinary model that the respondent would be most interested in participating in, a majority of respondents (42.9% of respondents) indicated that they would be most interested in a social work-legal partnership. This was followed by 28.6% of respondents who indicated that they would be interested in a mental health-legal partnership. While no respondents indicated an interest in a medical-legal partnership or a multi-disciplinary family services team, one respondent did specify that they would be most interested in working with a team of lawyers to solve the access to justice problem of unaffordable legal services.

TABLE XIII: INTEREST IN COLLABORATIVE MODELS AMONG ORGANIZATIONS THAT DO NOT PROVIDE LEGAL SERVICES

TYPE OF COLLABORATIVE MODEL	PERCENTAGE OF RESPONDENTS
Medical-legal partnership	0.0%
Social work-legal partnership	42.9%
Mental health-legal partnership	28.6%
Multi-disciplinary family services team	0.0%
Other (please specify)	28.6%

As a follow-up to this question on collaborative models, respondents were asked to indicate how feasible they thought it might be for them to work within a collaborative model to facilitate holistic problem resolution. A majority of respondents (85.7%) indicated that it would be somewhat feasible while one respondent indicated that it would be very feasible.

TABLE XIV: FEASIBILITY OF COLLABORATION AMONG ORGANIZATIONS THAT DO NOT PROVIDE LEGAL ASSISTANCE

FEASIBILITY OF COLLABORATION	PERCENTAGE OF RESPONDENTS
Somewhat	85.7%
Very	14.3%
It would not be feasible	0.0%

In the first of two remaining questions limited to organizations that indicated that they do not provide legal assistance, respondents were asked to indicate the type of concerns that they would have in working with professionals from other disciplines. A majority of respondents (71.4%) indicated that funding challenges would be an important concern. An equal percentage of respondents (42.9%) indicated that they were concerned about barriers to information sharing and time constraints, while 28.6% of respondents indicated that location or office space limitations would be a concern. One respondent indicated that they would be concerned about competing professional standards or obligations. Among the 'other' concerns indicated, one respondent expressed concerns related to the potential to collaborate with others to provide services in French, while another respondent noted their concern about others in a collaborative model being sufficiently invested in working to improve access to justice.

TABLE XV: CONCERNS OF NON-LEGAL ORGANIZATIONS IN WORKING IN A MULTI-DISCIPLINARY TEAMS

TYPE OF CHALLENGE	PERCENTAGE OF RESPONDENTS
Funding challenges	71.4%
Competing professional standards/obligations	14.3%
Barriers to information sharing	42.9%
Location/office space limitations	28.6%
Time constraints	42.7%
We do not have any concerns	0.0%
Other (please specify)	42.9%

Respondents who do not provide legal assistance were also asked if they provide clients with information pertaining to any of several, specific types of services. The goal of this question was to gauge whether any of the organizations that indicated that they do not provide legal assistance might provide referrals to the types of services or organizations that are common within the multi-disciplinary legal problem space. Responses varied. While a majority of respondents (57.1%) indicated that they provide clients with information about community services organizations, responses were on the lower end for medical or healthcare organizations, mental health organizations and social service organizations at 14.3% of respondents each. A slightly higher percentage of respondents (28.6%) indicated that they provide clients with information pertaining to Aboriginal/Indigenous organizations.

TABLE XVI: NON-LEGAL SERVICES INFORMATION PROVIDED BY ORGANIZATIONS THAT DO NOT PROVIDE LEGAL ASSISTANCE

ORGANIZATION	PERCENTAGE OF RESPONDENTS
Medical or healthcare organizations	14.3%
Mental health organizations	14.3%
Social workers/Social service organizations	14.3%
Aboriginal/Indigenous organizations	28.6%
Community services organizations	57.1%
We do not provide clients with supplementary information/materials	14.3%
Other (please specify)	28.6%

