

MESURER CE QUI COMPTE :

Rapport du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial
ad hoc sur la mesure de l'impact de la COVID-19 sur l'accès à la
justice en matière de droit de la famille et du droit rattaché à
la pauvreté



novembre 2021

Remerciements

Le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial *ad hoc* sur la mesure de l'impact de la COVID-19 sur l'accès à la justice en matière de droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté tient à reconnaître le soutien de nombreuses personnes et organisations. Nous tenons à remercier les employés qui ont appuyé les membres du groupe de travail et qui ont participé à l'examen des versions antérieures du rapport. De plus, nous aimerions remercier les personnes suivantes :

- **Ab Currie**, Forum canadien sur la justice civile, Université York
- **Colleen Mahoney et Glenn Ng**, Secrétariat du Tribunal de la sécurité sociale
- **Paul Aterman**, président du Tribunal de la sécurité sociale
- **Julia Markovich**, Société canadienne d'hypothèques et de logement
- **Marnie Brownell**, Centre manitobain des politiques en matière de santé, Université du Manitoba

Table des matières

Remerciements	i
Liste des tableaux.....	v
Liste des acronymes.....	vi
Sommaire	1
Mesurer ce qui compte.....	5
1.0 Le groupe de travail	5
1.1 Mandat.....	5
1.2 Structure, contenu et composition du groupe de travail <i>ad hoc</i>	6
2.0 Contexte de l'accès à la justice	7
2.1 Introduction	7
2.2 Définir l'accès à la justice	7
2.3 Mesurer l'accès à la justice	8
2.4 Efforts internationaux.....	10
2.5 Enquêtes canadiennes sur les besoins et les problèmes juridiques.....	12
2.6 Autres recherches	13
3.0 Méthodologie.....	16
3.1 Sélection des indicateurs	16
3.1.1 Indicateurs axés sur le système du droit de la famille.....	17
3.1.2 Indicateurs axés sur les personnes dans le domaine du droit de la famille	18
3.1.3 Indicateurs axés sur le système du droit rattaché à la pauvreté.....	19
3.1.4 Indicateurs axés sur les personnes dans le domaine du droit rattaché à la pauvreté	19
3.2 Sources de données	19
3.2.1 Enquête sur les tribunaux civils	19
3.2.2 Données administratives fédérales-provinciales-territoriales.....	20
3.2.3 Études autodéclarées sur les problèmes juridiques graves.....	20
3.2.4 Données sur l'opinion publique – Sondage national sur la justice et autres enquêtes.....	21
4.0 Résultats.....	22
4.1 Résultats axés sur le système de droit de la famille – Avant et pendant la COVID-19.....	22
4.1.1 Affaires devant les tribunaux	22
4.1.2 Représentation.....	24
4.1.3 Participation aux services de justice familiale	25
4.1.4 Accès à l'aide juridique en matière familiale	28

4.1.5 Utilisation de la technologie	29
4.2 Résultats axés sur les personnes dans le domaine du droit de la famille – avant et pendant la pandémie de COVID-19.....	30
4.2.1 Prévalence des problèmes liés au droit de la famille	30
4.2.2 Confiance dans le système de justice familiale – tous les Canadiens.....	33
4.2.3 Capacité d’accéder au système de justice familiale – les personnes ayant eu affaire au système de justice familiale	35
4.2.4 Accès par des moyens technologiques	36
4.3 Résultats en matière du droit rattaché à la pauvreté – avant et pendant la pandémie de COVID-19	37
4.3.1 Soutien du revenu.....	38
Affaires confiées au Tribunal	38
Division générale – Sécurité du revenu	39
Division générale – Assurance-emploi	39
Division d’appel – Sécurité du revenu	39
Division d’appel – Assurance-emploi	39
Représentation.....	41
Utilisation et participation aux services.....	41
Accès à l’aide juridique	42
Utilisation de la technologie	42
Prévalence des problèmes liés au soutien du revenu	43
Satisfaction à l’égard du service	44
4.3.2 Logement	46
Prévalence des problèmes juridiques liés au logement	48
5.0 Discussion et recommandations.....	51
5.1 Analyse.....	51
5.1.1 Pourquoi est-ce important?.....	52
5.1.2 Mesurer l’accès à la justice pour les questions liées à la famille et à la pauvreté – indicateurs axés sur le système et sur les personnes.....	53
5.1.3 Les répercussions de la COVID-19.....	55
5.1.4 Principales leçons apprises	56
5.2 Conclusion.....	59
5.3 Recommandations	60
Bibliographie	62

Annexe A	65
Cadre de Référence.....	65
Annexe B	68
Liste des membres	68
Annexe C	70
Résumé Juristat.....	70
Annexe D	71
Pages de droit de la famille.....	71

Liste des tableaux

Tableau 1 : Affaires actives relevant du droit de la famille par type, 2019-2020, Canada

Tableau 2 : Proportion de plaideurs représentés et non représentés dans les affaires actives du tribunal de la famille, par type d'affaires, Canada, 2019-2020 – 2020-2021

Tableau 3 : Nombre de participants au droit de la famille ayant suivi des séances d'éducation des parents et des processus de résolution de conflits en 2019-2020 et en 2020-2021, Canada

Tableau 4 : Nombre et pourcentage de demandes d'aide juridique en matière civile reçues et approuvées pour un service complet, par le personnel et les avocats privés, annuel, Canada, 2018-2019 – 2020-2021

Tableau 5 : Nombre d'appels de fichier de pages Web sur le droit de la famille, annuel, Canada, 2018-2019 et 2020-2021

Tableau 6 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème juridique familial et qui l'ont résolu au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

Tableau 7 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème juridique familial et qui ont été affectés par celui-ci au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

Tableau 8 : Niveaux de confiance dans le système de justice familiale, avant et pendant la pandémie

Tableau 9 : Capacité d'accéder au système de justice familiale des personnes y ayant eu affaire, avant et pendant la pandémie

Tableau 10 : Aisance dans l'utilisation de la technologie pour accéder au système de justice familiale

Tableau 11 : Charge de travail du Tribunal de la sécurité sociale pour 2019-2020 et 2020-2021

Tableau 12 : Normes de service pour la Division générale – Soutien du revenu (assurance-emploi), 2020-2021 par trimestre

Tableau 13 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème lié à l'aide sociale et qui l'ont résolu au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

Tableau 14 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème lié au soutien du revenu et qui ont été affectés par celui-ci au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

Tableau 15 : Division générale – assurance-emploi (AE) et sécurité du revenu (SR) – Comparaison des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle en juin 2020 et avant la pandémie de COVID-19

Tableau 16 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème juridique lié au logement et qui l'ont résolu au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

Tableau 17 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème juridique lié au logement et qui ont été affectés par celui-ci au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

Liste des acronymes

AJO - Aide juridique Ontario

CA – Composition aléatoire

CAL – Comité des agents de liaison

CATJ – Chefs de l’administration des tribunaux judiciaires

CCHF-JF – Comité de coordination des hauts fonctionnaires – Justice familiale

CCSJSC – Centre canadien de la statistique juridique et de la sécurité des collectivités

ECPJ – Enquête canadienne sur les problèmes juridiques

EITJC – Enquête intégrée sur les tribunaux de juridiction criminelle

ETC – Enquête sur les tribunaux civils

FPT – Fédéral-provincial-territorial

GT – Groupe de travail

GPT sur l’aide juridique – Groupe de travail permanent sur l’aide juridique

GT *ad hoc* – Groupe de travail *ad hoc*

MSRD – Mode substitutif de résolution des différends

OCDE – Organisation de coopération et de développement économiques

ODD 16 – Objectif de développement durable 16

ONU – Organisation des Nations Unies

PIB – Produit intérieur brut

SCHL – Société canadienne d’hypothèques et de logement

SCSIT – Sous-comité des statistiques et de l’information des tribunaux

SM – Sous-ministre

SNJ – Sondage national sur la justice

SPPC – Service des poursuites pénales du Canada

StatCan – Statistique Canada

TSS – Tribunal de la sécurité sociale

Sommaire

La COVID-19 a souligné la nécessité impérieuse que le secteur de la justice améliore sa capacité de recueillir des données, de mener des études et de se fonder sur des données probantes en vue de comprendre l'état de la justice au Canada ainsi que la capacité des gens d'accéder à celle-ci. Au cours de la pandémie, les décisions prises par les fonctionnaires afin de gérer la crise sanitaire découlant de la COVID-19 reposaient sur le suivi détaillé des taux d'infection et d'hospitalisation, de même que sur d'autres données en matière de santé. L'importance du lien entre la diffusion publique de données et d'information et la réaction des gens aux mesures de santé publique a été constatée. Le niveau de confiance des gens s'est trouvé rehaussé par leur compréhension de la raison d'être des mesures de santé publique. Les données ont révélé les groupes et les endroits qui étaient les plus touchés par la pandémie. Le secteur de la justice a besoin de renseignements similaires et d'approches qui lui permettront de communiquer ces renseignements afin de favoriser l'accès à la justice et d'accroître la confiance de la population à l'égard du système de justice canadien.

Le groupe de travail ad hoc

En juillet 2020, les sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux (FPT) responsables de la justice et de la sécurité publique ont chargé un groupe de travail FPT *ad hoc* (GT *ad hoc*) de dresser une petite liste d'indicateurs et de recueillir les données existantes en vue de faire rapport sur les effets de la COVID-19 sur l'accès des Canadiens à la justice pour les causes liées au droit de la famille et au droit rattaché à la pauvreté. Cette tâche reconnaît l'importance du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté dans le quotidien des Canadiens et cadre avec la vision du Programme 2030 des Nations Unies et des Objectifs de développement durable (ODD), particulièrement l'ODD 16, lequel vise l'avènement de sociétés pacifiques, équitables et inclusives, ce qui comprend l'accès à la justice pour tous.

Bien que la composition et la description des travaux du GT *ad hoc* soient décrites dans le rapport, il convient de noter le caractère pionnier des travaux. L'identification d'indicateurs communs entre les administrations et la mesure concrète de la capacité du système à répondre aux besoins des Canadiens en matière de justice est un exercice essentiel pour aider à éclairer les décisions en matière de politiques et de ressources.

Pourquoi ce travail est-il important?

Les problèmes juridiques civils sont omniprésents et peuvent causer des dommages importants aux individus et aux communautés, particulièrement celles qui sont marginalisées pour des motifs liés à la race, au revenu ou au genre ou bien d'autres facteurs sociodémographiques. Il importe d'étudier le fonctionnement du **système**, d'où les activités de collecte et d'échange de données administratives qui sont en cours, mais il est tout aussi important de comprendre la façon dont les **personnes** vivent les problèmes de droit civil au quotidien; or, cette compréhension a été beaucoup moins approfondie. Les travaux et les méthodes de mesure des incidences des problèmes de droit civil gagnent en importance tant au Canada qu'à l'échelle mondiale, et des indicateurs reconnus figurent maintenant dans des rapports internationaux.

Par exemple, à l'automne 2021, le World Justice Project a publié l'Indice sur l'État de droit 2021. La cote globale (80) et le classement du Canada (12 sur 139 pays) ont diminué par rapport à 2019 (où la cote était de 81 et le classement de 11); cela dit, pour le facteur de la justice civile, le Canada s'est classé au 22^e rang sur 139 pays, obtenant une cote de 70, soit sa cote la plus faible dans les huit facteurs. Le travail du GT FPT *ad hoc* a aussi révélé des lacunes considérables dans les données relatives aux

problèmes de justice civile courants que rencontrent les gens, ainsi que des difficultés communes que connaissent les administrations.

Définir l'accès à la justice

Pour commencer, le GT *ad hoc* s'est penché sur la signification de l'accès à la justice. Les membres ont reconnu l'importance d'étudier l'accès à la justice, d'une part, selon une approche axée sur les systèmes, c'est-à-dire en mettant l'accent sur les acteurs et les institutions officielles du système de justice, et, d'autre part, selon une approche axée sur les personnes, dont le point de départ consiste en les besoins et les expériences de ceux et celles qui cherchent à obtenir justice. Le présent rapport applique une acception large de l'accès à la justice qui reconnaît l'incidence de facteurs socioéconomiques comme la pauvreté, la géographie, la culture et la santé, et qui comprend un grand éventail de mécanismes officiels et officieux visant à développer la capacité juridique et à résoudre les questions relevant de la compétence des tribunaux.

Le travail du GT ad hoc

La mesure de l'accès à la justice est une tâche ardue et a fait l'objet de nombreuses études au Canada et à l'échelle internationale. Les membres du GT *ad hoc* ont examiné divers rapports, à la fois sur les questions relevant du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté au Canada et sur l'accès à la justice sur la scène internationale; ces rapports leur ont fourni d'importants renseignements fondamentaux. De brefs résumés de certains rapports sont inclus dans le rapport du GT, de même que des références à l'ensemble des documents étudiés.

Les membres ont choisi d'inclure à la fois des indicateurs axés sur le système qui reposeraient sur des données administratives sur le système de justice et ses acteurs, comme les volumes d'affaires judiciaires, et des indicateurs axés sur les personnes. L'emploi de cette optique centrée sur les personnes permet d'examiner la question de l'accès à la justice sous l'angle de ceux et celles qui connaissent des problèmes juridiques, bon nombre desquels ne sont jamais portés à l'attention d'avocats ou du système de justice officiel. Pour réaliser cet examen, on peut effectuer des enquêtes sur les besoins ou les problèmes juridiques. Plusieurs cycles d'enquêtes sur les problèmes juridiques ont été menés au Canada depuis 2004. Le plus récent, l'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques de 2021, a été entrepris par Statistique Canada pour le compte de Justice Canada et de plusieurs autres ministères fédéraux, et ses résultats sont présentés dans ce rapport.

Les réunions du GT *ad hoc* comprenaient des points de discussion ainsi que des présentations sur des pratiques et des projets novateurs qui mettent en valeur les efforts de collecte de données et qui pourraient être reproduits ou améliorés grâce à la collaboration, comme le Dépôt de données du Manitoba et la *Data Matching Agreement Act* de la Saskatchewan. Par exemple, une présentation du Centre des politiques en matière de santé de l'Université du Manitoba a démontré les liens qui existent entre la prise en charge d'enfants autochtones par le système de protection de l'enfance et les démêlés de ceux-ci avec le système de justice pénale. Le GT *ad hoc* a choisi d'étudier le soutien du revenu et le logement étant donné que ces deux domaines relevant du droit rattaché à la pauvreté ont été durement touchés par la pandémie de COVID-19. Les présentations livrées par le Tribunal de la sécurité sociale, la Société canadienne d'hypothèques et de logement et le Centre canadien de la statistique juridique et de la sécurité des collectivités ont orienté les décisions du GT *ad hoc* sur la faisabilité de l'utilisation de divers indicateurs et sources de données. Le travail sur les affaires liées au droit rattaché à la pauvreté est moins développé que celui sur les affaires de droit de la famille en raison de diverses questions de compétence et du caractère limité des données nationales.

Les indicateurs axés sur le système et axés sur les personnes ont été sélectionnés sur la base de facteurs comme la facilité d'accès aux données, l'intelligibilité et la disponibilité à l'échelle nationale et les données ont été tirées d'un certain nombre de sources et sont détaillées dans le rapport complet.

<i>Indicateurs axés sur le système du droit de la famille</i>	<i>Indicateurs axés sur les personnes dans le domaine du droit de la famille</i>	<i>Indicateurs axés sur le système du droit rattaché à la pauvreté</i>	<i>Indicateurs axés sur les personnes dans le domaine du droit rattaché à la pauvreté</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Affaires devant les tribunaux • Représentation • Participation aux services de justice familiale • Accès à l'aide juridique en matière familiale • Utilisation de la technologie 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévalence des problèmes et des besoins juridiques en matière familiale • Confiance du public dans le système de justice familiale <ul style="list-style-type: none"> A) que le système de justice familiale peut fournir un résultat équitable; B) que le système de justice familiale est accessible. • Accès par des moyens technologiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Affaires devant les tribunaux • Représentation • Utilisation des services et participation à ces services • Accès à l'aide juridique • Utilisation de la technologie 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévalence des problèmes et des besoins juridiques liés au droit rattaché à la pauvreté • Satisfaction à l'égard du service

Résultats

Les données quantitatives présentées dans cette étude ne permettent pas de dresser un tableau complet des effets de la COVID-19 sur l'accès à la justice pour des questions liées à la famille et à la pauvreté. Pour bon nombre des indicateurs axés sur le système du droit de la famille, les données pour 2020-2021 ne sont pas encore disponibles (par exemple, les données sur l'aide juridique). En ce qui concerne le soutien du revenu, les données reflètent largement les incidences sur l'accès à la justice dans le contexte fédéral, d'après l'information fournie par le Tribunal de la sécurité sociale. Quant au logement, le GT *ad hoc* n'a pas été à même de recueillir les données selon son cadre d'indicateurs axés sur le système et sur les personnes en raison de la différence entre les systèmes utilisés d'une administration à l'autre, de la différence dans les définitions et unités d'analyse, ainsi que du manque de disponibilité de ces données ou d'accès à celles-ci. De plus, pour la plupart des indicateurs, le point de comparaison est l'année précédant le début de la pandémie de COVID-19. Pour bien comprendre ce qui se passe dans un système et cerner toute tendance qui se dessine, il faut plus de deux années de données; celles-ci doivent être examinées sur une plus longue période. Faute de données pour 2020-2021, le groupe de travail n'a pas été en mesure de tirer des conclusions quant aux effets de la COVID-19 sur le droit de la famille et le droit rattaché à la pauvreté.

Cela dit, le travail de la dernière année a clairement confirmé l'importance que revêt la mesure de l'accès à la justice pour les questions liées à la famille et à la pauvreté. La famille est sans doute l'institution sociale la plus importante du Canada. Comme il régit la rupture de cette relation importante, le droit de la famille comporte de vastes répercussions pour tous les membres de la famille,

y compris les enfants. Similairement, le droit rattaché à la pauvreté touche à des aspects critiques du quotidien des gens, notamment la capacité de se nourrir et de se loger.

L'étude du GT *ad hoc* a permis de tirer plusieurs leçons importantes au sujet des indicateurs axés sur le système et les personnes dans ces domaines cruciaux du droit, dont les suivantes :

- Il est nécessaire d'obtenir de meilleures données administratives, y compris sur les caractéristiques sociodémographiques des personnes qui recourent au système de justice;
- Il est nécessaire d'établir des exigences nationales en matière de données pour le droit rattaché à la pauvreté;
- Il est essentiel d'avoir des données nationales de qualité sur la justice pénale, mais il en va de même pour le droit de la famille et le droit rattaché à la pauvreté;
- Les personnes qui ont de graves problèmes liés au droit de la famille et au droit rattaché à la pauvreté peuvent se retrouver dans le système de justice pénale;
- Le soutien et les ressources des échelons supérieurs seront nécessaires à l'avancement de ce travail.

Le groupe de travail recommande aux sous-ministres de :

- 1) **Souligner l'importance des données et des mesures** dans les domaines du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté en prenant les mesures suivantes :
 - a. Prolonger le mandat du groupe de travail *ad hoc* jusqu'à la fin de l'année civile 2022 pour permettre de poursuivre d'autres travaux :
 - i. pour parvenir à un consensus sur les définitions communes des indicateurs retenus dans le présent rapport initial;
 - ii. pour explorer d'autres indicateurs, s'il y a lieu;
 - iii. pour envisager des moyens de présenter efficacement les données et les principales conclusions visuellement.
 - b. Envisager de financer des recherches autodéclarées axées sur les personnes dans le cadre d'un cycle futur de l'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques (2026) ou d'une initiative similaire de collecte de données.
2. **Soutenir la transparence et la responsabilité** en ce qui concerne les données du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté en prenant les mesures suivantes :
 - a. Faciliter la diffusion publique et la diffusion générale du présent rapport une fois approuvé pour améliorer l'accès aux données sur la justice.

Mesurer ce qui compte

Être une femme, être une personne d'une culture différente, être une personne qui parle une langue différente, être une personne qui ne parle pas couramment l'anglais [...] je n'ai jamais pensé que ce serait aussi important. Maintenant que j'ai participé à cette procédure judiciaire, j'ai été témoin de ce que cela signifie que d'être cette personne [...] j'avais l'impression que personne ne me croyait vraiment, je me sentais comme si je n'avais aucune voix, je ne me sentais ni entendue, ni vue, ni valorisée. Parce que je ne suis pas un homme blanc. Je ne suis qu'une femme d'un pays étranger. [TRADUCTION]

- Immigrante parlant de l'accès à la justice au Canada
- Verhage, 2021, 48

Il y a un dicton dans le domaine de la recherche : « Ce qui est compté compte. » Cela signifie tout simplement que si l'on veut résoudre un problème, il faut d'abord en connaître l'ampleur et l'étendue. [TRADUCTION]

- Brownell et coll., 2020, 91

L'accès à la justice n'est pas seulement un droit fondamental, c'est un besoin humain élémentaire. C'est essentiel pour notre démocratie et la primauté du droit.

- Le très honorable Richard Wagner,
juge en chef de la Cour suprême du Canada
- 8 mai 2020

1.0 Le groupe de travail

1.1 Mandat

Lors de la réunion virtuelle des sous-ministres fédéraux-provinciaux-territoriaux (FPT) responsables de la justice et de la sécurité publique qui a eu lieu du 6 au 8 juillet 2020, le point 6a de l'ordre du jour visait à demander l'appui de la table FPT pour travailler à l'élaboration d'un ensemble commun d'indicateurs permettant de mesurer l'incidence de la COVID-19 sur l'accès à la justice en matière de droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté.

Le point 6a de l'ordre du jour a été proposé dans le contexte du Programme 2030 des Nations Unies et des Objectifs de développement durable (ODD) auxquels le gouvernement du Canada s'est engagé, avec 192 autres pays¹. Les ODD sont des objectifs généraux, mais l'ODD 16, qui se lit comme suit :

Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous.

Il y a 16 cibles qui composent l'ODD 16, mais la cible 16.3 est essentielle à ce rapport :

¹ Voir <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/peace-justice/>

Promouvoir l'état de droit aux niveaux national et international et *assurer l'égalité d'accès à la justice pour tous. (italiques ajoutés)*

Le résumé de la décision se lit comme suit :

Sommaire de la décision

6a. Les sous-ministres (SM) ont convenu de confier à un groupe de travail FPT spécial la tâche de déterminer un petit nombre d'indicateurs et de recueillir des données existantes pour faire rapport sur les répercussions de la COVID-19 sur l'accès à la justice pour les Canadiens, particulièrement en ce qui concerne les questions de droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté. Le mandat visera à tirer parti des efforts en cours, y compris les données sur l'origine ethnique, et à assurer une approche uniforme de la collecte des données.

Le groupe de travail spécial fera rapport aux SM FPT avec une petite liste d'indicateurs et un plan de travail d'ici un an, après quoi le groupe de travail prendra fin. Les SM proposent que le GT évalue s'il s'agit du bon forum pour étudier la collecte de données liées aux litiges relatifs à la COVID-19. Sinon, le GT proposera une autre tribune plus appropriée.

Il convient de noter que le « droit rattaché à la pauvreté » n'est pas défini dans le sommaire de la décision. Le droit rattaché à la pauvreté est un terme générique pour les domaines du droit qui ont une incidence disproportionnée sur les personnes à faible revenu, notamment : le logement, le soutien du revenu et les droits de la personne².

1.2 Structure, contenu et composition du groupe de travail *ad hoc*

Le groupe de travail *ad hoc* (GT *ad hoc*) a tenu sa première réunion en septembre 2020. Les membres sont formés de représentants de 9 provinces et territoires, du ministère de la Justice du Canada, du Service des poursuites pénales du Canada (SPPC), du Groupe de travail permanent sur l'aide juridique (GPT sur l'aide juridique), du Centre canadien de la statistique juridique et de la sécurité des collectivités (CCSJC) de Statistique Canada (StatCan) et du Comité de coordination des hauts fonctionnaires – Justice familiale (CCHF-JF). Il est coprésidé par la Nouvelle-Écosse et le ministère de la Justice. Le mandat se trouve à l'annexe A et une liste de membres se trouve à l'annexe B. Le GT *ad hoc* s'est réuni presque chaque mois, de septembre 2020 à 2021 jusqu'à la présentation du présent rapport. Les réunions comprenaient des points de discussion ainsi que des présentations sur des pratiques et des projets novateurs qui mettent en valeur les efforts de collecte de données et qui pourraient être reproduits ou améliorés grâce à la collaboration. Voici certains des sujets abordés :

- recherche et évaluation relatives aux initiatives d'accès à la justice – Tribunal de la sécurité sociale (TSS);

² Dans une étude préparée par le Social Planning and Research Council of British Columbia pour le ministère de la Justice, *Une analyse des services en matière de droit rattaché à la pauvreté au Canada (2003)*, le droit rattaché à la pauvreté comprend, entre autres, l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada/Régime de rentes du Québec (RPC/RRQ) et la Sécurité de la vieillesse (SV), l'aide au revenu, le logement et les relations entre propriétaires et locataires, les indemnités pour accidents du travail et les rapports entre débiteurs et créanciers.

- recherche sur les expulsions – Société canadienne d’hypothèques et de logement (SCHL);
- recherche dans le Dépôt de données du Manitoba et liens entre les données publiques – Centre manitobain des politiques en matière de santé, Université du Manitoba;
- aperçu de la loi de la Saskatchewan : *Data Matching Agreements Act*;
- aperçu de l’Enquête sur les tribunaux civils – Centre canadien de la statistique juridique et de la sécurité des collectivités.

2.0 Contexte de l’accès à la justice

2.1 Introduction

Un grand nombre de travaux ont été réalisés sur la définition et la mesure de l’accès à la justice. Le terme « accès à la justice » signifie des choses différentes pour différentes personnes selon leur situation et leurs perspectives particulières. Il peut être envisagé selon une approche axée sur les systèmes, en mettant l’accent sur les acteurs du système de justice et les institutions officielles, comme les avocats et les tribunaux. Il peut également être examiné au moyen d’une approche axée sur les personnes, qui prend comme point de départ les besoins et les expériences des personnes et des collectivités qui cherchent à régler leurs problèmes juridiques. Le présent rapport intègre ces deux perspectives importantes.

Il est également important d’examiner les deux ensembles d’indicateurs en tenant compte de la diversité. Au sein du gouvernement fédéral, une analyse comparative entre les sexes plus est appliquée à tous les exercices d’élaboration de politiques et de recherche. Plus récemment, encore une fois à l’échelle fédérale, on a demandé l’application d’une optique raciale critique à l’élaboration de politiques. Le manque de données démographiques et d’autres données sociales facilement accessibles complique ces analyses.

2.2 Définir l’accès à la justice

L’accès à la justice est considéré comme une valeur fondamentale du système de justice canadien. Il s’agit d’un principe qui découle du respect de la « primauté du droit » et à l’égard duquel l’ensemble du gouvernement a un rôle à jouer. Dans cet esprit, le ministère de la Justice a élaboré une définition de l’accès à la justice, à savoir :

Offrir aux Canadiens³ les moyens d’obtenir l’information et l’assistance dont ils ont besoin pour les aider à prévenir les problèmes juridiques et à régler de tels problèmes de façon efficace, abordable et équitable, soit au moyen de mécanismes informels de règlement, si possible, ou au moyen du système de justice officiel, au besoin⁴.

