

Aide juridique Ontario

Document de consultation – Élaboration d'une Stratégie en matière de violence familiale

VERSION PROVISOIRE : DOCUMENT DE
TRAVAIL



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Titre : Document de consultation : Élaboration d'une Stratégie en matière de violence familiale
Auteur : Aide juridique Ontario
Date : Juillet 2015

Table des matières

1. Introduction.....	5
2. Démarche et aperçu du document.....	7
3. Une Stratégie en matière de violence familiale pour AJO	9
3.1 Justification	9
3.2 La Stratégie en matière de violence conjugale d'AJO – Rôle et possibilités.	13
4. Analyse des besoins des clients.....	16
4.1 Les personnes touchées par la violence familiale ont des besoins juridiques qui recourent plusieurs domaines.....	16
4.2 Les personnes touchées par la violence familiale ont besoin d'être représentées par un avocat dans le système de justice familiale	18
4.3 Les personnes touchées par la violence familiale ont besoin de soutien dans le système de justice pénale	20
4.4 Les immigrants et les réfugiés touchés par la violence familiale ont besoin de soutien juridique et social accru.....	21
4.5 Les femmes et les hommes ne sont pas victimes des mêmes violences.....	22
4.6 Le risque de violence et de décès atteint son point culminant au moment de la séparation ou lorsque celle-ci est imminente.....	23
4.7 Chaque victime a sa propre façon de subir la violence et de la reconnaître.....	24
4.8 Certaines collectivités peuvent être particulièrement exposées à la violence, ce qui crée un besoin accru de soutien.....	24
4.8.1 Les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits.....	24
4.8.2 La santé mentale	25
4.8.3 Les handicapés physiques.....	26
4.9 La majorité des personnes touchées par la violence familiale ont besoin de services de soutien social	27
4.10 Les personnes touchées par la violence familiale ont besoin d'avocats qui sont formés sur la question des mauvais traitements et des actes de violence envers les femmes	28
5. Portrait et analyse des services d'aide juridique actuels	29
5.1 Les services de droit de la famille.....	30
5.1.1 Les certificats d'aide juridique	30
5.1.2 Les avocats de service	31

5.1.3 Les avocats-conseils.....	32
5.1.4 Les centres de services de droit de la famille et les bureaux du droit de la famille	33
5.1.5 Le programme de certificat autorisant deux heures de consultation juridique en matière de violence familiale.....	33
5.1.6 Les partenariats communautaires.....	34
5.2 Les services de droit de l’immigration et des réfugiés.....	34
5.3 Les services de droit criminel	35
5.4 Les services qui relèvent du domaine de pratique des cliniques.....	36
5.5 Les services aux membres des Premières Nations, aux Métis et aux Inuits	38
5.6 Les services en matière de santé mentale.....	39
5.7 Les services en français	40
6. L’engagement d’AJO envers l’accès à la justice	41
6.1 L’élargissement de l’admissibilité financière	41
6.2 L’élargissement des services de droit de la famille	43
6.3 Les initiatives actuelles d’AJO en faveur des personnes touchées par la violence familiale.....	44
6.3.1 Une formation de conscientisation à la violence familiale	44
6.3.2 L’initiative de Luke’s Place et du Centre de services de droit de la famille de Durham.....	45
7. Ce que nous avons entendu jusqu’à présent	47
7.1 Recommandations en faveur de services holistiques et de la prise en compte des besoins recoupant plusieurs domaines.....	47
7.2 Recommandations d’amélioration et d’élargissement de l’accès aux services.....	48
7.3 Recommandations d’accroissement des moyens permettant à AJO de répondre aux besoins particuliers des personnes touchées par la violence familiale	49
7.4 Recommandations d’amélioration des services de représentation	50
8. Les premières réflexions d’AJO sur l’avenir.....	51
8.1 Il faut élargir les critères juridiques d’admissibilité	51
8.2 Il faut un pouvoir discrétionnaire accru dans la prise en charge des clients en grand danger.....	51
8.3 Il faut mieux dépister la violence familiale.....	52
8.4 Le service le plus important : un très bon avocat.....	52
8.5 AJO est favorable à l’application d’une démarche sexospécifique dans l’aide aux personnes touchées par la violence familiale	53
8.6 Pour les personnes touchées par la violence familiale, tout point d’accès est le bon...53	
8.7 AJO peut améliorer son soutien aux avocats du secteur privé, aux cliniques, à ses employés et à ses partenaires locaux	53
8.8 AJO devrait jouer un plus grand rôle au sein du système	54
8.9 Il faut mener davantage de recherches sur l’application des mécanismes extrajudiciaires de résolution des litiges aux personnes touchées par la violence familiale.....	54

9. Questions à étudier	55
10. Les prochaines étapes.....	60

1. Introduction

Aide juridique Ontario (AJO) est tenue par la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*¹ (LSAJ) de rendre la justice accessible aux Ontariens et Ontariennes à faible revenu et de faciliter la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique. AJO s'acquitte de cette mission en offrant des services d'aide juridique de grande qualité de manière efficiente et efficace, tout en prenant acte du fait que les avocats du secteur privé forment la base des services en droit de la famille et en droit criminel. Depuis qu'AJO a été fondée en 1998 conformément à la LSAJ², l'organisme, les avocats du secteur privé, les cliniques juridiques communautaires et d'autres intervenants ont offert des services d'aide juridique à des millions d'Ontariennes et d'Ontariens à faible revenu.

Malgré les efforts fournis au fil des ans par l'administration provinciale, le Barreau, la magistrature, les avocats du secteur privé, AJO, les cliniques juridiques communautaires, les facultés de droit et les autres acteurs de l'accès à la justice, il est reconnu que les besoins juridiques des Ontariennes et Ontariens à faible revenu ne sont pas entièrement comblés et que le système de justice peut faire mieux à cet égard. Heureusement, ces dernières années, le gouvernement provincial a pris des engagements sans précédent, budgétaires entre autres, en faveur de l'accès à la justice.

En 2015, AJO s'est engagée à élaborer une Stratégie en matière de violence familiale (la « Stratégie »). Cette stratégie sera pluriannuelle, comportera de multiples volets et s'étendra à l'ensemble de la province. Elle consiste à élargir et à améliorer les services d'aide juridique offerts actuellement aux personnes touchées par la violence familiale. Elle comprendra également la création de nouveaux services, programmes et ressources destinés à cette clientèle vulnérable.

D'une perspective générale, AJO établira une stratégie axée sur les clients :

1. À l'échelle de l'organisme, accompagnée de politiques et de protocoles qui seront appliqués de manière uniforme dans l'ensemble de l'organisme;
2. Comportant des buts stratégiques clairement définis, des objectifs à long terme et des résultats attendus;

¹ *Loi sur les services d'aide juridique*, L.O. 1998, chap. 26 art. 1.

² Aide juridique Ontario, « Demandes d'accès à l'information : aperçu » en ligne : <<http://www.legalaid.on.ca/fr/publications/inforequests.asp>>.

3. Comprenant des initiatives liées à un plan d'action précis pour chaque année de mise en œuvre.

Le présent document de consultation vise à communiquer avec clarté à ses lecteurs et lectrices les plans et objectifs préliminaires d'AJO pour l'élaboration d'une Stratégie en matière de violence familiale. Il vise également à encourager les clients, les avocats, les organismes, les organisations juridiques, les administrations publiques et toute autre personne ou organisme qui se préoccupe de la prestation de services juridiques aux personnes touchées par la violence familiale à participer à l'élaboration de cette Stratégie.

AJO est d'avis que la prestation en temps utile de services spécialisés efficaces aux personnes touchées par la violence familiale est une partie intégrante de sa mission et que l'affaire du client concerne le droit de la famille, le droit criminel, le droit des réfugiés et de l'immigration, les droits de la personne, le droit des pauvres³ ou plusieurs de ces domaines à la fois.

³ Le droit des pauvres comprend notamment les services juridiques touchant des questions comme le logement, la sécurité du revenu et les droits des travailleurs.

2. Démarche et aperçu du document

Le présent document de consultation est le résultat de plusieurs mois de rencontres préliminaires et de séances de mobilisation tenues avec un vaste réseau d'intervenants, notamment les partenaires de la lutte contre la violence faite aux femmes (groupes de défense des droits des femmes et prestataires de services), des avocats, d'autres prestataires de services communautaires, des cliniques juridiques, des réseaux d'entraide par les pairs, des ordres professionnels, des organismes gouvernementaux et des employés d'AJO.

Grâce à ces rencontres et à cette mobilisation ainsi qu'à ses propres recherches et à son expérience, AJO a cerné plusieurs enjeux communs d'importance pour l'élaboration d'une Stratégie en matière de violence familiale. Ces enjeux ne sauraient être considérés comme une politique définitive ou des plans à long terme d'AJO, mais ils peuvent contribuer à établir la donne de futurs débats concernant l'élaboration de la Stratégie.

Le présent document de consultation est une étape vers ce qui sera un effort soutenu visant à engager directement les intervenants et les « collectivités sociales » à définir la prestation future des services et programmes d'AJO destinés aux personnes touchées par la violence familiale. Ce document est fait pour susciter les commentaires du public. AJO invite donc les partenaires de la lutte contre la violence faite aux femmes, l'administration provinciale, la magistrature, les cliniques, les organismes voués à l'accès à la justice, les personnes touchées par la violence familiale, les universitaires et d'autres prestataires de services sociaux et communautaires à lui présenter leurs observations.

Ce document comprend :

- Les raisons qui motivent l'élaboration par AJO d'une Stratégie en matière de violence familiale
- Une analyse sommaire des besoins des clients, fondée sur les premières recherches d'AJO et sur ses rencontres préliminaires et séances de mobilisation avec les intervenants
- Des informations générales et une description des services d'AJO et de leur effet sur les personnes touchées par la violence familiale

- Les premières réflexions d'AJO fondées sur l'analyse susmentionnée et les recommandations formulées
- Des questions clés qui aideront à l'élaboration des observations
- Les prochaines étapes

AJO prévoit que les consultations se dérouleront entre août et novembre 2015.

L'organisme adoptera plusieurs approches pour que ces consultations soient vastes et approfondies. Mentionnons notamment :

- **Des communications écrites.** AJO distribuera largement le présent document et invite les personnes et les organisations à présenter des communications écrites. Leur transmission en ligne peut se faire au moyen de la page Web consacrée par AJO à sa Stratégie en matière de violence familiale, à <http://www.legalaid.on.ca/fr/policy/domestic-violence-strategy.asp>
- **Des séances de mobilisation de groupes en personne.** AJO souhaite vivement recevoir des recommandations qui soulignent des enjeux prioritaires précis dont les groupes de réflexion pourraient discuter en personne. Des débats ouverts se tiendront avec les personnes et les organisations intéressées, surtout des personnes touchées par la violence familiale, dans certaines villes de l'Ontario.
- **Des consultations séparées avec des organisations particulières.**

Des séances en personne et des séances séparées seront tenues en français au besoin.

- **Toute autre formule proposée par les parties intéressées.**

Il est également possible de transmettre des questions et des suggestions directement à :

Michelle Squires, conseillère en matière de politiques, Stratégie en matière de violence familiale
squirem@lao.on.ca

Nye Thomas, directeur général, Politiques et recherches stratégiques
thomasa@lao.on.ca

3. Une Stratégie en matière de violence familiale pour AJO

3.1 Justification

En tant qu'organisme provincial d'aide juridique, AJO a pour responsabilité première de favoriser l'accès à la justice des Ontariennes et Ontariens à faible revenu, dont les personnes qui ont vécu ou qui vivent une situation de violence familiale⁴. À ce titre, AJO comprend les difficultés et les obstacles auxquels font face les personnes touchées par la violence familiale; c'est pourquoi l'amélioration des services et l'élargissement à ces personnes de l'accès à la justice sont hautement prioritaires pour l'organisme. Cet engagement a commencé en 2002-2003 lorsqu'AJO a fait de l'amélioration des services destinés aux personnes touchées par la violence familiale l'une de ses priorités et l'un des huit secteurs d'intervention privilégiés de son plan d'activités. L'une des principales initiatives découlant de cet engagement a été l'établissement de protocoles en matière de violence familiale. Il s'agit d'une directive donnant à tout le personnel de première ligne et d'accueil les instructions et les outils qu'il leur faut pour déceler les cas de violence familiale possibles parmi les personnes qui demandent des services d'aide juridique. En outre, une initiative générale de formation visant les employés d'AJO qui rencontrent les clients et les avocats du secteur privé qui acceptent des certificats d'AJO a été mise en œuvre. À l'heure actuelle, cette priorité est exprimée dans l'intention d'AJO d'élaborer une Stratégie en matière de violence familiale.

Comment AJO définit-elle la violence familiale?

La violence familiale est un problème social grave qui se définit comme suit : tout usage de violence physique ou sexuelle, toute menace de telles violences ou toute forme de violence ou de mauvais traitements d'autre nature commis dans le milieu familial, y compris dans la famille élargie. Il peut s'agir de violence affective, psychologique, physique ou sexuelle, d'exploitation pécuniaire ou de traque, entre autres.

Cette violence peut être commise contre un partenaire intime, un enfant ou une personne dépendante.

⁴ Bien que la définition de « violence familiale » retenue par AJO soit large, le présent document vise surtout la violence conjugale. Bon nombre des services juridiques actuellement offerts par AJO aux clients qui ont vécu ou vivent une situation de violence familiale sont davantage destinés aux personnes qui subissent la violence d'un partenaire intime, mais cela n'empêche pas un éventuel élargissement des services afin de viser d'autres formes de violence familiale.

La gravité et la fréquence persistantes de la violence familiale au Canada justifient la nécessité pour AJO d'élaborer une nouvelle Stratégie en matière de violence familiale qui répond aux besoins juridiques des personnes touchées par la violence familiale.

Partout au Canada, la fréquence des violences commises au sein de la famille est alarmante et suscite des préoccupations. En 2013, selon Statistique Canada, pour 26 % des victimes d'actes de violence, l'agresseur était un membre de la famille⁵. Près de la moitié de ces actes ont été perpétrés par un partenaire intime (un conjoint ou un ex-conjoint)⁶ et plus des deux tiers des victimes de ces actes étaient des femmes⁷.

Toujours selon Statistique Canada, en 2013, plus de 90 300 victimes ont signalé à la police que les violences subies étaient le fait d'un partenaire intime⁸. Certes, la proportion d'actes de violence commis par un partenaire intime et dénoncés à la police est alarmante, mais il faut comprendre que les seules données des forces policières ne suffisent pas à brosser un tableau juste de ce type de violence car les victimes ont tendance à ne pas dénoncer leur agresseur. Selon L'Enquête sociale générale (ESG) sur la victimisation de 2009⁹, seuls 30 % des incidents de violence conjugale dont la victime est une femme et 13 % de ceux dont la victime est un homme sont signalés à la police¹⁰. Cette conclusion permet de dire que le nombre total d'incidents de violence conjugale serait de près de 350 000 par année.

Il faut voir dans la violence familiale un crime sexospécifique dont, la plupart du temps, les femmes sont les victimes et les hommes, les auteurs¹¹. Selon les données concernant les actes de violence par un partenaire intime dénoncés à la police dans

⁵ Statistique Canada, « La violence familiale au Canada : un profil statistique, 2013 », *Juristat* (Ottawa : StatCan, 15 janvier 2015) à la p. 7, en ligne <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2014001/article/14114-fra.pdf>. [« violence familiale »]. L'analyse de la violence familiale dans la présente étude est fondée sur des définitions qui correspondent à celles figurant dans le *Code criminel*. Par exemple, voies de fait, harcèlement criminel, infractions sexuelles ou homicide.