Notes

Notes

- 1 À titre d'exemple, dans le rapport 2005 sur l'Enquête nationale sur les problèmes de justice civile, Ab Currie explique que « les questions posées aux répondants ne leur demandaient pas d'identifier des problèmes "juridiques". En effet, on ne peut pas supposer que les gens reconnaissent dans tous les cas que leurs problèmes ont un aspect juridique et une solution juridique. » Ab Currie, *A National Survey of the Civil Justice Problems of Low and Moderate Income Canadians: Incidence and Patterns* (Ottawa : Division de la recherche et des statistiques du ministère de la Justice du Canada, avril 2005). [Currie, National Survey]. En outre, dans le rapport de 2016 sur l'Enquête sur les problèmes juridiques quotidiens menée par le Forum canadien sur la justice civile, les chercheurs notent que les répondants ont été interrogés sur « des scénarios de problèmes spécifiques [...], chacun étant soigneusement formulé pour s'assurer que la question avait un contenu juridique. » Trevor C.W. Farrow, Ab Currie, Nicole Aylwin, Les Jacobs, David Northrup et Lisa Moore, *Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada: Overview Report* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2016) à la p. 4, en ligne : FCJC <<https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/Everyday%20Legal%20Problems%20and%20the%20Cost%20of%20Justice%20in%20Canada%20-%20Overview%20Report.pdf>>. [FCJC, rapport général]
- 2 *Ibid* aux pp 7-10.
- 3 Voir, par exemple, Ab Currie et Lisa Moore, *Social and Economic Adversity Experienced by Canadians and Everyday Legal Problems* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, décembre 2018) en ligne : FCJC <<https://cfcj-fcjc.org/wp-content/uploads/Social-and-Economic-Adversity-Experienced-by-Canadians-and-Everyday-Legal-Problems-Ab-Currie-Lisa-Moore.pdf>>. [Currie et Moore, *Social Adversity*]
- 4 Task Force on Justice, *Justice for All – The Report of the Task Force on Justice* (New York: Center on International Cooperation, 2019) à la p.17, en ligne: Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies <<https://www.justice.sdg16.plus/report>>. [Groupe d'étude sur la justice, *Justice for All*]
- 5 L'objectif de développement durable (ODD) 16.3 des Nations unies appelle toutes les nations à améliorer l'égalité d'accès à la justice d'ici 2030 pour la sécurité, le bien-être et le progrès des personnes dans le monde entier. Pour la liste complète des objectifs de développement durable des Nations unies, voir Nations unies, "Objectifs de développement durable", en ligne : Nations unies <<https://sustainabledevelopment.un.org/?menu=1300>>.
- 6 Voir, par exemple, FCJC, "Measuring the Impact of Legal Service Interventions", en ligne : FCJC <<https://cfcj-fcjc.org/our-projects/measuring-legal-service-interventions/>>.
- 7 Voir, par exemple, FCJC, "Community-Based Justice Research", en ligne : FCJC <<https://cfcj-fcjc.org/our-projects/community-based-justice-research-cbjr/>>.
- 8 Le Forum canadien sur la justice civile a réalisé une enquête nationale sur les problèmes juridiques quotidiens en 2014, qui comprenait 17 types de problèmes juridiques, dont des problèmes criminels liés à des problèmes de justice civile. Les problèmes liés à la consommation, à l'emploi et à l'endettement étaient les types de problèmes les plus fréquemment rencontrés par le public canadien, tandis que les problèmes liés à l'aide sociale, à l'immigration et à la famille (autres) (ainsi que les problèmes criminels liés à la justice civile) se classaient au dernier rang. Voir FCJC, *Rapport général* note 1 précitée à la p. 8.
- 9 Dans "Access to What ?", la professeure Rebecca Sandefur explique la raison pour laquelle les gens ne cherchent pas d'aide juridique pour leur(s) problème(s) parce que «...ils ne pensent pas que leurs problèmes sont "légaux", même si le système juridique pourrait les aider à les résoudre." Rebecca L. Sandefur, "Access to What?" (Hiver 2019) 148:1 *Dædalus* 49.

