



LEGAL AID ONTARIO  
AIDE JURIDIQUE ONTARIO



# Stratégie en matière de santé mentale d'Aide juridique Ontario

# Avant-propos

## *Une stratégie en matière de santé mentale pour l'aide juridique*

La progression régulière des droits a marqué la relation entre le système de justice et les personnes ayant des troubles de santé mentale et de dépendance au cours des vingt-cinq dernières années.

En 1991, la Cour suprême du Canada a ordonné au Parlement d'établir un système formel de soins et de surveillance pour les personnes atteintes de maladies mentales qui sont accusées d'infractions criminelles.

En 1996, l'Ontario a introduit un ensemble exhaustif de dispositions législatives relatives au consentement à des soins de santé et à la prise de décisions au nom d'autrui.

En 1998, le tout premier tribunal de santé mentale en Ontario a créé des solutions de rechange à la criminalisation et à l'incarcération, une pratique désormais courante dans les tribunaux de la province.

Plus récemment, l'année dernière, l'Ontario a présenté un projet de loi pour accorder spécifiquement des droits accrus aux patients de longue durée dans le système civil de santé mentale et protéger les personnes contre la discrimination et la stigmatisation qui peuvent découler de contacts avec la police dans des affaires non criminelles.

Aujourd'hui, il est généralement reconnu qu'un accès équitable à la justice constitue une bonne politique en matière de santé, une bonne politique sociale et un élément fondamental d'une citoyenneté pleine et égale.

L'élaboration de la présente stratégie en matière de santé mentale et son lancement en 2016 marquent l'engagement à long terme d'Aide juridique Ontario à poursuivre ses efforts visant à privilégier, élargir et maintenir les droits liés à la santé mentale et la défense de ces droits au sein du système juridique de l'Ontario.

Aide juridique Ontario a élaboré cette stratégie afin que les avocats, les travailleurs de première ligne et les cadres soient mieux à même de défendre les intérêts des clients ayant des troubles mentaux. Il s'agit d'une stratégie pluriannuelle et à plusieurs volets qui permettra de renforcer les services actuels d'AJO, d'accroître la capacité à les fournir et d'en faciliter l'accès pour les clients.

Ce document dresse un plan d'action pour mettre en œuvre cet engagement. Il décrit les étapes concrètes à suivre pour renforcer et protéger les droits, élargir l'accès à la défense de ces droits, et soutenir un changement au sein d'AJO et dans le secteur juridique dans son ensemble.

**John McCamus**, président du conseil, Aide juridique Ontario

**David Field**, président-directeur général, Aide juridique Ontario

# Table des matières

<b>Avant-propos</b> .....	<b>2</b>
<b>Une stratégie en matière de santé mentale pour des droits accrus, un meilleur accès et un changement durable</b> .....	<b>4</b>
<b>La défense des droits liés à la santé mentale en bref</b> .....	<b>11</b>
<b>Consultations provinciales</b> .....	<b>13</b>
<b>Les droits</b> .....	<b>16</b>
1.1 Élargir l’admissibilité juridique et financière.....	17
1.2 Renforcer les droits des jeunes, des personnes âgées, des membres des premières nations, des métis et des inuits .....	21
1.3 Reconnaître la nécessité de répondre aux besoins croissants en matière civile ..	22
1.4 Promouvoir les droits et leur défense systémique.....	23
<b>L’accès à la justice</b> .....	<b>27</b>
2.1 Permettre une représentation souple .....	27
2.2 Élargir les services offerts en milieu communautaire .....	31
2.3 Former des partenariats pour étendre la capacité à fournir des services juridiques.....	37
2.4 Éliminer les obstacles dans les différents domaines de pratique .....	39
<b>Un changement durable</b> .....	<b>44</b>
3.1 Accroître et renforcer les compétences en défense des droits liés à la santé mentale .....	44
3.2 Introduire un programme de formation en santé mentale .....	45
3.3 Définir les services de base et les meilleures pratiques.....	48
3.4 Adaptation intégrée à la conception .....	49
<b>La feuille de route du changement</b> .....	<b>51</b>
Année 1 – phase de recherche et de consultation (achevée) .....	51
Année 2 – poser les fondations (en cours ou achevée) .....	51
Année 3 – élargissement et améliorations (à venir) .....	53
<b>Notes en fin d’ouvrage</b> .....	<b>56</b>