Cette conception plus large de l’accès à la justice fait ressortir les idées suivantes :

³ Le groupe de travail *ad hoc* reconnaît que les personnes qui ont accès au système de justice au Canada ou qui tentent d’y accéder ne sont pas toutes des citoyens canadiens (résidents permanents, demandeurs d’asile) et que les Autochtones ne se considèrent peut-être pas forcément comme des Canadiens d’abord. Le terme « Canadiens » sera utilisé dans le présent document afin de faciliter la lecture.

⁴ *Boîte à outils sur l’accès à la justice*, document interne (Ottawa : Ministère de la Justice Canada, 2012).

- 1) Le système de justice s'étend au-delà des tribunaux judiciaires et administratifs et comprend aussi un vaste système informel (p. ex. les sources d'information, les stratégies d'autoassistance et les autres modes de règlement des différends, notamment des approches adaptées à la culture). Il est essentiel d'élargir l'accès à la justice en faisant appel à des systèmes formels ou informels si l'on veut obtenir des résultats équitables⁵ et justes⁶ pour les Canadiens.
- 2) Il est nécessaire de développer chez les Canadiens une meilleure compréhension et une meilleure connaissance du système juridique et de les habiliter davantage à cet égard, et ce, au moyen d'un éventail de mesures (p. ex. donner à tous les Canadiens une formation juridique de base) nécessaires pour permettre aux gens de mieux gérer leurs problèmes susceptibles d'être tranchés par la justice⁷.
- 3) Les facteurs socioéconomiques tels que la pauvreté, les facteurs géographiques tels que le lieu et les différences entre les régions urbaines et rurales, les facteurs culturels, les facteurs liés à la santé ou les décisions stratégiques prises dans d'autres domaines de responsabilité viennent souvent compliquer les problèmes d'accès à la justice⁸.

2.3 Mesurer l'accès à la justice

Mesurer l'accès à la justice – qu'elle soit pénale, civile ou familiale – continue de présenter des défis au Canada et à l'échelle internationale. Statistique Canada, l'organisme national de collecte de données du Canada, ne mesure pas l'accès à la justice puisqu'il mesure le produit intérieur brut (PIB), le chômage ou la croissance démographique. Toutefois, certains indicateurs pertinents sont recueillis dans le cadre de différentes enquêtes, dont la variable « représentation juridique⁹ » dans l'Enquête intégrée sur les tribunaux de juridiction criminelle (EITJC), ainsi que dans l'Enquête sur les tribunaux civils (ETC), toutes deux administrées par CCSJSC. Pour ces deux enquêtes, certaines administrations recueillent cette variable de façon uniforme, et d'autres ne le font pas pour diverses raisons, y compris les ressources, et la complexité de la collecte de données compte tenu de la nature changeante de la représentation qui est possible tout au long de la vie d'un cas.

Il y a plus d'une décennie, les chercheurs du ministère de la Justice ont examiné la variable relative à la représentation juridique de l'EITJC au sein des administrations où elle était recueillie et ont publié un

⁵ *Ibid.*, « équitables » est utilisé au sens de « accessibles, abordables, efficaces, durables et proportionnels ».

⁶ *Ibid.*, « résultats justes » s'entend des résultats qui « mettent en avant le respect de la primauté du droit, soutiennent les valeurs de la *Charte* et favorisent une plus grande inclusion sociale pour les Canadiens ».

⁷ Voir, par exemple, Sarah McCoubrey, *Favoriser la littératie juridique, prévenir les crises*, ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2015. Disponible sur demande à l'adresse rsd-drs@justice.gc.ca.

⁸ Ce dernier principe est dérivé des travaux initiaux de l'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques et des résultats de celle-ci pour 2004, 2006 et 2008. Voir Ab Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens*, ministère de la Justice Canada, Ottawa (Ontario), 2009.

⁹ Il y a plusieurs décennies, l'interprétation initiale de l'accès à la justice était celle de l'accès à la représentation juridique, soit habituellement un avocat. L'aide juridique et l'accès à cette dernière ont également joué un rôle important dans le discours sur l'accès à la justice. Voir Roderick A. Macdonald, « L'accès à la justice aujourd'hui au Canada : étendue, envergure, ambitions » dans J. Bass, W.A. Bogart et F.H. Zemans (éd.), *L'accès à la justice pour le nouveau siècle : les voies du progrès*, Toronto, Barreau du Haut-Canada, 2005, p. 24. L'accès aux avocats et aux tribunaux constitue la première « vague » de l'accès à la justice, selon Macdonald. Ces cinq vagues comprennent : 1) l'accès aux avocats et aux tribunaux; 2) le remaniement de la conception institutionnelle; 3) la démystification de la loi; 4) le droit préventif; 5) l'accès proactif à la justice (p. 23).

rapport sur les résultats dans les situations où les accusés étaient représentés et où ils ne l'étaient pas¹⁰. Des rapports annuels périodiques sur l'aide juridique ont également été produits – nombre de demandes reçues, approuvées et rejetées par type de cas – à l'aide des données recueillies auprès des régimes provinciaux et territoriaux d'aide juridique depuis de nombreuses années. Récemment, le ministère de la Justice a repris ces travaux du CCSJSC. En outre, au début des années 2000, les fonctionnaires ont lancé un important programme de recherche sur l'aide juridique, tant en matière pénale que civile. Une grande partie de ces travaux sont accessibles sur le [site Web du ministère de la Justice](#), ainsi que des recherches plus récentes.

De plus, les fonctionnaires du ministère de la Justice ont travaillé à l'élaboration de l'[Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives](#) (l'Indice)¹¹. L'Indice se veut un outil d'autoévaluation axé sur les gens dont les tribunaux et autres organismes administratifs peuvent se servir pour déterminer la mesure dans laquelle ils assurent l'accès à la justice pour leurs mandants. Enfin, le ministère de la Justice s'est fait le champion de l'utilisation d'enquêtes sur les « besoins juridiques » ou les problèmes juridiques depuis leur mise en place à la fin des années 1990, comme on le verra plus loin¹².

À l'échelle nationale, plusieurs rapports ont été publiés dans ce domaine au cours de la dernière décennie dans le cadre du projet Justice pour tous de l'Association du Barreau canadien¹³. De plus, dans son rapport final de 2013 intitulé *Une feuille de route pour le changement*, le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale a demandé l'élaboration de points de référence et de paramètres normalisés afin d'établir une compréhension commune des services, des modèles et des besoins juridiques¹⁴. En Colombie-Britannique, le groupe de travail Access to Justice BC Working Group a proposé un cadre de mesure flexible fondé sur l'approche Triple Aim (triple objectif) élaborée dans le secteur des soins de santé, qui comprend trois objectifs : 1) améliorer les résultats de la population en matière d'accès à la justice; 2) améliorer l'expérience des utilisateurs en matière d'accès à la justice; 3) améliorer les coûts¹⁵.

¹⁰ Ab Currie, *Les accusés non représentés par avocat dans les tribunaux de juridiction criminelle au Canada*, ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2009. Cette étude devrait être mise à jour au cours des prochains mois.

¹¹ Voir Susan McDonald, *Élaboration de l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives fédérales*, ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2017. Le ministère de la Justice a travaillé en partenariat avec la Commission canadienne des droits de la personne pour mettre à l'essai l'Indice. Le Tribunal de la sécurité sociale a récemment publié ses résultats relatifs à l'Indice.

¹² Les enquêtes sur les besoins juridiques ou les problèmes juridiques sont des enquêtes autodéclarées menées auprès de la population générale (ou d'un sous-ensemble donné) qui demandent aux répondants s'ils ont connu un problème grave (présentant une dimension juridique) au cours de la période fixe précédente (par exemple, trois ans ou un an). Pour les personnes qui signalent un problème grave, des questions supplémentaires sont posées sur ce qu'elles ont fait (ou n'ont pas fait) pour tenter de résoudre le problème. Ces enquêtes seront décrites plus en détail à la section suivante.

¹³ Voir l'Initiative pour l'égalité en matière de justice de l'Association du Barreau canadien, un projet lancé en 2012 pour améliorer l'accès à la justice au Canada à l'adresse suivante : <https://www.cba.org/CBA-Equal-Justice/Equal-Justice-Initiative?lang=fr-ca>.

¹⁴ Rapport final du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale : *Une feuille de route pour le changement*. Sur Internet : <https://cfcj-fcj.org/action-committee/?lang=fr>.

¹⁵ Yvon Dandurand et Jessica Jahn, *Access to Justice Measurement Framework*, Access to Justice BC Working Group, Vancouver, 2018, p. 1. Sur Internet : <https://accesstojusticebc.ca/the-a2j-triple-aim/>. Voir également *Walking the Talk about Measuring Access to Justice*, Access to Justice BC Working Group, Vancouver, 2017. Sur Internet : <https://airndotco.files.wordpress.com/2018/04/applying-the-measurement-framework-a-users-guide-access-to-justice-bc-measurement-working-group-dec-2017.pdf>.

À titre de concept, l'accès à la justice a été intégré à plusieurs initiatives récentes du gouvernement fédéral, dont le Cadre des résultats relatifs aux genres¹⁶. Le Cadre a été présenté dans le budget de 2018 et tel qu'il est indiqué sur le site Web du ministère des Femmes et de l'Égalité des genres : « Il s'agit d'un outil pangouvernemental destiné à :

- suivre le rendement actuel du Canada;
- contribuer à préciser ce qui est requis pour obtenir une meilleure égalité;
- déterminer la façon dont les progrès seront mesurés à l'avenir ».

L'un des six objectifs clés est : « Éliminer la violence fondée sur le genre et le harcèlement, et promouvoir la sécurité de la personne et l'accès à la justice ». Le seul objectif et indicateur énuméré pour l'accès à la justice est le suivant : « Plus grande responsabilisation et réceptivité du système de justice pénale canadien » qui sera mesuré au moyen d'une diminution de la « proportion d'agressions sexuelles signalées à la police qui sont réputées "infondées" »¹⁷.

Il y a d'autres initiatives au niveau fédéral qu'il est également important de noter, notamment : le Cadre d'indicateurs canadien pour le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et les Objectifs de développement durable des Nations Unies¹⁸, et le gouvernement ouvert¹⁹.

Le Canada est membre du [Partenariat pour un gouvernement ouvert](#) (PGO), qui est une initiative multilatérale mondiale dont l'objectif principal est d'obtenir des gouvernements des engagements solides en vue de promouvoir la transparence, d'habiliter les citoyens, de lutter contre la corruption et d'exploiter les nouvelles technologies pour renforcer la gouvernance, en partenariat avec la société civile et le secteur privé²⁰. Le 5^e Plan d'action national du Canada pour un gouvernement ouvert est en cours d'élaboration et comprendra un engagement en matière de justice ouverte. Les travaux du groupe de travail *ad hoc* au cours de la dernière année ont été orientés par les principes de transparence et de responsabilisation, étant entendu que l'amélioration de l'accès aux données sur la justice améliorera également l'accès à la justice.

2.4 Efforts internationaux

À l'échelle internationale, les organisations de la société civile, telles que les Open Society Foundations et Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies²¹, ainsi que l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et ses États membres, ont mis l'accent sur l'utilisation d'enquêtes sur les besoins juridiques. Les responsables du World Justice Project utilisent l'enquête [Global Insights on Access to Justice](#) pour tenter de comprendre l'accès mondial à la justice civile, plutôt qu'à la justice

¹⁶ Voir <https://femmes-egalite-genres.canada.ca/fr/cadre-resultats-relatifs-genres.html>.

¹⁷ Voir <https://femmes-egalite-genres.canada.ca/fr/cadre-resultats-relatifs-genres/violence-fondee-genre-acces-justice.html>.

¹⁸ Voir <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210622/dq210622c-fra.htm>

¹⁹ Voir <https://open.canada.ca/fr>.

²⁰ Voir <https://ouvert.canada.ca/fr/parteneriat-gouvernement-ouvert>

²¹ Voir <https://www.justice.sdg16.plus/>.

pénale²². Dans le cadre de cette enquête, 1 000 personnes ont été interrogées dans les trois villes en importance des 45 pays concernés, allant du Canada et de la Mongolie au Nicaragua et au Vietnam. Les problèmes juridiques particuliers variaient d'un pays à l'autre, mais les litiges de consommation et les litiges fonciers figuraient parmi les plus fréquemment signalés, avec une incidence moyenne de 25 % et de 20 %, respectivement.

Dans un autre projet international, à l'automne 2021, le World Justice Project a publié l'Indice sur l'État de droit 2021²³. La cote globale (80) et le classement du Canada (12 sur 139 pays) ont diminué par rapport à 2019 (où la cote était de 81 et le classement de 11); cela dit, pour le facteur de la justice civile, le Canada s'est classé au 22^e rang sur 139 pays, obtenant une cote de 70, soit sa cote la plus faible dans les huit facteurs²⁴. Mentionnons également comme exemple d'effort international le rapport de 2015 d'ONU Femmes²⁵, lequel comprend un résumé des mesures d'accès à la justice utilisées par les organisations de la société civile et les organisations internationales, ainsi que des indicateurs utilisés par les gouvernements.

Au cours des dernières années, l'OCDE a organisé de nombreuses tables rondes d'experts issus des pays membres et partenaires de l'OCDE. En outre, des organisations de la société civile et des experts universitaires ont élaboré le *Guide on Legal Needs Surveys and Access to Justice* (guide sur les enquêtes sur les besoins juridiques et l'accès à la justice)²⁶. Publié en mars 2019, ce guide rassemble l'expérience acquise grâce à plus de 55 enquêtes nationales menées par des gouvernements et des organisations de la société civile dans plus de 30 administrations au cours des 25 dernières années. De plus, un autre rapport important du World Justice Project a été publié en mars 2021 intitulé *Grasping the Justice Gap: Opportunities and Challenges for People-focused Data*²⁷. Ce rapport décrit la façon dont ces données peuvent être utilisées à l'appui de la conception et de la communication de réponses efficaces en matière de politiques et de programmes.

Dans le contexte du Programme de développement durable à l'horizon 2030 et des ODD, le Groupe de Praia pour l'étude des statistiques sur la gouvernance a publié un cadre pour les statistiques de gouvernance qui reconnaît la nécessité de poursuivre les travaux méthodologiques dans le domaine de l'accès à la justice civile et comprend un chapitre intitulé *Access to and Quality of Justice*²⁸, qui sert de

²² Peter Chapman et Alejandro Ponce, *How Do We Measure Access to Justice? A Global Survey of Legal Needs Shows the Way*, Open Society Foundations, 16 mars 2018 (consulté le 5 octobre, 2021). Sur internet : <https://www.opensocietyfoundations.org/voices/how-do-we-measure-access-justice-global-survey-legal-needs-shows-way>.

²³ <https://worldjusticeproject.org/rule-of-law-index/>

²⁴ Voir les résultats du Canada à l'adresse suivante : <https://worldjusticeproject.org/rule-of-law-index/pdfs/2021-Canada.pdf>. Les huit facteurs qui composent l'Indice sur l'État de droit sont les suivants : contraintes aux pouvoirs du gouvernement; absence de corruption; gouvernement ouvert; droits fondamentaux; ordre et sécurité; application des règlements; justice civile; et justice criminelle.

²⁵ Theresa Marchiori, *A Framework for Measuring Access to Justice Including Specific Challenges Facing Women*, ONU Femmes et le Conseil de l'Europe, New York, 2015 (consulté le 5 octobre, 2021). Sur Internet : <https://rm.coe.int/1680593e83>.

²⁶ Voir <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/g2g9a36c-en/index.html?itemId=/content/publication/g2g9a36c-en>.

²⁷ Voir https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/Challenge%20Paper%20Public-Discussion-Draft_v10.pdf.

²⁸ Voir <https://paris21.org/news-center/news/new-praia-city-group-handbook-governance-statistics>.

conceptualisation utile pour ces travaux²⁹. Dans le contexte du gouvernement ouvert, le Partenariat pour un gouvernement ouvert considère la justice comme un [nouveau secteur de politique](#) et s'emploie à étendre la souplesse, la responsabilisation et l'inclusion à tous les systèmes de justice au moyen d'engagements mesurables.

Ces exemples choisis de travaux réalisés ici au Canada et à l'étranger sur la mesure de l'accès à la justice démontrent non seulement l'importance de ces travaux, mais également les défis continus que pose la mesure d'un terme général dans différents pays et différents systèmes de justice. Il existe un consensus à l'échelle internationale selon lequel les enquêtes sur les besoins juridiques et les problèmes juridiques offrent une approche solide et uniforme pour comprendre les besoins des gens en mesurant l'accès à la justice selon une optique axée sur les personnes. Le Canada a été l'un des chefs de file dans ce domaine par le passé et, plus récemment, Statistique Canada a mis en œuvre l'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques de 2021.

2.5 Enquêtes canadiennes sur les besoins et les problèmes juridiques

Suivant l'exemple d'autres pays, plus particulièrement le Royaume-Uni, le ministère de la Justice s'est fait le champion de la première enquête canadienne sur les besoins juridiques; la collecte de données s'est déroulée sur trois cycles, soit en 2004, en 2006 et en 2008, et de nombreux rapports ont été produits. L'enquête portait des titres différents : *l'Enquête sur les problèmes justiciables* ou *l'Enquête sur les problèmes de la vie quotidienne*. En 2013-2014, le Forum canadien sur la justice civile, situé à l'Université York, a réalisé un cycle de l'enquête intitulée *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada*, auquel on a ajouté des questions concernant le coût de la résolution des graves problèmes des répondants³⁰. Ces cycles précédents avaient tous une taille d'échantillon relativement petite. À titre d'exemple, l'enquête de 2014 avait un échantillon de 3 000 répondants.

Après des mois de consultation, de mise à l'essai et des mois supplémentaires de retard en raison de la COVID-19, on a commencé à recueillir des données en février 2021 dans le cadre du dernier cycle de l'enquête canadienne sur les besoins juridiques et les problèmes juridiques, *l'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques* (ECPJ). Ces enquêtes fournissent des données importantes du point de vue de ceux qui éprouvent des problèmes, plutôt que du point de vue du système de justice. De plus amples renseignements sur l'échantillon et les délais figurent à la section sur les sources de données, ci-après.

Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves est le titre général d'une série d'études de recherche qualitatives menées par le ministère de la Justice³¹ qui compléteront les résultats de l'ECPJ. Ces études permettent d'examiner les problèmes d'accès à la justice éprouvés par les populations minoritaires dans différentes régions du Canada. Les cinq volets de recherche sont les suivants :

- Populations LGBTQ2S+ (volet 1A-C, trois études);
- Canadiens noirs (volet 2A-B, deux études);

²⁹ Handbook on Governance Statistics, Groupe de Praia pour l'étude des statistiques sur la gouvernance. Sur Internet : https://paris21.org/sites/default/files/inline-files/handbook_governance_statistics.pdf.

³⁰ Trevor C.W. Farrow, Ab Currie, Nicole Aylwin, Les Jacobs, David Northrup et Lisa Moore, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada : Rapport général*, Forum canadien sur la justice civile, Toronto, 2016.

³¹ Le ministère des Femmes et de l'Égalité des genres et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ont contribué au financement des 13 études.

- Personnes handicapées (volet 3A-C, trois études);
- Immigrants (volet 4A-B, deux études);
- Peuples autochtones (volet 5A-C, trois études).

Ces études sont importantes parce qu'elles consignent qualitativement l'expérience des gens à l'égard de problèmes juridiques graves : la nature de ces problèmes; la façon dont ils ont tenté de les résoudre et les résultats; de même que les répercussions financières, affectives et physiques de ces problèmes. Comme l'a fait remarquer Currie, l'une des caractéristiques déterminatives de ce domaine de recherche est qu'il considère les problèmes juridiques du point de vue des personnes qui les éprouvent³². Presque toutes les études ont commencé au début de la pandémie de COVID-19 et la collecte de données s'est poursuivie tout au long de 2020 et jusqu'en 2021. Au fil des mois, il est devenu de plus en plus évident que la crise de la COVID-19 avait la plus grande incidence sur les populations les plus pauvres et les plus marginalisées du Canada. Au moment de la rédaction du présent rapport, 9 des 13 études étaient terminées³³ et les constatations qui en découlent dans les domaines du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté figureront à la section 4.

2.6 Autres recherches

Avant et pendant la COVID-19, de nombreuses études ont été effectuées au Canada portant sur l'aide juridique en matière de droit de la famille ainsi que sur les questions de droit civil et du droit rattaché à la pauvreté, sur l'utilisation de la technologie en matière de droit de la famille, la diversité et les populations mal desservies en matière de droit de la famille, la transition du système de protection de l'enfance au système de justice pénale pour les adolescents (« enfants croisés »), ainsi que l'impact de la COVID-19 et de la fermeture des tribunaux sur les familles et les expulsions de logements. Un autre domaine de recherche visait à examiner les possibilités d'augmentation de la violence familiale pendant la COVID-19 et les périodes d'interruption des activités. La présente section donnera un aperçu de certaines de ces études.

Dans un rapport intitulé *The Impact of the Lack of Legal Aid in Family Law Cases*³⁴, les auteurs examinent les difficultés en matière d'accès à l'aide juridique dans le cadre des affaires relevant du droit de la famille et les conséquences pour les parents et les enfants, de même que pour la société dans son ensemble. Ils examinent les lignes directrices relatives à l'admissibilité à l'aide juridique en matière familiale partout au Canada et la couverture à cet égard, en plus d'aborder les nombreux obstacles auxquels les demandeurs peuvent faire face. Les auteurs se penchent également sur les pratiques novatrices et, enfin, étudient les répercussions du financement limité de l'aide juridique dans les affaires relevant du droit de la famille.

Dans le cadre d'une étude en cours au moment de la rédaction du présent rapport, le consultant Tim Roberts examinait le rôle des « cliniques d'aide juridique » dans la communication de renseignements juridiques et d'avis juridiques et, dans certains cas, la prestation de services de représentation aux personnes qui n'ont pas les moyens de se payer une représentation juridique.

³² Précité, note 8, p. 1.

³³ Les neuf rapports figurent dans la bibliographie.

³⁴ Rachel Birnbaum et Nicholas Bala, *Incidence de l'absence d'aide juridique en matière de droit de la famille*, ministère de la Justice du Canada, Ottawa, 2019.

Roberts a mené une enquête auprès de chaque province et territoire et fournit un résumé de la couverture de l'aide juridique pour les questions relevant du droit rattaché à la pauvreté, telles que les problèmes liés au logement, à l'emploi et aux droits de la personne³⁵.

Dans le cadre d'un projet entrepris par le Sous-comité de la recherche du Comité de coordination des hauts fonctionnaires – Justice familiale intitulé *Diverse and Underserved Populations in Family Law: An Annotated Bibliography*³⁶, on examine la littérature existante afin de déterminer les expériences de groupes diversifiés et mal servis au sein du système canadien de justice familiale, notamment les familles autochtones, les familles LGBTQ2+, les familles de nouveaux arrivants et d'immigrants et les familles vivant dans des collectivités rurales, éloignées et du Nord. Certaines des constatations ont trait aux besoins uniques de chaque groupe et qui doivent au bout du compte être satisfaits afin de bénéficier d'un accès adéquat aux services de justice familiale.

Dans un autre rapport compilé par la Division de la recherche et de la statistique du ministère de la Justice, en collaboration avec le Sous-comité de la recherche du Comité de coordination des hauts fonctionnaires – Justice familiale, intitulé *Use of Technology in the Family Justice System: Annotated Bibliography*³⁷, les auteurs explorent la façon dont la technologie dans les tribunaux canadiens a augmenté depuis le début de la COVID-19, à compter de mars 2020. Leurs constatations révèlent que la technologie a permis d'accroître l'accès ou d'améliorer l'expérience des personnes qui font appel aux systèmes de justice familiale et de justice civile en réduisant les coûts et en offrant des services 24 heures sur 24. Les auteurs soulèvent également les préoccupations futures potentielles, telle que le lien entre les désavantages socioéconomiques et le faible niveau de littératie numérique pouvant nuire à l'accès à la justice à mesure que la technologie s'intègre davantage au système de justice.

À ne pas confondre avec le rapport ci-dessus, un rapport intitulé *The Use of Technology in the Family Justice System* et rédigé par un groupe de travail formé de membres du Comité de coordination des hauts fonctionnaires – Justice familiale a été présenté aux SM FPT en juillet 2021. Ce rapport décrit la manière dont la pandémie de COVID-19 a nécessité et accéléré l'utilisation de la technologie dans le système de justice familiale. Vu la restriction soudaine des services judiciaires et des services de justice familiale pouvant être fournis en personne, les administrations ont immédiatement senti la nécessité d'offrir des moyens de rechange aux services en personne, d'où l'accélération de l'utilisation de solutions technologiques. Pour de nombreuses administrations donnant suite aux ordonnances de santé publique et aux directives des tribunaux, il s'agit là de la seule option sécuritaire et autorisée dont les Canadiens peuvent se prévaloir pour accéder au système de justice familiale.

Le rapport fait état de recommandations sur l'utilisation de la technologie dans le système de justice familiale que les provinces et les territoires peuvent envisager d'appliquer afin de favoriser l'accès à la justice et d'améliorer la prestation des services nécessaires pour régler les cas liés à l'éclatement d'une famille. Voici ces recommandations :

³⁵ Tim Roberts, *Legal Clinics in Canada: Exploring Service Delivery and Legal Outcomes among Vulnerable Populations in the Context of COVID-19* (Department of Justice Canada: Ottawa, forthcoming)

³⁶ Sous-comité de la recherche du Comité de coordination des hauts fonctionnaires – Justice familiale, *Diverse and Underserved Populations in Family Law: An Annotated Bibliography*, Ottawa, 2021.

³⁷ Sous-comité de la recherche du Comité de coordination des hauts fonctionnaires – Justice familiale, *The Use of Technology in Family Law Proceedings*, Ottawa, 2021.

1. Élargir et améliorer l'utilisation de la technologie au-delà de la pandémie de COVID-19 pour les processus des tribunaux de la famille et les services de justice familiale;
2. Respecter ou maintenir les niveaux minimaux de services abordables nécessaires pour régler les cas liés à l'éclatement d'une famille par une meilleure utilisation de la technologie;
3. Se servir de la technologie pour accroître la disponibilité des services;
4. Concevoir des solutions technologiques de concert avec les clients et les intervenants;
5. Appuyer la collaboration et l'échange de ressources FPT au chapitre de la technologie.

Un autre domaine qui n'est pas bien documenté est celui des liens entre le système de justice familiale et le système de justice pénale. Ce constat vaut particulièrement pour les cas de violence familiale³⁸. Une récente étude présentée au groupe de travail et intitulée *Youth Criminal Justice Systems: Documenting "Cross-Over Kids" in Manitoba*³⁹ a révélé que :

- près d'un tiers de tous les enfants qui ont été à un moment ou un autre pris en charge par le système de protection de l'enfance ont été accusés d'au moins une infraction criminelle lorsqu'ils étaient jeunes (12 à 17 ans);
- le fait d'être pris en charge par les services à l'enfance et à la famille était le facteur le plus fortement lié au fait d'être accusé d'un crime;
- les jeunes des Premières Nations dans l'échantillon analysé étaient 24 fois plus susceptibles d'avoir eu affaire aux deux systèmes que les autres enfants et jeunes du Manitoba (Brownell et coll., xvii-xviii).