- 10 Philip Lewis, “Unmet Legal Needs” dans Pauline Morris, Richard White et Philip Lewis, éditeurs., *Social Needs and Legal Action* (London: Martin Robertson, 1973) à la p. 79 dans Ab Currie, *A National Survey of Civil Justice Problems* (Ottawa : Ministère de la Justice, avril 2005) à la p. 3.
- 11 Voir Currie, *National Survey*, note 1 précitée aux pp 10-12.
- 12 FCJC, *Rapport général* note 1 précitée à la p. 10.
- 13 FCJC, *Rapport général* note 1 précitée à la p. 14.
- 14 Ce résultat est le fruit d'une petite étude menée à Toronto. Les conclusions de cette étude ne peuvent être généralisées. Voir Trevor CW Farrow, “What is Access to Justice?” (2014) 51:3 Osgoode Hall LJ 957.
- 15 Gina Agarwal, et al., “Legal Needs of Patients Attending an Urban Family Practice in Hamilton, Ontario, Canada: An Observational Study of a Legal Health Clinic” (2020) 21:1 BMC Family Practice aux pp 267 à 270. [Agarwal et al, *Legal Needs of Patients*]
- 16 Brenda Jacobs et Les Jacobs expliquent que ce type de processus de résolution des problèmes où les questions sont traitées par des équipes aux rôles moins distincts peut être observé, par exemple, dans un refuge pour les survivants de la violence domestique ou un refuge pour sans-abri où de multiples professionnels travaillent ensemble pour répondre aux besoins immédiats et parfois à plus long terme. Voir Brenda Jacobs et Lesley Jacobs, *Multi-disciplinary Paths to Family Justice: Professional Challenges and Promising Practices* (Toronto: Law Commission of Ontario, juin 2010) à la p. 14. [Jacobs, *Multi-disciplinary Paths*]
- 17 Les avocats autorisés au Canada suivent les règles de déontologie définies par le barreau de leur juridiction. Voir la Fédération des ordres professionnels de juristes, « Code de déontologie des ordres professionnels de juristes », en ligne : FLSC <<https://flsc.ca/fr/initiatives-nationales/code-type-de-deontologie-professionnelle/>>. Les travailleuses et travailleurs sociaux du Canada sont liés par le Code de déontologie de l'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux. Voir Canadian Association of Social Workers, “Code of Ethics”, en ligne : CASW-ACTS <https://www.casw-acts.ca/files/documents/casw_code_of_ethics.pdf>. Les médecins du Canada suivent le code d'éthique et de professionnalisme de l'Association médicale canadienne. Voir Association médicale canadienne, “Code d'éthique et de professionnalisme”, en ligne : CMA/AMC <<https://policybase.cma.ca/en/permalink/policy13937>>.
- 18 Cette définition du modèle interdisciplinaire de résolution des problèmes juridiques découle de l'explication fournie par Mara Tencer Block et Andrya Soprych dans leur discussion sur l'intégration du travail social dans la pratique juridique. Tencer et Soprych soulignent également que les professionnels non juridiques travaillant dans un modèle interdisciplinaire ne fournissent pas de services aux clients indépendamment de ceux offerts par le cabinet d'avocats. Voir Mara Tencer Block et Andrya Soprych, “Beyond Advocacy Alone : Incorporating Social Work into Legal Aid Practice” (2011) 44:9-10 Clearinghouse Rev 465 à la p. 466. [Block & Soprych, *Beyond Advocacy*]
- 19 *Ibid* à la p. 467.
- 20 Jacobs, *Multi-disciplinary Paths*, note précitée 16 à la p. 72.
- 21 Joshua R. Vesta, et al., “Using Structured and Unstructured Data to Identify Patients' Need for Services that Address the Social Determinants of Health” (2017) 107 Int J Med Inform 101 à la p. 102.
- 22 Voir Agarwal et al, *Legal Needs of Patients*, note précitée 15 à la p. 2.
- 23 L'acronyme PANDC désigne les personnes noires, les autochtones et les personnes de couleur. LGBTQI+ fait référence aux lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, intersexes, queers ou en questionnement et asexuels.
- 24 Cette définition des déterminants sociaux de la santé provient de Santé publique Canada. Voir Santé publique Canada, “Déterminants sociaux de la santé et inégalités en santé”, en ligne: Déterminants sociaux de la santé et inégalités en santé - Canada.ca. En outre, Santé publique Canada fait spécifiquement référence à LGBTQ plutôt qu'à LGBTQI+.