# Une stratégie en matière de santé mentale pour des droits accrus, un meilleur accès et un changement durable

L'élaboration de la présente stratégie en matière de santé mentale (la « Stratégie ») marque l'engagement à long terme d'Aide juridique Ontario (« AJO ») à privilégier, élargir et maintenir les **droits liés à la santé mentale et leur défense** au sein du système juridique de l'Ontario.

Il dresse un plan d'action en décrivant les étapes concrètes à suivre pour **renforcer et protéger les droits, élargir l'accès à la défense de ces droits, et soutenir un changement** au sein d'AJO et dans le secteur juridique dans son ensemble.

Deux années de consultation et de participation à travers la province ont façonné une approche axée sur les besoins des clients d'AJO, de leurs représentants juridiques et des prestataires de services de soutien qui aident tant les clients que leurs représentants.

Le conseil d'administration d'AJO a établi les paramètres suivants auxquels la Stratégie doit répondre :

- Examiner l'ensemble des services et du mandat d'AJO du point de vue de la santé mentale et de la dépendance;
- Cerner les besoins juridiques des clients et reconnaître qu'ils doivent être le moteur du changement;
- Permettre à AJO et aux cliniques juridiques de fournir des services de manière plus efficiente, efficace et holistique;
- Définir une vision sur cinq ans, avec des initiatives particulières pour chaque année.

La nécessité d'une telle stratégie est évidente : les besoins en matière de santé mentale et de dépendance sont omniprésents dans le système de justice et les services correctionnels ainsi que dans la population admissible à des services d'aide juridique. AJO estime que parmi ses clients, un sur trois éprouve des problèmes de santé mentale ou de dépendance. Un nombre disproportionné de personnes ayant des troubles mentaux

---

*En vertu de Loi de 1998 sur les services d'aide juridique (LSAJ), la « Société fournit des services d'aide juridique dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille et du **droit de la santé mentale**, ainsi que dans les domaines de pratique des cliniques ».*

---



## Qu'entend-on par « santé mentale » ?

Le terme « Santé mentale » est un terme hétérogène. Il peut inclure la dépendance, une maladie mentale grave et persistante, des troubles cognitifs, des retards du développement, des diagnostics doubles et concomitants, la démence, des traumatismes, des lésions cérébrales acquises et l'ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale. La présente stratégie utilise les termes « santé mentale », « troubles mentaux » et « maladies mentales » dans ce sens large et inclusif, tout en reconnaissant que les choix sont personnels et les mesures d'adaptation individuelles. À cet égard, cette stratégie porte sur les **droits liés à la santé mentale** et sur la compétence requise pour fournir des services spécialisés de défense de ces droits pour — et avec — tous les clients de la Stratégie.

sont criminalisées, incarcérées, appauvries et mal logées; toutes ces personnes sont touchées par des questions de droits qui relèvent du mandat de l'aide juridique.

En fait, **la loi** confère à AJO le **mandat** de fournir des services d'aide juridique « dans le domaine du droit de la santé mentale ». Ces services vont au-delà des instances spécialisées, comme les tribunaux de déjudiciarisation ou les tribunaux de santé mentale. La Stratégie en matière de santé mentale d'AJO établira un lien entre ces services spécialisés et le contexte plus large de la défense des droits liés à santé mentale.

Tous les jours, en Ontario, des gens ayant un problème de santé mentale ont besoin d'un ou plusieurs des services juridiques d'AJO et ce, dans un ou plusieurs domaines relevant du mandat d'AJO, allant de questions de logement et de revenu, à des affaires de droit criminel, de droit des réfugiés et de l'immigration, de droit de la famille et de droit des détenus. Étant donné l'étendue de ce besoin, une solide défense des droits qui autonomise les personnes ayant des troubles de santé mentale doit être un élément clé facilement accessible dans l'ensemble du réseau d'aide juridique.