⁶ *Ibid* à la p. 9.

⁷ *Ibid* à la p. 9.

⁸ *Ibid* à la p. 4.

⁹ L'Enquête sociale générale (ESG) sur la victimisation est une enquête nationale qui visait à obtenir des données sur l'expérience de victimisation des Canadiens, recueillies dans toutes les provinces et tous les territoires. L'objectif principal de l'ESG sur la victimisation est de mieux comprendre comment les Canadiens perçoivent la criminalité et le système de justice et ont vécu leurs expériences de victimisation. Dans les provinces, tous les répondants sont contactés et interrogés par téléphone; dans les territoires, les entrevues sont effectuées soit au téléphone soit en personne.

¹⁰ Tina Hotton Mahony, « Les femmes et le système de justice pénale », *Femmes au Canada : rapport statistique fondé sur le sexe*, (Ottawa : StatCan, avril 2011) à la p. 14, en ligne : <<http://www.statcan.gc.ca/pub/89-503-x/2010001/article/11416-fra.pdf>>.

¹¹ Aux fins du présent document, les termes « homme » et « femme », au singulier comme au pluriel, sont employés en fonction de l'identification des personnes à leur sexe biologique.

l'ensemble du pays, les femmes sont les victimes de près de 80 % de tous ces actes¹² et la proportion générale d'actes de violence par un partenaire intime commis contre les femmes est près de quatre fois supérieure à ce qu'elle est contre les hommes¹³. En faisant une analyse sexospécifique, nous tentons dans le présent document de cerner les besoins des personnes touchées par la violence familiale et leurs problèmes juridiques, qui recoupent plusieurs domaines. Le gouvernement du Canada et les Nations Unies ont reconnu la nécessité d'une telle analyse dans l'élaboration de programmes adaptés, surtout de programmes ou de mesures portant sur des questions liées à la violence¹⁴. AJO comprend que l'élaboration et la mise en œuvre de programmes doivent prendre en compte les besoins et le vécu particuliers de certaines populations de femmes ayant des vulnérabilités supplémentaires en raison d'obstacles systémiques et de préjugés et de discrimination généralisés, comme les transgenres¹⁵, les femmes racialisées et les immigrantes.

Les femmes sont-elles les seules victimes de violence familiale?

Non. Les hommes aussi peuvent être victimes de la violence d'une partenaire intime et les hommes comme les femmes peuvent être victimes de la violence d'un partenaire intime du même sexe.

L'écrasante majorité des actes de violence familiale sont commis par des hommes contre des femmes, mais AJO offre des services aux hommes et aux femmes victimes de ce type de violence. Environ 90 % des clients d'AJO qui se déclarent victimes de violence familiale sont des femmes.

Les violences perpétrées contre les femmes sont un problème social qui a de graves répercussions non seulement sur les femmes, mais aussi sur leurs enfants, leur famille et leur milieu, ainsi que sur la société canadienne dans son ensemble. Dans 28 % des ménages où de la violence familiale est signalée, les enfants sont exposés

¹² « Violence familiale », *supra* note 5 à la p. 23.

¹³ Statistique Canada, « La violence faite aux femmes, 2011 », *Le Quotidien*, (Ottawa : StatCan, 25 février 2013) à la p. 1, en ligne : <<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/130225/dq130225a-fra.pdf>>.

¹⁴ Holly Johnson, « Mesure de la violence faite aux femmes : tendances statistiques 2006 », (Ottawa : StatCan, octobre 2006) à la p. 9, en ligne : <<http://www.statcan.gc.ca/pub/85-570-x/85-570-x2006001-fra.pdf>>. [Johnson, « Mesure 2006 »].

¹⁵ « Les termes trans et transgenre sont des termes génériques utilisés pour décrire les personnes dont l'identité de genre et l'expression de celle-ci ne correspondent pas à l'identité de genre qui leur est attribuée à la naissance. Ces termes incluent les personnes à identité non binaire. » Cette définition est tirée de « Le projet d'évaluation des besoins juridiques des personnes et communautés trans », clinique juridique *HIV & AIDS Legal Clinic Ontario* (HALCO) et Aide juridique Ontario (AJO), (Toronto : juin 2014) à la p. 1, en ligne : <http://www.halco.org/wp-content/uploads/2014/06/Trans_Legal_Needs_Assessment_Project_background2014June-Revised.pdf>.

à cette violence, ce qui accroît considérablement leurs risques de souffrir de troubles socio-affectifs ou de problèmes de délinquance¹⁶.

Les conséquences physiques, affectives, sociales et économiques de la violence faite aux femmes contribuent à perpétuer les inégalités entre hommes et femmes dans la société. De plus, cette violence a un coût financier et économique important, à l'échelle individuelle et collective. Les femmes touchées par la violence familiale peuvent subir les conséquences économiques individuelles de la rupture d'une relation de violence et de mauvais traitements car elles doivent notamment se trouver un nouveau logement, vivre de leurs seuls revenus et assumer seules les coûts de l'éducation de leurs enfants. En outre, les victimes et leur famille doivent souvent composer avec une perte de revenus et des dépenses personnelles liées à leur santé et à leur bien-être¹⁷. À l'échelle collective, dans son étude des coûts économiques de la violence conjugale, le ministère de la Justice a estimé à 7,4 milliards de dollars les coûts de la violence conjugale subie par les femmes et les hommes dans l'ensemble et à 4,8 milliards de dollars les coûts de la violence conjugale subie par les femmes seulement¹⁸. Pour l'ensemble du Canada, le coût économique de la violence conjugale pour le système de justice a été estimé à 545,2 millions de dollars¹⁹.

Malgré les divers engagements positifs pris par le gouvernement de l'Ontario ces dernières années pour mettre fin à la violence faite aux femmes, les statistiques montrent que le taux de violences commises contre les femmes, y compris le taux d'homicides de femmes, est demeuré stable au Canada au cours de la dernière décennie, malgré des fluctuations annuelles²⁰. Pour qu'un changement important se produise, tous les acteurs de l'accès à la justice doivent s'engager à collaborer et à prendre le temps et les moyens voulus pour répondre convenablement aux besoins de cette population vulnérable.

¹⁶ Ting Zhang et al, « Une estimation de l'incidence économique de la violence conjugale au Canada en 2009 », ministère de la Justice (2012) à la p. 75, en ligne : http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/rr12_7/index.html. [Zhang et al, « Estimation »].

¹⁷ Tanis Day, Katherine McKenna et Audra Bowlus, « The Economic Costs of Violence Against Women: An Evaluation of the Literature », Recueil de mémoires d'experts aux fins de préparation d'une étude approfondie du Secrétaire général portant sur toutes les formes de violence contre les femmes, (2005) Nations Unies, à la p. 8, en ligne : http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/fv-vf/rr12_7/rr12_7.pdf.

¹⁸ Zhang et al, « Estimation », dans Statistique Canada, « Mesure de la violence faite aux femmes : tendances statistiques » par Marie Sinha, éd. (Ottawa : StatCan, 25 février 2013) à la p. 97, en ligne : <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2013001/article/11766-fra.pdf> >. [Sinha, « Mesure VF »].

¹⁹ Sinha, « Measuring VF », *ibid.* Sont notamment visés les coûts associés aux services de police, aux tribunaux, aux poursuites, à l'aide juridique, aux services correctionnels, aux ordonnances de protection civile, au divorce et à la séparation, et aux systèmes de protection de l'enfance.

²⁰ *Ibid* à la p. 13.

3.2 La Stratégie en matière de violence conjugale d'AJO – Rôle et possibilités

L'élaboration de la Stratégie en matière de violence conjugale d'AJO sera axée sur les clients et les intervenants et une attention particulière sera accordée aux besoins précis des personnes qui ont vécu ou qui vivent une situation de violence familiale et aux réseaux qui soutiennent ces personnes, surtout les partenaires de la lutte contre la violence faite aux femmes et le système de justice. Une bonne stratégie devrait permettre à AJO :

- De mieux cerner les besoins juridiques complexes des personnes qui ont vécu ou qui vivent une situation de violence familiale, qui recourent à plusieurs domaines, et de leur assurer un accès à une gamme de services juridiques et sociaux;
- D'élargir l'accès aux services juridiques et de permettre aux avocats du secteur privé, aux cliniques, à son propre organisme et à d'autres acteurs du système d'aide juridique d'offrir à cette clientèle des services plus efficaces, plus efficaces et plus complets;
- D'élaborer des politiques, des protocoles et des mécanismes témoignant d'une meilleure compréhension des répercussions de la violence familiale sur le passage des clients dans le système de justice, cela, dans une démarche sexospécifique;
- D'assurer de meilleurs services de soutien aux prestataires de services, notamment aux organismes communautaires, aux avocats, aux cliniques communautaires et aux autres organisations;
- Enfin, de créer un plan viable pour que ses employés soient bien sensibilisés et formés sur la violence familiale et ses répercussions sur les clients et de fournir aux employés des ressources à jour qui les aideront dans leur travail.

Une Stratégie en matière de violence familiale facilitera également la participation d'AJO aux réformes des systèmes de justice provincial et national et aux projets de développement des partenaires de la lutte contre la violence faite aux femmes. Parmi ces initiatives, mentionnons le Plan d'action contre la violence sexuelle du

gouvernement de l'Ontario²¹, les recommandations formulées par le Conseil consultatif de lutte contre la violence familiale²², le Comité d'examen des décès dus à la violence familiale²³ et le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale²⁴ ainsi que les recommandations formulées par la Commission du droit de l'Ontario dans son rapport intitulé *Vers un système de droit de la famille plus efficace et adapté – Rapport préliminaire*²⁵.

D'autres documents publiés par des partenaires de la collectivité éclairent bien l'analyse des besoins des clients. Citons *Policies Matter : Addressing Violence Against Women Through Reflection, Knowledge and Action*²⁶, *Justice Done: Crafting Opportunity from Adversity*²⁷, *Through the Looking Glass – The Experiences of Unrepresented Abused Women in Family Court: Final Report and*

²¹ Gouvernement de l'Ontario, « Changer les attitudes, changer les vies », Plan d'action contre la violence à caractère sexuel de l'Ontario, (mars 2011), en ligne : <http://www.women.gov.on.ca/owd/docs/svap_fr.pdf>.

²² En 2009, le Conseil consultatif de lutte contre la violence familiale de l'Ontario a été créé par la ministre déléguée à la Condition féminine. Le Conseil a commandé deux rapports : (1) « Étude sur les expériences des femmes victimes de violence ayant recours au tribunal de la famille dans huit régions de l'Ontario », rapport réalisé par Molly Dragiewicz et Walter DeKeseredy pour *Luke's Place Support and Resource Centre for Women and Children*, (novembre 2008), en ligne :

<http://ywccanada.ca/data/research_docs/00000086.pdf>, et (2) « Orientation changeante des politiques publiques ; la violence dans les relations intimes, sexospécifique ou bidirectionnelle? », rapport réalisé par Molly Dragiewicz et Walter DeKeseredy, (2 mars 2009), en ligne :

<http://www.oaith.ca/assets/files/Publications/Shifting_Public_Policy_Direction.pdf>. Leurs recommandations finales ont été publiées dans « Transformer nos collectivités : Rapport du Conseil consultatif de lutte contre la violence familiale à l'intention de la ministre déléguée à la Condition féminine », (mai 2009), en ligne : <http://www.women.gov.on.ca/owd/docs/dvac_rapport.pdf>.

²³ Le Comité d'examen des décès dus à la violence familiale est un comité consultatif composé de spécialistes de différents domaines qui a été créé en 2003, dont le mandat est d'assister le Bureau du coroner en chef dans ses investigations et examens sur les décès attribuables à la violence familiale. Le comité formule également des recommandations visant à prévenir d'autres décès dans des circonstances semblables.

²⁴ « Des changements concrets en matière de droit de la famille : Au-delà des sages paroles », rapport final du groupe de travail sur le droit de la famille du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, (Ottawa : avril 2013), en ligne : <<http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Report%20of%20the%20Family%20Law%20WG%20Meaningful%20Change%20April%202013%20french.pdf>>; « L'accès à la justice en matière civile et familiale : Une feuille de route pour le changement », Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, (Ottawa : octobre 2013), en ligne : <http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf>.

²⁵ « Vers un système de droit de la famille plus efficace et adapté », rapport préliminaire, Commission du droit de l'Ontario, (Toronto : février 2012), en ligne : <http://www.lco-cdo.org/family-law-reform-interim-report_fr.pdf>.

²⁶ « Policies Matter: Addressing Violence Against Women Through Reflection, Knowledge and Action » (*Pleins feux sur les politiques : Élimination de la violence faite aux femmes par la réflexion, le savoir et l'action*), préparé par Harmy Mendoza, Woman Abuse Council of Toronto; Amanda Dale, The Barbra Schlifer Commemorative Clinic; et Michelle Coombs, Elizabeth Fry Toronto, (juillet 2013), en ligne : <http://www.efrytoronto.org/userfiles/files/PoliciesMatter_Final.pdf>.

²⁷ « Justice Done: Crafting Opportunity from Adversity », Final Report, Barbra Schlifer Commemorative Clinic Forum, (Toronto : 2011), en ligne : <http://www.oaith.ca/assets/files/Publications/Family%20Law/JusticeDone_FinalReport_ENG.pdf>.

*Recommendations*²⁸, *Portrait des besoins juridiques des femmes francophones de l'Ontario*²⁹, *It shouldn't be this hard: A gender-based analysis of family law, family court and violence against women*³⁰ et l'*Aboriginal Sexual Violence Action Plan*³¹.

Il est possible pour AJO de faire davantage pour élargir l'accès à la justice des personnes touchées par la violence familiale et pour leur offrir des services.

- D'abord, AJO peut effectuer une évaluation approfondie des besoins de ses clients qui ont vécu ou qui vivent une situation de violence familiale.
- Ensuite, l'organisme peut examiner objectivement ses propres programmes et services pour cerner leurs lacunes et les obstacles systémiques et étudier les moyens d'accroître l'accès à la justice de cette clientèle vulnérable.
- De plus, AJO peut agir de manière proactive et œuvrer de concert avec d'autres communautés et prestataires de services pour veiller à ce que ses clients qui ont vécu ou qui vivent une situation de violence familiale obtiennent les services juridiques dont ils ont besoin.
- Enfin, AJO peut promouvoir une démarche globale accessible aux clients ayant recours aux services de soutien juridiques et sociaux et qui les appuient. Cela se traduit notamment par l'élargissement du rôle de l'organisme dans la défense systémique et intersectorielle des droits.

²⁸ « Through the Looking Glass – The Experiences of Unrepresented Abused Women in Family Court: Final Report and Recommendations » produit par *Luke's Place Support and Resource Centre for Women and Children* pour The Denise House, financé par le Secrétariat ontarien des services aux victimes, ministère de la Procureure générale, (mars 2008), en ligne : <<http://lukesplace.ca/pdf/Pam-Appendix-2.pdf>>.

²⁹ Lucie Brunet et Julie Lassonde, « Portrait des besoins juridiques des femmes francophones de l'Ontario », étude destinée à Aide juridique Ontario et réalisée pour Action ontarienne contre la violence faite aux femmes pour le compte du Centre francophone de Toronto, (révisée en décembre 2012 par le Centre francophone de Toronto), en ligne : <http://www.legalaid.on.ca/fr/publications/downloads/Portrait%20of%20the%20Legal%20Needs%20of%20Francophone%20Women%20in%20Ontario_fr.pdf>.

³⁰ « It shouldn't be this hard: A gender-based analysis of family law, family court and violence against women », réalisé par Pamela Cross pour le compte de *Luke's Place Support and Resource Centre for Women and Children*, (septembre 2012), en ligne : <http://www.lukesplace.ca/pdf/It_Shouldnt_Be_This_Hard.pdf>.

