Le projet du bilan de santé juridique

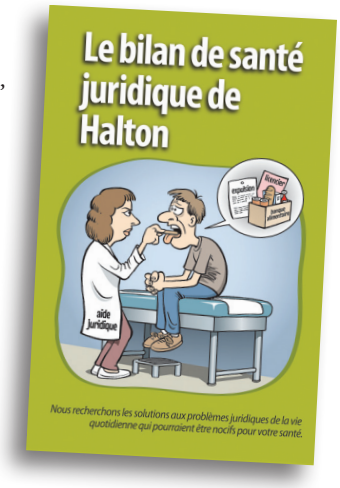
Notre point de départ, le chemin parcouru et l'avenir

QU'EST-CE QUE LE PROJET DU BILAN DE SANTÉ JURIDIQUE?

La recherche montre que la prestation de service juridique échoue lamentablement lorsque les clients doivent eux-mêmes partir à la recherche des bureaux d'aide juridique. Le projet du bilan de santé juridique (le « projet BSJ ») a été mis au point pour régler cette question. C'est ce que le projet réalise en prolongeant les services d'aide juridique forgés en partenariat avec des groupes intermédiaires de confiance avec lesquels les clients traitent chaque jour des affaires.

Le projet BSJ a été mis au point en 2013-2014 par le Centre de service juridique de Halton, une petite clinique juridique communautaire d'Aide juridique Ontario qui mène en ce moment ses activités à Oakville, en Ontario. Le projet, financé par Aide juridique Ontario, a pris forme grâce à Colleen Sym, directrice générale du Centre de service juridique de Halton, et à Mike Balkwill, consultant et organisateur communautaire. Le projet pilote BSJ a bénéficié de la contribution de partenariats entre le Centre de service juridique de Halton et sept groupes intermédiaires situés dans la région desservie par le Centre. L'objectif du projet était d'augmenter le nombre de clients desservis en établissant des partenariats avec ces intermédiaires.

Un important aspect du projet BSJ est l'outil de vérification de la santé juridique (le « VSJ »). L'outil se présente comme un formulaire où sont notés tous les problèmes juridiques rencontrés quotidiennement, en matière de revenu, de logement, d'éducation, d'emploi, de famille et de mesures de soutien social et sanitaire. Le formulaire VSJ a été mis à la disposition du grand public en format papier et en format électronique, grâce aux intermédiaires, et sur le site Web du projet : www.legalhealthcheckup.ca/fr. Une fois le formulaire rempli, le grand public avait le choix entre recevoir des ressources éducatives distribuées par le Centre de service juridique de Halton, s'entretenir avec un employé de la clinique et assister à une séance de groupe.



POINTS SAILLANTS DU PROJET PILOTE DE HALTON

D'octobre 2014 à janvier 2015, le Centre de service juridique de Halton a fait l'essai du projet BSJ. Ab Currie, Ph. D., chargé de recherche principal du Forum canadien sur la justice civile, a évalué la phase pilote du projet. Voici quelques points saillants de ce rapport.

Les clients ont un grand nombre de problèmes qui n'ont jamais été évoqués

Plus de 60 % des personnes qui ont rempli les formulaires VSJ ont fait état de trois problèmes ou plus, le plus courant étant celui du

revenu (45 %), suivi de l'hébergement (27 %). Les problèmes que le Centre de service juridique de Halton a évalués lors de l'admission correspondaient étroitement aux problèmes juridiques courants relevés dans ces formulaires.

Élargir son rayonnement

Le formulaire VSJ s'est révélé un outil efficace pour l'approche communautaire. Le nombre de demandes de contact émanant de personnes qui ont rempli le formulaire VSJ a fait augmenter d'un tiers le nombre de dossiers à traiter. Les intermédiaires ont également signalé que le formulaire VSJ était utile et a permis d'ouvrir avec les clients un dialogue sur leurs problèmes, même lorsqu'ils se montraient méfiants à l'égard du système juridique ou désiraient seulement résoudre eux-mêmes leurs problèmes.

Intervention rapide en cas de crise possible

En misant sur la relation de confiance entre l'intermédiaire et le client, l'outil VSJ peut permettre de découvrir les problèmes risquant dans le cas contraire, de ne pas être mis en lumière, si ce n'est qu'au moment où le client passe par une crise majeure.

Mise en place d'un service intégré et holistique

Le projet BSJ aide à mettre en place une approche intégrée et holistique de la prestation des services juridiques. Le partenariat avec différents types d'intermédiaires aide les cliniques juridiques à augmenter le nombre d'admissions grâce à l'offre proactive de services aux personnes qui, sinon, ne solliciteraient aucune aide. Cela mène également au développement communautaire et fait en sorte que les cliniques juridiques s'intègrent encore plus dans la communauté.