Concernant la question du logement au cours de la pandémie de COVID-19, dans un récent article, Sarah Buhler de la Faculté de droit de l'Université de la Saskatchewan décrit les expulsions qui sont survenues en 2020⁴⁰. Le gouvernement de la Saskatchewan a mis en place un moratoire partiel sur les expulsions du 26 mars au 4 août 2020. Le Bureau de la location à usage d'habitation (Office of Residential Tenancies [ORT], soit le tribunal du droit en matière de logement de la Saskatchewan) s'est vu enjoindre de cesser de traiter les demandes d'expulsion, sauf pour les situations urgentes présentant un risque pour la santé ou la propriété. La pandémie s'est aggravée en Saskatchewan à l'automne 2020. En 2020, l'ORT a instruit plus de 1 800 affaires liées à une expulsion. Cette étude visait à comprendre les tendances et les thèmes qui se dégageaient de ces décisions, les données du premier trimestre de 2020 (janvier, février et mars) étant utilisées à des fins de comparaison avec la situation prévalant avant la pandémie.

Dans l'article intitulé « COVID-19, the Shadow Pandemic, and Access to Justice for Survivors of Domestic Violence⁴¹ », les auteures révèlent que la COVID-19 entraîne non seulement de nouveaux cas de violence familiale et d'autres formes de violence fondée sur le genre, mais également des cas plus complexes, et donne lieu à de nouvelles tactiques de contrôle coercitif. En outre, elles soulignent que

³⁸ Voir Linda C. Neilson, *Renforcement de la sécurité : Affaires de violence conjugale faisant intervenir plusieurs systèmes juridiques (en matière de droit pénal, de droit de la famille et de protection de la jeunesse) – Perspective du droit de la famille sur la violence conjugale*, ministère de la Justice du Canada, Ottawa, 2013.

³⁹ Marnie Brownell et coll., *Youth Criminal Justice Systems: Documenting "Cross-Over Kids" in Manitoba*, Université du Manitoba, Centre des politiques en matière de santé, Winnipeg, 2020.

⁴⁰ Sarah Buhler, « Pandemic Evictions: An Analysis of the 2020 Eviction Decisions of Saskatchewan's Office of Residential Tenancies », *Journal of Law and Social Policy*, vol. 35, p. 68 à 99, 2021.

⁴¹ Jennifer Koshan et coll., « COVID-19, the Shadow Pandemic, and Access to Justice for Survivors of Domestic Violence », *Osgoode Hall Law Journal*, vol. 57, n° 3 (2021).

même si les facteurs de risque liés à la violence familiale ont augmenté, la capacité d'accéder aux services et aux mesures de soutien est devenue plus difficile. Au bout du compte, leurs résultats de recherche révèlent que l'on a peu conscience des risques accrus pour les survivants pendant la COVID-19 et que les décideurs tendent à mettre l'accent sur la violence physique fondée sur les incidents plutôt que sur des tendances en matière de contrôle coercitif. Les auteures concluent en soulignant que la compréhension de la complexité de la violence à l'égard des femmes est trop limitée; trop peu d'attention a été accordée à l'ampleur générale (et particulière) des préjudices causés, et qu'il y a eu trop peu de ressources disponibles pour régler la question.

3.0 Méthodologie

3.1 Sélection des indicateurs

Tel qu'il a été mentionné précédemment, l'accès à la justice peut être mesuré d'un certain nombre de façons. L'une des approches consiste à recueillir des données administratives sur les indicateurs relatifs au système de justice et à ses acteurs, notamment l'accès aux avocats ou à d'autres formes de représentation et l'accès aux cours de justice ou aux tribunaux.

En revanche, le mouvement mondial, appuyé par l'objectif de développement durable 16.3⁴², qui consiste à comprendre l'accès à la justice dans une optique axée sur les personnes, préconise la collecte de données sur les indicateurs relatifs aux problèmes et aux besoins juridiques des personnes, dont bon nombre ne sont jamais portés à l'attention des avocats ou du système de justice officiel. Ces indicateurs fourniraient des renseignements susceptibles d'aider les décideurs à :

- répondre aux besoins de la population d'utilisateurs (par opposition aux besoins des avocats et du système);
- exploiter les gains d'efficacité et l'accès élargi offerts par la technologie;
- fournir des services juridiques et non juridiques appropriés;
- s'engager à réformer et à tenir à jour de manière continue les règles, les lois et les politiques.

Le groupe de travail *ad hoc* a sélectionné des indicateurs axés sur le système et sur les personnes afin de raconter une histoire plus exhaustive de l'accès à la justice avant et pendant la COVID-19. Les indicateurs ont été sélectionnés pour un certain nombre de raisons, notamment :

- la facilité d'accès aux données;
- la contribution à l'histoire de l'accès à la justice;
- l'intelligibilité;
- la fréquence de publication de données de l'organisme de collecte de données (Statistique Canada, ministère de la Justice, etc.);
- la comparabilité entre les administrations; et ainsi,
- la disponibilité à l'échelle nationale.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Dans un monde idéal, l'augmentation ou la diminution de chaque indicateur choisi démontrerait une augmentation ou une diminution claire de l'accès à la justice. Toutefois, mesurer l'accès à la justice n'est pas une chose simple. Les résultats des sondages sur les besoins et les problèmes juridiques ont montré

⁴² Voir le Carrefour de données liées aux objectifs de développement durable de Statistique Canada et l'ODD 16. Sur Internet : <https://www144.statcan.gc.ca/sdg-odd/index-fra.htm?HPA=1>.

que seul un petit pourcentage des personnes qui ont de graves problèmes réussissent à avoir accès au système de justice traditionnel ou officiel. En 2014, seulement 6,7 % des répondants ont dit avoir eu recours au système de justice officiel, alors que les autres ont eu recours à une variété d'autres moyens, ou n'ont rien fait (Currie 2016). Donc, si l'on prend pour exemple le contexte du droit de la famille, une diminution du nombre d'affaires portées devant les tribunaux, le premier indicateur, pourrait signifier que moins de personnes ont choisi ou ont été en mesure d'entamer une procédure judiciaire au cours de cette période. Par contre, une telle diminution pourrait indiquer qu'un plus grand nombre de gens ont choisi de résoudre la rupture de leur relation par le biais d'un processus de règlement des différends familiaux, comme la médiation, qui offre une solution de rechange aux procédures juridiques coûteuses, longues et de nature accusatoire. Si c'était le cas, on pourrait s'attendre à voir une augmentation du recours à ces processus durant la même période. Il est plus facile d'examiner les tendances comme celle-ci lorsque l'on possède plusieurs années de données pour les indicateurs axés sur le système et lorsque plusieurs cycles de sondages sur les besoins et les problèmes juridiques ont été menés. Une augmentation du nombre d'affaires portées devant le tribunal pourrait également s'interpréter de plusieurs autres façons. Par exemple, le Tribunal de la sécurité sociale, comme nous le verrons, avait un arriéré important de dossiers à traiter, ce qui a eu des répercussions sur ses données annuelles.

Pour ce qui est des indicateurs axés sur les gens, le nombre et le pourcentage de Canadiens qui ont connu un problème lié au droit de la famille ou au droit rattaché à la pauvreté durant une période de trois ans pourraient augmenter ou diminuer pour diverses raisons. Une diminution du nombre et du pourcentage de Canadiens ayant réussi à régler un problème lié au droit de la famille ou au droit rattaché à la pauvreté pourrait indiquer que moins de gens ont eu accès à la justice durant cette période, que ces gens aient utilisé les processus officiels ou non officiels de règlement des différends. Les interprétations possibles sont moins nombreuses lorsqu'il s'agit de l'incidence des problèmes sur les gens. Par exemple, une augmentation du nombre et du pourcentage de gens touchés négativement par un problème lié au droit de la famille ou au droit rattaché à la pauvreté durant cette période indiquerait une augmentation des répercussions négatives sur la santé de ce manque d'accès à la justice.

Ce très bref examen vise à reconnaître qu'il peut y avoir différentes interprétations des nombres qui sont présentés dans le présent rapport. Le groupe de travail spécial reconnaît que les différentes interprétations limitent les conclusions qui peuvent être tirées des indicateurs et des données présentés dans le rapport. Malgré ces limitations, le groupe de travail croit que les indicateurs choisis représentent un excellent point de départ pour la tenue de discussions.

3.1.1 Indicateurs axés sur le système du droit de la famille

	Description des indicateurs
Affaires devant les tribunaux	Nombre d'affaires relevant du droit de la famille devant les tribunaux et délais de traitement (par année, avant et pendant la COVID-19, par type d'affaires)
Représentation	Nombre de plaideurs comparissant devant les tribunaux dans des affaires relevant du droit de la famille qui ne sont pas représentés par un conseiller juridique (par année, avant et pendant la COVID-19)
Participation aux services de justice familiale	Nombre de participants ayant bénéficié de services de justice familiale (par type, par année, avant et pendant la COVID-19). Deux services feront l'objet d'un suivi : i) séances de sensibilisation et d'information à l'intention des parents;

	ii) services de résolution extrajudiciaire des différends et de résolution précoce des différends financés par le gouvernement (tels que la médiation ou la conciliation).
Accès à l'aide juridique en matière familiale	Nombre de demandes d'aide juridique relatives aux affaires relevant du droit de la famille reçues ainsi que nombre et pourcentage de ces demandes approuvées (par année, avant et pendant la COVID-19)
Utilisation de la technologie	Nombre d'appels de fichier ⁴³ pour obtenir de l'information sur le système de justice familiale (par page précise au sein de chaque administration [voir l'annexe D], par année, avant et pendant la COVID-19)

3.1.2 Indicateurs axés sur les personnes dans le domaine du droit de la famille

	Description des indicateurs
Prévalence des problèmes et des besoins juridiques en matière familiale	<ul style="list-style-type: none"> i) Nombre et pourcentage de Canadiens ayant éprouvé un problème juridique familial au cours d'une période de trois ans ii) Pourcentage de Canadiens qui sont en mesure de résoudre leur problème juridique familial (ODD 16.3, Cadre mondial d'indicateurs et Cadre d'indicateurs canadien) iii) Pourcentage de Canadiens ayant subi les conséquences néfastes de leur problème juridique familial (par catégorie d'incidence – économique, psychosociale, etc.)
Confiance du public dans le système de justice familiale A) que le système de justice familiale peut fournir un résultat équitable;	<ul style="list-style-type: none"> i) Pourcentage de <u>toutes</u> les personnes ayant une grande confiance dans la capacité du système de justice familiale d'assurer un règlement équitable de leurs différends (par année, avant et après la COVID-19) ii) Pourcentage de personnes ayant une expérience de la justice familiale qui ont une grande confiance dans la capacité du système de justice familiale d'assurer un règlement équitable de leurs différends (par année, avant et pendant la COVID-19)
B) que le système de justice familiale est accessible.	<ul style="list-style-type: none"> i) Pourcentage de <u>toutes</u> les personnes ayant une grande confiance dans l'accessibilité du système de justice familiale (par année, avant et après la COVID-19) ii) Pourcentage de personnes ayant une expérience de la justice familiale qui ont une grande confiance dans l'accessibilité du système de justice familiale (par année, avant et pendant la COVID-19)

⁴³ La terminologie utilisée dans les mesures Web varie considérablement d'une juridiction à l'autre. Ce rapport utilise le terme « nombre d'appel de fichier » qui est le même que « vues ». « Vues » fait référence au nombre de fois qu'une page est consultée. Aujourd'hui, les « nombres d'appel de fichier » font référence au nombre de demandes pour un fichier sur une seule page Web. Il peut y avoir plusieurs visites sur une page si cette page contient plusieurs fichiers tels que des images, des animations, etc. « Visites » compte le nombre de sessions pour un seul visiteur. Chaque séance dure 30 minutes ou moins. Un visiteur peut avoir de nombreuses sessions et de nombreuses pages vues.

Accès par des moyens technologiques	Pourcentage de Canadiens qui sont à l'aise ou très à l'aise d'avoir accès au système de justice familiale dans les scénarios suivants (par année, avant et pendant la COVID-19) : i) Chercher de l'information et lire sur le système de justice familiale en ligne; ii) Remplir des formulaires en ligne à l'aide de formulaires PDF à remplir; iii) Utiliser des plates-formes de visioconférence (p. ex. Zoom, MS Teams, Google Meet) pour ce qui serait habituellement des réunions en personne, des séances de médiation ou des audiences devant un tribunal.
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.1.3 Indicateurs axés sur le système du droit rattaché à la pauvreté

	Description des indicateurs
Affaires devant les tribunaux	Nombre d'affaires devant le tribunal et délais de traitement (par année, avant et pendant la COVID-19, par type d'affaires)
Représentation	Nombre de plaideurs comparissant devant le tribunal qui ne sont pas représentés par un conseiller juridique (par année, avant et pendant la COVID-19)
Utilisation des services et participation à ces services	Nombre de participants ayant recours aux services de résolution des différends du tribunal (par type, par année, avant et pendant la COVID-19)
Accès à l'aide juridique	Nombre de personnes ayant un problème relevant du droit rattaché à la pauvreté (c.-à-d. soutien du revenu et logement) qui reçoivent de l'aide juridique (par année, avant et pendant la COVID-19)
Utilisation de la technologie	Nombre d'appels de fichier sur le site Web du tribunal (par année)

3.1.4 Indicateurs axés sur les personnes dans le domaine du droit rattaché à la pauvreté

	Description des indicateurs
Prévalence des problèmes et des besoins juridiques liés au droit rattaché à la pauvreté	i) Nombre et pourcentage de Canadiens ayant éprouvé un problème lié au droit rattaché à la pauvreté au cours d'une période de trois ans par domaine de droit général (c.-à-d. soutien du revenu et logement) ii) Pourcentage de Canadiens qui sont en mesure de résoudre leur problème relevant du droit rattaché à la pauvreté (ODD 16.3, Cadre mondial d'indicateurs) iii) Pourcentage de Canadiens ayant subi les conséquences néfastes de leur problème relevant du droit rattaché à la pauvreté (par catégorie d'incidence – économique, psychosociale, etc.)
Satisfaction à l'égard du service	Pourcentage de clients, de plaideurs et d'utilisateurs satisfaits ou très satisfaits des services fournis (sondages sur la satisfaction)

3.2 Sources de données

3.2.1 Enquête sur les tribunaux civils

La plupart des données relatives aux indicateurs axés sur les systèmes proviennent de l'ETC. Il s'agit d'un recensement de Statistique Canada auquel participent 10 des 13 administrations⁴⁴. Le Manitoba, le

⁴⁴ Voir le site Web de Statistique Canada pour obtenir une description complète : https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=5052.

Québec et Terre-Neuve-et-Labrador ne sont pas inclus à l'heure actuelle. Une fois la mise en œuvre terminée, l'ETC permettra de recueillir des données auprès de tous les tribunaux civils du Canada, y compris toutes les cours supérieures et tous les tribunaux provinciaux et territoriaux qui instruisent des affaires civiles, notamment des affaires civiles générales, des affaires familiales, ainsi que des affaires de succession et de petites créances. Les cours d'appel, les cours fédérales (p. ex. la Cour fédérale du Canada, la Cour d'appel fédérale et la Cour canadienne de l'impôt) et la Cour suprême du Canada ne sont pas visées par l'Enquête. Les données recueillies proviennent des dossiers administratifs, c'est-à-dire des dossiers tenus à l'origine à des fins non statistiques. Il convient de noter que l'ETC ne saisit pas les affaires de droit administratif au niveau des tribunaux.

En juin 2021, le CCSJSC a publié un rapport analytique intitulé *Profil des causes de droit de la famille au Canada, 2019-2020*. Ce rapport, financé par le ministère de la Justice, examine les données de l'ETC de l'exercice 2019-2020 et présente un profil des affaires relevant du droit de la famille instruites devant les tribunaux civils du Canada afin de fournir une base de référence préalable à la COVID-19 en ce qui concerne le traitement des affaires devant les tribunaux de la famille. Ce rapport a beaucoup été utilisé pour établir les indicateurs axés sur le système avant la COVID-19. Pour un résumé de ce rapport, veuillez consulter l'annexe C.

3.2.2 Données administratives fédérales-provinciales-territoriales

Chaque administration recueille ses propres données judiciaires et autres données administratives. Pour 10 des 13 administrations, ces données judiciaires sont incluses dans l'ETC, tel qu'il est indiqué précédemment. On a demandé aux administrations de compléter les données de l'ETC dans la mesure du possible. En outre, le groupe de travail *ad hoc* a sollicité des données sur le nombre d'appels de fichier de sites Web d'information sur la justice familiale et sur la réussite de cours d'éducation parentale et le recours aux services de résolution extrajudiciaire des différends.

Les données relatives aux régimes d'aide juridique provinciaux et territoriaux sont présentées au ministère de la Justice à la fin de l'exercice. Les chercheurs de ministère de la Justice produisent ensuite un rapport pour cet exercice en particulier. Les rapports sur l'aide juridique figurent sur le site Web du ministère de la Justice.

Les données relatives au TSS proviennent des systèmes de gestion de l'information administrative du TSS, avec sa permission. Certaines de ces données sont publiées périodiquement sur son site Web; d'autres ont été demandées. Le TSS a également fourni des données axées sur les personnes dans le cadre de ses évaluations et des résultats de sondages sur la satisfaction de la clientèle.

3.2.3 Études autodéclarées sur les problèmes juridiques graves

En 2013-2014, le Forum canadien sur la justice civile de l'Université York a entrepris une enquête sur les besoins juridiques et les programmes juridiques⁴⁵. L'enquête « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada » s'inscrivait dans le cadre du projet plus vaste sur le coût de la justice appuyé par le Conseil de recherches en sciences humaines (2011-2018). Les données de cette enquête serviront de base de référence préalable à la COVID-19 pour plusieurs des indicateurs axés sur les personnes.

⁴⁵ Voir <https://cfcj-fcjc.org/cost-of-justice/?lang=fr>.

Enquête canadienne sur les problèmes juridiques

L'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques (ECPJ) est une enquête sur la population générale menée par Statistique Canada, au nom du ministère de la Justice et d'autres ministères fédéraux. L'ECPJ porte sur les nombreux défis que pose la collecte de données administratives nationales sur les affaires civiles et familiales en mettant l'accent sur les besoins juridiques et sur la façon dont ces besoins ont été, ou n'ont pas été, satisfaits, ainsi que sur les répercussions de ces problèmes juridiques sur la santé et l'économie. L'ECPJ avait un échantillon final de 21 170 répondants de la population générale âgée de 18 ans et plus dans les 10 provinces ainsi qu'un suréchantillon d'Autochtones. La collecte de données a eu lieu en 2021 et le taux de réponse final est de 50,3%. Les premiers résultats ont été publiés en janvier 2022⁴⁶. Il est important de noter que le questionnaire de l'ECPJ, bien qu'il soit fondé sur des enquêtes antérieures au Canada, diffère également et que les comparaisons directes ne sont donc pas possibles.

Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves

On a demandé au groupe de travail *ad hoc* d'examiner tout particulièrement des données désagrégées sur la race et l'ethnicité, de même que d'autres données démographiques. À l'heure actuelle, les indicateurs axés sur le système ne recueillent pas de données autres que celles sur le genre (ETC) et le genre et l'identité autochtone (régimes d'aide juridique). *Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves* est une série d'études de recherche qui compléteront l'ECPJ. Les études ont commencé environ au même moment que la COVID-19 et, dans la plupart des cas, cela a entraîné des retards dans l'obtention de l'approbation éthique, surtout lorsque le mode de collecte de données a changé (par exemple, des entrevues en personne aux entrevues téléphoniques ou aux entrevues Zoom), mais a également compliqué le recrutement de participants en raison de la fermeture de nombreux organismes communautaires. Au fil des mois, il est devenu de plus en plus évident que la crise de la COVID-19 avait la plus grande incidence sur les populations les plus pauvres et les plus marginalisées du Canada. Chaque étude comprenait environ 20 personnes qui ont participé à des entrevues par téléphone ou sur une plate-forme en ligne comme Zoom. Dans quelques études, des groupes de discussion en ligne ont également été organisés. On a demandé aux participants de décrire leurs problèmes graves, la façon dont ils avaient tenté de les résoudre et la nature des répercussions de ces problèmes, surtout à la lumière de la COVID-19. Les constatations dans les domaines du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté sont à la section 4⁴⁷.

3.2.4 Données sur l'opinion publique – Sondage national sur la justice et autres enquêtes

Le ministère de la Justice mène périodiquement le Sondage national sur la justice (SNJ), une enquête nationale de recherche sur l'opinion publique qui permet de comprendre les points de vue, les connaissances, les préoccupations et les priorités des Canadiens sur des questions importantes liées à la justice. Pour le SNJ de 2021, les sujets comprenaient : la confiance dans les systèmes de justice pénale et familiale; la conduite avec facultés affaiblies, le commerce du sexe, l'accès à la justice; et l'objectif de développement durable 16 des Nations Unies (ODD 16). Le groupe de travail *ad hoc* a été en mesure d'inclure des questions précises concernant la confiance dans le système de justice familiale.

⁴⁶ Laura Savage et Susan McDonald. 2022. [Experiences of serious problems or disputes in the Canadian provinces, 2021](#)

⁴⁷ Le ministère de la Justice du Canada a une page Web précise où l'on peut trouver un lien vers les résultats de Statistique Canada, ainsi que vers les études qualitatives. <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/enquete-survey.html>

Le SNJ de 2021 comprenait un échantillon final de 3 211 Canadiens de 18 ans et plus provenant des 13 administrations, ainsi qu'un suréchantillon d'Autochtones et de minorités racisées⁴⁸. Le Sondage s'est déroulé sur le terrain du 1^{er} février 2021 au 5 mars 2021. Les résultats complets du SNJ de 2021 sont accessibles sur le site Web de la recherche sur l'opinion publique de Bibliothèque et Archives Canada⁴⁹.

4.0 Résultats

Les résultats sont fournis lorsqu'ils sont disponibles. Pour la plupart des indicateurs, les données axées sur le système ne sont pas encore disponibles pour l'année 2020-2021 ou « pendant la COVID-19 ».

4.1 Résultats axés sur le système de droit de la famille – Avant et pendant la COVID-19

4.1.1 Affaires devant les tribunaux

Les affaires relevant du droit de la famille peuvent porter sur une ou plusieurs questions, notamment le divorce, les arrangements parentaux, les pensions alimentaires, le partage des biens familiaux et les demandes de protection de l'enfance et de la famille. Ces affaires représentent 30,35 % de toutes les affaires portées devant les tribunaux civils dans les 10 provinces et territoires; en 2019-2020, il y avait 275 296 affaires actives relevant du droit de la famille⁵⁰. Cela représente une diminution de 6 % par rapport à l'année précédente. Lorsque les affaires de protection de l'enfance et les affaires comportant une demande de protection en matière civile sont retirées, le nombre de dossiers actifs relevant du droit de la famille était de 228 758.

Tel qu'il est mentionné précédemment, l'accès aux avocats et aux tribunaux constitue la première « vague » de l'accès à la justice, selon Macdonald⁵¹. Aucune donnée n'est encore disponible pour 2020-2021, mais comme les activités des tribunaux dans plusieurs des grandes provinces (Colombie-Britannique, Ontario et Québec) ont été initialement réduites lorsque la COVID-19 a frappé, on s'attend à ce que le nombre d'affaires actives relevant du droit de la famille ait considérablement diminué. Les juges entendaient des affaires « urgentes » pendant cette période. La restriction des services des palais de justice en personne est le signe le plus visible de l'impact de la COVID-19 sur l'accès à la justice dans les affaires relevant du droit de la famille.

⁴⁸ L'échantillon du Sondage a été sélectionné de façon aléatoire à partir du groupe Probit; ce groupe est constitué à l'aide d'un processus de composition aléatoire (CA) pour l'échantillonnage à partir d'une base de sondage mixte de téléphones fixes et cellulaires.

⁴⁹ Voir https://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/justice_canada/2021/089-20-e/index.html

⁵⁰ Les affaires actives comprennent toutes les affaires comportant une activité (au moins un événement judiciaire, qui fait avancer une partie ou la totalité de l'affaire dans le processus judiciaire) pendant l'année et comprennent donc les nouvelles affaires.

⁵¹ Voir précité, note 9.

Tableau 1 : Affaires actives relevant du droit de la famille par type, 2018-2019 à 2019-2020, Canada^{52*}

	Total des affaires actives relevant du droit de la famille	Affaires de divorce sans questions à régler	Affaires de divorce comportant des questions à régler	Affaires de garde ou de droit de visite	Affaires de protection de l'enfance	Affaires de droit de la famille comportant une demande de protection en matière civile	Affaires de pension alimentaire seulement	Autres affaires de droit de la famille et affaires de droit de la famille inconnues
2018-2019	294 332	79 190	31 758	46 672	27 627	21 513	21 232	66 340
2019-2020	275 296	76 068	31 413	44 242	25 856	20 682	19 097	57 938

Source : *Profil des causes de droit de la famille au Canada, 2019-2020*, Statistique Canada.

Délais de traitement, 2018-2019 à 2019-2020

Selon les données de la SCC, en 2018-2019, près de la moitié (48 %) des affaires de divorce sans problème qui ont fait l'objet d'une première décision l'ont fait en moins de trois mois; le nombre médian de jours avant la première décision dans les affaires de divorce actifs sans problème était de 95. Cette situation était très similaire en 2019-2020, où près de la moitié (47 %) des affaires de divorce sans problème ayant fait l'objet d'une première décision l'ont fait dans un délai d'un à trois mois; le nombre médian de jours avant la première décision dans les affaires de divorce actifs sans problème était de 95.

Par comparaison, les affaires de divorce comportant des questions à régler, comme la garde, le droit de visite⁵³ et la pension alimentaire, ont pris un peu plus de temps à régler. En 2018-2019 et 2019-2020, plus du tiers des cas (39 % et 38% respectivement) ont été rendus en première décision dans un délai d'un à trois mois; le nombre médian de jours avant la première décision dans les affaires de divorce actif avec problèmes était de 121 en 2018-2019 et de 124 en 2019-2020.

Les données pour 2020-2021 ne sont pas disponibles, mais l'on s'attend à ce que le nombre médian de jours avant l'obtention du premier règlement dans les affaires de divorce actives comportant des questions à régler et sans questions à régler augmente considérablement.

⁵² Ne comprend pas les données du Manitoba, du Québec ou de Terre-Neuve-et-Labrador, aucune de ces provinces ne déclarant de données dans le cadre de l'ETC. Voir l'encadré 1 pour la description des différentes catégories d'affaires relevant du droit de la famille : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2021001/article/00011-fra.htm>.

⁵³ Les modifications à la Loi sur le divorce qui sont entrées en vigueur le 1er mars 2021 ont remplacé la terminologie relative à la « garde » et à l'« accès » qui était employée antérieurement pour décrire les arrangements parentaux par une terminologie axée sur l'enfant qui se rapporte aux responsabilités parentales. La nouvelle approche prévoit l'utilisation d'« ordonnances parentales » qui établissent les responsabilités décisionnelles et le temps parental de chaque parent. En outre, les modifications à la Loi sur le divorce permettent à un tribunal de rendre une ordonnance de contact dans certaines situations. Une ordonnance de contact prévoit une période pendant laquelle un enfant est confié aux soins d'une personne autre qu'un parent (par exemple, des grands-parents).