³¹ « Aboriginal Sexual Violence Action Plan », réalisé par l'Ontario Federation of Indian Friendship Centres (OFIFC), (2011).

4. Analyse des besoins des clients

L'élaboration d'une Stratégie en matière de violence familiale a pour point de départ l'analyse des services offerts par AJO du point de vue du client qui est ou a été victime de ce type de violence. Cette démarche possède l'avantage majeur de révéler la perspective des clients qui consultent directement les services, à savoir les personnes touchées par la violence familiale.

Une démarche axée sur les besoins des clients est bénéfique car elle transcende les catégories traditionnelles de services d'AJO (par exemple, droit criminel, droit de la famille et services en clinique) et elle jette un éclairage nouveau sur les besoins particuliers des clients touchés par la violence familiale.

4.1 Les personnes touchées par la violence familiale ont des besoins juridiques qui recoupent plusieurs domaines

AJO accorde actuellement une grande priorité aux personnes touchées par la violence familiale dans le domaine du droit de la famille, mais les besoins juridiques de ces clients ne sont pas limités à ce domaine du droit. Le concept de violence familiale doit être compris dans de multiples contextes juridiques qui, parfois, ont de celui-ci des définitions et des perceptions différentes³². Chaque domaine du droit se compose de différents acteurs juridiques et la charge de la preuve, les règles de preuve, les mécanismes et les procédures peuvent différer de l'un à l'autre. Il importe de cerner les besoins juridiques recoupant plusieurs domaines pour prendre de bonnes décisions concernant les services dont le client peut avoir besoin.

Dans les cas où au moins une des parties à une instance en droit de la famille fait également l'objet d'accusations criminelles, il est courant que les besoins juridiques des personnes touchées par la violence familiale recoupent plusieurs domaines. Selon une étude effectuée récemment en Ontario, on estime que dans environ 10,7 % des instances en droit de la famille, il y avait une instance criminelle

³² Ministère de la Justice, « Établir les liens dans les cas de violence familiale : Collaboration entre les systèmes de droit de la famille, de protection de la jeunesse et de justice pénale, Volume I », Rapport du groupe de travail spécial fédéral-provincial-territorial (FPT) sur la violence familiale, (novembre 2013) à la p. 30, en ligne : <<http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/elcvf-mlfvc/elcvf-mlfvc.pdf>>.

concurrente liée à la violence familiale³³. Dans de telles circonstances, les causes sont plus complexes et plus exigeantes pour les avocats en droit criminel et les avocats en droit de la famille, car ils doivent veiller à ce que les démarches qu'ils font pour défendre les intérêts de leur client dans une instance ne nuisent pas à ses droits dans l'autre instance. Par exemple, un avocat qui défend une victime de violence familiale accusée d'une infraction liée à la violence familiale doit savoir qu'une mise en liberté sous caution assortie d'une ordonnance de non-communication peut en effet se traduire par la remise en liberté du client, mais peut également lui nuire dans ses efforts pour obtenir du tribunal de la famille la garde de ses enfants. De même, l'avocat en droit de la famille qui défend le même client dans une instance en droit de la famille doit connaître les conditions particulières de la mise en liberté de son client avant de faciliter des contacts et des ententes provisoires avec le conjoint du client ou ses enfants.

Il faut également reconnaître qu'une victime de violence familiale peut avoir des besoins juridiques recoupant plusieurs domaines, mais peut ne pas souhaiter introduire deux instances. Une victime de violence familiale qui est partie à une instance en droit de la famille peut hésiter à signaler cette violence à la police. Elle peut avoir une méfiance générale envers le système de justice pénale en ce qui concerne les problèmes familiaux et craindre les conséquences légales possibles dans ses démarches relatives à la garde des enfants, au droit d'accès et aux aliments. Elle peut craindre aussi que le signalement des violences subies l'expose à une accusation concurrente d'infraction liée à la violence familiale.

Les difficultés qu'une victime de violence familiale vit au sein du système de justice s'accroissent lorsqu'il y a ou qu'il risque d'y avoir des conséquences pour ses démarches d'immigration ou de demande d'asile. Les instances familiales peuvent avoir des répercussions importantes sur les questions et procédures de droit de l'immigration et des réfugiés, comme la possibilité d'une modification de statut après une séparation. Les obligations qui sont imposées par le parrainage et la crainte de l'expulsion peuvent empêcher une personne de dénoncer des actes de violence ou créer un doute sur sa possibilité de quitter un conjoint violent sans conséquence pour ses démarches d'immigration ou son statut de réfugié.

³³ Ministère de la Justice, « Établir les liens dans les cas de violence familiale : Collaboration entre les systèmes de droit de la famille, de protection de la jeunesse et de justice pénale, Volume II », Annexes au Rapport du groupe de travail spécial fédéral-provincial-territorial (FPT) sur la violence familiale, (novembre 2013) à la p. 12, en ligne : < <http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/vf-fv/elcvf-mlfvc/vol2/elcvf2-mlfvc2.pdf> >

Entre les affaires de protection de l'enfance et les affaires de violence familiale, il y a des besoins qui recoupent plusieurs domaines, et les cas signalés à une Société d'aide à l'enfance en Ontario font tous, sans exception, l'objet d'un dépistage de la violence familiale³⁴. Les publications sur la question indiquent que la violence familiale commise sur des adultes et par des adultes et la maltraitance d'enfants coexistent et que dans les familles où il y a de la violence, les enfants risquent davantage d'être maltraités³⁵. Plus précisément, les recherches permettent de déduire que dans 30 % à 60 % des familles où une femme ou des enfants sont maltraités, les deux formes de violence existent³⁶.

La violence familiale a des répercussions sur les besoins juridiques primaires des gens, ainsi que sur leur santé et leur sécurité en général, ce qui entraîne des conséquences juridiques secondaires. Par exemple, une cause relative à la garde des enfants et au droit d'accès peut soulever des problèmes juridiques liés à la sécurité du revenu, à l'emploi, au logement ou à la capacité de s'offrir les services d'un avocat.

4.2 Les personnes touchées par la violence familiale ont besoin d'être représentées par un avocat dans le système de justice familiale

L'expérience et les statistiques démontrent que les personnes touchées par la violence familiale ont besoin d'un avocat pour les défendre dans le système de justice familiale. Selon les statistiques communiquées à AJO par le ministère de la Procureure générale de l'Ontario, la moitié des parties à une instance devant les tribunaux de la famille de la province n'ont pas d'avocat, du moins pas au début de leurs démarches judiciaires³⁷.

³⁴ Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, « Normes de la protection de l'enfance en Ontario », (février 2007) à la p. 8, en ligne : <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/documents/topics/childremsaid/child_protection_standards.pdf>.

³⁵ Jeffrey L. Edelson, « Should Childhood Exposure to Adult Domestic Violence Be Defined as Child Maltreatment under the Law? », dans Peter G. Jaffe, Linda L. Baker et Alison J. Cunningham, éd., *Protecting Children from Domestic Violence: Strategies for Community Intervention* (New York, NY: Guilford Press, 2004).

³⁶ Ontario Association of Children's Aid Society, (novembre 2012), en ligne : <<http://www.oacas.org/pubs/oacas/thevoice/2012/nov2012/index.html>>.

³⁷ Chiffrier Excel, « Representation at Time of Filing-by location » fourni à AJO par la Direction des politiques et des programmes en matière de droit de la famille, Division des services aux tribunaux, ministère de la Procureure générale de l'Ontario, le 26 janvier 2012, en réponse à la demande du service des politiques d'AJO. Dans les dossiers du service des Politiques et recherches stratégiques.

Dans une étude récente menée à l'échelle nationale sur les personnes qui se représentent elles-mêmes devant les tribunaux de la famille, les chercheurs ont conclu que dans 50 % à 80 % des cas, au moins une des deux parties n'avait pas d'avocat³⁸. Dans une autre étude menée sur les parties non représentées par un avocat devant les tribunaux de la famille de l'Ontario, Rachel Birnbaum et Nicholas Bala ont conclu que le tiers des femmes (représentées ou non par un avocat) avaient signalé des problèmes de violence familiale³⁹. Dans cette étude, on a demandé à 132 participants quelles étaient, à leur avis, les répercussions de la non-représentation sur les victimes de violence familiale et les auteurs de ces violences :

- 34 % des femmes n'ayant pas d'avocat s'entendaient pour dire que les *victimes* de violence familiale non représentées par un avocat sont mal protégées par le système de justice familiale⁴⁰;
- 34 % des femmes n'ayant pas d'avocat ont également exprimé des préoccupations relatives à l'insuffisance de la protection des victimes de violence familiale, contre seulement 20 % des femmes ayant un avocat⁴¹;
- 37 % des hommes n'ayant pas d'avocat n'étaient pas d'accord ou pas du tout d'accord avec l'affirmation selon laquelle les personnes *accusées* de violence familiale qui se représentent elles-mêmes sont traitées équitablement devant les tribunaux de la famille⁴².

Ces statistiques indiquent clairement que les parties qui se représentent seules devant les tribunaux de la famille sont nombreuses et que les victimes de violence familiale qui n'ont pas d'avocat ont besoin d'une protection accrue. Malheureusement, le coût des services d'un avocat est prohibitif pour de nombreuses femmes et demeure un obstacle pour celles qui sont victimes de violence.

Outre les difficultés inhérentes au fait de devoir faire face au système de droit de la famille seules, les victimes de violence familiale rencontrent parfois d'autres

³⁸ Rachel Birnbaum, Nicholas Bala et Lorne Bertrand, « The Rise of Self-Representation in Canada's Family Courts: The Complex Picture Revealed in Surveys of Judges, Lawyers and Litigants » (2013) 91 Can Bar Rev 67.

³⁹ Rachel Birnbaum et Nicholas Bala, « Experiences of Ontario Family Litigants with Self-Representation » (Toronto: Pro Bono Students Canada, août 2011) à la p. 17, en ligne : <<http://www.probonostudents.ca/news-announcements/pbsc-partnering-with-leading-academics-on-innovative-family-justice-survey>>. [Birnbaum & Bala, « Expériences »].

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ *Ibid.*

⁴² *Ibid* à la p. 18.

obstacles et difficultés liés à l'autoreprésentation compte tenu du déséquilibre qui existe en matière de pouvoir entre les parties. Dans les affaires familiales, les conjoints ou ex-conjoints violents se servent parfois des procédures judiciaires comme tactique d'intimidation pour perpétuer une dynamique de pouvoir et de contrôle. La procédure en droit de la famille peut avoir pour effet de victimiser à nouveau une personne qui a été maltraitée. En recevant les services complets d'un avocat, les victimes de violence familiale bénéficient d'une protection accrue lorsque l'autre partie (l'auteur de la violence) exerce un contrôle, est agressive ou manipulatrice durant les procédures de négociation ou dans la salle d'audience. En droit pénal, le *Code criminel*⁴³ permet au tribunal de charger un avocat de contre-interroger la victime dans les cas de violence familiale ou sexuelle et la victime et les témoins dans des circonstances particulières, mais en droit de la famille, rien de tel n'est prévu. En conséquence, devant un tribunal de la famille, les victimes de violence familiale peuvent être contre-interrogées par leur agresseur, qui se représente lui-même.

4.3 Les personnes touchées par la violence familiale ont besoin de soutien dans le système de justice pénale

Les clients touchés par la violence familiale ont besoin d'un soutien juridique accru dans le système de justice pénale. Il est rare qu'une victime de violence familiale accusée ou contre-accusée dans une affaire de voies de fait contre un membre de sa famille, bénéficie des services d'un avocat payés par les fonds publics. Cet écart dans les services est particulièrement préoccupant pour les femmes qui font l'objet d'une première accusation dans une affaire de violence familiale et ne savent pas comment fonctionne le système de justice pénale. Le manque de ressources financées par l'État offertes à cette clientèle est dû à plusieurs facteurs. D'abord, ces clients répondent rarement au critère de « perte de liberté » d'AJO, qui est un critère juridique d'admissibilité à un certificat d'aide juridique pour une affaire criminelle. Ensuite, une fois que des accusations criminelles ont été portées contre une victime de violence familiale, il arrive que celle-ci ne puisse plus bénéficier des services du Programme d'aide aux victimes et aux témoins. Enfin, pour éviter un conflit d'intérêts, lorsqu'un avocat de service a déjà aidé l'autre partie, la victime de violence familiale doit recevoir l'aide d'un avocat de service d'une autre catégorie, comme un avocat de service rémunéré à la journée. Il y a lieu de se préoccuper également du sort de certaines femmes immigrantes accusées de voies de fait contre un membre de leur

⁴³ *Code criminel*, L.R.C. 1985, ch. C-46, art. 486.3.

famille qui tentent d'obtenir un cautionnement et dont le seul contact est parfois leur conjoint violent ou un membre de la famille de leur conjoint.

Même lorsque des accusations criminelles n'aboutissent pas à un verdict de culpabilité, leurs conséquences pour l'accusé sont parfois tout aussi lourdes. Par exemple, les services de police recueillent et conservent des renseignements sur certaines personnes avec lesquelles ils ont eu des contacts même lorsqu'il n'y a eu aucun verdict de culpabilité. Les renseignements conservés dans ces circonstances, qu'on appelle « dossier de non-condamnation », peuvent s'afficher lors de la vérification approfondie des antécédents judiciaires qui comporte des recherches sur les « contacts avec la police locale », de la vérification de l'information policière ou de la vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables. Cela peut restreindre les possibilités d'une personne de s'inscrire à certains programmes d'études, d'obtenir certaines accréditations professionnelles ou non professionnelles ou de décrocher un emploi.

Il peut y avoir d'autres conséquences pour une personne déclarée coupable d'une infraction criminelle (qui n'a pas abouti à une peine d'emprisonnement) dans d'autres domaines du droit. Par exemple, un verdict de culpabilité peut avoir des répercussions néfastes sur des affaires de droit de la famille et de protection de l'enfance, des démarches relatives à l'immigration, l'accès à un logement et l'obtention d'un emploi.

Cette stratégie vise-t-elle aussi les victimes de violence sexuelle?

Cette stratégie est élaborée pour les personnes qui sont ou ont été victimes de violence familiale, ce qui peut inclure la violence sexuelle. Les besoins particuliers des personnes subissant de la violence au sein de leur famille ou de la violence sexuelle peuvent être semblables. Cette stratégie ne vise pas directement les victimes de violence sexuelle, mais certaines recommandations relatives à l'établissement de protocoles peuvent aider cette clientèle vulnérable.

4.4 Les immigrants et les réfugiés touchés par la violence familiale ont besoin de soutien juridique et social accru

La violence familiale subie par les femmes et les hommes qui tentent d'obtenir un statut juridique ou la résidence au Canada a d'autres conséquences. Parfois, celles-ci sont directement liées aux questions juridiques relatives à leur statut d'immigrant ou

de résident et parfois, ces conséquences se font sentir dans les affaires familiales ou pénales auxquelles ces victimes sont parties.

De nombreux nouveaux arrivants n'ont aucune connaissance ni aucune expérience du droit et du système de justice canadiens. Les difficultés qu'ils éprouvent à accéder à notre système de justice sont souvent compliquées par des obstacles linguistiques, leur méconnaissance des normes sociales locales, leur isolement et le fait qu'ils sont peu ou mal renseignés au sujet du système de justice du Canada. Une victime de violence familiale peut être isolée par la personne qui la maltraite, ne pas avoir accès aux services de soutien communautaire ou être à la merci de l'auteur des violences lorsqu'il s'agit d'obtenir des conseils et des informations sur des questions juridiques. La modification récente des lois canadiennes régissant l'immigration a multiplié les obstacles auxquels se heurte ce groupe vulnérable.