Des droits accrus et un meilleur accès à la justice qui protège ces droits établissent en outre un lien important entre la défense des droits liés à la santé mentale et les clients qui risquent d'être marginalisés par les **déterminants sociaux de la santé** : problèmes de logement, de revenu et de subsistance, services de santé, conditions de travail et éducation.

La défense des droits contribue à améliorer ces déterminants sociaux de la santé. Elle peut aider les clients à atteindre un revenu stable, à trouver un logement et à y rester, à favoriser le respect des droits et des choix en matière de soins de santé, à améliorer les possibilités d'emploi et les conditions de travail, et à lutter contre la discrimination liée à la race, au sexe, à la sexualité, à l'origine ethnique et aux handicaps.

Dans cette optique, « l'accès à la justice » et le mandat d'AJO en matière de « droit de la santé mentale » sont eux-mêmes des déterminants importants de la santé, de la stabilité et de la sécurité, tant pour les clients individuellement que pour la collectivité dans son ensemble — l'accès équitable à la justice constitue une bonne politique en matière de santé, une bonne politique sociale et un élément fondamental d'une citoyenneté pleine et égale.

Il est important de noter que cette stratégie reconnaît également que les termes « santé mentale », « trouble mental » ou « handicap mental » couvrent en fait un large éventail de capacités et de besoins.

La « santé mentale » ne se limite pas à l'aspect médical : elle comprend aussi un sentiment de bien-être, l'autonomisation et la compréhension que les handicaps ne sont pas des pathologies.

Compte tenu de cette définition large et inclusive, AJO et ses prestataires de services doivent avoir les aptitudes, les connaissances et la souplesse nécessaires pour comprendre chaque client et lui offrir des services adaptés à ses besoins propres.

Pour répondre à ces besoins, il faut reconnaître que les demandes en matière de défense des droits liés à la santé mentale changent et anticiper cette évolution. Des changements importants sont intervenus, ne serait-ce que ces quelques dernières années, notamment :

- **Une plus grande diversité dans le droit lié à la santé mentale** : l'évolution rapide de la législation et de la jurisprudence qui a remodelé les questions de l'incapacité à décider d'un traitement et la planification de la fin de vie; l'élargissement de la protection de la confidentialité en matière de santé mentale dans les contrôles de police et la vérification des antécédents; les mesures prises par le système correctionnel pour évaluer les besoins en santé mentale à l'admission et réduire les incidents en isolement; l'élargissement des droits et la planification des soins pour les patients placés pour un séjour de longue durée en établissement civil; l'introduction de dispositions relatives à la santé mentale pour les résidences pour personnes âgées et les établissements de soins de longue durée; et la révision des dispositions du *Code criminel* du Canada relatives aux troubles mentaux.
- **Une demande accrue pour des services juridiques en milieu communautaire ou externes** : l'utilisation accrue des centres de santé communautaires, des centres sociaux, de la déjudiciarisation dans les affaires criminelles, de la planification communautaire des situations de crise et des « tables d'intervention » ainsi qu'une augmentation de 612 % des ordonnances de traitement en milieu communautaire de 2003 à 2010<sup>1</sup> indiquent le besoin d'aligner les services

juridiques de défense des droits sur ce nouveau contexte de la santé mentale et des services sociaux de soutien.

- **Une demande accrue en avocats spécialisés dans le droit de la santé mentale** : les audiences devant les tribunaux civils et judiciaires de santé mentale ont respectivement augmenté de 32 % et 41 % de 2005 à 2013, combinant un total de 5000 audiences par an.<sup>2</sup>

Cette situation souligne le besoin d'une stratégie en matière de santé mentale qui promeut et protège les droits, élargit l'accès aux services de défense de ces droits et permet un changement durable.