- 25 Voir, par exemple, Ellen Lawton, *The Medical-Legal Partnership* (Community Health Forum National Association of Community Health Centers, automne/hiver 2014) à la p. 12.
- 26 Les partenariats médico-légaux sont parfois appelés partenariats santé-justice.
- 27 Cette situation diffère de celle de nombreux partenariats entre le secteur juridique et le secteur social, par exemple, dont le premier point de contact pour les clients est une clinique juridique ou un prestataire de services juridiques.
- 28 De nombreuses sociétés en commandite principale [MLP] offrent une formation en matière de plaidoyer aux résidents et aux étudiants en médecine. Les formations MLP destinées aux prestataires médicaux se sont concentrées sur l'amélioration des antécédents sociaux recueillis par les médecins afin d'améliorer la capacité des médecins à détecter les problèmes juridiques affectant la santé des patients. Jeffrey David Colvin, et al. "Integrating Social Workers into Medical-Legal Partnerships: Comprehensive Problem Solving for Patients" (2012) 57:4 *Social Work* (New York) aux pp 333 à 335. [Colvin et al., *Integrating Social Workers into Medical-Legal Partnerships*]
- 29 Un professionnel de la santé participant au partenariat santé-justice à l'hôpital SickKids de Toronto a expliqué que « neuf fois sur dix, les patients ne demandent pas d'aide juridique parce qu'ils sont intimidés par l'autorité et tout le système... le fait d'avoir [une aide juridique] ici et de pouvoir les y conduire est énorme ». Voir Suzanne F. Jackson, et al. "Hospital-Legal Partnership at Toronto Hospital for Sick Children: The First Canadian Experience" (2012) 15:4 *Healthcare Q* (Toronto, Ont.) pp 55 à 59. [Jackson et al., *HJP First Canadian Experience*]
- 30 Gregory Drozdal, et al. "Integrating Legal Services with Primary Care: The Health Justice Program" (2019) 65:4 *Can Fam Physician*, p. 246. [Drozdal et al, *Integrating Legal Services with Primary Care*]
- 31 Aux États-Unis, par exemple, un programme de partenariat communautaire médico-légal à Philadelphie est l'une des nombreuses initiatives qui soutiennent le programme de diversion des expulsions de la ville de Philadelphie. Voir Philadelphia Legal Assistance, "Housing Unit: Eviction Diversion Program", en ligne : PLA <<https://philalegal.org/services/eviction-diversion-program>>.
- 32 Drozdal et al., *Integrating Legal Services with Primary Care*, note précitée 30 à la p. 246.
- 33 Voir, par exemple, McGill University Department of Epidemiology, Biostatistics and Occupational Health, "Social Epidemiology", en ligne : <<https://www.mcgill.ca/epi-biostat-occh/research-0/social-epidemiology>>; University of Michigan School of Public Health, Certificate in Social Epidemiology: <<https://sph.umich.edu/social-epidemiology/index.html>>.
- 34 À l'extérieur de l'Ontario, le terme « centre de santé communautaire » est utilisé pour décrire plusieurs types différents d'organismes de services de santé opérant au niveau communautaire qui peuvent ou non intégrer la résolution de problèmes multidisciplinaires dans leur modèle de service. Aux États-Unis, par exemple, les centres de santé communautaires ont généralement pour mission de dispenser des soins de santé primaires aux membres à faible revenu d'une communauté. En Australie, les « centres de santé communautaire » ressemblent davantage au modèle ontarien et intègrent des considérations sur les outils de résolution des problèmes sociaux et environnementaux dans l'ensemble des offres proposées aux personnes qui cherchent à répondre à d'autres besoins de santé. Voir, par exemple, Better Health, "Community Health Centres", en ligne : <<https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/healthyliving/community-health-centres>>.
- 35 Voir, par exemple, Jason Rehel, "TAIBU and Rexdale CHCs partner with Legal Aid Ontario to support better education outcomes for Black youth" *Alliance for Healthier Communities* (29 juin 2017), en ligne : <<https://www.allianceon.org/blog/TAIBU-and-Rexdale-CHCs-partner-Legal-Aid-Ontario-support-better-education-outcomes-Black-youth>>.
- 36 Currie et Moore, *Social Adversity*, note précitée 3 à la p. 4.