En outre, les conséquences et les difficultés susmentionnées, auxquelles de nombreuses personnes touchées par la violence familiale sont confrontées, sont mal comprises des personnes qui les aident ou les accompagnent dans leurs démarches juridiques. Tous les acteurs du système de justice qui défendent les femmes immigrées ou demandant le statut de réfugiée, y compris les décideurs, doivent avoir une meilleure formation en ce qui concerne les conséquences directes et indirectes de la violence familiale sur les besoins juridiques d'un client.

4.5 Les femmes et les hommes ne sont pas victimes des mêmes violences

Les services, programmes et protocoles d'aide juridique doivent prendre en compte le fait que les femmes et les hommes ne subissent pas les mêmes violences. Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de subir les formes les plus graves de violence signalées, comme les actes de violence multiples et les actes de violence physique⁴⁴. Les victimes de sexe féminin ayant dénoncé des actes de violence conjugale sont deux fois plus susceptibles que les victimes de sexe masculin d'avoir subi des lésions corporelles et signalent de la violence chronique dans leurs relations au moins trois fois plus souvent que les victimes de sexe masculin⁴⁵.

Les répercussions affectives de la violence sont également plus marquées chez les femmes que chez les hommes. Les victimes féminines de la violence d'un conjoint

⁴⁴ Sinha, « Mesure VF », *supra* note 18 à la p. 10.

⁴⁵ *Ibid* aux pp. 26 et 27.

sont sept fois plus susceptibles de craindre pour leur vie et trois fois plus susceptibles de souffrir de dépression ou d'anxiété que les victimes masculines⁴⁶.

Il est important d'effectuer une analyse sexospécifique pour bien cerner les risques particuliers auxquels sont exposés les hommes et les femmes victimes de violence et bien connaître les besoins que les programmes et ressources ciblés doivent combler⁴⁷. Les différences d'expérience et de besoins particuliers entre les hommes et les femmes victimes de violence familiale doivent donc être prises en compte dans l'élaboration et la mise en œuvre de la Stratégie.

4.6 Le risque de violence et de décès atteint son point culminant au moment de la séparation ou lorsque celle-ci est imminente

C'est au moment où elle quitte son conjoint ou lorsque cette séparation est imminente que la femme est le plus à risque de subir des actes de violence, des blessures ou de perdre la vie. Selon le rapport annuel du Comité d'examen des décès dus à la violence familiale du Bureau du Coroner en chef de l'Ontario de 2012, de tous les cas examinés de 2003 à 2012, 73 % concernaient des couples pour lesquels il y avait déjà eu des incidents de violence familiale et 72 % concernaient des couples qui venaient de se séparer ou qui étaient en instance de séparation⁴⁸.

La violence peut être une forme de représailles dans une séparation et, qu'il y ait réconciliation ou non, elle peut servir au rétablissement d'un déséquilibre du pouvoir et du contrôle entre les conjoints. Il est vital pour les victimes de violence familiale d'avoir accès à une vaste gamme de services de soutien juridiques et sociaux tant au moment de la séparation qu'avant que celle-ci ne se produise.

⁴⁶ *Ibid* à la p. 9.

⁴⁷ Johnson, « Mesure 2006 », *supra* note 14 à la p. 8.

⁴⁸ « Rapport annuel 2012 du Comité d'examen des décès dus à la violence familiale », Bureau du Coroner en chef de l'Ontario, (février 2014) à la p. 11, en ligne : < <http://www.mcscs.jus.gov.on.ca/stellent/groups/public/@mcscs/@www/@com/documents/webasset/165341.pdf> >.

4.7 Chaque victime a sa propre façon de subir la violence et de la reconnaître

La violence familiale n'est pas subie d'une seule et même façon par toutes les victimes. La façon dont une personne compose avec ce type de violence est très personnelle et dépend beaucoup de variables sociales liées à son sexe, à sa race, à sa classe sociale, à son ethnie, à sa religion, à son orientation sexuelle, à sa place dans le système de relations et à son âge, entre autres. L'identité sociale influence l'expérience de la violence d'une personne et sa réaction à cette violence et détermine le besoin d'avoir recours à certains services sociaux et juridiques.

Il arrive que les victimes se heurtent à des obstacles qui les empêchent de dénoncer la violence subie. Parfois, elles hésitent à donner de l'information sur cette violence, parfois elles ne reconnaissent pas ou ne comprennent pas que ce qu'elles subissent est de la violence familiale. Les personnes âgées victimes de violence familiale, les victimes ayant un handicap physique ou celles qui habitent dans les régions rurales peuvent avoir des besoins supplémentaires et se trouver dans des situations complexes qui ont un impact sur leurs problèmes juridiques. Il se peut, par exemple, qu'une femme âgée ou ayant un handicap physique dépende de l'aide de la personne qui la maltraite pour quitter le domicile familial. Il se peut aussi qu'une femme habitant une région rurale n'ait pas de moyen de transport qui lui donne accès aux services sociaux ou juridiques ou craigne que tous les membres de sa collectivité soient au courant de ses problèmes juridiques.

4.8 Certaines collectivités peuvent être particulièrement exposées à la violence, ce qui crée un besoin accru de soutien

4.8.1 Les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits

Les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits ont une longue et pénible expérience du droit et du pouvoir judiciaire canadiens qui découle de la colonisation et du système des pensionnats, dont les traces ne sont pas effacées, du racisme passé et présent et de la pauvreté⁴⁹. Selon Statistique Canada, la violence familiale

⁴⁹ En 1879, le rapport Davin affirmait que le système des pensionnats était la meilleure solution parce qu'il « [traduction] permettait de retirer les Indiens des réserves et de les maintenir en permanence dans le monde civilisé, d'assurer leur présence à l'école et de les soustraire à "l'influence débilante de

est un des plus gros problèmes avec lesquels les Premières Nations, les Métis et les Inuits sont aux prises au Canada. En 2009, près de 67 000 femmes autochtones de 15 ans et plus vivant dans une province canadienne ont déclaré avoir été victimes de violence dans les douze mois précédents, et la proportion générale de femmes autochtones qui se sont déclarées victimes d'actes de violence était presque trois fois plus élevée que chez les femmes non autochtones⁵⁰. Le taux d'homicides commis par un conjoint est huit fois plus élevé pour les femmes autochtones que pour les femmes non autochtones⁵¹.

Vers la fin de l'année 2013, le commissaire de la Gendarmerie royale du Canada a entrepris une étude des disparitions et des meurtres signalés de femmes autochtones au Canada. Cette étude a révélé que les femmes autochtones étaient surreprésentées parmi les femmes assassinées et portées disparues au Canada, que 164 disparitions signalées à la police n'ont pas été résolues et que 1 017 femmes autochtones ont été victimes d'homicide⁵².

4.8.2 La santé mentale

Il y a une forte corrélation entre la violence familiale et les problèmes de santé mentale. Les victimes de violence familiale souffrent fréquemment de traumatismes qui peuvent être à la base d'une maladie mentale ou être un facteur déclencheur de celle-ci⁵³. Selon une étude de 2002 portant sur des femmes psychiatisées, 80 % des

leurs parents" », dans Robert P.C. Joseph et Cynthia F. Joseph, *Working Effectively with Aboriginal Peoples*, 3^e éd. (British Columbia: Library and Archives Canada Cataloguing in Publication) aux pp. 31-32. La dernière école résidentielle pour enfants autochtones du Canada a fermé ses portes en 1996. Les effets demeurent cependant intergénérationnels.

⁵⁰ Shannon Brennan, « La victimisation avec violence chez les Autochtones dans les provinces canadiennes », 2009, (Ottawa: StatCan 17 mai 2011) à la p. 5, en ligne :

<<http://www.statcan.gc.ca/pub/85-002-x/2011001/article/11415-fra.pdf> >. Ce chiffre ne comprend pas les femmes autochtones et non-autochtones vivant dans l'un des trois territoires du Canada, à savoir, les Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut.

⁵¹ Johnson, "Mesure 2006", *supra* note 14 at 67.

⁵² Gendarmerie royale du Canada, "Les femmes autochtones disparues et assassinées: Un aperçu opérationnel national" (Ottawa: Gouvernement du Canada 2014) à la p. 3, en ligne: < <http://www.rcmp-grc.gc.ca/pubs/mmaw-faapd-fra.pdf> >.

⁵³ Aide juridique Ontario, « Stratégie en matière de santé mentale – Document de consultation » (novembre 2013) à la p.18, en ligne :

<<http://www.legalaid.on.ca/en/policy/downloads/Mental%20Health%20Strategy%20consultation%20paper.pdf>>.

participantes ont subi des actes de violence physique et sexuelle d'un homme dans leur enfance ou dans leurs relations récentes⁵⁴.

De nombreuses femmes sont traumatisées par la violence qu'elles ont vécue, ce qui peut être source de stress post-traumatique, d'anxiété, de dépression ou de difficulté de concentration. Les problèmes de santé mentale s'accompagnent d'un important stigmate social qui mène à l'isolement et au manque de services d'accompagnement.

4.8.3 Les handicapés physiques

Près de 14 % des Canadiens de 15 ans et plus (environ 3,8 millions de personnes) déclarent avoir une invalidité résultant d'un état ou d'un problème de santé chronique qui limite leurs activités quotidiennes⁵⁵. Les handicapés physiques sont plus exposés à la violence que les personnes valides. On estime que 60 % des femmes handicapées sont susceptibles de subir une forme de violence au cours de leur vie d'adulte⁵⁶.

Les personnes handicapées qui ont subi des mauvais traitements doivent surmonter des obstacles supplémentaires pour lutter contre la violence dont elles sont victimes. Il peut s'agir d'une difficulté accrue à contacter des refuges ou d'autres services d'intervention, d'un accès très limité à l'information sur les services sociaux existants, d'une difficulté d'accès aux services de transport ou d'une crainte particulièrement vive de perdre une sécurité pécuniaire, un logement ou d'autres acquis sociaux ou de se faire interner dans un établissement psychiatrique⁵⁷.

⁵⁴ Women's Mental Health and Addictions Research Coalition (WMHAARC), « Implementing a Woman Abuse Screening Protocol: Facilitating Connections between Mental Health, Addictions and Woman Abuse », (Fondation Trillium de l'Ontario, 2007) à la p. 5.

⁵⁵ Statistique Canada, « Enquête canadienne sur l'incapacité, 2012 », *Le Quotidien*, (Ottawa : StatCan, 13 mars 2015) à la p. 1, en ligne : < <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/131203/dq131203a-fra.pdf>>.

⁵⁶ Roeher Institute, « Harm's Way: The Many Faces of Violence and Abuse Against Persons with Disabilities », (Toronto : Roeher Institute, 1995) dans Réseau d'action des femmes handicapées du Canada, « Fiche d'information : Femmes en situation de handicap et la violence » à la p. 1, en ligne : <http://www.dawncanada.net/main/wp-content/uploads/2014/03/English-Violence-January-2014.pdf> [« Femmes handicapées »].

⁵⁷ Réseau international des femmes handicapées (INWWD), « Document on Violence against Women with Disabilities, 2010 », à la p. 8, dans « Disabled Women », *ibid* à la p. 3.

4.9 La majorité des personnes touchées par la violence familiale ont besoin de services de soutien social

De nombreuses personnes touchées par la violence familiale ont également besoin de services non juridiques comme des refuges, des centres d'aide aux survivantes d'agression sexuelle, des services de soutien communautaire, du soutien et des services en matière de justice pénale, des services de psychologie ou de thérapie ou des services culturellement et linguistiquement adaptés.

Les refuges peuvent offrir aux femmes victimes de violence et à leurs enfants un lieu sûr où rester provisoirement. La majorité des refuges de la province offre aux femmes un plan de sécurité et de protection (95 %), des services de défense des droits (94 %), des aiguillages en matière de logement (92 %), un soutien psychologique individuel à court terme (91 %) et des services de transport (89 %) ⁵⁸.

En 2009-2010, sur une période de douze mois, près de 31 000 femmes et enfants ont été admis dans les 171 refuges de l'Ontario ⁵⁹. Le 15 avril 2010, un « tableau instantané » des services des refuges du Canada a été brossé et a révélé que 1 870 femmes résidaient dans un refuge ce jour-là en Ontario. Cette étude des femmes violentées vivant dans les refuges de la province a révélé des faits importants, dont les suivants :

- 74 % des femmes admises dans un refuge s'y trouvaient avant tout pour cause de mauvais traitements;
- 71 % des femmes victimes de mauvais traitements ont déclaré que leur partenaire intime actuel (époux, conjoint de fait ou petit ami) en était l'auteur;
- 41 % des femmes ont déclaré que l'incident le plus récent avait été signalé à la police et de ces femmes, 61 % ont indiqué que des accusations avaient donc été portées contre l'auteur des mauvais traitements;
- 34 % des femmes ont indiqué que le fait de ne pas pouvoir trouver un logement abordable avait compté dans leur décision de chercher un refuge ⁶⁰.

⁵⁸ Adam Cotter et Marta Burczycka, « Les maisons d'hébergement au Canada : feuillets d'information pour le Canada, les provinces et les territoires, 2009-2010 », (Ottawa: StatCan octobre 2011) à la p. 19, en ligne : < <http://www.statcan.gc.ca/pub/85-404-x/85-404-x2011000-fra.pdf> >. [Cotter et Burczycka, « Maisons d'hébergement »].

⁵⁹ *Ibid.* On a demandé à des refuges de fournir des données sur une période de 12 mois correspondant à un exercice financier standard (1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010), à une année civile ou à la période de 12 mois qui leur convient. La plupart des refuges qui ont participé à l'enquête ont choisi l'exercice financier standard.

⁶⁰ *Ibid* à la p. 20.

Il importe de souligner que ces statistiques sur les admissions dans un refuge ne prennent pas en compte le fait que parfois, pour diverses raisons, certaines personnes touchées par la violence familiale n'ont pas recours aux services des refuges, notamment parce que l'accessibilité pose problème ou parce qu'elles ne connaissent pas l'existence de ces services.

4.10 Les personnes touchées par la violence familiale ont besoin d'avocats qui sont formés sur la question des mauvais traitements et des actes de violence envers les femmes

Il est nécessaire d'offrir des services de représentation efficaces et de haute qualité aux personnes qui ont vécu ou qui vivent une situation de violence familiale. Pour bien répondre aux besoins susmentionnés, les avocats qui les prennent en charge doivent comprendre la violence familiale, ses répercussions juridiques et sociales et l'impact qu'elle a sur les besoins juridiques d'une personne, qu'ils soient primaires ou qu'ils recoupent plusieurs domaines. Il est de la plus haute importance pour la victime de violence familiale d'établir un solide lien de confiance avec son avocat; répondre aux préoccupations et sensibilités particulières de la victime peut exiger du temps et des ressources supplémentaires.

5. Portrait et analyse des services d'aide juridique actuels

En 2008, grâce à un financement de la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario et en coopération avec la Barbra Schlifer Commemorative Clinic, des protocoles en matière de violence familiale (les « protocoles ») à l'intention des prestataires de services de droit de la famille de première ligne ont été établis dans le but d'accroître l'efficacité de leurs interventions auprès des clients qui ont vécu ou qui vivent une situation de violence familiale.

Depuis l'introduction de ces protocoles, AJO a considérablement modifié son modèle de prestation des services. Le mécanisme et la procédure d'accueil, les types de services offerts et les modes d'accès aux services d'aide juridique ont beaucoup changé. Avant la mise en œuvre des protocoles, les clients se présentaient à l'un des 51 bureaux régionaux pour demander en personne des services d'aide juridique. Cela signifie que les personnes touchées par la violence familiale étaient assurées de pouvoir communiquer en toute confidentialité lorsqu'elles parlaient avec les agents chargés des demandes et pouvaient être en sécurité pendant qu'elles étaient au bureau.