4.1.2 Représentation

L'accès aux avocats est devenu de plus en plus difficile non seulement pour les Canadiens à faible revenu, mais également pour les Canadiens à revenu moyen. Par conséquent, un plus grand nombre de plaideurs se représentent eux-mêmes dans le cadre de négociations, de médiations et autres processus de règlement des différends, ainsi que devant les cours et les tribunaux. Il y a des années, le National Self-Représentation Litigants Project⁵⁴ a consigné les expériences difficiles vécues par 283 plaideurs, la plupart ayant des problèmes liés au droit de la famille en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario.

Selon les données de l'ETC pour 2019-2020, ces données n'étaient disponibles que pour 27 % des demandeurs et 12 % des intimés dans 8 administrations. Bien que le tableau 2 ci-dessous fournisse plus de détails, en moyenne, un plus grand nombre de plaideurs en droit de la famille se sont représentés eux-mêmes, plutôt que d'avoir conservé une représentation au cours des deux exercices. Ces chiffres poursuivent la tendance à la hausse des plaideurs non représentés dans les affaires de droit de la famille depuis 2014-2015⁵⁵.

Il est préoccupant de constater que seulement 6,34 % des demandeurs dans les affaires comportant une demande de protection en matière civile étaient représentés, tandis que 13,41 % des intimés dans ces affaires étaient représentés.

Tableau 2 : Proportion de plaideurs représentés et non représentés dans les affaires actives du tribunal de la famille, par type d'affaires, Canada, 2018-2019 – 2019-2020⁵⁶

Type d'affaire active relevant du droit de la famille	Demandeurs				Intimés			
	Représentés (%)		Se représentant eux-mêmes (%)		Représentés (%)		Se représentant eux-mêmes (%)	
	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020
Affaires de divorce sans questions à régler	35,8 %	35,6 %	64,2 %	64,6 %	30,3 %	28,9 %	69,7 %	71,1 %

⁵⁴ Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants*, Université de Windsor, Windsor (Ontario), 2013.

⁵⁵ Lyndsay Ciavaglia Burns, *Profile of family law cases in Canada, 2019/2020*. (Statistics Canada, Ottawa, 2021) p. 1.

⁵⁶ Pour les besoins de ce tableau, les affaires de protection de l'enfance et de la famille sont incluses dans le nombre total d'affaires actives relevant du droit de la famille en 2019-2020. Ce tableau est fondé sur l'état de représentation des demandeurs dans 27 % des affaires actives relevant du droit de la famille et des intimés dans 12 % des affaires actives relevant du droit de la famille à la fin de l'exercice 2019-2020. La prudence s'impose lors de l'interprétation de ces données en raison du petit nombre d'affaires pour lesquelles cela comprend à la fois les plaideurs se représentant eux-mêmes et les plaideurs non représentés, tel qu'il est prévu dans les exigences nationales en matière de données de l'Enquête sur les tribunaux civils. Exclut les données sur les affaires actives de Terre-Neuve-et-Labrador, du Québec et du Manitoba, qui ne participent pas encore à l'Enquête, de même que du Nunavut.

Affaires de divorce comportant des questions à régler	25,0 %	25,4 %	75,0 %	74,6 %	22,2 %	23,7 %	77,8 %	76,3 %
Affaires de garde ou de droit de visite seulement	20,6 %	19,5 %	79,4 %	80,5 %	23,6 %	23,5 %	76,4 %	76,5 %
Affaires de pension alimentaire seulement	53,9 %	52,5 %	46,1 %	47,5 %	22,3 %	18,3 %	77,7 %	81,7 %
Affaires de protection de l'enfance	97,3 %	97,2 %	2,8 %	2,8 %	65,3 %	66,8 %	34,7 %	33,2 %
Affaires de droit de la famille comportant une demande de protection en matière civile	7,2 %	6,3 %	92,8 %	93,7 %	12,7 %	13,4 %	87,3 %	86,6 %
Autres affaires de droit de la famille	82,4 %	76,6 %	17,6 %	23,4 %	35,3 %	34,3 %	64,7 %	65,7 %
Affaires de droit de la famille inconnues	7,1 %	6,9 %	93,0 %	93,1 %	10,0 %	12,4 %	90,0 %	87,7 %

Source : *Profil des causes de droit de la famille au Canada, 2019-2020*, Statistique Canada. Les nombres peuvent ne pas s'ajouter à 100 en raison de l'arrondissement.

4.1.3 Participation aux services de justice familiale

Dans chaque province et territoire, les services de justice familiale jouent un rôle essentiel dans les affaires de droit de la famille. Ils répondent aux besoins de ceux qui se séparent ou divorcent et peuvent fournir des informations importantes aux plaideurs sur les impacts de la séparation ou du divorce sur les enfants et aider les parents à comprendre leurs problèmes juridiques et leurs responsabilités. Ceux-ci peuvent également inclure des services de règlement des différends pour résoudre autant de questions que possible à l'amiable; aider les plaideurs dans les processus et les formulaires judiciaires, fournir des mécanismes pour mettre à jour les obligations familiales; faciliter le respect des arrangements parentaux et financiers, entre autres services.

Les séances d'éducation des parents sont obligatoires dans certaines administrations pour les couples qui se séparent ou divorcent. Comme l'illustre le tableau 3 ci-après, en 2018-2019, 57 191 personnes ont participé au programme d'éducation des parents dans l'ensemble du pays et en 2019-2020, 52 260 ont participé. En 2020-2021, ce chiffre a chuté pour s'établir à 25 926. À partir de la fin mars 2020, de nombreuses administrations fournissaient des services en personne limités, et, dans certains cas, uniquement pour des questions urgentes. Au fur et à mesure de la reprise des services, certaines

administrations se sont tournées vers des plates-formes en ligne, mais toutes n'ont pas été en mesure d'offrir ce service. Certains étaient cependant en ligne avant le début de la pandémie. Une certaine diminution du nombre de participants est probablement attribuable à la diminution de la disponibilité des services judiciaires, car l'obligation des tribunaux de participer à la formation des parents dans certaines administrations entraîne une forte proportion de la participation à ces programmes.

Le tableau 3 illustre également le nombre de personnes ayant participé à des services de résolution de conflits, y compris la médiation. En 2018-2019, 31 797 personnes ont participé à de tels processus et en 2019-2020, 36 389. En 2020-2021, ce chiffre a chuté pour s'établir à 29 401. Encore une fois, dans certaines juridictions, la participation à certains aspects des services de règlement des différends est une étape obligatoire avant les requêtes ou les comparutions devant les tribunaux. Avec la réduction du fonctionnement des tribunaux pendant quelques mois, la demande pour ces services obligatoires aurait diminué. Une diminution du nombre de participants ne peut donc pas être entièrement attribuée à une diminution de l'accès aux services de résolution des conflits.

Tableau 3 : Nombre de participants au droit de la famille ayant suivi des séances d'éducation des parents et des processus de résolution informelle de conflits en 2018-2019, 2019-2020 et en 2020-2021, Canada⁵⁷

	Séances d'éducation des parents ⁵⁸	Processus de résolution de conflits ⁵⁹
2018-2019	57 191	36 267
2019-2020	52 260	36 389
2020-2021	25 926	29 401

Source : Systèmes provinciaux et territoriaux de gestion de l'information.

Encadré 1 : Pleins feux sur la Colombie-Britannique

Cours sur le parentage après une séparation

La Division des services de justice familiale (du ministère du Procureur général) de la Colombie-Britannique offre en ligne deux cours d'éducation parentale, intitulés « Parenting After Separation » (le parentage après une séparation) et « Parenting After Separation for Indigenous Families » (le parentage après une séparation pour les familles autochtones) [élaborés avec l'aide d'un comité consultatif autochtone]. Les deux cours sont offerts gratuitement à quiconque souhaite les suivre, ainsi qu'aux personnes qui doivent suivre un de ces cours pour satisfaire aux exigences des *Provincial Court Family Rules* (règles de la Cour provinciale en matière familiale). Les deux cours, présentant des renseignements complets et à jour, aident les parents à prendre des décisions dans

⁵⁷ Comprend les données de toutes les administrations, à l'exception du Nunavut. Les données du Nouveau-Brunswick ne sont pas disponibles pour les séances d'éducation des parents en 2020-2021. Les données du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario relatives aux processus de résolution de conflits ne sont disponibles pour aucun des deux exercices.

⁵⁸ Aucune données disponibles pour Terre-Neuve et Nunavut en 2018-2019, ni pour Nunavut, Manitoba et Nouveau-Brunswick pour 2020-2021.

⁵⁹ Aucune données disponibles pour Ontario, Terre-Neuve et CB pour 2018-2019, ni pour Nunavut, Nouveau-Brunswick et Ontario pour 2020-2021.

l'intérêt supérieur de leurs enfants. Comme ils sont offerts en ligne, ces cours ont continué d'être disponibles tout au long de la pandémie de COVID-19.

Services de règlement des différends familiaux

La Colombie-Britannique offre gratuitement des services de règlement des différends par l'entremise de médiateurs familiaux certifiés employés par la Division des services de justice familiale (du ministère du Procureur général). La prestation de ces services se fait dans 5 centres d'accès à la justice et 19 centres de justice familiale à l'échelle de la province. Des services de règlement des différends étaient déjà offerts par voie virtuelle avant la pandémie de COVID-19 afin de servir les familles dont les membres vivent loin les uns des autres ou qui vivent dans un lieu éloigné d'un bureau. Cette expertise et cette technologie ont été mises à contribution pour former rapidement tout le personnel à la prestation de services virtuels de règlement des différends (par téléconférence et vidéoconférence) lorsque les services en personne ont été arrêtés en raison des ordonnances de santé publique liées à la pandémie. Cela a permis aux familles qui auraient autrement disposé d'options limitées en matière de justice familiale de continuer de pouvoir accéder à des renseignements juridiques ainsi qu'à des services d'évaluation et de règlement des différends en vue de régler des affaires relevant du droit de la famille.

Les réformes récentes des *Provincial Court Family Rules* ont instauré des registres de règlement rapide afin de favoriser les évaluations précoces et la résolution consensuelle des différends. Selon une exigence mise en place à Victoria en mai 2019, puis à Surrey en 2020, les parties à une affaire relevant du droit de la famille sont tenues de suivre un programme d'éducation parentale, de même que de faire l'objet d'une évaluation des besoins menée par un conseiller en justice familiale de la Division des services de justice familiale, et de prendre part à une séance de résolution consensuelle des différends (s'il y a lieu) avant de présenter une demande concernant une affaire relevant du droit de la famille (*Application About a Family Law Matter*).

Dans les études réalisées dans le cadre d'*Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves*, les chercheurs ont posé des questions aux participants sur la façon dont ils, ou leur famille, ont tenté de résoudre leurs problèmes juridiques graves. Dans le rapport de Brown et coll. sur les jeunes Canadiens noirs⁶⁰, les participants ont décrit les problèmes familiaux et d'immigration comme étant leur première exposition au système de justice officiel. Ils ont trouvé le processus complexe et intimidant, et que celui-ci comportait de nombreux bureaux et offrait peu de soutien. Les participants ont déclaré qu'ils se sentaient seuls au moment de s'orienter dans le système, souvent au nom de leur famille. Un participant a décrit comment il a dû aider sa mère pendant son divorce, alors qu'il n'avait que 18 ans, en agissant à titre de représentant dans les bureaux du gouvernement. Étant donné que les affaires relevant du droit de la famille sont considérées comme privées, il n'a demandé d'aide à personne. Une autre participante a raconté qu'elle a dû aider sa mère à obtenir de l'aide juridique et à remplir des formulaires. Dans l'ensemble, en voyant leurs parents tenter de s'orienter dans les systèmes et de résoudre leurs problèmes, les participants ont appris à éviter les systèmes officiels (tribunaux) et les mesures de soutien juridique (bureaux gouvernementaux et cliniques d'aide juridique) dans la mesure du possible.

⁶⁰ Meredith Brown et coll., *Voices Matter: The Impact of Serious Legal Problems on 16 to 30 year olds in the Black Community*, ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021, p. 25.

4.1.4 Accès à l'aide juridique en matière familiale

L'aide juridique est offerte dans l'ensemble des 13 provinces et territoires, mais le seuil de revenu admissible et la portée de la couverture varient, surtout dans les affaires civiles. Toutes les juridictions offrent une aide juridique pour la représentation en matière de protection de la famille et de l'enfance. Dix juridictions offrent des services limités (p. ex. conseils de service, information et conseils sommaires par l'intermédiaire de cliniques juridiques, représentation limitée) pour des affaires civiles non familiales telles que le logement, le soutien du revenu et les cas de discrimination. Sept juridictions fournissent une aide juridique en matière d'immigration et de réfugiés⁶¹.

Le ministère de la Justice publie chaque année un rapport annuel sur l'aide juridique fondé sur les renseignements fournis par les administrations. Le tableau 4 ci-après présente les données de 2018-2019. Le nombre de demandes reçues en 2019-2020 a diminué par rapport à 2018-2019, mais l'impact de la COVID-19 ne deviendra probablement apparent que lorsque les données de 2020-2021 seront disponibles. Le rapport annuel de 2020-2021 sera accessible en juin 2022.

Tableau 4 : Nombre et pourcentage de demandes d'aide juridique en matière civile⁶² reçues et approuvées pour un service complet, par le personnel et les avocats privés, annuel, Canada, 2018-2019 – 2019-2020

Exercice	Nombre total de demandes d'aide juridique en matière civile reçues	Nombre total de demandes d'aide juridique en matière civile approuvées	Nombre de demandes de protection de l'enfance reçues	Nombre de demandes de protection de l'enfance approuvées	Nombre de demandes relatives aux affaires relevant du droit de la famille reçues	Nombre de demandes relatives aux affaires relevant du droit de la famille approuvées
2018-2019	266 958	206 178	58 856	53 590	118 403	80 692
2019-2020	250 567	190 363	58 823	53 074	106 563	70 422

Source : *Aide juridique au Canada en 2018-2019*; *Aide juridique au Canada en 2019-2020*

Le rapport *Aide juridique au Canada en 2019-2020* fournit également des chiffres sur les demandes d'aide juridique reçues et approuvées qui ont été présentées par des Autochtones qui se définissent comme tels (Premières Nations, Métis et Inuits)⁶³. La ventilation se limite aux demandes d'aide juridique en matière criminelle et civile. Au cours de cet exercice, pour l'ensemble des 13 provinces et territoires, 14 184 demandes d'aide juridique en matière civile ont été reçues de la part d'Autochtones. Parmi ces

⁶¹ Terre-Neuve-et-Labrador (T.-N.-L.), le Québec (Qc), l'Ontario (Ont.), le Manitoba (Man.), l'Alberta (Alb.), la Colombie-Britannique (C.-B.) et la Nouvelle-Écosse (N.-É.), qui ouvrira la Halifax Refugee Clinic au cours des prochains mois.

⁶² Par « protection de l'enfance », on entend toute question où des mesures de protection de l'enfance sont demandées et toute procédure lorsqu'un client fait affaire avec un organisme de protection de l'enfance. Par « droit de la famille », on entend les procédures liées aux divorces, aux séparations, aux pensions alimentaires, et à toutes autres affaires de cette nature, sauf celles liées à la protection de l'enfance. Par « affaires ne relevant pas du droit de la famille », on entend toutes les autres procédures civiles ne relevant pas du droit de la famille (p. ex. litiges entre locateur et locataire, questions relevant du droit rattaché à la pauvreté). Le nombre total de demandes d'aide juridique en matière civile comprend les affaires de protection de l'enfance, les affaires relevant du droit de la famille, les affaires ne relevant pas du droit de la famille et les affaires concernant des immigrants et des réfugiés. Pour obtenir des notes supplémentaires, voir *Aide juridique au Canada en 2019-2020*, page 15.

⁶³ *Aide juridique au Canada en 2019-2020*, tableau 10, page 21.

demandes, 11 027 (78 %) ont été approuvées et 2 417 (17 %) ont été rejetées. De même, 739 demandes supplémentaires ont été approuvées, mais ces demandes avaient été reçues au cours de l'exercice précédent.

Aide juridique Ontario (AJO) a commencé à recueillir des données selon les groupes raciaux en 2018. Dans ses statistiques de 2019-2020 (avant la COVID-19), AJO souligne que les Noirs représentent 4,7 % de la population de l'Ontario selon les données les plus récentes de Statistique Canada, mais que pourtant, ils constituent 17,2 % des clients d'AJO et 10,6 % de ses clients en droit de la famille. Les Autochtones représentent 2,8 % de la population de l'Ontario, mais comptent pour 13,8 % des clients d'AJO et 7,8 % de ses clients en droit de la famille. Il est important de noter qu'AJO met les ensembles de données à la disposition du public⁶⁴.

En ce qui concerne les services d'avocats nommés d'office, en 2019-2020, 9 juridictions ont signalé 163 982 cas d'aide fournie dans le cadre d'affaires civiles, y compris les affaires familiales et autres affaires non familiales, mais sans les affaires concernant des immigrants et des réfugiés⁶⁵.

Dans les études réalisées dans le cadre d'*Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves*, les participants ont décrit comment ils ont tenté de résoudre leurs problèmes juridiques graves, en particulier lorsque le coût du recours à un avocat constituait un obstacle immédiat. Pour bon nombre d'entre eux, le manque de renseignements clairs et de qualité représentait un autre défi. De nombreux participants à toutes les études ont mentionné qu'au départ, ils n'étaient pas au courant des maisons de transition, des fournisseurs de services d'établissement ou de l'aide juridique⁶⁶. Bien que les personnes ayant reçu de l'aide juridique se soient, pour la plupart, montrées reconnaissantes du service, il y avait également d'importants obstacles associés à l'aide juridique :

- le revenu admissible à l'aide juridique était très faible et la couverture était limitée;
- le processus de demande était lent et, si la demande était approuvée, la représentation se limitait à un certain nombre d'heures;
- les avocats de l'aide juridique étaient perçus comme étant moins expérimentés et ayant moins de temps à consacrer à un problème que les autres avocats.

Comme l'a fait remarquer l'un des participants :

Les autres avocats... savent comment utiliser les heures... les autres avocats savent comment jouer le jeu, au fond⁶⁷.

4.1.5 Utilisation de la technologie

Étant donné que les édifices publics comme les tribunaux et les bureaux municipaux, les bibliothèques et les cliniques d'aide juridique ont dû complètement fermer leurs portes dans de nombreuses administrations à différents moments au cours de la période de mars 2020 à juillet 2021, en raison des

⁶⁴ Voir <https://www.legalaid.on.ca/fr/news/aide-juridique-ontario-les-donnees-sur-les-certificats-daide-juridique-ventilees-par-groupes-raciaux-des-clients-en-2019-2020/>.

⁶⁵ *Supra* note 59, Table 11, page 17.

⁶⁶ Ces constatations sont tirées de nombreuses études, dont Verhage (2021), Austin (2021) ainsi que Sutter et Esses (2021).

⁶⁷ Florentien Verhage, *A Qualitative Look at Serious Legal Problems Faced by Immigrants in Greater Victoria and Vancouver, British Columbia*, ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021, p. 34.

restrictions de santé publiques liées à la COVID-19, l'utilisation de ressources en ligne est devenue essentielle pour trouver de l'information. Le GT *ad hoc* a sélectionné trois sujets dans le domaine du droit de la famille et la page Web correspondante pour déterminer l'utilisation pendant la période d'interruption des activités en raison de la COVID-19. Le nombre d'appels de fichier reflète le nombre de fois qu'un utilisateur accède à une page Web particulière. Les données ont été recueillies auprès des gouvernements FPT ou d'un fournisseur désigné de services d'éducation juridique publique, habituellement une organisation non gouvernementale. Les pages Web de chaque administration sont présentées à l'annexe D.

Les chiffres totaux ci-après, pour le gouvernement fédéral et les 10 provinces et territoires, ne montrent aucune augmentation notable à laquelle on pourrait s'attendre, à l'exception de la page Web anglaise sur la médiation familiale et des pages Web Français sur les pensions alimentaires pour enfants. Par ailleurs, les chiffres ne montrent qu'une légère augmentation ou diminution de 2019-2020 à 2020-2021.

Tableau 5 : Nombre d'appels de fichier de pages Web sur le droit de la famille, annuel, Canada⁶⁸, 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021

Année	Page Web générale sur le droit de la famille – Nombre d'appels de fichier		Page Web sur les pensions alimentaires pour enfants – Nombre d'appels de fichier		Page Web sur la médiation familiale et le règlement d'autres différends – Nombre d'appels de fichier	
	Anglais	Français	Anglais	Français	Anglais	Français
2018-2019	302 690	24 113	98 727	18 303	17 100	46 050
2019-2020⁶⁹	326 137	24 152	217 233	17 439	40 632	45 827
2020-2021	275 158	25 003	241 694	23 826	54 520	45 522

4.2 Résultats axés sur les personnes dans le domaine du droit de la famille – avant et pendant la pandémie de COVID-19

Dans cette section, les indicateurs axés sur les personnes sont présentés à l'aide des données de l'Enquête sur les problèmes juridiques quotidiens et le coût de la justice au Canada, 2014 et de l'ECPJ, 2021. Comme l'a fait remarquer Ab Currie, « la caractéristique qui définit la recherche est qu'elle examine les problèmes du point de vue des personnes qui les vivent et non du point de vue du système de justice traditionnel officiel⁷⁰ » [TRADUCTION]. Ces sondages fournissent non seulement des données au sujet du nombre et du type de problèmes juridiques graves que rencontrent les Canadiens, mais également sur le dénouement et les répercussions de ces problèmes.

4.2.1 Prévalence des problèmes liés au droit de la famille

L'ECPJ s'est déroulée sur le terrain en 2021, mais aucune enquête nationale de ce genre n'a été menée en 2019-2020. Les données présentées ici proviennent donc de l'enquête « Les problèmes juridiques de

⁶⁸ Les données pour le Canada, la Colombie-Britannique, Manitobal, Terre-Neuve, les Territoires du Nord-Ouest, Nunavut, et le Yukon ne sont pas disponibles pour 2018-2019.

⁶⁹ Les données du ministère de la Justice en 2019-2020 visent la période de novembre 2019 à mars 2020 seulement pour la page concernant les pensions alimentaires pour enfants, et aucune donnée n'était disponible pour la page sur la médiation. Les chiffres n'étaient pas disponibles sur certaines pages Web, y compris les pages en français, pour certaines administrations.

⁷⁰ Ab Currie, *Nudging the Paradigm Shift, Everyday Legal Problems in Canada*, Canadian Forum on Civil Justice, Toronto (Ontario), 2016, p. 5.

la vie quotidienne et le coût de la justice » qui a été menée sur le terrain de septembre 2013 à mars 2014.

NOTE - Comme mentionné précédemment, le ECPJ 2021 a utilisé un questionnaire différent et une méthode différente (entrevues en ligne et par téléphone) que l'Enquête sur les problèmes juridiques quotidiens et le coût de la justice. Les données sont présentées à titre indicatif et ne doivent pas être considérées comme comparables.

Le groupe de travail *ad hoc* a sélectionné trois indicateurs :

- i) Le nombre et le pourcentage de Canadiens qui ont connu un problème juridique familial dans les trois dernières années; le pourcentage de Canadiens qui ont identifié leur problème juridique familial comme **leur problème le plus grave**.
- ii) Le pourcentage de Canadiens capables de résoudre leur problème juridique familial.
- iii) Le pourcentage de Canadiens qui ont été affectés par le problème juridique de leur famille
 - a) ont subi un niveau de stress élevé en raison du problème juridique familial;
 - b) ont souffert d'un problème de santé physique en raison du problème juridique familial.

Les données sont présentées dans deux tableaux, les tableaux 6 et 7 ci-dessous, pour en faciliter la lecture. Au total, 5,1 % des Canadiens ont connu au moins un problème juridique familial grave au cours des trois années précédant l'enquête (2013-2014) et près des deux cinquièmes (38,8 %) des répondants ont indiqué avoir résolu le problème. Près des trois quarts (73,6 %) des répondants ont indiqué avoir vécu un niveau de stress élevé en raison du problème juridique familial et un peu moins des trois quarts (71,1 %) ont dit avoir souffert d'un problème de santé physique en raison du problème juridique familial.

Les données de l'ECPJ de 2021 seront disponibles à la mi-janvier 2022. Étant donné que la collecte de données pour l'ECPJ de 2021 a eu lieu pendant la pandémie de COVID-19, il est raisonnable de s'attendre à ce que le pourcentage de personnes indiquant avoir subi des effets négatifs en raison de leurs problèmes juridiques familiaux soit plus élevé que dans les années précédentes. Il est également possible qu'un plus faible pourcentage de personnes déclarent que leur problème juridique familial a été résolu, en raison des activités restreintes des tribunaux et d'autres services publics pendant la pandémie.

Tableau 6 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème juridique familial et qui l'ont résolu au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

	Ont connu un problème juridique familial		Ont identifié le problème juridique familial comme le plus grave.	Problème juridique familial résolu
	%	Nombre	%	%
2014	5,1 %	1 216 497 ⁷¹	50	38,8 %

⁷¹ Les données de l'enquête *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice* ont été pondérées en fonction de la population pour calculer qu'environ 11 420 890 adultes au Canada ont connu au moins un problème juridique grave au cours de la période de trois ans précédant l'enquête.

2021	4,6 %	1,362,000	1,6 % ⁷²	34., % ⁷³
-------------	-------	-----------	---------------------	----------------------

Source : Enquête « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice », 2014, N = 3 051; « Enquête canadienne sur les problèmes juridiques », 2021, N = 21 170

Ces chiffres montrent qu’au moment de l’enquête, un peu plus d’un tiers de ceux qui ont identifié leur problème juridique familial comme leur problème **le plus grave** l’avaient vu résolu. Dans les études de la série « Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves », les participants ont indiqué que le fait de connaître de multiples problèmes juridiques rendait la gestion de la situation plus difficile. Un participant a décrit cela ainsi :

*Je déplaçais des montagnes à ce moment-là*⁷⁴ [TRADUCTION].

Le fait de connaître de multiples problèmes complexes en même temps a souvent été mentionné par les participants dans plusieurs des études en combinaison avec un sentiment d’impuissance, le fait d’avoir peu de temps et une augmentation des coûts, et tous ces facteurs combinés contribuent à rendre plus difficile la résolution de problèmes juridiques ou le règlement satisfaisant de ces problèmes⁷⁵.

Dans le tableau 7, on peut constater que près des trois quarts (73,6 %) des répondants ont indiqué avoir vécu un niveau de stress élevé en raison du problème juridique familial; en 2021, cette proportion est passée à 87,8 %. En 2014, un peu moins des trois quarts (71,1 %) ont dit avoir souffert d’un problème de santé physique en raison du problème juridique familial, en 2021, cette proportion est tombée au tiers (33 %) qui ont indiqué avoir éprouvé un problème de santé physique en raison de leur problème juridique familial.

Tableau 7 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème juridique familial⁷⁶ et qui ont été affectés par celui-ci au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

	Ont été affectées par le problème juridique familial	
	a) Ont subi un niveau élevé de stress	b) Ont souffert d’un problème de santé physique en raison d’un problème lié au droit de la famille
	%	%
2014	73,6 %	71,1 %
2021	87,8 %	33,0 %

Source : Enquête « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice », 2014, N = 3 015; « Enquête canadienne sur les problèmes juridiques », 2021, N = 21 170

⁷² Lorsqu’on leur a demandé d’identifier leur problème le plus grave, 1,6 % des répondants ont identifié un problème de droit de la famille. Il s’agit de l’échantillon de base pour les questions détaillées de 2021 sur les impacts.