- 37 Currie et Moore, *Social Adversity*, note précitée 3 à la p. 5..
- 38 Stephanie K. Boys, et al. “Social Work and Law Interdisciplinary Service Learning: Increasing Future Lawyers’ Interpersonal Skills” (2015) 35:4 J Teach Soc Work 410 à la p. 413. [Boys et al., *Social Work and Law Interdisciplinary Service Learning*]
- 39 Voir East Bay Community Law Center, “EBCLC’s Social Work Program Deepens Impact Through Wrap-Around Care” *EBCLC* (15 août 2019), en ligne : <<https://ebclc.org/in-the-news/ebclcs-social-work-program-deepens-impact-through-wrap-around-care/>>.
- 40 Cette étude de cas est basée sur l’histoire de M. Z (le nom a été changé pour des raisons de confidentialité) telle qu’elle est expliquée dans le rapport produit conjointement par l’équipe d’avocats et de travailleurs sociaux qui a géré le cas de M. Z. Voir Block et Soprych, *Beyond Advocacy*, note précitée 18 à la p. 465.
- 41 Une étude sur un modèle pluridisciplinaire travailleur social-avocat dans l’Illinois explique, par exemple, que « dans l’Illinois, les deux professionnels sont éthiquement tenus de compromettre la confidentialité lorsque cela est nécessaire pour prévenir un préjudice grave. » Block et Soprych, *Beyond Advocacy*, note précitée 18 à la p. 466.
- 42 À titre d’exemple, Boys et al. affirment que « les travailleurs sociaux eux-mêmes, ainsi que les valeurs du travail social, sont de plus en plus ancrés dans les secteurs du système juridique, car le concept de justice réparatrice, dans lequel les besoins de la communauté et des victimes sont pris en compte dans les décisions judiciaires, a gagné en popularité aux États-Unis ». Boys et al, *Social Work and Law Interdisciplinary Service Learning*, note précitée 38 à la p. 413.
- 43 Voir, par exemple, University of Toronto Faculty of Law JD/MSW (Social Work), en ligne : <<https://www.law.utoronto.ca/academic-programs/jd-program/combined-programs/jdmsw-social-work>>, McGill University Faculty of Law Bachelor of Law (BCL)/Juris Doctor (JD) and Master of Social Work (M.S.W.), en ligne : <<https://www.mcgill.ca/law/bcl-jd/program-description/joint-degrees>> New York University Silver School of Social Work Social Work (MSW) and (JD), en ligne : <<https://socialwork.nyu.edu/a-silver-education/degree-programs/msw/degree-pathways/dual-degrees/law.html>>, University of New South Wales (Sydney) Bachelor of Social Work (Honours)/Law, en ligne : <<https://www.unsw.edu.au/study/undergraduate/bachelor-of-social-work-honours-law>>.
- 44 Voir, par exemple, Alicia Lam et Vanessa Emery, *Serving the Whole Person: Considerations for Social Work Student Programs in Legal Clinic Settings* (Ontario: Scarborough Community Legal Services, janvier 2021) à la p. 5, en ligne : <<https://www.scarboroughcommunitylegal.ca/news/2021-01/social-work-student-programs-legal-clinic-settings-report-and-toolkit>>.
- 45 Brigid Coleman, “Lawyers Who Are Also Social Workers: How to Effectively Combine Two Different Disciplines to Better Serve Clients” (2001) 7 Wash U J L & Pol’y 131 à la p. 139. [Coleman, *Lawyers Who Are Also Social Workers*]
- 46 *Ibid* à la p. 140.
- 47 *Ibid* à la p. 143.
- 48 À titre d’exemple, un rapport qui explore les pratiques du travail social dans plus de dix organisations d’aide juridique en Californie note que « certains programmes avaient des problèmes avec les avocats qui traitaient les travailleurs sociaux comme des assistants, alors qu’en réalité ils devraient être traités avec le respect accordé à un autre professionnel ». Voir OneJustice and The Legal Aid Association of California, *Social Work Practices in California Legal Aid Organizations* (California: Legal Aid Association of California, printemps 2021) à la p. 22. Autre exemple, un article de journal récent fait référence à la relation entre les avocats et les travailleurs sociaux comme étant “fortement polarisée, hostile et pleine de ressentiment”. Voir Tamara Walsh, “Lawyers and Social Workers Working Together: Ethic of Care and Feminist Legal Practice in Community Law” (2012) 21:3 Griffith Law Rev 752 à la p. 753. [Walsh, *Lawyers and Social Workers Working Together*].
- 49 *Ibid* à la p. 754.