FAITS IMPORTANTS À LA SUITE DU DÉPLOIEMENT SOUS-RÉGIONAL

À la suite du projet pilote de Halton, le projet BSJ a été déployé dans trois autres cliniques entre juin et octobre 2015, soit la Clinique juridique communautaire de Hamilton, la Clinique juridique de Guelph et du comté de Wellington, et la Clinique juridique communautaire de Brant, Haldimand et Norfolk. Le projet BSJ du Centre de service juridique de Halton a été utilisé par les autres cliniques en tant que de modèle et chaque clinique a adapté le projet à sa communauté. Voici quelques points saillants extraits du rapport d'Ab Currie, Ph. D., concernant le déploiement sous-régional.

Élargir encore plus son rayonnement

Les trois cliniques ont recruté entre 7 et 13 partenaires intermédiaires qui ont ouvertement accepté le concept de BSJ. Cela a fait augmenter le rayonnement, mesuré par le nombre de formulaires VSJ utilisés ou le nombre de points de contact qui a augmenté pour chaque clinique. Par exemple, parmi les personnes qui ont rempli les formulaires VSJ dans l'ensemble de trois cliniques, de 27 % à 34 % ont sollicité des services.

Occasions de renforcer les relations

La plupart des groupes intermédiaires qui ont été recrutés avaient entretenu des relations avec les trois cliniques. Une plateforme née du projet BSJ permet de renforcer les relations préexistantes ou de développer des relations plus étroites. La création d'une tribune permettant de communiquer les besoins de la communauté aux intermédiaires est également un résultat du concept de BSJ. Pour ce qui est des clients, le projet a permis aux cliniques d'aborder la prestation de services de manière plus holistique en créant une conversation qui les a encouragés à discuter de l'ensemble de leurs problèmes et à les mettre en priorité.

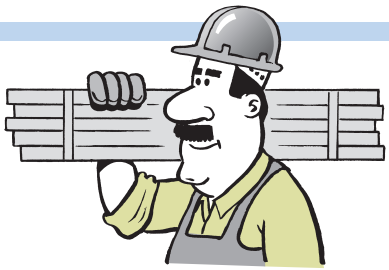
Leçons retenues du recrutement des intermédiaires ou ce que cela rapporte de travailler dur

Au tout début du déploiement, le nombre de formulaires VSJ remplis était faible. Cela suggère que les cliniques doivent faire des efforts soutenus pour mobiliser les intermédiaires et s'assurer de leur participation. Les raisons possibles expliquant le taux peu élevé de participation sont les suivantes : les travailleurs intermédiaires de première ligne étaient très occupés, ils pouvaient profiter de leur propre processus d'admission ou, les clients étaient en situation de crise lorsqu'ils consultaient un intermédiaire.

Possibilités d'innover

En se basant sur le déploiement sous-régional, on peut affirmer que certaines innovations relatives au projet BSJ ont été envisagées ou mises en œuvre. Par exemple, le Centre de service juridique de Halton a prévu de demander à tous ses clients de remplir le formulaire VSJ à l'admission pour améliorer leur approche holistique de la prestation de service. Les trois cliniques (le Centre de service juridique de Halton, la Clinique juridique de Guelph et du comté de Wellington et la Clinique juridique communautaire de Brant, Haldimand et Norfolk) ont fait une demande de financement pour leur permettre de mener des consultations secondaires — ce qui consiste pour un avocat d'une des cliniques à fournir des conseils juridiques ou des informations à une personne qui exerce des activités professionnelles non juridiques dans le cadre d'une consultation avec son propre client. L'objectif était de construire un réseau permettant d'avoir accès aux services juridiques offerts par les organismes communautaires.

En dernier lieu, la recherche indique que les problèmes juridiques rendent fréquemment les gens malades, fait qui met en lumière l'importance des rapports entre les services juridiques et ceux des fournisseurs de soins de santé. À ce titre, la Clinique juridique de Guelph et du comté de Wellington a prévu d'affecter un membre du personnel auprès d'équipes œuvrant en santé familiale pour la résolution de questions juridiques urgentes chez les clients, alors que le Centre de service juridique de Halton s'est engagé à renforcer ses relations avec la Halton Hills Family Health Team et la North Halton Health Link Alliance.



FAITS SAILLANTS DE L'ÉVALUATION MENÉE DANS LE SUD-OUEST DE L'ONTARIO

À la suite du déploiement sous-régional réalisé dans les cliniques de Brant, de Guelph et de Hamilton, neuf autres cliniques du Sud-Ouest de l'Ontario ont adopté le projet BSJ. Le chercheur Ab Currie, Ph. D., a évalué la mise en œuvre du BSJ dans ces 12 cliniques sur une période de 6 mois commençant en mai ou en juin 2016. Voici quelques points saillants :

La même promesse

Le formulaire VSJ permettait de relever les personnes possédant un grand nombre de problèmes cachés. Plus de la moitié des personnes qui ont rempli le formulaire VSJ avaient fait l'expérience de problèmes juridiques, au nombre de trois ou plus, de longue durée. Les clients avaient également tendance à se trouver en situation de crise.