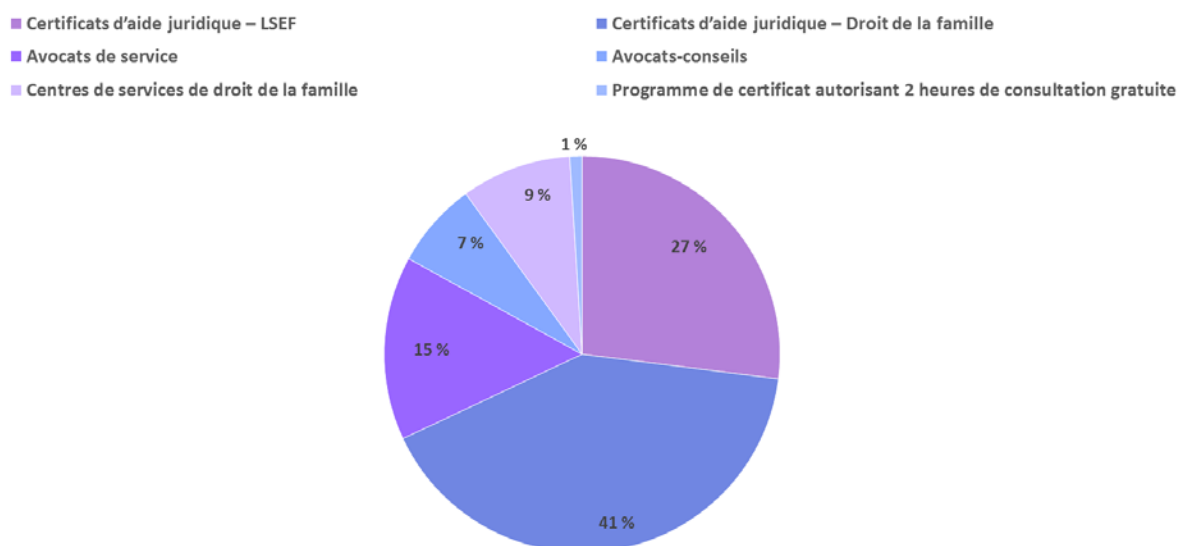
La structure des bureaux régionaux d'AJO a changé en 2010. L'accueil des clients d'AJO se fait désormais par deux voies principales : 1) par téléphone au Centre d'aide aux avocats et aux clients et 2) dans les lieux d'accueil « naturels » comme les palais de justice. Le Centre d'aide aux avocats et aux clients aide environ 1 300 clients par jour; il a amélioré remarquablement l'accès aux services à la clientèle d'AJO, notamment en ce qui concerne les conseils juridiques sommaires et les demandes d'aide juridique des clients. Environ 80 % des certificats d'aide juridique délivrés aux clients qui ont vécu ou qui vivent une situation de violence familiale le sont par le Centre d'aide aux avocats et aux clients. Dans le souci de respecter son engagement d'accorder la priorité aux besoins des victimes, AJO s'emploie à cerner et à aplanir les obstacles auxquels celles-ci se heurtent dans la demande de services.

Ce qui suit résume les services d'aide juridique actuels et souligne les enjeux pertinents pour les clients qui ont vécu ou qui vivent une situation de violence familiale.

5.1 Les services de droit de la famille

En 2013-2014, AJO a consacré environ 70 millions de dollars aux services de droit de la famille et ces services ont, pour la plupart, été offerts au titre de certificats d'aide juridique.

Financement de 70 millions \$ d'AJO en faveur des services de droit de la famille en 2013-2014



Divers services de droit de la famille sont offerts selon les besoins des clients, notamment :

5.1.1 Les certificats d'aide juridique

Les Ontariens et Ontariennes à faible revenu qui sont admissibles peuvent demander à AJO de leur délivrer un certificat d'aide juridique leur permettant de recevoir les services complets d'un avocat du secteur privé (ou d'un bureau du droit de la famille ou d'un centre de services de droit de la famille) qui accepte des clients de l'aide juridique pour régler des problèmes relevant du droit de la famille comme la garde des enfants et le droit d'accès, les aliments pour enfant, les questions de protection de l'enfance et les ordonnances d'interdiction. Lorsqu'une personne a dénoncé des actes de violence ou des mauvais traitements ou qu'elle a été désignée victime de violence familiale, AJO lui accorde la priorité et applique des critères financiers

d'admissibilité élargis et plus souples. Quel que soit le statut de la personne au regard de l'immigration, si elle répond aux critères financiers et juridiques, elle est admissible à un certificat d'aide juridique pour son affaire de droit de la famille. Durant l'exercice 2013-2014, AJO a délivré 12 826 certificats d'aide juridique en droit de la famille, dont 8 370 (environ 65 %) à des personnes touchées par la violence familiale. Cela représente 17,3 millions de dollars consacrés à la délivrance de certificats à ces personnes.

Des certificats d'aide juridique sont également délivrés aux clients qui cherchent de l'aide pour régler des affaires relevant de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*⁶¹; 6 187 certificats ont été délivrés pour des affaires de ce type en 2013-2014. Actuellement, AJO n'a pas de données sur la fréquence des cas de violence familiale dans les affaires relevant de cette loi, mais l'organisme pourrait acquérir une compréhension de ce recoupement juridique en veillant à ce que de telles données soient recueillies à l'accueil.

5.1.2 Les avocats de service

Les services des avocats de service sont offerts aux clients financièrement admissibles dans les palais de justice de la province où les tribunaux de la famille entendent des causes. Au cours de l'exercice 2013-2014, l'assistance d'un avocat de service a été offerte dans 189 403 cas au total. Les avocats de service ont, entre autres fonctions générales, celles d'aider les personnes n'ayant pas d'avocat à négocier devant le tribunal des ententes provisoires ou définitives avec l'autre partie, de les accompagner au palais de justice et intervenir au moment d'un ajournement, obtenir des consentements et plaider des requêtes simples, et de les assister dans les procédures sommaires et les auditions non contestées concernant la garde des enfants, le droit d'accès et les aliments lorsque les questions ne sont pas complexes.

I. Le projet pilote des services étendus offerts par les avocats de service

En 1999, un projet pilote des services étendus offerts par les avocats de service a été lancé. Dans ce cadre, des services de droit de la famille ont été offerts dans trois localités : Hamilton, London et Oshawa. Le modèle des services étendus offerts par les avocats de service privilégie l'aboutissement à la résolution complète de l'affaire ou d'éléments majeurs de l'affaire et se distingue du modèle traditionnel par trois caractéristiques importantes :

⁶¹ *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, L.R.O. 1990, chap. C-11.

- La capacité de l'avocat de service de créer des dossiers clients et de les conserver;
- Le pouvoir de l'avocat de service de représenter ses clients de manière continue;
- La capacité de l'avocat de service de préparer des documents judiciaires.

II. L'initiative des services étendus des avocats de service

L'initiative des services étendus des avocats de service a été lancée dans le cadre d'une stratégie d'ensemble à l'échelle provinciale en 2010 et reposait sur les principes mis à l'essai avec le projet pilote des services étendus offerts par les avocats de service. Cette initiative visait à élargir, améliorer et intégrer le programme des avocats de service d'AJO au droit pénal et au droit de la famille dans le but :

- D'étendre la gamme des services offerts grâce à des équipes interprofessionnelles comprenant des parajuristes et des stagiaires en droit;
- De renforcer la continuité des services aux clients, de réduire les doublons et de limiter au minimum les comparutions;
- De faciliter la résolution précoce des problèmes juridiques;
- De soutenir l'initiative Justice juste-à-temps et les initiatives en droit de la famille du ministère de la Procureure générale.

5.1.3 Les avocats-conseils

L'avocat-conseil offre des conseils juridiques indépendants aux personnes qui doivent régler une affaire de droit de la famille et qui ne sont pas censées comparaître le jour même de la consultation. L'avocat-conseil dispose d'une salle d'entretien dans les palais de justice dotés d'un centre d'information sur le droit de la famille (CIDF) géré par le ministère de la Procureure générale. Ailleurs, les avocats-conseils sont disponibles à certaines heures dans un palais de justice, un centre communautaire ou un bureau de district. En général, un avocat-conseil peut offrir à une personne une consultation allant jusqu'à 20 minutes pour la renseigner sur les procédures judiciaires et lui donner des conseils généraux en matière de droit de la famille. Il peut s'agir de donner des conseils sur les fonctions de l'avocat et la

manière d'en choisir un ou d'aiguiller la personne vers d'autres sources d'aide et la conseiller à cet égard. Les critères financiers d'admissibilité peuvent être appliqués lorsque l'avocat-conseil souhaite aiguiller la personne vers d'autres services d'aide juridique, et il est possible d'offrir aux personnes financièrement admissibles des conseils précis portant sur leur cause. En 2013-2014, dans toute la province, plus de 87 000 personnes qui étaient parties à une instance en droit de la famille ont reçu des conseils juridiques sommaires.

5.1.4 Les centres de services de droit de la famille et les bureaux du droit de la famille

Dans toute la province, il existe sept centres de services de droit de la famille et deux bureaux du droit de la famille (l'un à Ottawa et l'autre à Thunder Bay) qui offrent de l'assistance juridique aux clients financièrement admissibles qui ont à résoudre une affaire de droit de la famille concernant, notamment, la garde des enfants, le droit d'accès, les aliments, la protection de l'enfance et les ordonnances d'interdiction. Certains centres offrent également des services complets de représentation par un avocat aux clients admissibles à un certificat. Au cours de l'exercice 2013-2014, environ 35 111 clients ont reçu de l'aide à ces centres.

5.1.5 Le programme de certificat autorisant deux heures de consultation juridique en matière de violence familiale

AJO a un programme destiné aux personnes touchées par la violence familiale : le programme de certificat autorisant deux heures de consultation juridique. Ainsi, les personnes touchées par la violence familiale financièrement admissibles peuvent rencontrer un avocat de leur choix (parmi ceux inscrits sur la liste d'avocats-conseils – Violence familiale d'AJO) et obtenir gratuitement jusqu'à deux heures de conseils juridiques relatifs au droit de la famille ou au droit des réfugiés et de l'immigration. Pour obtenir un tel certificat, la personne doit répondre à des critères financiers d'admissibilité plus larges et plus souples que ceux qui sont appliqués pour la délivrance d'un certificat d'aide juridique à une personne touchée par la violence familiale (qui sont actuellement ceux qui s'appliquent aux services des avocats de service). Les personnes touchées par la violence familiale utilisent ces autorisations pour demander conseil à un avocat sur leurs recours pour les prochaines étapes de la résolution de leur problème de violence conjugale. AJO délivre ces autorisations aux femmes et aux hommes touchés par la violence d'un partenaire par

l'intermédiaire des refuges, des cliniques juridiques et d'autres organismes communautaires. En 2013-2014, 2 465 clients ont reçu de l'assistance grâce à ces consultations de deux heures.

5.1.6 Les partenariats communautaires

AJO a également des partenariats avec plusieurs centres communautaires qui aident de manière collaborative les personnes touchées par la violence familiale à accéder à des services sociaux et juridiques gratuits relatifs à la famille. En novembre 2011, par exemple, AJO s'est associée au Safe Centre of Peel (à Brampton), qui offre aux personnes âgées, aux adultes en général et aux enfants victimes de violence familiale et traumatisés un guichet unique d'accès aux nombreux services dont ils ont besoin. Ce centre répond sous un seul toit et d'une manière holistique aux besoins des clients, qui recourent plusieurs domaines. En outre, depuis le printemps 2011, AJO participe au Family Violence Project of Waterloo Region (projet de lutte contre la violence familiale de la région de Waterloo). C'est le premier guichet unique de services aux personnes qui vivent une situation de violence familiale au Canada. Dans le district de Durham-Frontenac, AJO s'est associée à deux centres communautaires, à savoir le Durham Region's Intimate Relationship Violence Empowerment (DRIVEN), à Oshawa, et le Support Team for Abuse Response Today (START), à Peterborough. Pour aider les personnes qui vivent une situation de violence familiale, le comité directeur du START a négocié un protocole avec le Centre d'aide aux avocats et aux clients afin de procurer un service prioritaire pour ces clients. Un avocat de la localité s'est porté volontaire pour se rendre sur place lorsqu'il le peut et, s'il offre une consultation à un client, il peut facturer deux heures de consultation, comme le prévoit le programme de certificat prévu à cette fin. Le même protocole a été élargi au DRIVEN. Ce ne sont que quelques exemples de partenariats qu'AJO a créés avec des organismes communautaires pour offrir des services aux personnes qui vivent une situation de violence familiale.

5.2 Les services de droit de l'immigration et des réfugiés

En 2013-2014, AJO a consacré 18,2 millions de dollars aux services de droit de l'immigration et des réfugiés et a délivré environ 5 300 certificats pour de tels services. Le Bureau du droit des réfugiés de Toronto offre de l'assistance juridique, des services de représentation d'un avocat et des conseils juridiques sommaires aux demandeurs d'asile et aux immigrants admissibles à l'aide juridique. Le Bureau des

services juridiques intégrés d'Ottawa offre également des services aux demandeurs d'asile, et un avocat à plein temps soutient les demandeurs d'asile du sud-ouest de l'Ontario depuis le bureau de district de Hamilton.

Selon la nature du problème juridique, le pays d'origine du client et sa situation financière, AJO peut offrir une assistance pour les audiences de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, les parrainages de parents, les appels de décisions d'expulsion et les révisions relatives à la détention. Comme il a été déjà mentionné dans le présent document, les personnes touchées par la violence familiale ayant une affaire relevant du droit des réfugiés ou de l'immigration et financièrement admissibles peuvent obtenir gratuitement jusqu'à deux heures de conseils juridiques auprès d'un avocat au sujet de leur affaire grâce au programme de certificat autorisant deux heures de consultation juridique en matière de violence familiale.

5.3 Les services de droit criminel

Tout comme pour le droit de la famille, AJO offre une gamme de services en droit criminel, bien que la majorité des causes soit prise en charge au moyen du programme de certificats ou par un avocat de service. En 2013-2014, AJO a délivré près de 55 000 certificats d'aide juridique pour des services de droit criminel (pour un coût de 108 millions de dollars) et les avocats de service ont fourni environ 650 000 mesures d'assistances. Dans l'ensemble, l'organisme a consacré 132 millions de dollars aux services de droit criminel.

Certes, il n'existe pas de services juridiques en droit criminel destinés expressément aux personnes touchées par la violence familiale, mais AJO offre certains services de soutien juridiques aux survivantes d'agression sexuelle. L'organisme délivre des certificats de type O'Connor/Mills aux survivantes d'agression sexuelle financièrement admissibles qui répondent à une requête de documents confidentiels émanant de l'accusé. AJO délivre également des certificats à des personnes touchées par la violence familiale si elles respectent son critère pénal de « perte de liberté ».