⁷³ Les chiffres de 2021 pour les tableaux 6 et 7 s’adressent aux répondants qui ont identifié un problème de droit de la famille comme leur problème le plus grave, de sorte que les comparaisons avec les résultats de 2014 doivent être interprétées avec prudence.

⁷⁴ Verhage, précité, note 65, p. 35.

⁷⁵ Ces résultats proviennent de nombreuses études, dont Rajan 2021; Human Development Council de Saint John, 2021; Community Based Research Center Society 2021; Verhage 2021; Austin 2021; et Sutter et Esses 2021.

⁷⁶ Les chiffres de 2021 sont fondés sur 1,6 % des répondants qui ont identifié un problème de droit de la famille comme leur problème le **plus** grave.

Il est clair que ceux qui ont signalé un problème juridique familial grave, qu'il s'agisse de leur problème le plus grave ou non, ont été touchés négativement par des niveaux élevés de stress et des répercussions sur la santé physique.

Dans les études de la série « Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves », les chercheurs ont posé des questions précises aux participants à propos des répercussions engendrées par leurs problèmes juridiques graves. Pour les immigrants, les problèmes juridiques familiaux étaient fréquents. Dans les cas où plusieurs problèmes juridiques graves étaient présents, notamment les problèmes familiaux et ceux liés à la garde d'enfants, les femmes immigrantes de couleur étaient susceptibles d'être touchées par une insécurité alimentaire et une insécurité en matière de logement, en plus de subir des effets néfastes sur leur santé et sur le plan social. Les pensions alimentaires pour enfants non payées, les violences sexuelles et physiques et la manipulation psychologique et juridique par l'autre partie étaient souvent associées avec des problèmes concernant la garde des enfants (trois cas sur quatre). La garde des enfants et d'autres questions familiales étaient souvent compliquées par d'autres problèmes juridiques, comme la perte d'accès à une maison et la perte d'emplois⁷⁷. Comme l'indique Florentien Verhage dans son rapport :

La plupart de ces cas impliquent de lourdes pertes : « Je perds tout, pour garder mon enfant en sécurité », a dit une mère qui a été touchée par l'insécurité alimentaire et l'insécurité en matière de logement et qui a vécu un traumatisme, après avoir échappé à sa situation. Ce genre de cas comportant de multiples couches de vulnérabilité, étaient de loin les cas les plus complexes partagés au cours de cette étude. Tous, à l'exception d'un seul, se sont rendus devant les tribunaux ou attendent une date de comparution et la plupart d'entre eux ont bénéficié d'une aide juridique⁷⁸. [TRADUCTION]

4.2.2 Confiance dans le système de justice familiale – tous les Canadiens

Lorsqu'une personne n'est pas en mesure d'accéder au système de justice – ou à tout autre système comme les systèmes de soins de santé ou d'éducation – cela peut avoir une incidence sur la confiance de la personne dans ce système. Le « Sondage national sur la justice 2021⁷⁹ » a interrogé les répondants sur leur niveau de confiance dans le système de justice pénale et familiale, avant le début de la pandémie de COVID-19 et au moment de l'enquête (février 2021).

Question 5. Avant que la pandémie ne soit déclarée à la mi-mars 2020, dans quelle mesure étiez-vous sûr que le système de justice familiale au Canada était... a) accessible à tous? et b) équitable pour tous?

Question 6. Aujourd'hui, dans quelle mesure êtes-vous convaincu(e) que le système de justice familiale au Canada est...

Tableau 8 : Niveaux de confiance dans le système de justice familiale, avant et pendant la pandémie

	Confiant (4-5) %	Modérément confiant (3) %	Pas confiant (1-2) %	Ne sait pas ou aucune réponse %

⁷⁷ Précité, note 54, Verhage 2021.

⁷⁸ *Ibid.*, p. 24.

⁷⁹ Les Associés de recherche EKOS inc. 2021. Les données et les points clés ont été tirés directement du rapport final du *Sondage national sur la justice 2021*, a 18 à 25. <https://www.bac-lac.gc.ca/fra/rrop/Pages/rrop.aspx>

a)... accessible à tous?				
Avant la pandémie	24 %	38 %	31 %	7 %
Février 2021 (« aujourd'hui »)	18 %	34 %	40 %	8 %
b)... équitable pour tous?				
Avant la pandémie	15 %	36 %	43 %	7 %
Février 2021 (« aujourd'hui »)	14 %	34 %	45 %	8 %

Source : « Sondage national sur la justice 2021 », N = 3 211

Comme on peut le constater dans le tableau 8 ci-dessus, avant le début de la pandémie, près d'un quart (24 %) des Canadiens étaient sûrs que le système de justice familiale était accessible à tous, alors que seulement 15 % étaient convaincus que le système de justice familiale était équitable pour tous. Voici quelques éléments clés fondés sur des différences statistiquement significatives entre différentes populations qui étaient incluses dans le SNJ 2021. Ces points proviennent directement du rapport final⁸⁰.

- Les hommes (26 %) étaient plus enclins que les femmes (22 %) à dire que le système était accessible à tous.
- Les répondants du Québec étaient plus sûrs, comparativement à ceux du reste du Canada, que le système était accessible (31 %) ou équitable (19 %). Les répondants de l'Alberta étaient les moins convaincus que le système de justice familiale était accessible à tous (39 % n'étaient pas convaincus) ou équitable pour tous (54 % n'étaient pas convaincus).
- Les Canadiens qui ont indiqué avoir eu affaire au système de justice familiale parce qu'ils ont vécu ou vivent une séparation ou un divorce, étaient plus susceptibles de croire (19 %) que le système était équitable pour tous comparativement à la famille et aux amis concernés (12 %), aux personnes ayant fourni du soutien (12 %) et aux personnes n'étant pas touchées (14 %).
- Les répondants des Premières Nations étaient moins convaincus (45 % n'étaient pas convaincus) que les répondants non autochtones (31 % n'étaient pas convaincus) que le système était accessible à tous.
- Les Canadiens qui se sont identifiés comme Asiatiques du Sud ou de l'Ouest (32 %) étaient plus susceptibles de croire que le système était accessible à tous que ceux qui se sont identifiés comme Blancs (23 %). De même, ceux qui se sont identifiés comme Asiatiques du Sud ou de l'Ouest (25 %) ou Noirs (26 %) étaient plus susceptibles de croire que le système était équitable pour tous que ceux qui se sont identifiés comme Blancs (15 %).

On a également demandé aux répondants s'ils avaient confiance dans le système de justice familiale « aujourd'hui », c'est-à-dire au moment de l'enquête, en février 2021. On peut constater dans le tableau 8, ci-dessus, que la confiance dans l'accessibilité du système de justice familiale était plus basse qu'avant la pandémie avec près d'un Canadien sur cinq (18 %) qui était convaincu que le système de justice familiale était accessible à tous. Seulement 14 % étaient convaincus que le système de justice familiale était équitable pour tous tandis que 45 % ont indiqué qu'ils n'étaient pas convaincus.

Comme précédemment, des points clés ont été extraits du rapport final afin de mettre en évidence les différences entre différentes populations.

⁸⁰ *Ibid.*

- Comme pour les perceptions du système de justice familiale avant la pandémie, une plus grande proportion d'hommes (21 %) que de femmes (17 %) estimaient que le système était accessible à tous au moment du sondage.
- À l'échelle régionale, les répondants de l'Alberta étaient plus susceptibles de dire qu'ils n'étaient pas convaincus que le système de justice familiale était accessible à tous (54 % n'étaient pas convaincus) ou équitable pour tous (56 % n'étaient pas convaincus). Les répondants du Québec étaient les plus confiants que le système était accessible (26 %) ou équitable (21 %).
- Les Canadiens qui ont indiqué avoir eu affaire au système de justice familiale parce qu'ils ont vécu ou vivent une séparation ou un divorce étaient plus susceptibles de dire ne pas être convaincus que le système était équitable pour tous (51 % n'étaient pas convaincus) comparativement à ceux n'étant pas concernés (40 % n'étaient pas convaincus).
- Les répondants des Premières Nations (61 %) étaient plus susceptibles que les répondants non autochtones (44 %) de dire qu'ils n'étaient pas convaincus que le système de justice familiale était équitable pour tous. De même, les membres des Premières Nations (52 %) étaient plus susceptibles que les répondants non autochtones (39 %) de dire que le système n'était pas accessible.
- Les répondants originaires de l'Asie du Sud ou de l'Ouest étaient plus susceptibles de croire que le système était accessible (25 %) et équitable (28 %) pour tous que les répondants blancs (18 % étaient convaincus qu'il était accessible et 14 % équitable). Les répondants noirs étaient également plus susceptibles que ceux qui se sont identifiés comme Blancs de dire que le système était accessible (29 %) ou équitable (26 %).

4.2.3 Capacité d'accéder au système de justice familiale – les personnes ayant eu affaire au système de justice familiale

On a demandé aux répondants s'ils avaient eu affaire au système de justice familiale au cours des deux dernières années et c'était le cas pour une petite proportion d'entre eux (7 %, soit 208). Parmi les personnes concernées, moins d'un tiers (31 %) ont indiqué que le système était facile d'accès avant la pandémie, tandis que seulement 16 % ont indiqué que le système de justice familiale est actuellement facile d'accès « aujourd'hui », c'est-à-dire au moment de l'enquête en février 2021. Le tableau 9 ci-dessous présente ces différences.

Question 7b. Avant que la pandémie ne soit déclarée à la mi-mars 2020, comment décririez-vous votre capacité d'accéder au système de justice familiale au Canada?

Question 7c. Aujourd'hui, comment décririez-vous votre capacité d'accéder au système de justice familiale au Canada?

Tableau 9 : Capacité d'accéder au système de justice familiale des personnes y ayant eu affaire, avant et pendant la pandémie

	Difficile d'accès (4-5) %	Neutre (3) %	Facile d'accès (1-2) %	Ne sait pas ou aucune réponse %
Avant la pandémie	27 %	36 %	31 %	5 %
Février 2021 (« aujourd'hui »)	32 %	42 %	16 %	11 %

Source : « Sondage national sur la justice 2021 », n = 208

En faisant ressortir les principaux éléments du rapport final du SNJ de 2021, on peut noter qu'un peu plus de la moitié (51 %) des personnes ayant un revenu familial élevé étaient plus susceptibles de dire que le système de justice familiale est facile d'accès.

- Les Canadiens âgés de 35 à 44 ans (28 %) étaient plus susceptibles que tout autre groupe d'âge (par exemple, 6 % pour les 18 à 34 ans et 16 % pour les 65 ans et plus) d'indiquer que le système était actuellement facile d'accès.
- En comparaison avec le reste du Canada, les répondants de l'Ontario (50 %) étaient plus susceptibles de dire que le système était facile d'accès avant la pandémie.
- Les répondants ayant fait des études secondaires (46 %) étaient plus susceptibles que ceux ayant fait des études universitaires (29 %) ou collégiales (12 %) de dire que le système était facile d'accès avant la pandémie. Au moment de l'enquête, les personnes ayant fait des études universitaires étaient plus susceptibles de dire que le système était difficile d'accès (46 %) que les personnes ayant fait des études secondaires (20 %).
- Les répondants ayant un revenu familial supérieur à 120 000 \$ (51 %) étaient plus susceptibles d'estimer que le système était facile d'accès. Ceux ayant un revenu inférieur à 40 000 \$ (23 %) étaient moins susceptibles de dire que le système était facile d'accès.
- Le système a été décrit comme étant plus facile d'accès pour les personnes vivant en milieu urbain (37 %) que pour celles vivant en milieu rural (10 %).

4.2.4 Accès par des moyens technologiques

Cette question a été conçue afin d'évaluer dans quelle mesure les personnes sont à l'aise d'utiliser différents types de technologies pour accéder au système de justice familiale. Les trois scénarios présentés allaient de la recherche de renseignements et de la lecture au sujet du système de justice familiale en ligne au remplissage de formulaires en ligne pour prendre part aux procédures en ligne plutôt qu'en personne. Cinquante-neuf pour cent (59 %) des Canadiens se sentiraient à l'aise de chercher des renseignements et de lire à propos du système de justice familiale en ligne. Plus de la moitié des Canadiens (54 %) ont indiqué qu'ils se sentiraient à l'aise de remplir des formulaires en ligne au moyen de formulaires PDF à remplir. Quarante-quatre pour cent (44 %) des répondants ont dit qu'ils seraient à l'aise d'utiliser des plateformes de vidéoconférence pour prendre part à des réunions qui se tiendraient normalement en personne, à des séances de médiation ou à des séances de tribunal. Plus du quart (28 %) des répondants ont indiqué qu'ils ne seraient pas à l'aise dans ce scénario.

Question 9a-c. Dans quelle mesure vous sentiriez-vous à l'aise d'accéder au système de justice familiale dans les scénarios suivants?

Tableau 10 : Aisance dans l'utilisation de la technologie pour accéder au système de justice familiale

Question 9a-c	À l'aise (4-5) %	Modérément à l'aise (3) %	Pas à l'aise (1-2) %	Ne sait pas ou aucune réponse
Chercher des renseignements et lire à propos du système de justice familiale en ligne	59 %	25 %	14 %	3 %
Remplir des formulaires en ligne en utilisant des formulaires PDF à remplir	54 %	24 %	18 %	3 %
Utiliser des plateformes de vidéoconférence (p. ex. Zoom, MS Teams, Google Meet) pour	44 %	25 %	28 %	4 %

ce qui serait normalement des réunions en personne, des médiations ou des séances de tribunal				
------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Source : « Sondage national sur la justice 2021 », N = 3 211

En divisant les résultats en différents groupes démographiques, on peut observer certaines différences qui sont mises en évidence ci-dessous. Comme on pouvait s’y attendre, le sentiment d’aisance avec l’utilisation de la technologie augmentait plus les répondants étaient jeunes, avaient un niveau de scolarité élevé, avaient un revenu élevé et chez les personnes vivant en milieu urbain.

- Les jeunes Canadiens étaient plus susceptibles d’être à l’aise dans tous les scénarios. Cela comprend 76 % des 18 à 34 ans qui étaient plus susceptibles de chercher des renseignements en ligne, comparativement à 44 % pour les répondants de 65 ans et plus. Les jeunes Canadiens âgés de 18 à 34 ans (63 %) ou de 35 à 44 ans (67 %) étaient plus susceptibles d’indiquer être à l’aise de remplir des formulaires en ligne que les Canadiens âgés de 65 ans et plus. Cette différence a également été observée pour l’utilisation de la vidéoconférence, où 53 % des 18 à 34 ans et 58 % des 35 à 44 ans étaient à l’aise, comparativement à 25 % pour les 65 ans et plus.
- L’aisance augmentait avec le niveau de scolarité. Les répondants ayant réalisé des études universitaires étaient plus susceptibles de se sentir à l’aise de chercher des renseignements en ligne (73 %), de remplir des formulaires en ligne (70 %) ou d’utiliser des plateformes de vidéoconférence (59 %) que ceux ayant réalisé des études secondaires (47 %, 42 % et 32 % respectivement).
- L’aisance augmentait avec le revenu. Les répondants ayant un revenu d’au moins 80 000 \$ étaient plus susceptibles que ceux ayant un revenu plus faible d’être à l’aise dans les trois scénarios.
- Les Canadiens vivant dans une communauté urbaine étaient plus susceptibles d’indiquer être à l’aise de chercher des renseignements en ligne (61 %) ou de remplir des formulaires en ligne (57 %) que ceux vivant en milieu rural (55 % et 45 % respectivement).
- Les répondants des Premières Nations étaient moins susceptibles de dire qu’ils se sentaient à l’aise de chercher des renseignements en ligne (48 % étaient à l’aise) que les répondants non autochtones (60%). Les répondants métis ont également indiqué être moins à l’aise de chercher des renseignements en ligne (50 %) ou de remplir des formulaires en ligne (43 %) que les répondants non autochtones.

4.3 Résultats en matière du droit rattaché à la pauvreté – avant et pendant la pandémie de COVID-19

Le groupe de travail *ad hoc* a choisi de mettre l’accent sur deux domaines précis – le soutien du revenu et le logement – en raison de leur pertinence particulière dans le contexte de la pandémie de COVID-19⁸¹. Malgré les tentatives faites, il s’est avéré très difficile d’accéder aux données des tribunaux

⁸¹ Dans certaines juridictions, il y a eu des interdictions d’expulsion et des suspensions pour soutenir les locataires. Voir <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/consumers/renting-a-home/covid-19-eviction-bans-and-suspensions-to-support-renters>. Les personnes vivant dans des appartements et des ménages plus importants étaient plus à risque de mourir de la COVID-19 pendant la première vague de la pandémie. Voir <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2021001/article/00004-fra.htm>

et des conseils administratifs compétents qui s'occupent de ces domaines du droit rattaché à la pauvreté. En ce qui concerne le soutien du revenu, ce rapport comprendra des données du TSS, qui a présenté au groupe de travail *ad hoc* son utilisation des données ainsi qu'une boucle de rétroaction continue pour améliorer son rendement et ses services aux clients. Le groupe de travail *ad hoc* a communiqué avec l'entité administrative responsable du soutien du revenu dans au moins une province, mais n'a pas réussi à recueillir d'autres données. En ce qui concerne le domaine du logement, la SCHL a communiqué au groupe de travail *ad hoc* son programme de recherche ainsi que son intérêt à comprendre les expulsions pour cause de rénovation à l'échelle nationale.

4.3.1 Soutien du revenu⁸²

Le TSS est une entité administrative indépendante qui entend des appels relativement au droit aux prestations en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*, du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Le TSS recueille une gamme de données administratives, y compris des statistiques sur la charge de travail concernant le nombre d'appels déposés et entendus chaque année, le nombre d'appels utilisant leurs services de règlement alternatif des différends et le volume de trafic sur leur site Web. Le Tribunal mène également des sondages sur la satisfaction des clients dont les résultats peuvent permettre d'orienter les indicateurs axés sur les personnes liés à l'aisance de l'utilisateur avec la technologie et à la satisfaction à l'égard des services du tribunal. Le TSS a accepté de partager ses données, dont une grande partie est publiée sur son site Web, avec le groupe de travail *ad hoc*, ce qui fournit un portrait utile des répercussions de la COVID-19 sur le soutien du revenu au niveau fédéral. Les résultats sont présentés dans les tableaux ci-dessous.

Affaires confiées au Tribunal

Le tableau 11 ci-dessous présente le volume des cas du TSS par division et par année. En examinant les nombres d'affaires, on peut clairement constater que l'inventaire des affaires a diminué dans les sections de la sécurité du revenu et de l'assurance-emploi de la Division d'appel. Dans la Division générale – Assurance-emploi, la diminution est également importante compte tenu du grand nombre d'appels reçus au cours des deux exercices. Au sein de la Division générale – Sécurité du revenu, un plus petit nombre d'appels ont été instruits en 2019-2020 par rapport à celui de la Division générale – Assurance-emploi, mais l'inventaire des affaires à la fin de l'exercice 2020-2021 affiche encore près de 400 affaires de moins qu'au début de l'exercice 2019-2020.

Le TTS a ouvert ses portes en 2013 avec un arriéré hérité et un programme mal conçu.

Le TTS s'occupe de l'important arriéré de cas depuis plusieurs années. En 2019-2020, trois divisions sur quatre ont reçu moins d'appels que l'année précédente. Seule la Division générale – Sécurité du revenu en a reçu plus, soit 2 147 appels en 2020-2021 comparativement à 2 057 appels en 2019-2020.

⁸² Le soutien du revenu est désigné par différents noms, notamment l'aide sociale, l'aide au revenu, le bien-être social, l'aide transitoire et l'aide financière de dernier recours. Voir par exemple, le Rapport statistique sur l'aide sociale de 2009-2013 des directeurs fédéral-provinciaux-territoriaux du soutien du revenu (Directeurs fédéral-provinciaux-territoriaux du soutien du revenu, 2016), p. 5. Ce rapport utilisera le terme soutien du revenu, bien que l'aide sociale soit également utilisée, tout comme la sécurité du revenu.

Tableau 11 : Charge de travail du Tribunal de la sécurité sociale pour 2019-2020 et 2020-2021

	Division générale – Sécurité du revenu		Division générale – Assurance-emploi		Division d’appel – Sécurité du revenu		Division d’appel – Assurance-emploi	
	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021
Inventaire au 1^{er} avril, début de l’exercice	2 331	1 797	1 322	709	88	68	314	533
Appels reçus	2 057	2 147	3 928	1 799	316	181	963	198
Appels instruits	2 591	1 996	4 541	1 954	334	212	744	693
Inventaire au 31 mars, fin de l’exercice	1 797	1 948	709	554	70	37	533	38

Source : Site Web du TSS⁸³

⁸³ Voir <https://www1.canada.ca/fr/tss/stats/stats.html>.

En attente d'une audience en personne

Depuis mars 2020, le TSS n'a tenu aucune audience en personne en raison de la COVID-19. À la fin de mai 2021, 65 dossiers étaient en attente d'une audience en personne. Il s'agit de cas où l'appelant ou le représentant ne souhaite pas modifier la forme de l'audience pour qu'elle soit tenue par téléconférence ou par Zoom.

L'exercice 2020-2021 est marqué par la COVID-19 et la fermeture de nombreux services publics et tribunaux dans plusieurs provinces et territoires et à des périodes différentes. À l'exception des 65 dossiers en attente d'une audience en personne, la COVID-19 ne semble pas avoir créé de problème d'accès à la justice pour le TSS et les appelants.

Délais de traitement

Le TSS a des normes de service concernant le temps nécessaire pour traiter les appels, c'est-à-dire le nombre de jours entre le moment du dépôt de la demande et le moment où l'appelant recevra une décision relativement à son dossier. Les progrès réalisés par le TSS en ce qui concerne ces normes, énumérées ci-dessous, sont présentés sur le site Web du TSS.

Les résultats de la Division générale – Assurance-emploi pour 2020-2021 sont présentés dans le tableau 12 ci-dessous. Bien que la pandémie ait commencé à la fin du mois de mars 2020, nous constatons une réussite en examinant les chiffres pour chaque trimestre de l'exercice 2020-2021. Dans le premier et le deuxième trimestre, le TSS ne respectait pas sa propre norme selon laquelle une décision finale doit être rendue dans les 45 jours suivant le dépôt de la demande d'appel dans 80 % des cas. L'administration centrale à Ottawa était fermée, les bureaux locaux aussi ainsi que d'autres services publics. Le TSS a dû s'adapter pour que tous ses employés travaillent de la maison. Aux troisième et quatrième trimestres, le TSS dépassait sa norme. Pour ce qui est du deuxième critère selon lequel une décision finale doit être rendue dans les 15 jours suivant l'audience dans 80 % des cas, le TSS a dépassé sa norme dans les quatre trimestres, et de manière plus importante dans le troisième et le quatrième trimestre.

En appliquant la boucle de rétroaction continue du TSS en matière de données et de pratiques d'évaluation et de révision, le Tribunal a été en mesure de s'adapter rapidement à la pandémie de COVID-19 avec peu de répercussions sur les appelants.

Les deux autres divisions, c'est-à-dire la Division générale – Sécurité du revenu (Régime de pensions du Canada et Sécurité de la vieillesse), la Division d'appel – Permission d'en appeler et la Division d'appel – Décision finale, ont des normes différentes en fonction du type de travail et de sa complexité, mais utilisent tout de même la norme du nombre de jours avant qu'une décision ne soit prise. Les résultats pour ces divisions peuvent être consultés sur les pages Web des [normes de service du TSS](#).

Tableau 12 : Normes de service pour la Division générale – Soutien du revenu (assurance-emploi), 2020-2021 par trimestre

Division générale – Sécurité du revenu (assurance-emploi) 2020-2021 par trimestre	À partir du dépôt de l'appel		Après la tenue de l'audience	
	% de décisions finales rendues dans un délai de 45 jours	Nombre moyen de jours	% de décisions finales rendues dans un délai de 15 jours	Nombre moyen de jours
Avril à juin	74 %	39,6	84 %	10,5
Juillet à septembre	74 %	38,5	83 %	9,2
Octobre à décembre	84 %	33,4	93 %	7,7

Janvier à mars	89 %	31,2	94 %	5,2
2020-2021	80 %	36,4	88 %	8,4

Source : Site Web des normes de service du TSS⁸⁴

Représentation

Les tribunaux administratifs sont censés être moins formels et avoir des règles et des procédures moins complexes que les tribunaux afin d'en faciliter l'accès, en particulier pour les personnes qui n'ont pas de représentation⁸⁵.

En 2019-2020, le TSS a reçu 7 264 demandes d'appel dans ses quatre divisions et l'appelant était représenté dans 1 739, soit 24 %, de ces cas. La proportion était semblable en 2020-2021, le TSS ayant reçu moins de cas que l'année précédente, soit 4 325 cas. Au cours de cet exercice, l'appelant était représenté dans 1 158 de ces affaires, soit 27%. Le TSS considère qu'un appelant est représenté si un avocat, un parajuriste, un représentant d'une clinique d'aide juridique ou un représentant professionnel non-juriste est présent dans l'affaire. La proportion d'appelants représentés est demeurée la même au cours de l'année précédant la pandémie de COVID-19 et aussi pendant la pandémie.

Utilisation et participation aux services

Le règlement alternatif des différends

Depuis 2019, le TSS offre un service de règlement alternatif des différends (RAD) aux appelants à la Division d'appel⁸⁶. Au cours de l'exercice 2019-2020, 62 affaires ont fait l'objet d'un RAD et en 2020-2021, 80 affaires.

Le service est relativement nouveau, et l'utilisation du RAD et la participation à celui-ci ont augmenté pendant la pandémie de COVID-19.

Le service d'accompagnement

Le TSS a commencé son service d'accompagnement en novembre 2019, environ quatre mois et demi avant le début de la pandémie de COVID-19. Le service d'accompagnement aide les personnes qui ne sont pas représentées à passer plus facilement à travers le processus d'appel⁸⁷. Le TSS a commencé par les appels du Régime de pensions du Canada relatifs à l'invalidité et de novembre 2019 au 31 mars 2020, 10 accompagnateurs ont été affectés à des clients non représentés.

En 2020-2021, le service a été élargi à tous les appels de la Division d'appel et des accompagnateurs ont été affectés à 900 clients non représentés.

Les résultats d'une évaluation du projet pilote ont montré que parmi les appelants non représentés, le taux d'abandon de 18 % est passé à 7 % pour ceux utilisant le service d'accompagnement. Les membres du Tribunal indiquent dans leur rétroaction qu'ils considèrent que les appelants faisant appel au service d'accompagnement sont plus préparés, mieux informés et plus engagés. Plus des trois quarts (80 %) des appelants ont déclaré être bien préparés pour leur audience et 95 % se sont dits satisfaits des participants à leur audience.

⁸⁴ Voir <https://www1.canada.ca/fr/tss/drl/normesdeservice.html>.

⁸⁵ Voir McDonald, précité, note 11, pour une plus ample analyse sur les entités administratives et l'accès à la justice.

⁸⁶ Voir [Le règlement alternatif des différends](#)

⁸⁷ Voir <https://www1.canada.ca/fr/tss/innovation/nav.html>.

Parallèlement, de nombreux appelants ont encore du mal à obtenir le soutien du service d'accompagnement et 7 % sont considérés comme « impossible à accompagner ». Les recommandations suivantes sont formulées dans l'évaluation :

- un meilleur suivi des appelants impossibles à accompagner pour faciliter leur participation;
- une amélioration de la coopération entre les membres du Tribunal et les accompagnateurs;
- une surveillance plus étroite des besoins en ressources⁸⁸.