- 50 Toby Golick et Janet Lessem, "A Law and Social Work Clinical Program for the Elderly and Disabled: Past and Future Challenges" (2004) 14 Wash U JL & Pol'y 183 à la p. 191. [Golick et Lessem, Clinical Program for the Elderly and Disabled]
- 51 Thea Zajac, *Social Work and Legal Services - Integrating Disciplines: Lessons from the Field* (California: Legal Aid Association of California, 2011) à la p. 7, en ligne : <<https://www.laaonline.org/wp-content/uploads/Social-Work-and-Legal-Services-Integrating-Disciplines-Lessons-from-the-Field-1-1.pdf>>. [Zajac, *Social Work and Legal Services*]
- 52 Golick et Lessem, *Clinical Program for the Elderly and Disabled*, note précitée 50 aux pp 195-196.
- 53 Par exemple, aux États-Unis, le Medical-Legal Partnership for Children à Kansas City, dans le Missouri, comprenait à l'origine un partenariat entre Legal Aid of Western Missouri et l'Hôpital Children's Mercy. Le programme s'est ensuite associé au réseau de plus de 100 travailleurs sociaux de l'hôpital et de la clinique Children's Mercy, qui ont été engagés pour offrir un soutien dans un certain nombre de domaines. Voir Colvin et al., *Integrating Social Workers into Medical-Legal Partnerships*, note précitée 28 à la p. 338.
- 54 Voir, par exemple, Figure 1 dans Jackson et al., *HJP First Canadian Experience*, note précitée 29 à la p. 58.
- 55 Voir Jacobs, *Multi-disciplinary Paths*, note précitée 16 à la p. 50.
- 56 Voir par exemple Golick et Lessem, *Clinical Program for the Elderly and Disabled*, note précitée 50 à la p. 187. Pour un exemple de programme de tuteur communautaire, voir le « New York Foundation for Senior Citizens Community Guardian Program », en ligne : <<https://www.nyfsc.org/support-services/community-guardian-program/>>.
- 57 Le travailleur social suggère également que les organismes de services juridiques qui ajoutent des travailleurs sociaux pourraient offrir un meilleur équilibre pour les avocats et les travailleurs sociaux travaillant ensemble que les organismes de services sociaux qui emploient des avocats. *Ibid* à la p. 188.
- 58 Voir généralement Jacobs, *Multi-disciplinary Paths*, note précitée 16.
- 59 Colvin et al., *Integrating Social Workers into Medical-Legal Partnerships*, note précitée 28 à la p. 335.
- 60 Colvin et al., *Integrating Social Workers into Medical-Legal Partnerships*, *ibid* à la p. 336.
- 61 Colvin et al., *Integrating Social Workers into Medical-Legal Partnerships*, *ibid* à la p. 337.
- 62 Parmi ces défis, les questions liées à la confidentialité des client(e)s ou patient(e)s figurent en tête de liste des préoccupations dans ce type de modèle multidisciplinaire. Voir également, Colvin et al., *Integrating Social Workers into Medical-Legal Partnerships*, note précitée 28, p. 337.
- 63 Le rapport 2013 "Feuille de route pour le changement" du Comité national sur l'accès à la justice en matière civile et familiale présente une série de changements nécessaires pour un accès significatif à la justice au Canada. Voir Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *Feuille de route pour le changement* (Ontario : Forum canadien sur la justice civile, octobre 2013) aux pp 2-5 en ligne : FCJC <https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_English_Final.pdf>.
- 64 Voir Fondation Trillium de l'Ontario, nos subventions : Subventions accordées, "Scarborough Community Legal Services", en ligne : <<https://www.otf.ca/grants-awarded/2440>>. Voir également Aidan Macnab, "Pilot explores how social work students can help fill funding gaps in community legal clinics", *Law Times* (30 novembre 2020), en ligne : <<https://www.lawtimesnews.com/resources/practice-management/pilot-explores-how-social-work-students-can-help-fill-funding-gaps-in-community-legal-clinics/335757>>.
- 65 Jackson et al., *HJP First Canadian Experience*, note précitée 29 à la p. 59.
- 66 National Centre for Medical Legal Partnership, "The Partnerships", en ligne : <<https://medical-legalpartnership.org/partnerships/#HRSA-HC>>.