Par conséquent, par la présente stratégie, AJO prend aussi d'autres engagements :

- AJO est déterminée à mettre en œuvre une stratégie à long terme en matière de santé mentale qui préconisera une collaboration continue avec les clients, les avocats et les autres intervenants afin d'améliorer les initiatives et programmes;
- AJO est déterminée à fournir des services de défense juridique indépendants et fondés sur les instructions et les droits des clients et reconnaît le rôle vital qu'elle joue dans la préservation des choix individuels des clients, dans l'amélioration des résultats pour les clients et dans la protection et la promotion de la dignité et de l'autonomie des clients;
- AJO reconnaît que « trouble mental », « maladie mentale » et « santé mentale » sont des termes hétérogènes qui englobent une diversité de besoins, de dépendances et de questions de capacité. AJO et les représentants juridiques ont l'obligation professionnelle fondamentale de respecter et représenter les clients et de leur offrir des services adaptés à leurs besoins particuliers;
- La Stratégie s'applique à tous les prestataires de services d'aide juridique, dont les avocats du secteur privé, les cliniques d'aide juridique, le personnel salarié d'AJO, les avocats de service et les administrateurs;
- La Stratégie s'appliquera à tous les volets du mandat de l'aide juridique : droit des réfugiés et de l'immigration, droit de la famille, droit criminel, domaine de pratique des cliniques et questions de droit liées plus particulièrement à la santé mentale;
- La mise en œuvre de la Stratégie s'accompagnera d'importants investissements visant à élargir les services de défense des droits liés à la santé mentale, en mettant l'accent sur l'amélioration continue grâce à des évaluations des besoins et à la planification innovante des services. Ces investissements vont de pair avec l'élargissement récent des critères d'admissibilité financière et juridique d'AJO.

Les objectifs de la Stratégie seront atteints grâce à des engagements en matière de services et de programmes répondant aux trois principes organisationnels suivants :

**Les droits.** AJO étendra les services de défense des droits liés à la santé mentale en élargissant les critères d'admissibilité tant financière que juridique. Les clients comptent sur l'aide juridique pour défendre et protéger leurs droits ainsi que pour leur garantir un accès équitable à des services d'assistance pour les besoins les plus fondamentaux de tout être humain : le logement, l'indépendance et la liberté. De plus, AJO s'engage à travailler avec les clients, les avocats et les autres intervenants afin de cerner et de classer par ordre de priorité les besoins non satisfaits, tout en introduisant de nouveaux services de défense des droits adaptés à la diversité de ses clients, notamment les adolescents, les aînés, les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits. En outre, AJO étendra la gamme des services juridiques pour répondre aux besoins en droit criminel, droit de la famille, droit civil et droit des réfugiés, et entend promouvoir les droits liés à santé mentale par des initiatives systémiques.

**L'accès à la justice.** AJO continuera à promouvoir l'accès à la justice en introduisant des moyens plus faciles pour les clients qui souhaitent engager les services d'un avocat. De nouvelles ententes de service donneront aux avocats le choix entre différents modèles de mandats de représentation et de « conventions d'honoraires » afin de promouvoir la communication en personne avec les clients, de favoriser des relations stables entre les avocats et leurs clients ainsi que de faciliter la prestation de services plus souples, informels et préventifs. Des « points de contact » avec l'aide juridique seront mis en place au sein de l'infrastructure existante des services de soins de santé, sociaux et juridiques que nos clients utilisent régulièrement. Ces projets pilotes en milieu communautaire et externes permettront un accès sans entraves aux services, tout en favorisant une plus grande coopération interprofessionnelle entre les prestataires de ces services.

**Un changement durable.** La défense des droits liés à la santé mentale doit devenir une compétence de base de tous les avocats, administrateurs et prestataires de première ligne de l'aide juridique. Pour promouvoir une approche fondée sur les droits en matière de santé mentale et de dépendance, AJO doit créer et maintenir un programme de formation à l'échelle provinciale, instituer des normes mises à jour pour la qualité des services et la performance, moderniser les politiques, élargir les partenariats, et s'assurer que les programmes et services répondent aux besoins des clients de par leur conception plutôt que par chance.