Le projet BSJ a permis d'élargir le rayonnement pour l'ensemble des 12 cliniques. Entre 35 % et 85,1 % des personnes ayant rempli le formulaire VSJ ont sollicité des services d'une clinique juridique et entre 15,4 et 50,8 % de ces personnes possédaient un dossier d'admission.

Les clients trouvent le formulaire VSJ utile

Près de 75 % des clients ont signalé que l'outil VSJ les ont aidé à cerner leurs problèmes et presque 44 % ont affirmé qu'ils n'auraient absolument ou probablement pas consulté la clinique juridique s'ils ne l'avaient pas d'abord rempli. Plus important encore, 100 % des clients ont affirmé qu'ils consulteraient absolument ou probablement la clinique si un nouveau problème survenait.

L'importance de l'adaptation ou pourquoi il n'existe pas de solution universelle

L'approche BSJ est personnalisable. Les cliniques devraient utiliser le formulaire VSJ et créer des processus intermédiaires de manière à ce que cela fonctionne bien pour elles et leur communauté. Par

exemple, le formulaire VSJ peut être abrégé ou comporter des questions formulées de manière à aborder des problèmes propres à la communauté du client.

De plus amples informations intuitives sur la manière d'établir des relations

Les 12 cliniques ont établi des relations avec un nombre total de 125 intermédiaires. Ces intermédiaires estiment en général que le BSJ était une bonne idée dont leurs clients peuvent tirer parti. Cependant, les cliniques doivent reconnaître que le développement de ces relations requiert du temps et des efforts. Il est également important de mettre en place des partenariats avec différents types d'organismes communautaires de sorte que les populations défavorisées puissent être rejointes.

Il faut du temps et des efforts pour obtenir des résultats

Certaines cliniques participantes ont remarqué une légère augmentation des admissions et la présence d'un écart entre la priorité et la réalisation de certains objectifs de ces cliniques (éviter les situations de crise, fournir un service holistique, etc.). Six mois représentent une courte période pour la mise en œuvre d'un projet de cette taille et la mise en œuvre de solides relations avec les intermédiaires. Il faut du temps pour obtenir des résultats, mais il vaut la peine d'y consacrer des efforts!

PROCHAINES ÉTAPES OU QUE DEVONS-NOUS FAIRE PAR LA SUITE?

Dix cliniques ont décidé de poursuivre leurs activités dans le cadre du projet BSJ. Au cours de la prochaine année, les cliniques débattront de la manière dont elles devront partager les données et adapter le formulaire VSJ, tant pour leurs propres besoins que pour ceux de leur communauté. Les cliniques continueront également à apprendre comment établir des relations avec leurs intermédiaires de manière à assurer une transition vers une approche plus holistique en matière de prestation de services juridiques. Les cliniques espèrent arriver à répondre à certaines questions, dont les suivantes :

- Le problème relatif aux besoins juridiques qui n'ont pas été satisfaits justifie-t-il la mise en place d'une solution telle que le BSJ?
- Quels sont les besoins, juridiques ou non, n'ayant pas été satisfaits qui peuvent être traités dans le cadre du projet BSJ et des relations avec les intermédiaires?
- Les cliniques font-elles déjà un bon travail en répondant aux besoins juridiques qui n'ont pas été comblés par l'entremise des contacts communautaires existants?

Trois cliniques — le Centre de service juridique de Halton, la Clinique juridique de Guelph et du comté de Wellington, et la Clinique juridique communautaire de Brant, Haldimand et Norfolk — se sont engagées dans le processus de consultation secondaire. Elles prévoient de mettre au point et d'évaluer ce processus au cours d'une période de trois mois dont le début est prévu au mois d'avril 2017. Le chercheur Ab Currie, Ph. D., participera à l'évaluation.

Nous remercions Aide juridique Ontario d'avoir financé le projet du bilan de santé juridique ainsi que la présente recherche grâce au don de ses ressources permettant de renforcer la capacité des cliniques communautaires et juridiques.

ÉQUIPE CHARGÉE DU PROJET

Chef de projet
Colleen Sym, directrice générale/avocate, Centre de service juridique de Halton

Consultant de projet
Mike Balkwill, Balkwill and Associates

Chercheur et évaluateur
Ab Currie, Ph. D., Forum canadien sur la justice civile

Chargé de recherche
Brandon Stewart, Centre de service juridique de Halton

Consultants en informatique/conception de sites Web
The Dunham Group, www.thedunhamgroup.com

Conception graphique, mise en page et illustration
Tony Biddle, www.perfectworlddesign.ca

Facilitation graphique
Tanya Gerber, Tanya Gerber & Associates, www.tanyagerber.com

Membres de l'équipe
Membres du personnel du Centre de service juridique de Halton

Préparateur de texte
Eric Mills, Eric Mills Editing & Design

Halton Community Legal Services
www.haltonlegal.ca