Accès à l'aide juridique

L'aide et la représentation offertes dans le cadre d'un régime d'aide juridique en matière de sécurité du revenu varient considérablement d'une province ou d'un territoire à l'autre. À l'heure actuelle, il n'est pas possible de déterminer combien de Canadiens ont reçu de l'aide juridique pour accéder au TSS en 2019-2020 à partir des données sur l'aide juridique fournies dans le rapport de *Aide juridique au Canada en 2019-2020*. De plus, il existe des programmes de sécurité du revenu dans la plupart des provinces et des territoires, de sorte que des données plus détaillées seraient nécessaires pour déterminer si une aide a été fournie dans le cadre d'une affaire de responsabilité fédérale acheminée au TSS ou dans une affaire de responsabilité provinciale comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).

L'étude⁸⁹ de Roberts montre que dans certaines juridictions, il existe de nombreux services qui offrent une gamme de services d'aide juridique, dont des renseignements, des conseils et parfois une représentation. Le système de cliniques juridiques de l'Ontario, financé par Aide juridique Ontario, est bien connu pour sa couverture des questions liées au droit rattaché à la pauvreté⁹⁰. En Colombie-Britannique, bon nombre des services sont offerts par des organismes de services sociaux et sont financés par la Law Foundation of BC. Dans l'ensemble des 13 provinces et territoires, le financement de ces services varie et provient de régimes d'aide juridique, de fondations juridiques, de donateurs privés, du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Utilisation de la technologie

Site Web

Le TSS utilise son site Web pour transmettre des renseignements aux appelants. Depuis juillet 2020, le sondage sur la satisfaction de la clientèle comprend une question visant à savoir s'il est facile d'effectuer des recherches sur le site Web. Quatre-vingt-onze pour cent (91 %) des répondants ont indiqué qu'il était facile de faire des recherches sur le site Web.

Le TSS a également procédé à des essais de son site Web effectués par les utilisateurs portant sur le contenu et la facilité d'utilisation. Les résultats de référence des essais de décembre 2020⁹¹ ont été comparés aux résultats d'essais d'un nouveau site Web proposé au cours de l'hiver 2021⁹². Cette opération a été planifiée avant mars 2020 et a continué de progresser malgré les perturbations engendrées par la pandémie de COVID-19. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les sites Web fournis.

⁸⁸ <https://www.sst-tss.gc.ca/fr/quoi-neuf>

⁸⁹ *Supra* note 35

⁹⁰ Voir [Services des cliniques juridiques de l'Ontario](#).

⁹¹ Voir les [résultats des essais auprès de la clientèle du site Web du TSS, décembre 2020](#).

⁹² Voir les [résultats des essais auprès de la clientèle du site Web du TSS, juin 2021](#).

Utilisation de plateformes de vidéoconférence

Depuis le début de la COVID-19, 15 % des audiences ont été tenues par vidéoconférence.

Prévalence des problèmes liés au soutien du revenu

Le nombre de Canadiens qui déclarent par eux-mêmes des problèmes de soutien du revenu est un important indicateur axé sur les personnes. Ces données proviennent de l'enquête de 2014, « *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice* » et l'ECPJ 2021. Dans l'enquête de 2014, les répondants pouvaient indiquer avoir connu un problème lié à l'« aide sociale »⁹³. Il convient de noter que la catégorie de l'aide sociale ne comprend pas les problèmes liés à l'assurance-emploi, bien qu'ils soient inclus dans le mandat et les chiffres du TSS. Dans l'ECPJ 2021, la catégorie « soutien du revenu » n'incluait pas l'aide aux personnes handicapées.

NOTE – Comme nous l'avons mentionné, l'ECPJ 2021 a utilisé un questionnaire et une méthode différents (entrevues en ligne et par téléphone) que le Sondage sur les problèmes juridiques quotidiens et le coût de la justice. Les deux catégories d'aide sociale et de soutien du revenu n'incluaient pas les mêmes ensembles de problèmes. Les données sont présentées à titre indicatif et ne doivent pas être considérées comme comparables.

Tableau 13 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème lié à l'aide sociale et qui l'ont résolu au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

	Ont connu un problème lié à l'aide sociale		Ont identifié le problème d'aide sociale comme le plus grave	Problème lié à l'aide sociale résolu
	%	Nombre	%	%
2014	1,2 %	306 122 ⁹⁴	50	49,4 %
2021	2,8 %	825 000	0,6 % ⁹⁵	24,3 % ⁹⁶

Source : Enquête « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice », 2014, N = 3 051; « Enquête canadienne sur les problèmes juridiques », 2021.

⁹³ Le terme « aide sociale » est le terme utilisé dans l'enquête « *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice* » et il est donc utilisé ici pour rapporter les résultats.

⁹⁴ Les données de l'enquête « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice » ont été pondérées en fonction de la population pour calculer qu'environ 11 420 890 adultes au Canada ont connu au moins un problème juridique grave au cours de la période de trois ans précédant l'enquête.

⁹⁵ Lorsqu'on leur a demandé d'identifier leur problème le plus grave, 0,6 % des répondants ont identifié un problème d'aide sociale. Il s'agit de l'échantillon de base pour les questions détaillées de 2021 sur les impacts.

⁹⁶ Les chiffres de 2021 pour les tableaux 13 et 14 concernent les répondants qui ont identifié un problème de droit de la famille comme leur problème le plus grave, de sorte qu'il ne faut pas comparer les résultats de 2014.

Tableau 14 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème lié à l'aide sociale⁹⁷ et qui ont été affectés par celui-ci au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

	Ont été affectées par le problème lié à l'aide sociale	
	a) Ont subi un niveau élevé de stress	b) Ont souffert d'un problème de santé physique en raison d'un problème lié à l'aide sociale
	%	%
2014	69,0 %	89,0 %
2021	61,2 %	17,7 %

Source : Enquête « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice », 2014, N = 3 015; « Enquête canadienne sur les problèmes juridiques », 2021.

Dans les études de la série « Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves », les problèmes graves attribuables à des questions liées au soutien du revenu ont été soulevés plus fréquemment dans les trois études sur les personnes handicapées dans l'Ouest canadien, le centre du Canada et le Canada atlantique⁹⁸.

Le Human Development Council de Saint John a constaté que les résultats indiquent clairement que les personnes handicapées qui ont participé à cette étude vivent dans la pauvreté. La faible participation ou l'absence de participation à la population active signifie que nombre des répondants dépendent des programmes de soutien du revenu.

Les personnes qui bénéficient de l'aide sociale sont perçues de la mauvaise façon... Ils ne tiennent pas compte de la qualité de vie... c'est une forme de discrimination à mes yeux; c'est socialement injuste⁹⁹. [TRADUCTION]

Les conclusions ont révélé que les mesures de soutien pour les personnes handicapées sont souvent déterminées selon les revenus et qu'un grand nombre d'entre elles doivent fournir des preuves médicales pour appuyer la demande de soutien. Certains participants avaient de la difficulté à satisfaire à des critères d'admissibilité rigides et qui sont les mêmes pour tous¹⁰⁰ ou n'étaient pas admissibles parce que leur revenu dépassait – bien qu'à peine – les seuils pour accéder aux régimes publics.

Satisfaction à l'égard du service

Le TSS demande régulièrement aux appelants de remplir des sondages sur la satisfaction de la clientèle. Les appelants remplissent le sondage après l'audience, mais avant de recevoir la décision. Les résultats sont publiés chaque trimestre sur le site Web du TSS¹⁰¹. Bien que l'information n'était pas disponible pour avril et mai 2020 en raison de la pandémie de COVID-19, le TSS a publié une comparaison des

⁹⁷ Les chiffres de 2021 sont basés sur 0,6 % des répondants qui ont identifié un problème de droit de la famille comme leur problème le **plus** grave.

⁹⁸ Doris Rajan. *Serious Problems Experienced by Diverse People with Disabilities: Western Canada - A Qualitative Study*. (Ottawa: Department of Justice Canada, 2021); Jihan Abbas and Sonia Alimi. *A Qualitative Look at Serious Legal Problems for People with Disabilities in Central Canada* (Ottawa: Department of Justice Canada, 2021); and Saint John Human Development Council. 2021. *Serious Problems Experienced by People with Disabilities Living in Atlantic Canada*. (Ottawa: Department of Justice Canada, 2021), hereinafter "Saint John HDC 2021".

⁹⁹ *Ibid*, Saint John HDC 2021, p. 19.

¹⁰⁰ *Ibid*, p. 20.

¹⁰¹ Voir les [sondages auprès de la clientèle du TSS](#).

niveaux de satisfaction avant la pandémie et en juin 2020. Ces résultats ont été reproduits dans le tableau 15 ci-dessous.

Pour les chiffres de juin, 78 personnes ont répondu au sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'assurance-emploi, ce qui représente un taux de réponse de 58 %. En ce qui concerne le sondage sur la satisfaction de la clientèle de la sécurité du revenu, 30 personnes ont répondu, ce qui représente un taux de réponse de 53 %. Comme il ne s'agit pas d'échantillons de grande taille, la marge d'erreur était de $\pm 6\%$, 19 fois sur 20. Les résultats du sondage montrent que les activités du TSS ont continué de procurer un niveau élevé de satisfaction aux appelants au troisième mois complet de pandémie.

Tableau 15 : Division générale – assurance-emploi (AE) et sécurité du revenu (SR) – Comparaison des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle en juin 2020 et avant la pandémie de COVID-19¹⁰²

Question du sondage sur la satisfaction de la clientèle	Avant la pandémie de COVID-19, de décembre 2019 à février 2020	Pendant la pandémie de COVID-19, juin 2020, variation en %
Dans l'ensemble Les sondages réalisés avant et après la pandémie de COVID-19 ne révèlent pas d'incidence sur la satisfaction de la clientèle. Les différences en pourcentages se situent dans la marge d'erreur, à l'exception d'une amélioration marquée, indiquée ci-dessous.	86 % AE : 88 % SR : 78 %	+1 AE : +2 SR : +2
Question 1. Le processus d'appel était facile à comprendre.	94 % AE : 96 % SR : 88 %	0 AE : -1 SR : +2
Question 2. Les formulaires, lettres et courriels étaient faciles à comprendre.	88 % AE : 89 % SR : 87 %	+2 AE : +3 SR : -4
Question 3. J'ai été traité(e) avec courtoisie et respect.	98 % AE : 98 % SR : 98 %	+2 AE : +2 SR : +2
Question 4. L'appel a été traité rapidement.	92 % AE : 96 % SR : 73 %	-6 AE : -4 SR : -3
Question 5. J'ai été traité(e) équitablement à l'audience. Beaucoup plus d'appelants ont déclaré qu'ils étaient satisfaits de l'équité de l'audience pendant la pandémie de COVID-19 qu'avant la pandémie.	95 % AE : 95 % SR : 85 %	+3 AE : +2 SR : +15
Question 6. Je suis satisfait(e) du format de l'audience.	94 % AE : 96 % SR : 85 %	0 AE : -1 SR : +5

Source : Sondages sur la satisfaction de la clientèle du TSS

¹⁰² De <https://www1.canada.ca/fr/tss/sondages/sondage-clientele-juin2020.html>

Dans l'ensemble, les données du TSS montrent qu'après une perturbation initiale au début de la pandémie de COVID-19, les activités se sont poursuivies avec des résultats positifs semblables du point de vue des appelants. L'arriéré de dossiers a continué de diminuer, même si un grand nombre de dossiers ont été déposés. Des initiatives comme la conception d'une nouvelle structure pour le site Web et la mise à l'essai de cette structure par les utilisateurs ont progressé, tout comme l'évaluation du nouveau service d'accompagnement mis en place. Le nombre d'affaires qui ont fait l'objet du nouveau processus de RAD a augmenté en 2020-2021. Bien que 65 audiences n'aient pas été tenues, cela est dû à la demande expresse des appelants à qui l'on a offert plusieurs options sur la manière de procéder, étant donné qu'aucune audience en personne n'a été tenue depuis la mi-mars 2020. Le TSS a également continué de publier régulièrement des chiffres et des rapports d'étape sur son site Web, à quelques exceptions près¹⁰³.

4.3.2 Logement

En plus d'obtenir des données du TSS, le groupe de travail *ad hoc* a exploré des possibilités d'obtenir des données permettant d'évaluer les répercussions de la COVID-19 sur le logement, un autre domaine qui relève du droit rattaché à la pauvreté. Un logement sécuritaire favorise un meilleur état de santé, une éducation et un emploi stables ainsi qu'une plus grande indépendance et une plus grande dignité pour les personnes et les familles. Les restrictions de santé publique imposées en réaction à la pandémie de COVID-19 ont eu de graves répercussions financières pour de nombreux Canadiens, ce qui pourrait nuire à leur capacité de payer leur hypothèque ou leur loyer. Une mosaïque de mesures comme les moratoires concernant les expulsions, les gels sur les augmentations de loyer et le report des paiements hypothécaires a été mise en place dans l'ensemble du Canada en réponse à la situation¹⁰⁴.

Les logements locatifs relèvent de la responsabilité des provinces et des territoires et chaque administration a mis en œuvre son propre système pour s'attaquer aux problèmes de logement, y compris au sein des ministères du gouvernement et par l'intermédiaire de conseils et d'organismes indépendants. Les activités de recherche du groupe de travail *ad hoc* ont révélé que les données sur le logement ne sont pas recueillies de façon uniforme et ne sont pas facilement accessibles. Compte tenu du délai d'un an, le groupe de travail *ad hoc* a pris la décision de ne pas inclure d'analyse des répercussions de la COVID-19 sur le logement.

Toutefois, des initiatives prometteuses de collecte de données sont en cours pour appuyer les futures recherches dans ce domaine. Un excellent exemple d'une étude pluriannuelle sur les expulsions (2020-2023) est celle qui a été confiée à Statistique Canada par la SCHL. Dans le cadre de ce projet, les données des tribunaux administratifs de trois provinces seront examinées et des liens seront établis entre ces données et d'autres ensembles de données, comme le recensement ou des données tirées des déclarations de revenus, afin de dresser un portrait plus complet des personnes touchées par les décisions des tribunaux. L'accent sera mis sur les expulsions officielles par le tribunal provincial du logement et sur la collecte de données sur les trois composantes d'une expulsion officielle : la demande; l'audience et la décision du tribunal; et le processus d'application de la décision. L'initiative comprendra également un volet qualitatif qui comprendra des entrevues avec des personnes ayant vécu des expulsions.

¹⁰³ Les sondages sur la satisfaction de la clientèle ne sont pas disponibles pour avril et mai 2020.

¹⁰⁴ Un tableau des mesures est accessible au <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/consumers/renting-a-home/covid-19-eviction-bans-and-suspensions-to-support-renters>.

Une autre étude récente de la SCHL s'est également inspirée de l'expérience vécue par les personnes, ainsi que d'une analyse documentaire et d'un examen de programme, pour évaluer les changements dans les facteurs d'expulsion. Bien que cette recherche, mise en évidence dans l'encadré ci-dessous, était presque terminée avant le début de la pandémie de la COVID-19, ses conclusions révèlent d'importantes tendances qui devraient avoir été amplifiées par les répercussions engendrées par l'urgence sanitaire. Les futures collectes de données et recherches pourront s'appuyer sur cette analyse pour soutenir des programmes efficaces dans le domaine clé du logement.

Encadré 2 : Rapport de recherche de la SCHL : « Expulsions : Une analyse et des typologies nouvelles pour le contexte canadien »

En 2019, la SCHL a mandaté une équipe de recherche de l'Institute of Urban Studies (IUS) de l'Université de Winnipeg pour examiner les motifs d'expulsion et la manière dont ils évoluent, en vue de déterminer les répercussions sur la prévention des expulsions. D'octobre 2019 à mai 2020, l'équipe de l'IUS a entrepris un examen et une analyse de la documentation et des programmes en matière de prévention des expulsions et a mené des entrevues auprès de professionnels du logement et de personnes ayant vécu une expulsion.

La recherche montre que le paysage au Canada évolue pour ce qui est des facteurs d'expulsion et de l'ampleur des expulsions. Il est généralement admis que les expulsions sont causées par des facteurs liés aux locataires, comme l'incapacité de payer le loyer ou les dommages au logement. Ces expulsions sont faites à l'échelle d'une personne et d'un ménage et sont plus susceptibles de concerner des locataires vulnérables et ayant un faible revenu. L'étude indique qu'un nombre croissant d'expulsions sont causées par des facteurs liés aux propriétaires dans le contexte des « expulsions pour cause de rénovation », des « expulsions pour cause de démolition » et des expulsions pour usage personnel. Ces expulsions sont souvent faites à grande échelle, touchant la totalité des ménages d'un immeuble et même d'une collectivité. La partie de l'étude concernant les entrevues révèle l'effet dévastateur de l'expulsion pour les locataires, y compris l'itinérance cachée et les sentiments de perte, de dépression et d'épuisement qui peuvent persister pendant des mois. Certaines populations sont plus vulnérables aux expulsions, notamment les nouveaux arrivants et les migrants, les enfants et les jeunes au sein de familles, les personnes ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, les aînées, les Autochtones, les travailleurs à faible revenu et les travailleurs de l'économie à la demande.

Compte tenu de ces résultats, les mesures de prévention traditionnelles, généralement conçues pour les expulsions causées par des facteurs liés aux locataires, doivent être élargies pour inclure les nouvelles mesures, comme les règlements sur les expulsions pour cause de rénovations et l'augmentation de l'offre de logements abordables. Les autres domaines d'intérêt devraient inclure l'évaluation de l'efficacité des mesures de prévention et l'éducation et la sensibilisation des locataires et des propriétaires.

Pour de plus amples renseignements, consultez : <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/professionals/housing-markets-data-and-research/housing-research/research-reports/housing-needs/research-insight-evictions-new-typologies-analysis-canada>.

Prévalence des problèmes juridiques liés au logement

Comme pour les problèmes juridiques familiaux et les problèmes liés au soutien du revenu, les problèmes juridiques liés au logement sont communs dans les enquêtes canadiennes sur les besoins et les problèmes juridiques. Les résultats de l'enquête de 2013-2014, « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada » et l'ECPJ 2021, sont présentés dans les tableaux ci-dessous.

NOTE – Comme nous l’avons mentionné, l’ECPJ 2021 a utilisé un questionnaire et une méthode différents (entrevues en ligne et par téléphone) que le Sondage sur les problèmes juridiques quotidiens et le coût de la justice. Les données sont présentées à titre indicatif et ne doivent pas être considérées comme comparables.

Tableau 16 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème juridique lié au logement et qui l’ont résolu au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

	Ont connu un problème juridique lié au logement		Ont Identifié le problème juridique lié au logement comme le plus grave	Problème juridique lié au logement résolu
	%	Nombre	%	%
2014	2,6 %	643 122 ¹⁰⁵	50	26,2 %
2021	3,6 %	1 069 000	0,9 % ¹⁰⁶	35,1 % ¹⁰⁷

Source : Enquête « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice », 2014, N = 3 051; « Enquête canadienne sur les problèmes juridiques », 2021.

Tableau 17 : Pourcentage et nombre de personnes qui ont connu un problème juridique lié au logement¹⁰⁸ et qui ont été affectés par celui-ci au cours des 3 dernières années dans les 10 provinces, en 2014 et en 2021

	Ont été affectées par le problème juridique lié au logement	
	a) Ont subi un niveau élevé de stress	b) Ont souffert d’un problème de santé physique en raison d’un problème lié au soutien du revenu
	%	%
2014	63,5 %	71,2 %
2021	64,0 %	23,6 %

Source : Enquête « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice », 2014, N = 3 015; « Enquête canadienne sur les problèmes juridiques », 2021.

Encadré 3 : Tribunal administratif du logement du Québec

Le mandat du Tribunal administratif du logement du Québec est de fournir au public des renseignements adéquats et des recours efficaces dans l’éventualité où une des parties ne se conforme pas à ses obligations en vertu d’un contrat de location. Avec l’apparition de la pandémie de COVID-19 et la mise en place des mesures provinciales de santé publique, le Tribunal a adapté ses méthodes de travail pour tirer parti des solutions numériques qui étaient déjà en place. Les activités

¹⁰⁵ Les données de l’enquête « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice » ont été pondérées en fonction de la population pour calculer qu’environ 11 420 890 adultes au Canada ont connu au moins un problème juridique grave au cours de la période de trois ans précédant l’enquête.

¹⁰⁶ Lorsqu’on leur a demandé d’identifier leur problème le plus grave, 0,9 % des répondants ont identifié un problème juridique lié au logement. Il s’agit de l’échantillon de base pour les questions détaillées de 2021 sur les impacts.

¹⁰⁷ Les chiffres de 2021 pour les tableaux 16 et 17 s’adressent aux répondants qui ont identifié un problème juridique lié au logement comme leur problème le plus grave, de sorte qu’il ne faut pas comparer les résultats de 2014.

¹⁰⁸ Les chiffres de 2021 sont basés sur 0,9 % des répondants qui ont identifié un problème juridique lié au logement comme leur problème le plus grave.

se sont poursuivies et, à titre d'exemple, pendant une journée, près de 1 000 appels ont été traités avec un délai d'attente de moins de 30 secondes pour chaque client. Les travailleurs de première ligne aidaient les clients à préparer des demandes d'audience par téléphone.

Le Tribunal administratif du logement, tout comme les autres tribunaux provinciaux, est tenu de présenter un rapport annuel de gestion¹⁰⁹ à l'Assemblée nationale. Le rapport annuel, qui contient des statistiques sur les services fournis en 2019-2020, décrit les répercussions du premier mois de pandémie sur l'accès à la justice pour les personnes ayant des problèmes juridiques liés au logement. Le rapport annuel permet d'assurer la transparence et de rendre des comptes à l'Assemblée nationale et au public.

Le Tribunal a également présenté son plan stratégique pour 2020-2023 en octobre 2020. Le plan stratégique reflète les répercussions initiales de la COVID-19 sur les activités du Tribunal, ainsi que les changements apportés à la loi régissant le Tribunal, qui ont été adoptés en décembre 2019. La nouvelle loi fournit un cadre pour le RAD. Le plan stratégique pour 2020-2023 met en évidence les enjeux stratégiques, les objectifs et les indicateurs de rendement. Le premier objectif clé consiste à continuer d'améliorer le traitement des demandes malgré le marché locatif actuel et les répercussions de la COVID-19.

Le logement était l'un des problèmes graves les plus fréquents dans les neuf études de la série « Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves ». Dans l'une des études, un participant handicapé qui habite dans une coopérative d'habitation a indiqué que ses besoins avaient changé puisqu'il a vieilli et qu'il avait maintenant besoin d'un préposé pendant la nuit. Ce même participant a reçu une lettre de la coopérative l'informant qu'il devrait payer plus cher pour son logement en raison de cet autre « invité » qui passait la nuit chez lui. Le participant a trouvé difficile le « jargon juridique et la confusion en matière de soutiens ». Naviguer et faire face à la situation a causé au participant un stress considérable.

Les déclarations du participant à propos des problèmes liés au logement mettent en lumière non seulement les types de problèmes légaux auxquels sont fréquemment confrontées les personnes handicapées, mais également le fait que le logement est lié à d'autres problèmes systémiques auxquels ces personnes font face¹¹⁰.

Dans un récit positif, une participante et sa famille ont été en mesure de conserver leur logement, de payer le loyer impayé et de faire en sorte que le propriétaire accepte d'apporter les correctifs nécessaires à l'immeuble. Ils se sont joints à d'autres locataires de l'immeuble et ont commencé à enregistrer toutes les communications avec le propriétaire :

Donc, vous savez, nous ne pouvions rien faire en fait, mais nous tous, dans l'immeuble, nous sommes réunis parce que nous étions tous en isolement de toute façon. Donc, nous nous sommes réunis dans l'appartement d'une personne et nous avons appelé [le propriétaire]. Et nous lui avons tous parlé ensemble par conférence

¹⁰⁹ Voir https://www.tal.gouv.qc.ca/sites/default/files/Rapport_annuel_2019-2020.pdf.

¹¹⁰ *Supra* note 90, Abbas et Alimi, 2021, p. 16.

*téléphonique et il a tout accepté. C'était alors la parole des locataires contre celle du propriétaire*¹¹¹. [TRADUCTION]

Les problèmes graves liés au logement étaient fréquents dans toutes les études, et touchaient les immigrants, les Canadiens noirs, les personnes handicapées et les personnes de la communauté LGBTQ2S+. Dans la plupart des cas, il était plus facile et moins stressant de passer à autre chose.

Sans pouvoir profiter d'une plus grande quantité de données, il est impossible d'évaluer pleinement les répercussions de la COVID-19 sur les problèmes juridiques liés au logement dans l'ensemble du pays. Il ne fait toutefois aucun doute, d'après les reportages médiatiques et d'autres projets de recherche qui ont été achevés ou qui sont en cours¹¹², que la pandémie de COVID-19 n'a fait qu'aggraver les difficultés en matière de logement.

5.0 Discussion et recommandations

5.1 Analyse

En juillet 2020, les sous-ministres FPT responsables de la justice et de la sécurité publique ont convenu de créer un groupe de travail *ad hoc* responsable de déterminer un ensemble commun d'indicateurs pour mesurer les effets de la COVID-19 sur l'accès à la justice pour des questions liées à la famille et à la pauvreté. Dans ce rapport, le groupe de travail *ad hoc* a cherché à effectuer le travail pour lequel il a été mandaté. Dans la présente et dernière section du rapport, nous expliquons pourquoi ce travail a été et continue d'être important et ce que nous avons appris jusqu'à maintenant. De plus, nous présentons les principaux impératifs et les ressources nécessaires à la mise en œuvre des recommandations soumises à l'examen des sous-ministres FPT.

Le groupe de travail, coprésidé par Justice Canada et la Nouvelle-Écosse, a entrepris ce travail dans le but de mieux comprendre les données dans les domaines du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté. Dès le départ, plusieurs membres ont indiqué qu'ils connaissaient beaucoup plus les données de la justice criminelle que celles du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté. Afin que le groupe de travail dispose de l'expertise nécessaire à l'exécution de son mandat, il a également pu compter sur l'aide d'un représentant du CCHF-JF, du CCSJSC (programmes sur les tribunaux) et du

¹¹¹ *Ibid.*, p. 33.

¹¹² Voir Tom Cardoso et Shane Dingman. *Eviction factories : How Ontario's tenants get trapped in a never-ending cycle with landlords*, 19 décembre, 2019. *The Globe and Mail*. Sur Internet : <https://www.theglobeandmail.com/canada/toronto/article-toronto-ontario-housing-rental-eviction-data-landlords-tenants/>; Scott Leon et James Iveniuk. *Forced Out : Evictions, Race and Poverty in Toronto*. Wellesley Institute, Toronto, 2020. Sur Internet : <https://www.wellesleyinstitute.com/wp-content/uploads/2020/08/Forced-Out-Evictions-Race-and-Poverty-in-Toronto-.pdf>. Voir également, « The Justice in Government Project ». *Key Studies and Data About How Legal Aid Improves Housing Outcomes*, 2020. Sur Internet : <https://www.american.edu/spa/jpo/toolkit/upload/housing-7-30-19.pdf>

groupe de travail permanent sur l'aide juridique. Le groupe de travail estime avoir atteint son objectif, qui était de mieux comprendre les données relatives à la justice et sous l'angle du système et sous celui des personnes, ainsi que les manques à combler dans ces données. L'aventure en a été une riche en apprentissage. Les présentations faites par les provinces et territoires, Statistique Canada, la SCHL, les tribunaux et les universitaires ont souligné les possibilités d'améliorer la collecte et la communication de données relatives à la justice y compris des données désagrégées. Le groupe de travail a acquis de l'information sur les accords de liaison et de partage des données, sur les différentes manières de comprendre l'accès à la justice, sur les limites actuelles des données concernant le système (tribunal et aide juridique) dans le contexte du droit de la famille, sur la possibilité de promouvoir une approche axée sur les personnes au moyen de sondages sur les besoins juridiques et sur certains des impératifs associés à la collecte de données sur le droit des pauvres.