Il est nécessaire et possible pour AJO de faire fond sur les services offerts en matière de droit criminel aux clients qui ont vécu ou qui vivent une situation de violence familiale. Bien que les systèmes de justice familiale et de justice pénale soient totalement distincts, ces dernières années, davantage d'attention a été accordée au

fait que ces deux domaines du droit se recoupent. Pour assurer la coordination des affaires et la communication de renseignements lorsqu'il y a des instances concurrentes en matière criminelle et familiale, un projet pilote de tribunal intégré pour l'instruction des causes de violence familiale a été en juin 2011 à Toronto, le premier et le seul du genre au Canada⁶². Ce tribunal permet aux personnes qui sont parties à une instance criminelle instruite par procédure sommaire (devant la Cour de justice de l'Ontario) et à certaines instances en matière familiale de faire instruire les deux affaires par un juge seul spécialisé. La communication de renseignements entre les tribunaux pénaux et les tribunaux de la famille semble être une bonne chose, mais une évaluation continue est nécessaire⁶³. Depuis sa création en juin 2011 jusqu'en septembre 2014, le tribunal intégré pour l'instruction des causes de violence familiale a instruit seulement 41 causes car, au départ, toutes les parties devaient y consentir. Toutefois, une nouvelle directive de pratique du juge en chef et juge principal de la région de Toronto de la Cour de justice de l'Ontario, en date du 26 avril 2013, rend obligatoire le passage devant le tribunal intégré dans certaines circonstances⁶⁴. Bien qu'il n'y ait pas de corrélation avec le faible nombre d'affaires instruites par ce tribunal, selon les intervenants, la capacité d'obtenir un certificat d'aide juridique qui suffit à couvrir le temps nécessaire à la préparation en vue des comparutions, à la préparation de documents et aux comparutions qu'exige l'instruction des deux affaires successivement est un défi important⁶⁵.

5.4 Les services qui relèvent du domaine de pratique des cliniques

AJO finance un réseau de 76 cliniques juridiques dans toute la province. En 2013-2014, l'organisme a engagé 75,5 millions de dollars pour procurer des services qui relèvent du domaine de pratique des cliniques. Chaque clinique définit sa propre mission dans le respect des dispositions de la *Loi sur les services d'aide juridique* et offre des services dans plusieurs domaines, notamment les problèmes entre propriétaires et locataires, les programmes relatifs à l'invalidité et à la sécurité du revenu, au droit des travailleurs, à l'immigration, à l'indemnisation des victimes

⁶² Rachel Birnbaum, Nicholas Bala et Peter Jaffe, « Establishing Canada's First Integrated Domestic Violence Court: Exploring Process, Outcome, and Lessons Learned » (non publié) à la p. 8. [Birnbaum, Bala & Jaffe, « IDVC »].

⁶³ *Ibid* à la p. 53.

⁶⁴ « Directive de pratique concernant le tribunal intégré pour l'instruction des causes de violence familiale au 311, rue Jarvis, Toronto », en ligne : < <http://www.ontariocourts.ca/ocj/files/idvc/2012-idvc-practice-direction-FR.pdf> >.

⁶⁵ Birnbaum, Bala et Jaffe, « IDVC », *supra* note 62 à la p. 44.

d'actes criminels et aux droits de la personne. En 2013-2014, les cliniques communautaires avaient plus de 178 000 dossiers actifs et les cliniques spécialisées en avaient 30 000. AJO collabore avec les cliniques juridiques de l'Ontario à l'élargissement et l'amélioration des services à la clientèle en renforçant la capacité des cliniques à répondre à des besoins modernes.

Les cliniques spécialisées s'occupent surtout de causes types, de réforme du droit et d'éducation juridique du public, trois domaines qui sont utiles pour répondre aux besoins systémiques des personnes touchées par la violence familiale. Certaines cliniques spécialisées œuvrent dans des domaines comme l'invalidité, le VIH/SIDA et le droit des personnes âgées, tandis que d'autres offrent des services juridiques culturellement adaptés aux clients originaires d'Asie du Sud-Est, aux Afro-canadiens et aux Autochtones, entre autres⁶⁶.

AJO offre également des services en droit de la famille, comme des conseils et des informations juridiques, par l'intermédiaire de quelques cliniques juridiques communautaires qui se sont associées avec l'organisme. Le personnel des cliniques compte un avocat d'AJO qui offre à temps partiel des services de droit de la famille aux personnes touchées par la violence familiale. Il peut s'agir, entre autres, de donner des conseils juridiques sommaires, de préparer des documents ou, de représenter un client au procès pour un nombre de jours limités. Certaines cliniques peuvent également offrir d'autres services d'AJO.

Les cliniques peuvent, seules ou collectivement, offrir des services adaptés aux besoins des personnes touchées par la violence familiale. Toutefois, étant donné que chaque clinique fonctionne de manière indépendante, leurs méthodes sont très variées.

Les cliniques ont fait savoir à AJO qu'elles avaient besoin d'assistance pour mieux soutenir les personnes touchées par la violence familiale et elles ont demandé de recevoir une formation de sensibilisation à la violence familiale. Elles ont également indiqué à AJO que, bien qu'il existe des initiatives locales et que celles-ci soient importantes, le système d'aide juridique dans son ensemble pourrait améliorer l'organisation et l'intégration des services communautaires, notamment ceux offerts

⁶⁶ Pour obtenir la liste de toutes les cliniques juridiques subventionnées par AJO et des services fournis, consultez la liste des cliniques juridiques communautaires, en ligne : <http://www.legalaid.on.ca/fr/contact/contact.asp?type=cl>. Une liste des cliniques spécialisées est disponible en ligne : <http://www.legalaid.on.ca/fr/contact/contact.asp?type=scl>.

par les palais de justice, les cliniques, les centres communautaires et les avocats du secteur privé et d'AJO.

5.5 Les services aux membres des Premières Nations, aux Métis et aux Inuits

Les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits ont une longue et pénible expérience du droit et du pouvoir judiciaire canadiens, surtout en matière de protection de l'enfance, de droit pénal et de justice pour les mineurs. Neuf pour cent des certificats délivrés en 2014 pour des affaires de droit de la famille ont été délivrés à des membres des Premières Nations, à des Métis ou à des Inuits. Les enfants des Premières Nations, Métis et Inuits ne représentent que 2,8 % du nombre total d'enfants en Ontario, mais 13 % des certificats délivrés pour des affaires de protection de l'enfance en 2014 ont été délivrés à des membres des Premières Nations, à des Métis et à des Inuits⁶⁷. Dans le district du Nord-Est d'AJO, cette proportion a été plus élevée : 20 % des certificats délivrés pour ce type d'affaires ont été délivrés à des membres des Premières Nations, à des Métis ou à des Inuits. Actuellement, on compte trois fois plus d'enfants autochtones pris en charge par des organismes d'aide à l'enfance qu'on en comptait dans les pensionnats qui leur étaient réservés au milieu du XX^e siècle, moment où le programme des pensionnats était à son point culminant⁶⁸.

En 2008, AJO a commencé à élaborer une Stratégie de justice applicable aux Autochtones afin d'améliorer les services d'aide juridique destinés à tous les membres des Premières Nations, aux Métis et aux Inuits de l'Ontario, qu'ils vivent dans des réserves ou non, qu'ils aient le statut d'Indien inscrit ou non, qu'ils vivent en milieu rural ou urbain. En 2013, AJO a annoncé qu'elle reconduisait cette stratégie pour cinq ans, grâce à un important effort financier. Cette mesure a pour but d'élargir les services importants et d'accroître les moyens d'AJO de répondre aux besoins locaux.

⁶⁷ Aide juridique Ontario, « Plan d'activités 2015-2016 – 2016-2017 », préparé pour le ministère de la Procureure générale (non publié) à la p. 72.

⁶⁸ Centre de collaboration nationale de la santé autochtone, « Aboriginal and Non-Aboriginal Children in Child Protection Services » (2010) à la p. 2, en ligne : <http://www.nccah-ccnsa.ca/docs/fact%20sheets/child%20and%20youth/NCCAH_fs_childhealth_EN.pdf>.

5.6 Les services en matière de santé mentale

On estime que le tiers des certificats délivrés par AJO sont délivrés à des personnes ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie. Après avoir mené des consultations et des séances de mobilisation à l'échelle provinciale, AJO a élaboré une stratégie en matière de santé mentale pour renforcer les moyens dont disposent ses employés, les avocats du secteur privé, les travailleurs de première ligne et sa direction pour offrir de meilleurs services aux personnes ayant des besoins en matière de santé mentale. Cette stratégie repose sur une démarche fondée sur les droits⁶⁹ et vise à réduire les obstacles et à améliorer l'accès à la justice pour les clients ayant des problèmes de santé mentale, en élargissant les critères financiers et juridiques d'admissibilité. En outre, des projets pilotes communautaires et d'approche intégreront des points coordonnés d'accès aux services juridiques dans le parcours que les clients peuvent suivre dans les services de santé et de soutien social et les services juridiques.

AJO offre des services dans le domaine de la santé mentale à ses clients du système civil de santé mentale, notamment dans l'exercice du droit de révision devant la Commission du consentement et de la capacité ou devant la Commission ontarienne d'examen que prévoient la *Loi sur la santé mentale* de l'Ontario⁷⁰ et la *Loi sur le consentement aux soins de santé*⁷¹. AJO consulte ses partenaires dans le domaine de la santé mentale et formule des recommandations sur les moyens par lesquels elle peut fournir des services aux clients du système civil de santé mentale qui ont vécu de la violence familiale, qui ont des difficultés liées à des biens saisis-gagés dans des litiges portant sur des biens ou un héritage, ou qui sont visés par une procuration contestée portant sur des soins personnels ou par une demande de nomination d'un tuteur aux biens par un tribunal. En outre, il est nécessaire de tenir des consultations approfondies sur la prestation de services aux clients du système civil de santé mentale qui sont des touchés par la violence familiale et qui réclament une indemnisation devant la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

⁶⁹ Une approche fondée sur les droits vise à promouvoir l'habilitation des gens pour qu'ils puissent comprendre et faire valoir leurs droits, tout en renforçant la responsabilisation des particuliers et des établissements qui sont responsables d'assurer le respect et la protection des droits des particuliers.

⁷⁰ *Loi sur la santé mentale*, L.R.O. 1990, chap. M.7.

⁷¹ *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*, 1996, L.O. 1996, chap. 2, ann. A.

5.7 Les services en français

AJO est régie par la *Loi sur les services en français*⁷² et tient à respecter son obligation de veiller à ce que tous ses services offerts en français soient aisément disponibles, évidents et accessibles.

Les Services en français d'AJO participent aux consultations continues menées auprès de ses partenaires du système de justice et des intervenants des services en français de toute la province, notamment les acteurs de la lutte contre la violence faite aux femmes. Les clients francophones de l'aide juridique se heurtent à de nombreuses difficultés qui sont semblables à celles de tous les autres clients, mais ils ont des besoins particuliers. Ainsi :

- Il faut s'assurer que les Francophones connaissent leurs droits à des services en français et l'existence de ces services;
- Il faut veiller à ce que les modèles de services répondent aux besoins des Francophones et ne soient pas qu'une simple version française des services en anglais.

AJO a financé en 2012 la production d'un rapport sur les besoins juridiques des Franco-Ontariennes⁷³ et s'efforce d'en intégrer les principales recommandations dans sa planification et ses services lorsque cela est indiqué. Les améliorations apportées récemment à ses services en matière de droit de la famille et de violence familiale découlent de plusieurs recommandations.

⁷² *Loi sur les services en français*, L.R.O. 1990, chap. F.32.

⁷³ « État des lieux sur les agressions à caractère sexuel et la violence conjugale : services en français et enjeux prioritaires dix ans après les États généraux de 2004 ». Sommaire du rapport des États généraux, rédigé par Maïra Martin, Action Ontarienne contre la violence faite aux femmes, (mai 2015).

6. L'engagement d'AJO envers l'accès à la justice

Le système d'aide juridique de l'Ontario fait face à de nombreux défis. Comme tous les organismes publics, AJO doit veiller à ce que les deniers publics soient dépensés de manière utile et efficiente et, comme tous les autres organismes voués à la justice, doit relever le défi de la crise de l'« accès à la justice » en Ontario. Les recherches et l'expérience en matière de besoins juridiques donnent à penser que le système d'aide juridique doit prendre en compte des besoins juridiques nouveaux et être créatif dans ses méthodes de prestation des services⁷⁴.

Le gouvernement provincial s'est récemment engagé à étendre l'admissibilité financière aux services d'AJO et a misé beaucoup sur les services de droit de la famille d'AJO. Grâce à ces changements, l'organisme est bien mieux outillé pour favoriser l'accès à la justice des Ontariens et Ontariennes à faible revenu et améliorer les services aux personnes vulnérables comme les personnes touchées par la violence familiale.

6.1 L'élargissement de l'admissibilité financière

Le 8 juin 2015, AJO a annoncé un plan pluriannuel visant à élargir les services qu'elle offre, au moyen des certificats, en droit pénal, en droit de la famille, en droit des réfugiés et de l'immigration et dans les instances où la santé mentale est un enjeu.

Cette mesure a engendré l'élargissement le plus important et le plus rapide de l'admissibilité aux certificats d'aide juridique des 25 dernières années. Cette initiative historique fera croître de près de 400 000, soit de 40 %, le nombre d'Ontariens et d'Ontariennes à faible revenu admissibles à des services d'aide juridique. Comme il l'a annoncé dans ses deux derniers budgets, le gouvernement provincial a relevé de 154 millions de dollars le financement d'AJO sur quatre ans.

⁷⁴ Aide juridique Ontario, « Orientation stratégique de la prestation des services qui relèvent du domaine de pratique des cliniques », en ligne : http://www.legalaid.on.ca/fr/publications/downloads/clinicconsultation/Clinic%20Law%20Services%20Strategic%20Direction_fr.pdf.

Bien que cette initiative vise des services précis comme ceux du droit pénal et du droit de la famille, elle est organisée en thèmes complémentaires :

- Élargir l'accès à la justice et réduire le nombre de personnes n'ayant pas d'avocat;
- Améliorer l'accès à la justice des catégories de personnes vulnérables et des familles;
- Mettre l'accent sur la prestation de services permettant de régler les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent;
- Aider les Ontariens et Ontariennes à faible revenu à éviter les conséquences dévastatrices d'un casier judiciaire;
- Améliorer l'administration de la justice;
- Établir les bases des futurs services.

Les nouveaux services offerts par AJO dans le cadre du programme de certificats englobent également des initiatives visant précisément à améliorer l'accès à la justice des personnes touchées par la violence familiale.

En droit pénal, par exemple, AJO délivrera des certificats aux personnes accusées d'avoir commis des voies de fait à l'encontre de leur partenaire intime violent en tentant de se défendre. Jusqu'à maintenant, les victimes de violence familiale qui faisaient l'objet d'accusations criminelles ne pouvaient pas obtenir de certificat d'aide juridique car ces accusations n'aboutissent généralement pas à une peine d'emprisonnement. Par contre, des accusations criminelles peuvent avoir un effet dévastateur sur une cause relevant des tribunaux de la famille, surtout en matière de garde des enfants, de droit d'accès et de protection de l'enfance. AJO a élargi la couverture des certificats en droit pénal aux délinquants primaires et aux affaires où il y a des « conséquences secondaires », ce qui, dans les deux cas, aidera probablement les personnes touchées par la violence familiale.

Dans ses initiatives en matière de droit de la famille, AJO a affirmé qu'elle accordait la priorité aux services offerts aux personnes touchées par la violence familiale dans le cadre du programme de certificats.

Dans ce cadre, AJO offre aussi, maintenant, une assistance aux personnes touchées par la violence familiale qui présentent une demande relative à l'immigration fondée sur des motifs d'ordre humanitaire.

Enfin, AJO s'est engagée à élaborer un projet visant à élargir les services offerts aux personnes touchées par la violence familiale au niveau local. L'organisme a uni ses efforts à ceux d'autres organismes communautaires afin de créer des « guichets de services » où plusieurs organismes se regroupent pour offrir toute une gamme de services sous le même toit. En 2014, AJO s'est associée au Luke's Place Support and Resource Centre for Women and Children (« Luke's Place »), à Oshawa, pour offrir une assistance juridique aux femmes qui vivent une situation de violence familiale. La prochaine étape pour AJO consistera à s'associer à d'autres organismes communautaires afin d'offrir des services de soutien juridiques dans d'autres régions de la province.