- 67 *ibidem*.
- 68 Voir, par exemple, Jackson et al., *HJP First Canadian Experience*, note précitée 29.
- 69 Voir, par exemple, Drozdal et al., *Integrating Legal Services with Primary Care*, note précitée 30.
- 70 Selon un rapport de 2019 qui se penche sur le financement des partenariats médico-légaux, on estime que 54 p. 100 des prestataires de soins de santé ayant un partenariat médico-légal ont enregistré des dépenses d'exploitation liées à ce partenariat dans leur budget. Voir Jennifer Trott, Alanna Peterson et Marsha Regenstein, "Financing Medical-Legal Partnerships : Views from the Field" (Washington DC: National Center for Medical Legal Partnership, avril 2019) à la p. 3, en ligne : <<https://medical-legalpartnership.org/wp-content/uploads/2019/04/Financing-MLPs-View-from-the-Field.pdf>>.
- 71 *ibidem*.
- 72 *ibidem*.
- 73 *Ibid* aux pp 4-5.
- 74 *Ibid* à la 5.
- 75 Voir Jackson et al., *HJP First Canadian Experience*, note précitée 29, à la p. 60. Voir également Drozdal et al., *Integrating Legal Services with Primary Care*, note précitée 30, à la p. 248.
- 76 Au-delà du travail social, du droit et de la médecine, ainsi que du travail des intermédiaires de confiance dont il est question dans ce document, les modèles pluridisciplinaires ont envisagé d'intégrer des experts d'autres disciplines dans leur modèle de prestation de services. Il s'agit, par exemple, de professionnels de la finance et d'experts en santé mentale. Voir en outre Joshua Tepper, Jeremy Petch, Sidak Kaur, "Widening the circle of care : adding legal and financial expertise to the health care team", *Healthy Debate* (2 octobre 2014), en ligne : <<https://healthydebate.ca/2014/10/topic/health-promotion-disease-prevention/widening-circle-care-adding-legal-financial-expertise-health-care-team/>>. Pour une discussion générale sur l'importance d'intégrer les considérations relatives à la santé mentale – et non seulement à la santé physique – dans les processus de résolution des conflits, voir Aide juridique Ontario, *Stratégie en matière de santé mentale d'Aide juridique Ontario* (Ontario : Aide juridique Ontario, 2016), en ligne : <<https://www.legalaid.on.ca/wp-content/uploads/Mental-Health-Strategy-for-Legal-Aid-Ontario-FR.pdf>>.
- 77 Les "intermédiaires de confiance" désignent ici des organisations ou des personnes au sein d'une communauté qui sont considérées comme des sources d'aide et d'information dignes de confiance. Il peut s'agir des organisations suivantes et des professionnels qui y travaillent : organisations de services d'emploi, organisations religieuses, centres de santé familiale, centres multiculturels ou communautaires, et autres organismes. Pour en savoir plus sur les intermédiaires de confiance, voir généralement Karen Cohl et al., *Trusted Help : The Role of Community Workers as Trusted Intermediaries Who Help People With Legal Problems - Part I: Key Findings and Recommendations* (Toronto, Ontario: The Law Foundation of Ontario, février 2018), en ligne : <<https://lawfoundation.on.ca/download/part-1-trusted-help-the-role-of-community-workers-as-trusted-intermediaries-who-help-people-with-legal-problems-2018/>>.