5.1.1 Pourquoi est-ce important?

Il serait difficile de trouver un citoyen canadien, ou même une personne travaillant dans le système judiciaire, qui dirait que la famille et, par extension, le droit de la famille, ne sont pas importants. La famille est sans doute *l'institution sociale la plus importante* du pays; unité sociale la plus fondamentale sur laquelle repose notre société, elle est rattachée à d'autres institutions sociales importantes comme le gouvernement, l'éducation, le travail et l'économie, la santé et la religion¹¹³. Les répercussions de la COVID-19 sur les familles – tant les adultes que les enfants – ont été suivies de près au Canada¹¹⁴.

Le droit de la famille, qui régit la rupture de cette relation importante, est un domaine de compétence partagée entre le gouvernement fédéral et les provinces et les territoires. Dans de nombreux cas, lorsqu'il y a éclatement de la famille, les vives tensions, l'émotion et le stress peuvent rendre la recherche d'une solution épuisante, coûteuse et potentiellement traumatisante pour les parties et malheureusement aussi pour les enfants.

Le droit rattaché à la pauvreté, terme générique décrivant les domaines du droit qui touchent de manière disproportionnée les personnes à faible revenu, est moins bien compris par la population générale ainsi que par la communauté juridique au sens large. Cependant, une fois qu'on a expliqué que le droit rattaché à la pauvreté englobe le logement et l'emploi, les aides au revenu et les droits de la personne, son importance devient évidente. Après tout, les problèmes graves liés à ces domaines sont les problèmes de la vie quotidienne avec lesquels de nombreux Canadiens doivent composer¹¹⁵. Des organes et des processus administratifs distincts régissent les divers domaines du droit rattaché à la pauvreté dans chaque province et territoire ainsi qu'à l'échelon fédéral. C'est une situation qui complique l'accès aux services de justice et aux mécanismes de résolution des conflits, particulièrement dans les cas où la langue, la géographie, un faible niveau d'alphabétisation et d'autres vulnérabilités peuvent créer des obstacles supplémentaires. Ces obstacles et d'autres encore nuisent également aux efforts de recherche à l'échelon national.

Il est important de comprendre l'accès à la justice dans les domaines de la famille et du droit rattaché à la pauvreté. De la même façon que des statistiques sur la criminalité sont recueillies par les services de

¹¹³ Lumen Learning, *Introduction to Sociology*, « Module 10: Family and Marriage ». Sur Internet : <https://courses.lumenlearning.com/wm-introductiontosociology/chapter/defining-family/> (en anglais seulement)

¹¹⁴ Statistique Canada, « Les répercussions de la COVID-19 sur les familles et les enfants canadiens », *Le Quotidien*, 9 juillet 2020. Sur Internet : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/200709/dq200709a-fra.htm>

¹¹⁵ Currie, précité note 68.

police et présentées par région métropolitaine de recensement, par province, par territoire et pour l'ensemble du Canada, des données sur les questions liées au droit de la famille et au droit rattaché à la pauvreté devraient être disponibles à tous ces échelons. Le gouvernement du Canada s'est récemment engagé à établir des données plus détaillées sur la criminalité¹¹⁶. La COVID-19 a clairement démontré la nécessité de recueillir des données nationales de qualité et de les désagréger par région et par groupe démographique (âge, sexe, race). Elle a également mis en lumière l'importance de la sécurité du revenu et du logement et l'importance des mesures de soutien social, notamment pour les familles. Ce sont des enjeux qui touchent les Canadiens tous les jours et qui ont des répercussions importantes sur la santé et les finances.

De nombreux appels à la coordination et au progrès en matière d'accès à la justice ont été lancés par des groupes comme le Comité national d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale¹¹⁷ et l'Association du Barreau canadien¹¹⁸. Les barreaux provinciaux ont créé leurs propres comités¹¹⁹. À l'échelle internationale, l'Agenda 2030 des Nations Unies appelle à un accès égal à la justice pour tous dans l'objectif de développement durable 16 (ODD 16.3)¹²⁰. Vu l'importance du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté, il faut des données pour en dresser un portrait chiffré.

5.1.2 Mesurer l'accès à la justice pour les questions liées à la famille et à la pauvreté – indicateurs axés sur le système et sur les personnes

Les données quantitatives présentées dans cette étude ne permettent pas de brosser un tableau complet des effets de la COVID-19 sur l'accès à la justice pour des questions liées à la famille et à la pauvreté. Pour bon nombre des indicateurs axés sur le système du droit de la famille, les données pour 2020-2021 ne sont pas encore disponibles (par exemple, les données de l'ETC et les données sur l'aide juridique). C'est également le cas de l'ECPJ 2021, l'une des principales sources de données pour les indicateurs axés sur les personnes. De plus, pour la plupart des indicateurs, le point de comparaison est l'année précédant le début de la COVID-19. Pour bien comprendre ce qui se passe dans un système, comme celui de justice familiale, il faut plus de deux années de données; celles-ci doivent être examinées au fil du temps. Par exemple, l'ETC indique que le pourcentage d'appelants et d'intimés qui se représentent eux-mêmes augmente depuis 2014-2015. Les données de 2019-2020 présentées dans ce rapport indiquent que cette tendance se maintient, mais il est important de comprendre celle-ci.

¹¹⁶ Voir <https://www.justice.gc.ca/fra/apd-abt/budget.html>. « Modernisation des données relatives à la justice : Afin de moderniser le système de justice du Canada, d'appuyer les politiques fondées sur des données probantes et d'assurer la responsabilisation au sein du système de justice pénale, le gouvernement doit mettre à jour sa collecte et son utilisation de données, et il doit combler les lacunes à cet égard. En vertu du budget de 2021, le ministère de la Justice Canada et Statistique Canada recevraient 6,7 millions de dollars sur cinq ans, à compter de 2021-22, et 1,4 million de dollars par année par la suite, afin d'améliorer la collecte et l'utilisation de données désagrégées. Cette amélioration s'inscrit dans les efforts continus visant à éliminer la surreprésentation des Autochtones et des groupes racisés dans le système de justice. »

¹¹⁷ Voir <https://cfcj-fcjc.org/action-committee/?lang=fr>

¹¹⁸ Voir <https://www.cba.org/Sections/CBA-Access-to-Justice-Committee?lang=fr-ca>

¹¹⁹ Voir, par exemple, Access to Justice BC : <https://www.lawsociety.bc.ca/our-initiatives/access-to-justice/collaborations-to-improve-access-to-justice/> (en anglais seulement)

¹²⁰ Voir <https://www144.statcan.gc.ca/sdg-odd/goal-objectif16-fra.htm>

En ce qui concerne les questions liées au droit de la famille, les indicateurs axés sur le système montrent ce qui suit :

- En 2019-2020, le nombre d'affaires relevant du droit de la famille en cours devant les tribunaux civils a légèrement diminué (de 6 %) par rapport à l'année précédente. Ce chiffre en soi ne nous dit pas grand-chose sur l'accès à la justice ou sur l'impact de la pandémie.
- Le pourcentage d'appelants et d'intimés non représentés dans les questions liées au droit de la famille a continué d'augmenter, comme c'est le cas depuis 2014-2015. Il est important de noter qu'il y a peu de données sur cette variable dans l'ETC.
- Le nombre de demandes d'aide juridique pour des questions liées au droit de la famille est relativement stable depuis 2018-2019, tout comme celui des demandes approuvées.
- Les chiffres relatifs aux séances d'éducation et d'information des parents tenues dans chaque administration ont varié entre 2019-2020 et 2020-2021. Dans ces cas, la baisse de la participation et du nombre de séances achevées était attribuable à la COVID-19, pendant laquelle les services publics ont été fermés sans, dans certains cas, migrer immédiatement vers un format en ligne. Il en va de même pour les services de règlement alternatif des différends. Dans certaines administrations, le nombre de personnes impliquées dans ces services a chuté.
- En ce qui concerne la consultation de sites Web pour obtenir des renseignements sur le droit de la famille, le nombre de visites sur trois pages Web différentes (en anglais et en français, le cas échéant) variait considérablement, certains sites étant plus visités, d'autres moins et certains demeurant constants par rapport aux chiffres de 2019-2020.

Sous l'angle des personnes :

- Les indicateurs sélectionnés ont permis de déterminer le nombre de personnes ayant des problèmes liés au droit de la famille en 2014 (5,1 % de la population générale sur 18 ans), ainsi que le pourcentage de personnes qui ont été en mesure de résoudre le problème au moment de l'enquête (38,8 %) et, surtout, les retombées pour ces personnes. En 2021, 4,6 % de la population a connu un grave problème juridique familial. Parmi ceux qui ont identifié un problème juridique familial comme leur problème le plus grave (1,6 %), 34,5 % étaient en mesure de résoudre le problème au moment de l'enquête.
- Les données sur l'opinion publique recueillies dans le cadre du SNJ de 2021 ont montré que les gens étaient davantage convaincus que le système de justice familiale était équitable et accessible avant la COVID-19 qu'au moment de l'enquête en février 2021.
- Le SNJ de 2021 a également montré que l'action que les gens se sentaient le plus à l'aise d'effectuer en ligne est d'abord d'accéder à de l'information, puis de remplir des formulaires et, enfin, d'effectuer des procédures qui seraient normalement en personne. Leur niveau d'aise avait augmenté au moment de l'enquête comparativement à avant la COVID-19.
- Les données qualitatives ont montré que les personnes qui sont aux prises avec des problèmes juridiques familiaux étaient fortement touchées par le stress et l'anxiété.

En matière de droit rattaché à la pauvreté, le groupe de travail *ad hoc* a désigné le soutien du revenu et le logement comme deux domaines qui seraient touchés par la COVID-19. Les données fournies par le TSS et celles disponibles sur son site Web montrent que, exception faite de deux mois au début de la COVID-19, le TSS a rapidement poursuivi ses activités et a maintenu un niveau élevé de satisfaction de la clientèle tout au long de 2020-2021. Le TSS a mis en place une boucle de rétroaction continue pour faire de l'évaluation des pratiques et des processus une entreprise continue et permettre de donner suite à la

rétroaction une fois qu'elle est reçue. La plupart des audiences ont été tenues à l'aide de différentes plateformes de vidéoconférence ou par téléphone, ou les appelants ont choisi de recourir au RAD. Le TSS a eu du succès à tous égards.

Dans le domaine du logement, le groupe de travail n'a pas été en mesure de recueillir les données conformément à son cadre d'indicateurs axés sur le système et les personnes. Cet échec est attribuable aux différents systèmes de chaque administration et au manque de données ou d'accès à ces données. Une étude plus approfondie est nécessaire et le groupe de travail continuera de communiquer avec la SCHL, Statistique Canada et d'autres organismes de recherche et de statistique.

En effet, il y avait très peu de données désagrégées disponibles, voire aucune. Pour compléter et appuyer les chiffres, le groupe de travail a inclus des récits tirés des études de recherche de la série *Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves*. Les citations des participants au sujet des graves problèmes juridiques auxquels ils ont été confrontés ont aidé le groupe de travail à comprendre les obstacles, la douleur et la perte qui accompagnent souvent les problèmes juridiques familiaux. Les participants à l'étude sont des personnes diversifiées sur le plan de la race, de la culture, des capacités, du statut d'immigration et de l'orientation sexuelle. Chaque participant a une identité qui lui est propre et pourtant, bon nombre des histoires racontées étaient similaires. Les obstacles à l'accès à la justice pour toutes sortes de questions étaient notamment les suivants :

- l'obtention des renseignements exacts;
- les jargons technique et juridique;
- l'accès à l'aide et à la représentation;
- le manque de temps pour régler les problèmes;
- le manque de couverture d'aide juridique pour un problème donné;
- les perceptions du succès;
- la crainte de représailles, en particulier dans les cas de discrimination ou de violence familiale;
- la concomitance de multiples problèmes¹²¹.

5.1.3 Les répercussions de la COVID-19

En l'absence de données pour 2020-2021, le groupe de travail n'a pas été en mesure de tirer des conclusions quant aux effets de la COVID-19 sur le droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté. Il existe des exemples clairs de services qui n'étaient pas offerts (séances d'éducation des parents). Le TSS est un exemple de cas où la COVID-19 ne semble pas avoir eu d'incidence durable sur l'accès à la justice pour les appelants. En effet, cette entité administrative en particulier a été en mesure d'introduire et d'élargir son service d'accompagnement et ses services de règlement alternatif des différends pendant la pandémie.

L'incidence de la COVID-19 a été mise en évidence dans certaines études qualitatives, à savoir la création de nouveaux obstacles à la résolution de problèmes juridiques. L'impossibilité de rencontrer quelqu'un en personne ou d'entrer dans les locaux d'un organisme pour obtenir des conseils a fait en

¹²¹ Ces obstacles ont été relevés dans plusieurs des études de la série *Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves*.

sorte qu'il est plus difficile, selon plusieurs participants, de surmonter le manque d'information pour certains nouveaux arrivants et de créer des communautés de soutien par les pairs¹²².

Dans l'une des études sur les personnes handicapées, quelques participants ont raconté qu'ils étaient plus stressés et anxieux parce que leurs causes (c.-à-d. garde des enfants ou affaires criminelles) avaient été mises en suspens ou reportées indéfiniment. Rajan a en outre relevé un certain nombre de répercussions, notamment¹²³ :

- isolement accru;
- peur de tomber malade;
- difficulté à comprendre les protocoles liés à la COVID-19 et à utiliser la technologie;
- impossibilité d'obtenir les services de soins de santé nécessaires;
- ralentissement des services liés à la justice;
- revenu insuffisant;
- obligation de se présenter au travail;
- sentiment d'être oublié et de ne pas être valorisé.

Enfin, l'étude de Rajan présente un constat intéressant et quelque peu surprenant : certaines personnes interrogées n'étaient pas du tout stressées par la COVID-19. Elles ont fait valoir que des restrictions comme l'insécurité du revenu et l'isolement avaient toujours fait partie de leur vie. Ce sentiment a été exprimé à plusieurs reprises¹²⁴ :

Je vois peut-être pour la première fois le reste du monde se retrouver démuné et faire face à des difficultés avec lesquelles j'ai toujours vécu. Ainsi, pour moi, la COVID n'a pas aggravé les choses... elle a simplement fait réaliser aux gens ce qu'est une mauvaise vie.

5.1.4 Principales leçons apprises

L'étude a permis de tirer plusieurs leçons importantes au sujet des indicateurs axés sur le système et les personnes.

i) Il est nécessaire d'obtenir de meilleures données administratives.

SI l'ETC offre quelques données administratives prometteuses pour le droit de la famille, étant donné que seulement 10 administrations sur 13 y participent, elle ne représente pas une source de données véritablement nationale. Il existe également de nombreuses variables pour lesquelles les rapports sont insuffisants, par exemple en ce qui concerne la représentation.

Le CCSJSC est la division de Statistique Canada responsable de la collecte de données nationales auprès des tribunaux civils. Dans le cadre de son plan de travail, il travaillera avec les administrations pour améliorer les réponses aux variables comme la représentation et pour mobiliser davantage les administrations qui ne participent pas encore à l'ETC. Le CCSJSC travaille en étroite collaboration avec les Chefs de l'administration des tribunaux judiciaires pour établir les priorités et faire des progrès. En 2021-2022, grâce au financement de Justice Canada, Le CCSJSC entreprendra une consultation afin de déterminer de nouvelles variables qui pourraient être ajoutées à la ETC. Le groupe de travail *ad hoc* est

¹²² Supra note 65, Verhage, 2021, p. 46.

¹²³ Cette section est extraite directement du rapport. Voir supra note 90, Rajan, 2021, p. 45-47.

¹²⁴ *Ibid*, Rajan 2021, p. 47.

conscient que ce travail sera mené à bien, mais il avancera plus rapidement si la priorité et les ressources nécessaires lui sont accordées.

ii) Il est nécessaire d'établir des exigences nationales en matière de données pour le droit rattaché à la pauvreté.

La situation est encore plus difficile dans le domaine du droit rattaché à la pauvreté. Les données administratives qui pourraient nous renseigner sur l'accès à la justice et la pandémie dans des domaines tels que le logement et l'aide au revenu ne sont pas transmises par différents organismes dans chaque administration. Alors que les données du TSS incluses dans le présent rapport offrent une fenêtre importante sur les questions d'assistance sociale fédérale, la collecte de données relatives au droit rattaché à la pauvreté n'a pas été abordée à l'échelle nationale.

Dans de nombreux cas, les renseignements statistiques ne sont pas recueillis; dans d'autres, ils sont parfois recueillis sans être publiés. C'est une grande lacune qui mine notre capacité à répondre adéquatement aux besoins et aux problèmes juridiques des gens dans ces domaines de première importance. Cela dit, certaines initiatives prometteuses de recherche et d'acquisition de données sont en cours et pourraient contribuer à notre compréhension du volume et de la nature des questions liées au droit rattaché à la pauvreté es au Canada.

Le TSS a montré ce qui est possible pour une entité administrative en particulier, mais ses données ne donnent qu'un aperçu de ce qui se passe avec ces prestations fédérales. Il manque de données sur les mesures de soutien au revenu provinciales et territoriales. Dans le domaine du logement, le Tribunal administratif du logement du Québec, à l'instar du TSS, publie des rapports qui contiennent des données sur toutes ses activités. Ce n'est pas le cas pour toutes les administrations.

iii) Il est essentiel d'avoir des données nationales de qualité sur la justice pénale, mais il en va de même pour le droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté.

À l'heure actuelle, la quasi-totalité des intervenants centrent leur attention sur les besoins en matière de données sur la justice pénale. La justice pénale touche certains de nos droits les plus importants garantis par la *Charte* et oppose la Couronne à l'accusé. En outre, il faut corriger la surreprésentation de tout groupe démographique dans notre société et il est essentiel de disposer de données désagrégées fiables pour s'attaquer à ce problème et bien d'autres problèmes graves qui touchent le système de justice pénale. Toutefois, le groupe de travail *ad hoc* a la ferme conviction que la collecte de données de qualité pour le système de justice pénale ne devrait pas se faire au mépris d'autres domaines de la justice, comme le droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté.

iv) Les personnes qui ont de graves problèmes liés au droit de la famille et des pauvres peuvent se retrouver dans le système de justice pénale.

Bon nombre de ces problèmes de justice civile, s'ils ne sont pas résolus, peuvent occasionner des problèmes supplémentaires ou aggraver des problèmes existants qui pourraient déboucher sur des démêlés avec le système de justice pénale. Une récente étude présentée au groupe de travail et intitulée *Youth Criminal Justice Systems: Documenting "Cross-Over Kids" in Manitoba* (Brownell et coll., 2020) a révélé que :

- près d'un tiers de tous les enfants qui ont été à un moment ou un autre pris en charge par le système de protection de l'enfance ont été accusés d'au moins une infraction criminelle lorsqu'ils étaient jeunes (12 à 17 ans);

- le fait d'être pris en charge par les services à l'enfance et à la famille était le facteur le plus fortement lié au fait d'être accusé d'un crime;
- les jeunes des Premières Nations dans l'échantillon analysé étaient 24 fois plus susceptibles d'avoir eu affaire aux deux systèmes que les autres enfants et jeunes du Manitoba (Brownell et coll., xvii-xviii).

En utilisant une approche axée sur les personnes pour examiner les problèmes juridiques graves, nous pouvons mieux cerner les ressources dont les gens ont besoin pour résoudre leurs problèmes plus tôt et plus efficacement, plutôt que celles dont le système pourrait avoir besoin pour traiter les arriérés ou gérer les mesures de confinement. Les systèmes de justice pénale, civile et familiale ne sont pas aussi séparés et distincts qu'on pourrait l'imaginer. Pour certaines personnes, ils s'entrecroisent et sont interreliés. Afin de comprendre les liens, le CCSJSC de StatCan entamera des discussions avec les administrations sur la faisabilité de la collecte d'identificateurs personnels (p. ex. noms) dans le ETC. Cela permettrait à l'organisme statistique d'identifier les personnes apparaissant dans les ensembles de données criminelles et civiles et d'explorer davantage la relation entre les deux, ainsi que d'autres facteurs sociaux et économiques.

v) *Le soutien et les ressources des échelons supérieurs seront nécessaires à l'avancement de ce travail.*

Pour faire avancer ce travail important, il faudra que les échelons supérieurs accordent les ressources nécessaires à la détermination, à la compilation et à l'explication des données pertinentes. Bien que le groupe de travail *ad hoc* ait rempli la majeure partie de son mandat, les données présentent toujours des lacunes étant donné qu'elles n'ont pas encore été publiées ou analysées complètement¹²⁵.

(L'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques, 2021, ainsi que l'Enquête sur les tribunaux civils et les données des régimes d'aide juridique pour l'exercice 2020-2021 et les années à venir). Le groupe de travail estime également qu'il lui serait utile d'avoir plus de temps pour consulter les représentants du gouvernement à tous les niveaux quant à la manière de poursuivre les efforts entrepris au cours de la dernière année. Par conséquent, le groupe de travail *ad hoc* recommandera que son mandat soit prolongé de 16 mois. Ce nouveau délai permettra aux fonctionnaires d'analyser les données supplémentaires et de réfléchir davantage à la meilleure structure permanente pour poursuivre le travail. Compte tenu de l'effet important de ces domaines du droit sur le bien-être des Canadiens, le groupe de travail *ad hoc* estime qu'il s'agit d'une dépense nécessaire et justifiée.

5.2 Conclusion

Les recommandations aux sous-ministres font suite au travail présenté dans ce rapport et découlent de celui-ci, ainsi que de nombreuses conversations avec des représentants fédéraux, provinciaux et territoriaux de différents domaines de responsabilité.

Plusieurs citations figurent au début du présent rapport – une du juge en chef de la Cour suprême du Canada, une d'un universitaire et une d'une immigrante vivant des difficultés dans le système de justice familiale. Chaque énoncé reflète l'importance de mesurer ce qui compte en matière d'accès à la justice : le système qui englobe nos tribunaux et nos processus juridiques sous-tendus par la primauté du droit, et les gens qui sont aux prises avec de graves problèmes juridiques et qui peinent à trouver une solution. Dans sa conclusion, le groupe de travail *ad hoc* s'appuie sur les résultats de plusieurs des projets de recherche de la série *Un regard qualitatif sur les problèmes juridiques graves* pour souligner l'importance de comprendre l'accès à la justice dans une optique axée sur les personnes.

On conçoit souvent l'intersectionnalité comme étant la façon dont le recoupement de différents facteurs identitaires (âge, sexe, race, orientation sexuelle, handicap et autres catégories démographiques et identités sociales) caractérise l'expérience d'une personne. Ces projets de recherche qualitative laissent également entendre que :

. . . nous pouvons concevoir l'intersectionnalité comme la manière dont un problème juridique particulier peut se répercuter (ce qui est souvent le cas) sur d'autres aspects de la vie d'une personne : la perte d'un emploi pour cause de harcèlement au travail peut entraîner la perte d'un logement, l'échec d'un mariage et la rupture de liens familiaux; un appel à la police peut avoir pour résultat l'arrestation de la victime au lieu de l'agresseur; des expériences antérieures avec le système de justice et les avocats peuvent éroder le désir de se battre, ce qui pousse à la résignation et au défaitisme; l'incapacité d'accéder à des programmes correctionnels, en anglais, peut

¹²⁵ Les premiers résultats de l'ECPI 2021 ont été publiés en janvier 2022, mais d'autres analyses seront inestimables. Les données de l'ETC ont été publiées en mars 2022. Les données sur l'aide juridique seront publiées en juin 2022.

avoir une incidence sur la libération conditionnelle d'un détenu et, par conséquent, sur ses possibilités dans la vie¹²⁶.

Ce rapport montre que le fait de se voir refuser des emplois ou un logement en raison de préjugés, tout en tentant tant bien que mal de s'y retrouver dans un système sans bien comprendre les lois et ses propres droits ainsi qu'en essayant d'apprendre une nouvelle langue et de se bâtir une nouvelle vie, peut en effet créer un sentiment d'impuissance¹²⁷.

Beaucoup ont déclaré qu'il est parfois plus facile de « laisser tomber et passer à autre chose » que de se battre. Cette observation commune est importante, car elle met en lumière l'une des différences du processus de justice pour les personnes handicapées. En effet, la fréquence et la nature systémique des violations, leur capacitisme inhérent et l'épuisement et le traumatisme que subissent de nombreuses personnes handicapées auront une incidence sur la manière dont elles décident de procéder lorsque leurs droits sont atteints ou qu'elles se heurtent à des problèmes juridiques¹²⁸.

Ces défis sont réels et importants, mais ils ne sont pas insurmontables. Dans les 12 derniers mois, le groupe de travail *ad hoc* a beaucoup appris sur les indicateurs de l'accès à la justice axés sur le système et les personnes pour les problèmes relevant du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté. Bien qu'il reste beaucoup à faire pour atteindre l'ODD 16.3 – l'accès à la justice pour tous –, le groupe de travail croit fermement que des progrès ont été réalisés quant à la façon de mesurer l'accès à la justice. Il s'agit d'une avancée importante, qui nous rappelle à tous que l'accès à la justice pour les problèmes relevant du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté est vraiment important.

5.3 Recommandations

Le groupe de travail recommande aux sous-ministres de :

- 1) **Souligner l'importance des données et des mesures** dans les domaines du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté en prenant les mesures suivantes :
 - a. prolonger le mandat du groupe de travail *ad hoc* jusqu'à la fin de l'année civile 2022 pour permettre de poursuivre d'autres travaux :
 - i. pour parvenir à un consensus sur les définitions communes des indicateurs retenus dans le présent rapport initial;
 - ii. d'explorer d'autres indicateurs, s'il y a lieu; et
 - iii. d'envisager des moyens de représenter efficacement les données et les principales conclusions visuellement
 - b. Envisager de financer des recherches autodéclarées axées sur les personnes dans le cadre d'un cycle futur de l'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques (2026) ou d'une initiative similaire de collecte de données.

¹²⁶ David Austin, *Urban African Canadians: A Qualitative Study of Serious Legal Problems in Quebec* (Ottawa: Department of Justice Canada, 2021) at 13.

¹²⁷ *Supra* note 65, Verhage, 2021, p. 9

¹²⁸ *Supra* note 90, Abbas et Alimi, 2021, p. 17

- 2) ***Soutenir la transparence et la responsabilité*** en ce qui concerne les données du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté en prenant les mesures suivantes :
- a. faciliter la diffusion publique et la diffusion générale du présent rapport une fois approuvé pour améliorer l'accès aux données sur la justice.

Bibliographie

ABBAS, Jihan, et Sonia ALIMI. *Un examen qualitatif des problèmes d'ordre juridique graves touchant les personnes handicapées dans le centre du Canada*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021.