Les détails concernant ces initiatives se trouvent à l'adresse http://www.legalaid.on.ca/fr/news/newsarchive/1506-08_eligibilityexpansion.asp.

Ces initiatives font suite à l'annonce, faite en novembre 2014 par AJO, du relèvement des seuils d'admissibilité financière pour les parties à une instance en droit de la famille qui sont touchées par la violence familiale. Aux termes de cette politique, AJO délivrera des certificats d'aide juridique aux personnes touchées par la violence familiale conformément aux lignes directrices en matière d'admissibilité financière aux services des avocats de service.

6.2 L'élargissement des services de droit de la famille

Outre les critères d'admissibilité financière et le programme de certificats, AJO a élargi d'autres services de droit de la famille. En 2013, le gouvernement provincial de l'Ontario a réservé 30 millions de dollars sur trois ans à AJO pour lui permettre d'accroître l'accès à la justice en renforçant ses services de droit de la famille. Par cet effort budgétaire, le gouvernement vise explicitement les personnes touchées par la violence familiale, qu'il considère comme un groupe vulnérable qui a grand besoin de services adaptés et rapides.

AJO utilise une bonne partie de ces fonds pour apporter des améliorations viables à ses programmes et services de droit de la famille et s'efforce d'aiguiller ses clients vers le service qui répond le mieux à leurs besoins. À cette fin, l'organisme a pris des mesures pour élargir les services mis à la disposition de ses clients. En définitive, ses objectifs de prestation de services de droit de la famille sont, notamment, de répondre aux besoins des parties à une instance en droit de la famille qui n'ont pas d'avocat,

d'élaborer des solutions « holistiques » aux problèmes relevant du droit de la famille, de promouvoir la résolution fondée sur le consensus et d'offrir davantage de services juridiques dégroupés⁷⁵.

Résultat de cet effort budgétaire provincial : en 2014, AJO a commencé à délivrer des certificats à des clients qui avaient exprimé de l'intérêt envers les méthodes de résolution extrajudiciaire des différends familiaux. Ces certificats pour « procédures non litigieuses » sont délivrés notamment 1) pour l'obtention de conseils juridiques indépendants relatifs à une entente obtenue par médiation d'une durée maximale de six heures et 2) pour l'obtention de services juridiques d'un avocat d'une durée maximale de dix heures pour la négociation et la conclusion d'une entente de séparation.

Étant donné le nombre croissant de clients recevant des services dégroupés, dont des conseils juridiques et une aide dans la préparation de documents, le nombre de clients qui obtient un certificat et qui est pris en charge par un seul avocat pour toute la durée de leur instance pourrait diminuer. Ce virage dans la prestation des services justifie une analyse approfondie des répercussions de la violence familiale sur les clients. Certes, ces initiatives élargissent l'accès à la justice des Ontariens et Ontariennes à faible revenu, mais les « procédures non litigieuses » ne conviennent pas toujours aux personnes qui ont vécu ou qui vivent une situation de violence familiale, qui sont encore aiguillées vers les services complets du programme de certificats à l'heure actuelle.

6.3 Les initiatives actuelles d'AJO en faveur des personnes touchées par la violence familiale

6.3.1 Une formation de conscientisation à la violence familiale

Enfin, AJO a lancé deux autres initiatives importantes en matière de violence familiale. L'organisme a donné une formation à tous ses employés dont l'objectif principal était de leur faire acquérir des compétences et de les aider à intervenir plus efficacement auprès des personnes touchées par la violence familiale, en s'appuyant

⁷⁵ L'expression « services juridiques dégroupés » vise la prestation de services juridiques dans un mandat à portée limitée, c'est-à-dire qu'« un avocat ou un parajuriste fournit des services juridiques pour une partie, et non toute l'affaire d'un client, selon une entente convenue avec celui-ci ». Voir Barreau du Haut-Canada, « "Dégroupage" des services juridiques » (2014), à la p. 1, en ligne : <<http://www.lsuc.on.ca/unbundling/to>>.

sur la compétence culturelle. Cette formation de conscientisation a été élaborée par Luke's Place. En juin 2015, plus de 900 employés d'AJO de la province avaient suivi cette formation.

Celle-ci privilégie la conscientisation et porte sur :

- Les signes montrant qu'une personne est peut-être victime de violence familiale;
- Les façons de communiquer efficacement avec les clients qui vivent de la violence familiale;
- La prestation de services culturellement adaptés aux personnes touchées par la violence familiale;
- Les stéréotypes et les idées fausses sur la violence familiale.

AJO entend donner cette formation dans les cliniques juridiques communautaires et aux avocats inscrits sur ses listes au cours de l'exercice 2015-2016. Un volet de formation en ligne sera également mis à la disposition de tous les employés d'AJO et des cliniques en juin 2015.

6.3.2 L'initiative de Luke's Place et du Centre de services de droit de la famille de Durham

AJO consacrera 600 000 \$ sur trois ans à un partenariat avec Luke's Place, un centre dont la seule vocation est d'aider les femmes et les enfants qui vivent une situation de violence à vivre en toute sécurité les étapes de la procédure de droit de la famille. Luke's Place unira ses efforts à ceux du Centre de services de droit de la famille d'Oshawa (région de Durham) pour offrir un lieu sûr où se réfugier et obtenir du soutien aux femmes à faible revenu aux femmes qui vivent une situation de violence.

Les femmes qui vivent une situation de violence familiale :

- Pourront consulter un avocat membre du personnel qui pourra leur offrir des conseils juridiques et les aider à préparer des documents judiciaires destinés à la Cour de la famille;
- Seront mises en contact avec une auxiliaire juridique ou une agente de soutien dans le contexte de la Cour de la famille dans les locaux de Luke's Place;
- Recevront du soutien de la part d'employés qui comprennent la violence familiale;

- Bénéficieront d'autres services offerts à Luke's Place, notamment des séances d'entraide de groupe, de l'information dès qu'elles se présentent et des séances de planification de la sécurité.

7. Ce que nous avons entendu jusqu'à présent

Jusqu'à présent, les séances de mobilisation et les consultations menées par AJO ont permis aux intervenants de cerner les besoins des clients et de formuler des suggestions et des recommandations préliminaires sur les meilleurs moyens de développer la prestation des services et d'accroître l'accès à la justice des personnes touchées par la violence familiale. Les suggestions préliminaires donnent à AJO des connaissances capitales qui l'aideront à trouver des modifications possibles à la prestation des services à court et à long terme. Une simple recommandation peut s'appliquer à plus d'un des besoins définis.

7.1 Recommandations en faveur de services holistiques et de la prise en compte des besoins recoupant plusieurs domaines

Les intervenants ont recommandé à AJO :

- De délivrer aux clients touchés par la violence familiale qui sont parties à des instances concurrentes et interreliées en droit de la famille et en droit criminel un certificat pour les deux instances;
- De délivrer aux clients touchés par la violence familiale qui sont parties à des instances interreliées en droit de la famille et en droit de l'immigration ou des réfugiés un certificat pour les deux instances;
- D'effectuer une évaluation précoce, proactive et holistique des besoins du client afin de déceler les problèmes qui, souvent, ont de multiples dimensions et sont interreliés;
- D'assurer une transition guidée entre les divers services et domaines d'exercice d'AJO et d'accroître les possibilités de coordination des causes;
- De veiller à ce que les employés d'AJO et des cliniques communautaires connaissent les services juridiques offerts dans d'autres domaines d'exercice ainsi que leur mode de prestation;
- D'améliorer les points d'accès en créant des liens cohérents entre les palais de justice, les ressources locales, les cliniques juridiques et les services sociaux;
- D'appliquer le modèle des équipes interprofessionnelles et interdisciplinaires aux parajuristes et aux travailleurs sociaux, qui soutiennent les représentants juridiques

et aident à mettre les clients en contact avec les ressources locales et sociales et en matière de santé;

- De s'associer à des initiatives et à des services mis sur pied et dirigés par des personnes touchées par la violence familiale, des pairs aidants et des intermédiaires de confiance.

7.2 Recommandations d'amélioration et d'élargissement de l'accès aux services

Les intervenants ont recommandé à AJO :

- D'offrir des conseils juridiques indépendants aux plaignants dans les causes criminelles de violence familiale;
- De soutenir les partenaires de la collectivité dans l'élaboration d'un programme semblable au Programme des agents de soutien dans le contexte de la Cour de la famille à l'intention des personnes touchées par la violence familiale qui sont parties à une instance criminelle;
- D'accorder la priorité aux services aux personnes touchées par la violence familiale dans les plans de modernisation des cliniques;
- D'envisager l'utilisation d'outils d'évaluation du danger pour situer les personnes touchées par la violence familiale dans un « continuum de danger » et d'assouplir les critères d'admissibilité financière pour les clients qui sont physiquement en danger, selon les indicateurs de létalité;
- De réviser son exigence d'admissibilité juridique au programme de certificats pour les affaires criminelles selon lequel il doit y avoir « probabilité d'incarcération »⁷⁶ en cas de verdict de culpabilité, afin de prendre en compte les cas des personnes accusées de violence familiale qui peuvent être inculpées à nouveau ou faire l'objet d'autres accusations;
- De délivrer un certificat pour une affaire criminelle aux personnes accusées de violence familiale qui ont des problèmes de santé mentale connus, même lorsqu'elles ne satisfont pas aux critères juridiques d'admissibilité, en raison de leur vulnérabilité accrue;

⁷⁶ AJO délivrera un certificat à un accusé qui est admissible sur le plan financier seulement s'il y a « probabilité d'incarcération » en cas de verdict de culpabilité. Les facteurs dont il sera tenu compte sont notamment les suivants : les accusations criminelles, le casier judiciaire des accusés, le cas échéant, et les autres circonstances aggravantes (par ex., vol commis chez son employeur).

- D'élargir le programme de certificat autorisant deux heures de consultation juridique en matière de violence familiale aux affaires criminelles et aux services juridiques des cliniques appropriées.

7.3 Recommandations d'accroissement des moyens permettant à AJO de répondre aux besoins particuliers des personnes touchées par la violence familiale

Les intervenants ont recommandé à AJO :

- D'assouplir les restrictions de temps à l'accueil et dans les communications téléphoniques pour donner aux employés du Centre d'aide aux avocats et aux clients le temps nécessaire pour bien dépister les cas de violence familiale et de travailler avec le client une fois la violence familiale décelée;
- D'améliorer les méthodes de dépistage au Centre d'aide aux avocats et aux clients et à l'accueil en personne pour identifier avec précision les personnes touchées par la violence familiale et leur accorder la priorité plus rapidement;
- D'établir des protocoles pour veiller à ce que les clients exposés à un grand danger reçoivent une assistance juridique;
- D'effectuer une analyse sexospécifique pour élaborer des programmes et des politiques en faveur des personnes touchées par la violence familiale;
- D'établir des pratiques et des politiques uniformes, mais souples qui s'appliqueront à tous les services offerts aux personnes touchées par la violence familiale, notamment pour les appels et les causes nécessitant une augmentation discrétionnaire ou une entente de contribution;
- De repérer et consigner la présence de la violence familiale dans tous les cas où des services sont fournis et dans toutes les demandes de certificat pour bien cerner les besoins juridiques qui recoupent plusieurs domaines et pour faciliter la planification de la prestation des services;
- D'améliorer la défense des droits par une meilleure compréhension du parcours des clients dans les systèmes de justice civile et pénale.

7.4 Recommandations d'amélioration des services de représentation

Les intervenants ont suggéré à AJO :

- D'assurer aux avocats des augmentations discrétionnaires souples ou des tarifs plus généreux lorsqu'ils interviennent auprès de personnes touchées par la violence familiale afin qu'ils aient assez de temps pour répondre à un vaste ensemble de besoins juridiques;
- De faire de la conscientisation à la violence familiale, de la compétence culturelle et de l'antiracisme des compétences fondamentales pour tous les décideurs du système d'aide juridique, y compris les avocats et le personnel de première ligne;
- De mettre davantage de ressources en français à la disposition des employés intervenant auprès des personnes touchées par la violence familiale;
- De disposer de spécialistes de la violence familiale au Centre d'aide aux avocats et aux clients et dans les bureaux des avocats de service;
- D'évaluer et d'améliorer les normes régissant actuellement les avocats inscrits sur les listes d'avocats en droit de la famille et en violence familiale;
- De veiller à ce que tous les avocats rémunérés à la journée ou inscrits sur ses listes et tous les employés des cliniques d'aide juridique soient conscientisés en matière de violence familiale;
- De réduire au minimum le nombre d'aiguillages pour les personnes touchées par la violence familiale, dans la mesure du possible;
- D'accorder un pouvoir discrétionnaire accru dans les demandes de changement d'avocat présentées par des clients touchés par la violence familiale;
- D'offrir des services à la partie adverse ou à l'auteur présumé des violences pour que les deux parties aux affaires de droit de la famille vivement contestées aient un avocat;
- De modifier le programme de certificat autorisant deux heures de consultation juridique en matière de violence familiale pour augmenter le nombre d'heures et donner ainsi aux avocats le temps nécessaire pour établir un lien de confiance avec les personnes touchées par la violence familiale;
- De veiller à ce que les avocats comprennent le rôle des agents de soutien dans le contexte de la Cour de la famille et collaborent avec eux pour répondre le mieux possible aux besoins des personnes touchées par la violence familiale.

8. Les premières réflexions d'AJO sur l'avenir

Nous l'avons déjà dit, le présent document de consultation vise à encourager la participation à l'élaboration de la Stratégie en matière de violence familiale d'AJO et à donner des précisions sur les premières réflexions d'AJO sur cette Stratégie. Sont exposées ici des réflexions ponctuelles de l'organisme sur plusieurs enjeux importants. Les points soulevés ne sauraient être considérés comme des politiques définitives ou des plans à long terme d'AJO. Ils visent plutôt à faire connaître la pensée actuelle d'AJO sur la question de la violence familiale, fondée sur son expérience, les commentaires des intervenants et les recherches extérieures. Les commentateurs ont toute liberté d'opinion à l'égard de ces réflexions.

8.1 Il faut élargir les critères juridiques d'admissibilité

AJO a déjà pris quelques mesures importantes pour assouplir ses critères juridiques et financiers d'admissibilité pour les personnes touchées par la violence familiale. Ainsi, une première initiative en ce sens, décrite précédemment, permet aux personnes touchées par la violence familiale d'être financièrement admissibles à des services d'aide juridique pour des affaires de droit de la famille. AJO est d'avis, toutefois, qu'on peut faire plus pour élargir l'accès des personnes à d'importants services d'aide juridique. Si les ressources le permettaient, notre organisme pourrait, par exemple, élargir aux services autres que ceux du droit de la famille les critères financiers d'admissibilité s'appliquant aux personnes touchées par la violence familiale. Ces personnes (et d'autres clients de l'aide juridique) ont souvent de multiples besoins juridiques simultanés. Ces clients gagneraient à ce que les services soient mieux coordonnés et mieux intégrés dans l'ensemble du système d'aide juridique.