- 78 Une recherche du Forum canadien sur la justice civile indique que le coût – ou la perception du coût – influence la décision de ne pas chercher une aide juridique dans seulement un cas sur cinq. Voir FCJC, *Rapport général* note 1 précitée à la p. 10. Pour un aperçu supplémentaire des raisons pour lesquelles les gens ne cherchent pas d'aide juridique, voir Lisa Moore, *Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada: Survey Data* (Toronto, Canada: Forum canadien sur la justice civile, 2018) aux pp 152-159, en ligne: FCJC <<https://cfcj-fcjc.org/wp-content/uploads/Everyday-Legal-Problems-and-the-Cost-of-Justice-in-Canada-Cost-of-Justice-Survey-Data.pdf>>.
- 79 Pour plus d'informations sur les bilans de santé juridiques, voir Ab Currie, *Extending the Reach of Legal Aid : Report on the Pilot Phase of the Legal Health Check-Up Project* (Ontario : Halton Community Legal Service, mai 2015), en ligne : <<https://legalhealthcheckup.ca/bundles/legalcheck/pdf/precis-of-final-report.pdf>>.
- 80 Agarwal et al., *Legal Needs of Patients*, note précitée 15 à la p. 3.
- 81 Colleen Sym, “The Legal Health Check-Up project: An Intermediary’s Perspective” (Ontario: Law Foundation of Ontario, 16 octobre 2019), en ligne : <<https://www.legalaid.on.ca/2019/10/16/the-legal-health-check-up-project-an-intermediarys-perspective/>>.
- 82 Voir Drozdal et al., *Integrating Legal Services with Primary Care*, note précitée 30, à la p. 247.
- 83 Voir Jacobs, *Multi-disciplinary Paths*, note précitée 16, à la p. 72.
- 84 Pour un exemple d'une étude qui a anonymisé les données d'un modèle multidisciplinaire pour la recherche et l'analyse, voir Jackson et al., *HJP First Canadian Experience*, note précitée 29, aux pp 55-57.
- 85 Une copie de l'enquête multidisciplinaire sur la résolution des problèmes juridiques est incluse en anglais à l'annexe I.
- 86 Le terme “organisations” désigne au sens large les répondants à l'enquête. Les “organisations plus anciennes” sont des organisations créées il y a 20 ans ou plus. Les “jeunes organisations” sont des organisations créées il y a moins de 20 ans.
- 87 Pour une discussion générale, voir Julie Mathews et David Wiseman, *Community Justice Help : Advancing Community-Based Access to Justice, A Discussion Paper* (Toronto : Community Legal Education Ontario 2020), en ligne : <https://cleoconnect.ca/wp-content/uploads/2020/07/Community-Justice-Help-Advancing-Community-Based-Access-to-Justice_discussion-paper-July-2020.pdf>. Voir plus loin FCJC, “Community-Based Justice Research”, en ligne : FCJC <<https://cfcj-fcjc.org/our-projects/community-based-justice-research-cbjr/>>.
- 88 Le projet “Mesurer les impacts” du FCJC, par exemple, cherche à offrir un aperçu empirique des impacts juridiques et non juridiques de l'accès à l'aide juridique en fonction des circonstances personnelles, de la santé, de la famille et d'autres facteurs. Voir, par exemple, FCJC - “Measuring the Impact of Legal Service Interventions”, en ligne : FCJC <<https://cfcj-fcjc.org/our-projects/measuring-legal-service-interventions/>>
- 89 Pour une discussion sur le retour sur investissement des services d'accès à la justice, voir Lisa Moore et Trevor C.W. Farrow, *Investing in Justice: A Literature Review in Support of the Case for Improved Access* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, août 2019) en ligne, en anglais seulement : FCJC <<https://cfcj-fcjc.org/wp-content/uploads/Investing-in-Justice-A-Literature-Review-in-Support-of-the-Case-for-Improved-Access-by-Lisa-Moore-and-Trevor-C-W-Farrow.pdf>>.