<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/phcc-pwdcc/index.html>

ACCESS TO JUSTICE BC WORKING GROUP. *Walking the Talk about Measuring Access to Justice*, 2017. Sur Internet : <https://ajrndotco.files.wordpress.com/2018/04/applying-the-measurement-framework-a-users-guide-access-to-justice-bc-measurement-working-group-dec-2017.pdf>

COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE. *L'accès à la justice en matière civile et familiale : Une feuille de route pour le changement*, Forum canadien sur la justice civile, Toronto, 2013. Sur Internet : https://www.cfcj-fcj.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf

AUSTIN, David. *Urban African Canadians: Les Afro-Canadiens en milieu urbain : Une étude qualitative des problèmes d'ordre juridique graves au Québec*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021.

<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/amu-uac/index.html>

BIRNBAUM, Rachel, et Nicholas BALA. *Incidence de l'absence d'aide juridique en matière de droit de la famille*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2019.

Brown, Meredith, Enisoné Kadiri, Sarah McCoubrey, and Jess Reekie. 2021. *Toutes les voix comptent : les répercussions des problèmes juridiques graves chez les jeunes de 16 à 30 ans de la communauté noire*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021. <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/jcn-ybc/index.html>

Brownell, Marnie, Nathan Nickel, Lorna Turnbull, Wendy Au, Okechukwu Ekuma, Leonard MacWilliam, Scott McCulloch, Jeff Valdivia, Janelle Boram Lee, Elizabeth Wall-Wieler and Jennifer Enns. 2020. *Youth Criminal Justice Systems: Documenting "Cross-Over Kids" in Manitoba*. Manitoba Centre for Health Policy, University of Manitoba, Winnipeg.2020.

Buhler, Sarah. 2021. Pandemic Evictions: An Analysis of the 2020 Eviction Decisions of Saskatchewan's Office of Residential Tenancies. *Journal of Law and Social Policy* 35: 68-99.

ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN. *Atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action*, Association du Barreau canadien, Ottawa, 2013. Sur Internet : <https://www.cba.org/CBA-Equal-Justice/Equal-Justice-Initiative/Reports?lang=fr-ca>

CHAPMAN, Peter. *Grasping the Justice Gap: Opportunities and Challenges for People-Centered Justice Data*, New York, Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies, World Justice Project, Washington, D.C., 2021. Document de travail. Sur Internet : <https://www.justice.sdg16.plus/> et <https://worldjusticeproject.org/>

CHAPMAN, Peter, et Alejandro PONCE. *How Do We Measure Access to Justice? A Global Survey of Legal Needs Shows the Way*, Open Society Foundation, 2018. Sur Internet : <https://www.opensocietyfoundations.org/voices/how-do-we-measure-access-justice-global-survey-legal-needs-shows-way> (consulté le 6 décembre 2018).

CIAVAGLIA BURNS, Lyndsay. *Profil des causes de droit de la famille au Canada, 2019-2020*, Statistique Canada, Ottawa, 2021. Sur Internet : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2021001/article/00011-fra.htm>

COMMUNITY BASED RESEARCH CENTRE SOCIETY. *Les graves problèmes juridiques rencontrés par les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et autres membres de minorités sexuelles dans l'Ouest canadien : Une étude qualitative*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021. <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/lgbtq/index.html>

CURRIE, Ab. *Nudging the Paradigm Shift, Everyday Legal Problems in Canada*, Forum canadien sur la justice civile, Toronto, 2016.

CURRIE, Ab. *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2009a.

CURRIE, Ab. *Les accusés non représentés par avocat dans les tribunaux de juridiction criminelle au Canada*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2009b.

DANDURAND, Yvon, et Jessica JAHN. *Access to Justice Measurement Framework*, Access to Justice BC Working Group, Vancouver, 2018. Sur Internet : <https://acesstojusticebc.ca/the-a2j-triple-aim/>

LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC. *Sondage national sur la justice de 2021*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021.

FARROW, Trevor C.W et al., *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada : Rapport général*, Forum canadien sur la justice civile, Toronto, 2016.

KOSHAN, Jennifer et al., « COVID-19, the Shadow Pandemic, and Access to Justice for Survivors of Domestic Violence », *Osgoode Hall Law Journal*, 2020.

MACDONALD, Roderick A. « L'accès à la justice aujourd'hui au Canada : étendue, envergure, ambitions », dans J. Bass, W.A. Bogart et F.H. Zemans (éd.), *L'accès à la justice pour le nouveau siècle : les voies du progrès*, Barreau du Haut-Canada, Toronto, 2005.

MACFARLANE, Julie. *The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants*, University of Windsor, Windsor (Ontario), 2013. Sur Internet : <https://representingyourselfcanada.com/wp-content/uploads/2016/09/srlreportfinal.pdf>

MARCHIORI, Theresa. *A Framework for Measuring Access to Justice Including Specific Challenges Facing Women*, UN Women and the Council of Europe, New York, 2015. Sur Internet : <https://rm.coe.int/1680593e83>

McCOUBREY, Sarah. *Favoriser la littératie juridique, prévenir les crises*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2015.

MCDONALD, Susan. *Élaboration de l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives fédérales*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2017.

Nielson, Linda B. 2013. *Enhancing Safety: When Domestic Violence Cases are in Multiple Legal Systems (Criminal, family, child protection): A Family Law, Domestic Violence Perspective*. Department of Justice Canada, Ottawa.

PERRY, Barbara, et Victoria GINSLEY. *A Qualitative Look at Serious Legal Problems – LGB People in Central and Atlantic Canada*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021. À venir.

DIVISION DE LA RECHERCHE ET DE LA STATISTIQUE. *Aide juridique au Canada en 2018-2019*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2020.

RAJAN, Doris. *Problèmes graves rencontrés par diverses personnes en situation de handicap – Ouest du Canada*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021. <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/phcw-pwdwc/index.html>

DIVISION DE LA RECHERCHE ET DE LA STATISTIQUE. *Aide juridique au Canada en 2019-2020*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021.

GRUPE DE TRAVAIL DU COMITÉ DE COORDINATION DES HAUTS FONCTIONNAIRES (DROIT DE LA FAMILLE). *Diverse and Underserved Populations in Family Law: An Annotated Bibliography*, 2021.

GRUPE DE TRAVAIL DU COMITÉ DE COORDINATION DES HAUTS FONCTIONNAIRES (DROIT DE LA FAMILLE). *The Use of Technology in Family Law Proceedings*, 2021.

SAINT JOHN HUMAN DEVELOPMENT COUNCIL. *Problèmes graves rencontrés par les personnes handicapées au Canada atlantique*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021. <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/phca-pwdac/index.html>

SAVAGE, Laura and Susan McDONALD. *Expériences de conflits ou de problèmes graves dans les provinces canadiennes, 2021*. Statistiques Canada, Ottawa, 2022.

SOCIAL PLANNING AND RESEARCH COUNCIL OF BC. *Une analyse des services en matière de droit des pauvres au Canada*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2003.

STATISTIQUE CANADA. « Les répercussions de la COVID-19 sur les familles et les enfants canadiens », *Le Quotidien*, 9 juillet 2020. Sur Internet : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/200709/dq200709a-fra.htm>

SUTTER, Alina, et Vicki ESSES. *Un examen qualitatif des problèmes d'ordre juridique graves auxquels font face les immigrants à London et à Toronto (Ontario)*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021. <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/ilto/index.html>

Task Group on the Use of Technology in the Family Justice System Coordinating Committee of Senior Officials, Family Justice. 2021. *The Use of Technology in the Family justice system*.

VERHAGE, Florentien. *Un examen qualitatif des problèmes d'ordre juridique graves auxquels se heurtent les immigrants dans les agglomérations de Victoria et de Vancouver (Colombie-Britannique)*, Ministère de la Justice Canada, Ottawa, 2021. <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/ivvbc/index.html>

Annexe A

Groupe de travail FPT spécial sur la mesure de l'accès à la justice et l'incidence de la COVID-19 en matière de droit de la famille et de droit rattaché à la pauvreté

Cadre de Référence

Contexte

La pandémie de COVID-19 a et continuera d'avoir des répercussions importantes sur la vie de tous les Canadiens, créant de nouveaux problèmes juridiques et exacerbant ceux qui existent déjà, y compris ceux liés à la santé, à l'emploi, à la dette et au droit de la famille.

Bien que la pandémie ait eu un impact sur toutes les facettes de la vie des gens, les besoins en matière de droit civil dans les domaines du droit de la famille et du droit rattaché à la pauvreté sont importants. Au début de la pandémie, de nombreux dossiers relevant du droit de la famille liés au divorce et à la séparation, y compris les différends concernant les pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint, les ententes parentales et les questions de propriété, ont été reportés parce que les exigences de distanciation physique ont forcé la fermeture de palais de justice et la mise en place de restrictions dans le fonctionnement des tribunaux et la prestation de services de justice familiale en personne. Cela a alourdi l'arriéré de cas préexistant. La pandémie a fait émerger une vague de nouvelles questions en matière de droit de la famille, par exemple, les différends relatifs aux modalités scolaires. De même, les répercussions de la réduction de l'emploi et des pertes d'emploi entraînent une augmentation des problèmes liés à la dette, au logement et aux avantages sociaux, entre autres. Les défis en matière d'accès à la justice auxquels font face les plaideurs non représentés et marginalisés, y compris l'utilisation de la technologie, sont également préoccupants. L'amélioration de la collecte de données nous aiderait à mieux comprendre les enjeux systémiques liés à l'accès à la justice, à éclairer les décisions en matière de politiques, de lois et de financement, et à cerner les domaines qui nécessitent des recherches plus poussées.

Dans ce contexte, à la réunion virtuelle des sous-ministres FPT de la Justice du 8 juillet 2020, les sous-ministres ont convenu d'établir un groupe de travail *spécial* temporaire sur l'accès à la justice et aux données (le « groupe de travail »).

6.a. Appuyer l'amélioration de la collecte de données pour mesurer les répercussions sur l'accès à la justice

Les SM ont convenu de confier à un groupe de travail FPT spécial la tâche de déterminer un petit nombre d'indicateurs et de recueillir des données existantes pour faire rapport sur les répercussions de la COVID-19 sur l'accès à la justice pour les Canadiens, particulièrement en ce qui concerne les questions de droit de la famille et de droit rattaché à la pauvreté. Le mandat visera à tirer parti des efforts en cours, y compris les données sur l'origine ethnique, et à assurer une approche uniforme de la collecte des données.

Le groupe de travail spécial fera rapport aux SM FPT avec une petite liste d'indicateurs et un plan de travail d'ici un an, après quoi le groupe de travail prendra fin.

Les SM proposent que le GT évalue s'il s'agit du bon forum pour étudier la collecte de données liées aux litiges liés à la COVID-19. Sinon, le GT proposera une autre tribune plus appropriée.

Nom

Le nom complet du groupe de travail est le « Groupe de travail FPT spécial sur la mesure de l'accès à la justice et de l'incidence de la COVID-19 sur les questions de droit de la famille et de droit rattaché à la pauvreté ».

Par souci de simplicité, le groupe de travail sera appelé « GT spécial sur l'accès à la justice ».

Mandat

Le groupe de travail identifiera par consensus un petit nombre d'indicateurs, en tenant compte à la fois du point de vue des systèmes et de celui des utilisateurs, et recueillera les données existantes pour faire rapport sur les répercussions de la COVID-19 sur l'accès à la justice pour les Canadiens dans les causes de droit de la famille et de droit rattaché à la pauvreté. Ce travail s'appuiera sur les efforts actuels pour mesurer l'accès à la justice et recueillir des données sociodémographiques. Le Groupe de travail fera rapport aux SM FPT de sa liste d'indicateurs, des données existantes et des recommandations de travaux supplémentaires d'ici un an (automne 2021), après quoi le Groupe de travail sera dissout.

Membres

Voici la composition du Groupe de travail :

Colombie-Britannique

Alberta

Saskatchewan

Manitoba

Ontario

Québec

Nouvelle-Écosse

Territoires du Nord-Ouest

Justice Canada

Statistique Canada

Comité de coordination des hauts fonctionnaires (CCHF) – Droit de la famille

Groupe de travail permanent sur l'aide juridique

Yukon (observatrice)

CSPP (observatrice)

Le nom, le titre et les coordonnées de chaque membre figurent à l'Annexe A.

Format

Le Groupe de travail sera coprésidé par Justice Canada et un membre des PT. Les travaux s'effectueront par téléconférences mensuelles, lors desquelles les ordres du jour et les résultats attendus seront établis. Le Groupe de travail prendra des décisions par consensus dans la mesure du possible. Lorsque les opinions divergent et qu'il est impossible d'en arriver à un consensus, les opinions divergentes seront notées dans le rapport final et le travail sera effectué en fonction de l'opinion de la majorité.

Les coprésidents peuvent communiquer avec des experts de l'extérieur pour obtenir des conseils ou de l'aide, s'il y a lieu. Ces experts peuvent être invités à assister à une réunion par téléconférence si les membres conviennent que leurs commentaires seraient utiles.

Réunions et calendrier des activités

Le Groupe de travail tiendra sa première réunion le 30 septembre 2020 et se réunira une fois par mois par la suite, ou selon la décision des coprésidents, jusqu'à la fin de son mandat. Les membres peuvent déléguer un remplaçant pour les représenter au besoin.

Soutien opérationnel

Le soutien opérationnel, y compris la planification des réunions et la distribution et la traduction des documents, sera fourni par le ministère de la Justice du Canada.

Annexe B

Liste des membres

Compétence	Fonctionnaires	Coordonnées
Alberta	<p>Fiona Lavoy</p> <p>Kelly Tyler Surveillance, planification et évaluation de l'Agence Ministère de la Justice et solliciteur général de l'Alberta</p> <p>Rachel Melnychuk</p>	<p>Fiona.Lavoy@gov.ab.ca</p> <p>kelly.tyler@gov.ab.ca M: (780) 904-0861 P: (780) 422-2617</p> <p>Rachel.Melnchuk@gov.ab.ca</p>
Colombie-Britannique	<p>Cindy Eng Gestionnaire, Mesure du rendement et intelligence de causes, Information stratégique et applications commerciales, ministère du Procureur général, Direction des services judiciaires</p>	<p>Cindy.Eng@gov.bc.ca T: 250-419-8831</p>
CCHF – Justice familiale	<p>Kim Newsham Procureure de la Couronne, Direction des services de justice familiale, ministère de la Justice et procureur général de la Saskatchewan</p>	<p>Kim.Newsham@gov.sk.ca 306-787-5709</p>
Justice Canada	<p>Susan McDonald (coprésidente) Chercheuse principale, Division de la recherche et de la statistique, Secteur des politiques</p> <p>Janet McIntyre Directrice, Secrétariat de l'accès à la justice</p> <p>Catherine McKinnon Avocat-conseil, Secrétariat de l'accès à la justice</p>	<p>Susan.mcdonald@justice.gc.ca 613-410-9066</p> <p>Janet.mcintyre@justice.gc.ca 613-889-5845</p> <p>Catherine.mckinnon@justice.gc.ca 613-612-3259</p>
Manitoba	<p>Daniel Rempel Directeur des services stratégiques, Justice Manitoba</p>	<p>Daniel.Rempel@gov.mb.ca</p>
Nouvelle-Écosse	<p>Ryan Grigg (coprésident) Gestionnaire, Analyse des activités Ministère de Justice de la Nouvelle-Écosse</p>	<p>Ryan.Grigg@novascotia.ca 902-499-4706 (C)</p>

	Teri LeDrew	Teri.LeDrew@novascotia.ca
Ontario	Dominic Fernandes Directeur, Direction de l'analyse et de la preuve, ministère du Procureur général	Dominic.Fernandes@ontario.ca
PPSC (observateur seulement)	Stéphane Hould Avocat-conseil et coordonnateur des accords de réparation	Stephane.Hould@ppsc-sppc.gc.ca
Quebec	M. Albert Besnier Conseiller stratégique à la planification stratégique et à la gestion de l'information Ministère de la Justice du Québec Gabriel Lacroix-Dufour Directeur, Direction de la planification stratégique et de la gestion de l'information Sous-ministériat aux orientations, à l'accès à la justice et à la performance Ministère de la Justice du Québec	Albert.besnier@justice.gouv.qc.ca 418-643-8501, poste 21053 (T) 418-999-6794 (C) gabriel.lacroix-dufour@justice.gouv.qc.ca Téléphone : 418 646-8153, poste 21879
Saskatchewan et Groupe de travail permanent sur l'aide juridique	Kylie Head, c.r., sous-procureur général adjoint pour la Saskatchewan	kylie.head@gov.sk.ca 306-787-8220
Statistique Canada	Marnie Wallace, chef, Centre canadien de la statistique juridique et de la sécurité communautaire, Statistique Canada	marnie.wallace@canada.ca 343-552-2068
Territoires du Nord-Ouest	Jennifer Young Emily Ingarfield	Jennifer_Young@gov.nt.ca Emily_Ingarfield@gov.nt.ca
Yukon (observateur)	Norma Davignon Senior Advisor Deputy Minister's Office Abdul Hafeez Policy Development Officer	T 867-667-3221 Norma.Davignon@yukon.ca Abdul.Hafeez@yukon.ca

Annexe C

Résumé Juristat

Le rapport complet se trouve sur le site Web de Statistiques Canada à l'adresse [Profil des causes de droit de la famille au Canada, 2019-2020](#).

Le Juristat sera organisé en trois sections : la première donnera un aperçu de toutes les causes familiales, la deuxième présentera le profil des causes de pension alimentaire pour enfants et pour époux, et la troisième celui des causes de garde et de droit de visite.

Chacune des trois sections principales fournira des informations sur le nombre et le type de cas qui étaient actifs pendant l'année, ainsi que le nombre et le type de cas initiés pendant l'année. Pour l'analyse principale, les types de causes comprennent : le divorce (avec ou sans litige), la pension alimentaire uniquement, la garde et le droit de visite (pouvant également inclure la pension alimentaire), la protection de l'enfance, la protection civile (familiale) et les autres causes familiales (p. ex., la succession, la tutelle).

Un certain nombre de facteurs seront examinés tout au long de l'analyse, si les données le permettent, notamment : la proportion des causes qui ne comportent qu'une seule question (p. ex., le divorce seulement) par rapport à celles qui comportent plusieurs questions (p. ex., le divorce et la pension alimentaire pour enfants), le nombre et le type d'événements liés à la cause (p. ex., les audiences de la conférence préalable au procès, les audiences du procès, les jugements, les ajournements), les délais de traitement des causes et le profil des participants (le sexe du demandeur et du défendeur ainsi que le nombre d'enfants impliqués). Dans la mesure du possible, les différences entre les causes traitées dans les tribunaux unifiés de la famille (TUF) et celles traitées en dehors des TUF seront notées.

Dans la mesure où les données le permettent, chaque section comprendra également une analyse de la représentation juridique du demandeur et du défendeur. Les types de représentation juridique recueillis par l'enquête sont les suivants : avec un avocat de l'aide juridique, avec un avocat n'appartenant pas à l'aide juridique et auto représenté/non représenté. En général, on considère que les participants ont été représentés s'ils ont eu au moins une comparution en présence d'un avocat. Peu d'administrations communiquent actuellement ces données dans le cadre de l'Enquête sur les tribunaux civils et l'analyse devrait donc être assez limitée.

L'article comprendra également deux encadrés plus courts examinant les données disponibles sur les causes de protection de l'enfance et les causes de protection civile (familiale).

Annexe D

Pages de droit de la famille

Table 1 : Nombre de visites sur les pages de droit de la famille par juridiction 2019-2020

Compétence	Family Law Pages	# of Hits 2019/2020/ 2020/2021
CA	<p>Family Law Main Page EN : https://www.canada.ca/en/services/policing/justice/familylaw.html</p> <p>FR : https://www.canada.ca/fr/services/police/justice/droitfamille.html</p> <p>Child Support Information Page EN : https://www.justice.gc.ca/eng/fl-df/child-enfant/index.html</p> <p>FR : https://www.justice.gc.ca/fra/df-fl/enfant-child/index.html</p> <p>Family Mediation Page EN : https://www.justice.gc.ca/eng/fl-df/fsfdr-firdf.html#s1</p> <p>FR : https://www.justice.gc.ca/fra/df-fl/firdf-fsfdr.html</p>	
BC	<p>Family Law Main Page EN : https://www2.gov.bc.ca/gov/content/life-events/divorce/family-justice/family-law</p> <p>Child Support Information Page EN : https://www2.gov.bc.ca/gov/content/life-events/divorce/family-justice/family-law/child-support</p> <p>Family Mediation Page EN : https://www2.gov.bc.ca/gov/content/life-events/divorce/family-justice/who-can-help/mediators?keyword=family&keyword=mediator</p>	
AB	<p>Family Law Main Page EN : https://www.alberta.ca/family-law-assistance.aspx</p> <p>Child Support Information Page</p>	

	<p>EN : https://www.alberta.ca/child-support.aspx</p> <p>Family Mediation Page EN : https://www.alberta.ca/family-mediation.aspx</p>	
SK	<p>Family Law Main Page familylaw.plea.org EN : familylaw.plea.org FR : familylaw.plea.org/fr/</p> <p>Child Support Information Page EN : https://www.saskatchewan.ca/residents/family-and-social-support/child-support https://www.saskatchewan.ca/bonjour/legal-services/separation-or-divorce/child-support FR : https://www.saskatchewan.ca/bonjour/legal-services/separation-or-divorce/child-support</p> <p>Family Mediation Page EN : https://www.saskatchewan.ca/residents/births-deaths-marriages-and-divorces/separation-or-divorce/early-family-dispute-resolution/family-mediation</p>	
MB	<p>Family Law Main Page EN : https://www.gov.mb.ca/familylaw/</p> <p>FR : https://www.gov.mb.ca/familylaw/fr/index.html</p> <p>Child Support Information Page EN : https://www.gov.mb.ca/familylaw/money/child-support.html</p> <p>FR : https://www.gov.mb.ca/familylaw/fr/money/child-support.html</p> <p>Family Mediation Page EN : https://www.gov.mb.ca/familylaw/resolution/mediation.html</p> <p>FR : https://www.gov.mb.ca/familylaw/fr/resolution/mediation.html</p>	
ON	<p>Family Law Main Page EN : https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/family/</p>	

	<p>FR : https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/</p> <p>Child Support Information Page EN : https://www.ontario.ca/page/arranging-child-support</p> <p>FR : https://www.ontario.ca/fr/page/etablir-des-pensions-alimentaires-pour-enfants</p> <p>Family Mediation Page EN : https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/family/mediation.php</p> <p>FR : https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/family/mediation.php</p>	
QC	<p>Family Law Main Page EN : https://www.justice.gouv.qc.ca/en/couples-and-families/</p> <p>FR : https://www.justice.gouv.qc.ca/couple-et-famille</p> <p>Child Support Information Page EN : https://www.justice.gouv.qc.ca/en/couples-and-families/separation-and-divorce/children-a-joint-responsibility/child-support</p> <p>FR : https://www.justice.gouv.qc.ca/couple-et-famille/separation-et-divorce/les-enfants-une-responsabilite-commune/lobligation-alimentaire-eners-les-enfants</p> <p>Family Mediation Page EN : https://www.justice.gouv.qc.ca/en/couples-and-families/separation-and-divorce/family-mediation-negotiating-a-fair-agreement/</p> <p>FR : https://www.justice.gouv.qc.ca/couple-et-famille/separation-et-divorce/la-mediation-familiale-pour-negocier-une-entente-equitable</p>	
NB	<p>Family Law Main Page EN: http://www.familylawnb.ca/english/index.php FR: http://www.familylawnb.ca/french/index.php</p>	

	<p>Child Support Information Page EN : http://www.familylawnb.ca/english/faqs_child_support#top</p> <p>FR : http://www.familylawnb.ca/french/faqs_child_support</p> <p>Family Mediation Page EN : http://www.familylawnb.ca/english/lawyer_mediation</p> <p>FR : http://www.familylawnb.ca/french/lawyer_mediation</p>	
NS	<p>Family Law Main Page EN : https://www.nsfamilylaw.ca/</p> <p>FR : https://www.nsfamilylaw.ca/fr</p> <p>Child Support Information Page EN : https://www.nsfamilylaw.ca/general-information-child-support</p> <p>FR : https://www.nsfamilylaw.ca/fr/informations-generales-sur-la-pension-alimentaire-pour-enfants</p> <p>Family Mediation Page EN : https://www.nsfamilylaw.ca/services/court/mediation</p> <p>FR : https://www.nsfamilylaw.ca/fr/services/tribunal/mediation</p>	
PE	<p>Family Law Main Page EN : https://www.princeedwardisland.ca/en/topic/family-law</p> <p>FR : https://www.princeedwardisland.ca/fr/sujet/droit-de-la-famille</p> <p>Child Support Information Page EN : https://www.princeedwardisland.ca/en/information/justice-and-public-safety/applying-child-support-order</p> <p>Family Mediation Page EN :</p>	

	https://www.princeedwardisland.ca/en/information/justice-and-public-safety/child-focused-family-mediation	
NL	<p>Family Law Main Page EN : https://www.gov.nl.ca/jps/ https://www.gov.nl.ca/jps/divorce</p> <p>Child Support Information Page EN : https://www.gov.nl.ca/jps/childsupport/</p> <p>Family Mediation Page EN : https://www.gov.nl.ca/department/branches/division/division-family-justice-services-2/</p>	
YN	<p>Family Law Main Page EN : https://yukon.ca/en/legal-and-social-supports/family-law</p> <p>FR : https://yukon.ca/fr/legal-and-social-supports/family-law</p> <p>Child Support Information Page EN : https://yukon.ca/en/legal-and-social-supports/family-law/find-out-about-child-support#child-support-guidelines</p> <p>FR : https://yukon.ca/fr/legal-and-social-supports/family-law/find-out-about-child-support#lignes-directrices-sur-les-pensions-alimentaires-pour-enfants</p> <p>Family Mediation Page EN : https://yukon.ca/en/get-mediation-when-going-through-divorce-or-separating</p> <p>FR : https://yukon.ca/fr/ressources-sociales-et-juridiques/droit-familial/divorce-ou-separation-recours-la-mediation</p>	
NT	<p>Family Law Main Page EN : https://www.justice.gov.nt.ca/fr/fouiller/enfants-et-familles/</p> <p>FR : https://www.justice.gov.nt.ca/fr/fouiller/enfants-et-familles/</p> <p>Child Support Information Page EN :</p>	

	<p>https://www.justice.gov.nt.ca/en/child-support/</p> <p>FR : https://www.justice.gov.nt.ca/fr/pension-alimentaire-pour-enfants/</p> <p>Family Mediation Page</p> <p>EN : https://www.justice.gov.nt.ca/en/family-law-mediation-program/</p> <p>FR : https://www.justice.gov.nt.ca/fr/programme-de-mediation-en-droit-famille/</p>	
NU	<p>Family Law Main Page</p> <p>EN : https://www.gov.nu.ca/familyservices</p> <p>FR : https://www.gov.nu.ca/fr/services-a-la-famille</p> <p>Child Support Information Page</p> <p>EN : https://www.gov.nu.ca/justice/programs-services/family-support-orders</p> <p>FR : https://www.gov.nu.ca/fr/justice/programs-services/ordonnances-alimentaires-familiales</p> <p>Family Mediation Page</p> <p>EN : https://www.gov.nu.ca/justice/programs-services/mediation-program</p> <p>FR : https://www.gov.nu.ca/fr/justice/programs-services/programme-de-mediation</p>	