8.2 Il faut un pouvoir discrétionnaire accru dans la prise en charge des clients en grand danger

À l'heure actuelle, le personnel d'AJO applique des critères financiers d'admissibilité élargis aux personnes touchées par la violence familiale qui sont parties à une instance en droit de la famille. Ces critères tiennent compte des coûts liés à l'urgence

des besoins du client et à toute autre circonstance particulière. Lorsqu'une victime de violence familiale n'est pas admissible à l'aide juridique, on ne lui refuse pas immédiatement de l'aide; on l'aiguille vers un bureau de district, qui étudiera sa demande. Les bureaux de district devraient avoir un pouvoir discrétionnaire et appliquer avec souplesse les critères financiers d'admissibilité, notamment en proposant des ententes de contribution aux clients en grand danger.

8.3 Il faut mieux dépister la violence familiale

Les personnes touchées par la violence familiale passent par différents points d'accès pour demander de l'assistance à AJO et le font à différentes étapes de leurs démarches juridiques. Concrètement, cela signifie que certains clients sont dirigés vers AJO après avoir eu recours aux services d'un partenaire de la collectivité tandis que, pour de nombreux autres, AJO est le tout premier organisme auquel ils s'adressent dans leur recherche d'un soutien extérieur et de services juridiques. Le dépistage auprès des clients est essentiel car les personnes touchées par la violence familiale, qui sont vulnérables, sont souvent parties à des instances qui touchent plusieurs domaines, ce qui rend leurs besoins juridiques complexes, et plus souvent contestés. AJO doit se doter d'un meilleur mécanisme de dépistage de la violence familiale, surtout au Centre d'aide aux avocats et aux clients, où les demandes sont évaluées. En raison de leur situation, il est parfois difficile de savoir à quels services les demandeurs de services d'AJO touchés par la violence familiale ont droit, lorsqu'ils sont admissibles à des services. Ainsi, une victime de violence familiale peut sembler financièrement non admissible à première vue, mais, si l'auteur des violences contrôle les actifs financiers de la victime, il peut empêcher cette dernière de s'en servir.

8.4 Le service le plus important : un très bon avocat

Les clients, les cliniques et les avocats ne cessent de dire que les services d'aide juridique les plus importants sont ceux d'un bon avocat. Ces services sont assez vastes; ils comprennent les services habituels d'assistance devant les tribunaux, la prestation de conseils sommaires et de conseils aux personnes qui se défendent sans avocat et les services d'assistance juridique proactive, qui permettent de cerner les besoins juridiques et d'intervenir rapidement et de manière décisive. AJO peut veiller à ce que les avocats procurent des services de grande qualité en définissant

les compétences fondamentales qu'ils doivent avoir, en améliorant la gestion de ses listes d'avocats de service et en offrant des formations viables.

8.5 AJO est favorable à l'application d'une démarche sexospécifique dans l'aide aux personnes touchées par la violence familiale

Les responsables de l'élaboration des politiques et des programmes sociaux ont remarqué que, pour certains programmes, une analyse sexospécifique s'imposait. Statistique Canada reconnaît que les politiques et programmes généraux de lutte contre la violence ne tiennent pas compte de la façon dont les femmes vivent la violence.⁷⁷ Lorsqu'on évalue les besoins d'un client en fonction de son sexe, cette évaluation peut révéler que les hommes et les femmes sont exposés à des risques différents et faire ressortir la nécessité de programmes ciblés.⁷⁸

8.6 Pour les personnes touchées par la violence familiale, tout point d'accès est le bon

Lorsqu'on traite avec des personnes touchées par la violence familiale, il faut adopter une démarche selon laquelle il n'y a « pas de mauvais point d'accès ». Les services juridiques devraient être offerts plus tôt aux clients, que ce soit au palais de justice, dans une clinique, dans un refuge ou auprès d'un autre service communautaire. Les clients devraient toujours avoir accès aux services d'AJO ou être aiguillés vers ceux-ci, peu importe leur point d'accès au système juridique.

8.7 AJO peut améliorer son soutien aux avocats du secteur privé, aux cliniques, à ses employés et à ses partenaires locaux

Les prestataires de services d'AJO font déjà des efforts constructifs pour soutenir les personnes touchées par la violence familiale. Toutefois, ces efforts peuvent être considérablement renforcés par la mise en œuvre de politiques cohérentes et par des ressources qui encouragent les pratiques exemplaires dans toute la province. Il

⁷⁷ Johnson « Mesure 2006 », *supra* note 14 à la p. 8.

⁷⁸ *Ibid.*

importe particulièrement que les services offerts dans les régions rurales et éloignées soient conçus de manière à mieux répondre aux besoins locaux.

8.8 AJO devrait jouer un plus grand rôle au sein du système

Il importe de privilégier une démarche centrée sur le client pour tenir compte des désavantages systémiques qui sont le lot des personnes touchées par la violence familiale et pour multiplier les efforts visant à mettre ces clients en contact avec les services sociaux et juridiques à leur disposition. AJO devrait, entre autres choses, participer activement aux initiatives provinciales et locales de réforme de la justice et multiplier les possibilités de causes types et en améliorer la coordination.

8.9 Il faut mener davantage de recherches sur l'application des mécanismes extrajudiciaires de résolution des litiges aux personnes touchées par la violence familiale

Les acteurs de la lutte contre la violence faite aux femmes ont toujours pensé que les parties à une instance en droit de la famille, lorsqu'il y a des antécédents de violence familiale, ne sont pas de bons candidats à la médiation. Selon les défenseurs des droits et les spécialistes, lorsqu'il y a de la violence familiale, le déséquilibre de pouvoir entre les deux parties est si grand qu'il est impossible de parvenir de manière consensuelle à une entente juste et équitable. Or, au cours de la dernière décennie, l'idée que la médiation soit envisageable dans certains cas de violence familiale commence à faire son chemin. Il faut mener davantage de recherches sur le recours aux mécanismes extrajudiciaires de résolution des litiges lorsqu'il y a violence familiale afin de savoir si ces mécanismes peuvent être sûrs, équitables et efficaces pour les personnes touchées par la violence.

9. Questions à étudier

1. Quels sont les plus importants besoins juridiques les plus importants des personnes touchées par la violence familiale auxquels il faut répondre?

Rappelons qu'AJO offre actuellement une gamme de services juridiques à ses clients touchés la violence familiale. En outre, l'organisme s'emploie à en élargir plusieurs dans le cadre de sa stratégie d'élargissement de l'admissibilité financière. Compte tenu de cela, quels sont les besoins juridiques les plus importants des personnes touchées par la violence familiale auxquels il faut répondre? Dans quelle mesure AJO doit-elle répondre à ces besoins ou quelle portée devrait-elle s'efforcer de donner à ses services? À supposer qu'AJO puisse élargir les services qu'elle offre aux personnes touchées par la violence familiale, dans quels domaines devrait-elle le faire?

2. Par où commencer? À quels services juridiques et domaines d'exercice faut-il accorder la priorité dans la Stratégie en matière de violence familiale?

La Stratégie en matière de violence familiale d'AJO sera élaborée sur plusieurs années. Compte tenu de la grande nécessité du changement et de l'ampleur des possibilités à cet égard, quels devraient être les enjeux essentiels prioritaires pour AJO? Quels domaines d'exercice devraient être prioritaires pour constituer une amélioration immédiate? Quelles initiatives aideraient AJO à établir des assises solides sur lesquelles s'appuiera l'amélioration continue des services offerts aux personnes touchées par la violence familiale? Existe-t-il déjà des initiatives ou des pratiques exemplaires qui peuvent contribuer à atteindre quelques objectifs? Quelles seraient, selon vous, les trois ou quatre meilleures « mesures à effet rapide »?

3. Que peut faire AJO pour améliorer l'accès des personnes touchées par la violence familiale aux services? Quels sont les modes de prestation de services d'aide juridique les plus efficaces?

En plus de chercher à définir l'étendue des besoins juridiques, AJO cherche à obtenir des conseils en matière de prestation de services. Ses critères financiers d'admissibilité applicables aux personnes touchées par la violence familiale établissent le principe général selon lequel un client est admissible à la gamme complète des services de représentation par avocat s'il est victime de violence familiale et s'il répond aux critères financiers d'admissibilité. AJO offre également des

services d'avocats de service et de prestation de conseils sommaires, entre autres. Les cliniques communautaires offrent des services aux personnes touchées par la violence familiale. Selon vous, y a-t-il moyen de mieux coordonner l'ensemble des services d'aide juridique afin d'en améliorer l'efficacité? Y a-t-il des lacunes dans les services qu'offre AJO? Existe-t-il des services adaptés aux victimes francophones de violence familiale, et ces services leur sont-ils offerts?

Comment AJO peut-elle utiliser la technologie comme moyen d'atteindre les clients et les groupes vulnérables et d'améliorer l'accès de certains groupes particuliers aux services? Quels services pourraient être mis à la disposition des personnes par des moyens technologiques? Y a-t-il des innovations technologiques précises qui pourraient aider les personnes touchées par la violence familiale à accéder à du soutien et aux services?

4. Comment AJO peut-elle promouvoir des services holistiques?

Il existe plusieurs solutions pour mieux coordonner les services juridiques, sociaux et communautaires. AJO étant prestataire de services juridiques plutôt que sociaux, quels types de partenariats en matière de soutien social et communautaire pourraient compléter les services juridiques? Comment devrait-on faire les aiguillages? Comment AJO peut-elle améliorer la coordination des services entre les palais de justice, les cliniques juridiques communautaires et les centres communautaires?

Les avocats du secteur privé, salariés d'AJO ou employés des cliniques, les parajuristes ou des intermédiaires de confiance et des pairs aidants peuvent-ils contribuer à faire le trait d'union entre les services communautaires et les services judiciaires? Les fonctions traditionnelles de l'avocat sont-elles suffisantes pour servir adéquatement les personnes touchées par la violence familiale? Y a-t-il d'autres moyens pour les avocats de proposer des services? Comment AJO peut-elle soutenir des équipes interdisciplinaires? Serait-il souhaitable de coordonner les causes entre les multiples services d'AJO? AJO devrait-elle envisager d'établir un système de gestion des causes qui faciliterait la tâche de suivre les clients entre les nombreux services?

5. Faut-il orienter toutes les personnes touchées par la violence familiale vers des prestataires « sûrs »?

Améliorer l'accès aux services signifie faire de chaque point d'accès le « bon » point d'accès. Est-ce important que tous les prestataires de services juridiques soient formés à l'intervention auprès des personnes touchées par la violence familiale? Faut-il se concentrer sur la formation de spécialistes de la violence familiale au sein de services comme le centre d'appel, les services d'avocats de service et les services des avocats du secteur privé?

6. Faut-il qu'AJO évalue le danger auquel les clients sont exposés?

Actuellement, AJO n'évalue pas de manière officielle le danger auquel un client est exposé ni la nécessité d'une protection immédiate. Faudrait-il faire une évaluation du danger auquel sont exposés les clients qui ne sont admissibles ni financièrement ni autrement au programme de certificats? Comment AJO peut-elle définir des critères ou des normes assez cohérentes d'évaluation du danger? Lorsqu'il est établi qu'un client est en grand danger, que doit alors faire AJO?

7. Comment améliorer le programme de certificat autorisant deux heures de consultation en matière de violence familiale?

À l'heure actuelle, ce programme ne s'applique qu'aux affaires de droit de la famille et de droit de l'immigration et des réfugiés. Faut-il l'élargir aux affaires criminelles? Comment veiller à ce que les partenaires dans la collectivité rendent des comptes à AJO? Deux heures de consultation gratuite suffisent-elles?

8. Par quels moyens AJO devrait-elle veiller à pérenniser la formation et la conscientisation en matière de violence familiale?

Certes, AJO a élaboré et mis en œuvre une formation permettant la conscientisation et l'acquisition de compétence en matière de la violence familiale afin d'améliorer la prestation de ses services, mais il importe de la soutenir en permanence et d'en faire une partie intégrante de la culture de l'organisme. À quelle fréquence faut-il former l'ensemble du personnel et quelle importance faut-il accorder aux « mises à niveau »? Est-il important d'offrir de telles formations à tous les prestataires de services intérieurs et extérieurs d'AJO (ou de les rendre obligatoires)? AJO devrait-elle réserver des ressources exclusivement au maintien et à la coordination de la Stratégie en matière de violence familiale et aux services connexes, par exemple en créant un poste de contrôle permanent ou un centre d'excellence?

9. Quels sont les meilleurs moyens de faciliter le maillage entre les besoins juridiques en matière civile et criminelle?

AJO offre divers services en matière de droit de la famille et de droit criminel, mais assez peu de programmes visant à assurer une transition sans heurts des clients d'un service à un autre. L'analyse des besoins faite ici a permis de cerner plusieurs domaines où il est possible d'améliorer les services offerts aux personnes touchées par la violence familiale. Ces domaines sont-ils établis avec exactitude? Y en a-t-il d'autres qui ne sont pas mentionnés?

10. Quel rôle AJO devrait-elle jouer dans les initiatives systémiques de réforme du droit?

Les intervenants laissent entendre qu'une mobilisation plus active dans les initiatives systémiques de réforme du droit contribue largement à la promotion de démarches axées sur les besoins des clients dans la prestation des services sociaux et juridiques. Quels types de réformes systémiques sont nécessaires en droit de la famille, en droit criminel et en droit de l'immigration? Quelles possibilités existent pour AJO de se mobiliser davantage? Quelle portée l'intervention d'AJO devrait-elle avoir?

11. Dans quelle mesure, si cela est indiqué, AJO devrait-elle assister l'auteur présumé de la violence familiale?

AJO devrait-elle délivrer des certificats à la partie adverse dans les affaires de violence familiale si cette partie se défend sans avocat? Dans l'affirmative, à quel moment? AJO doit-elle se borner à aider les clients financièrement admissibles? Quels sont les risques et les contraintes?

Dans les affaires criminelles, on doit tenir compte des préoccupations liées à la santé mentale, surtout dans les cas de violence et de mauvais traitements envers les personnes âgées. Quelles sont les répercussions et les solutions à appliquer lorsque les actes commis sont le résultat d'un problème de santé mentale comme la démence de l'auteur?

12. Les mécanismes extrajudiciaires de résolution des litiges et la médiation sont-ils indiqués pour les personnes touchées par la violence familiale?

AJO offre des services de médiation en droit de la famille pour aider les parties à un litige à parvenir à un règlement qui convient aux besoins de leur famille tout en réduisant au minimum les conflits et les délais. Comment appliquer les mécanismes

extrajudiciaires de résolution des litiges de manière à aider les personnes touchées par la violence familiale dans une affaire de droit de la famille? Dans quelles circonstances la médiation serait-elle indiquée lorsqu'il y a de la violence familiale? Lorsque la médiation est une solution convenable, quel rôle AJO devrait-elle jouer dans l'orientation des personnes touchées par la violence familiale vers les mécanismes non judiciaires de résolution des litiges?

Quelles recherches doit-on encore mener sur l'application des mécanismes non judiciaires de résolution des litiges comme la médiation, le droit collaboratif, l'arbitrage et la coordination de parentage aux personnes touchées par la violence familiale?

10. Les prochaines étapes

AJO encourage vivement les organismes et particuliers intervenants à étudier les enjeux et les solutions évoqués dans le présent document et à formuler des recommandations sur les meilleurs moyens d'élaborer une Stratégie en matière de violence familiale.

Les observations recueillies dans le cadre des consultations contribueront directement à l'élaboration d'une telle stratégie à AJO. Lorsque les consultations publiques formelles seront terminées à l'automne 2015, un document formulant la future stratégie d'AJO sera diffusé officiellement pour susciter d'autres commentaires au printemps 2016. Des projets pilotes sont également en cours d'élaboration.

AJO remercie toutes celles et ceux qui ont lu le présent document pour le temps et les efforts qu'ils consacrent à l'élaboration de la Stratégie en matière de violence familiale d'AJO. Il s'agit d'une initiative de longue haleine, d'une grande initiative.