AJO est fermement décidée à respecter ces principes et a déjà lancé plusieurs initiatives pour améliorer et étendre les services liés à la santé mentale, notamment :

- Un programme de formation en santé mentale mis au point en partenariat avec la Commission de la santé mentale du Canada et la division de l'Ontario de l'Association canadienne de santé mentale;
- L'élargissement du programme de certificats d'aide juridique pour couvrir plusieurs besoins de défense des droits liés à la santé mentale, dans le cadre de la révision des critères d'admissibilité financiers et juridiques mise en œuvre par AJO en juin 2015;
- Une couverture élargie pour les personnes accusées pour la première fois, de sorte qu'elles risquent moins de subir les conséquences secondaires graves de la criminalisation, comme la perte d'emploi, un casier judiciaire ou des conditions irréalistes de cautionnement;
- Un nouveau programme de tribunaux de la santé mentale afin d'élargir l'accès aux droits d'appel, tout en investissant dans la croissance et dans l'expérience des avocats spécialisés en droit de la santé mentale, partout en Ontario;
- La création d'un programme formel de mentorat et d'assistance pour aider un plus grand nombre d'avocats à acquérir de l'expérience et de l'expertise en droit de la santé mentale;
- Plusieurs projets pilotes qui placent des avocats dans des centres d'accueil, des refuges, des centres de santé communautaires et des hôpitaux, afin d'assurer un accès continu et préventif à diverses options pour la défense des droits ainsi que de meilleurs liens avec les autres services juridiques;
- La modernisation des politiques et des pratiques administratives pour les aligner sur les besoins des clients et des personnes qui défendent leurs droits;
- La création d'un poste permanent de conseiller en politiques à AJO pour promouvoir, coordonner et harmoniser ces politiques et les futures initiatives dans l'ensemble de la province.

Ces efforts initiaux permettront de jeter les fondations nécessaires à l'élargissement et à l'amélioration continus de la défense des droits liés à la santé mentale au cours des années à venir :

- Les programmes de formation conduisent à l'amélioration des pratiques, à de nouvelles normes de qualité des services et à la formation de communautés de pratique pour soutenir et développer l'expertise en matière de droits liés à la santé mentale à travers l'Ontario.
- Les investissements dans les avocats spécialisés en droit de la santé mentale permettent de disposer d'une plus grande capacité pour étendre les services juridiques et élargir l'admissibilité, et d'être mieux à même de répondre aux besoins dans les régions rurales et les collectivités éloignées.

- L'admissibilité élargie signifie des services accrus d'aide juridique pour les clients marginalisés, notamment pour le nombre croissant de personnes âgées en résidence ou foyer de soins de longue durée qui sont accusées d'un acte criminel.
- L'augmentation des services en milieu communautaire et externes améliorera l'accès à la justice pour les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits, ainsi que pour les victimes de violence familiale, les adolescents, les sans-abri et les personnes en établissement de santé mentale.
- Enfin, le développement de modèles plus souples d'entente de service permettra aux avocats d'intervenir plus tôt et sur un plus large éventail de questions majeures et mineures qui ont un impact sur l'autonomie et la stabilité de leurs clients.

# LA DÉFENSE DES DROITS LIÉS

## CLIENTS DE L'AIDE JURIDIQUE

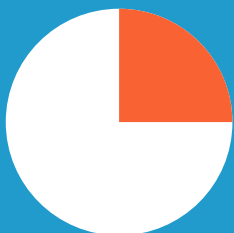
### 18 À 30 ANS

Tranche d'âge des 42 % de clients et tranche d'âge où la plupart des maladies mentales apparaissent

### 2 SUR 3

Ratio des clients admissibles à un certificat qui **REÇOIVENT L'AIDE SOCIALE OU N'ONT AUCUN REVENU**

## BUDGET ANNUEL D'AJO



**25 % DU BUDGET ANNUEL** est consacré aux clients ayant des troubles de santé mentale



**ÉLARGISSEMENT DE L'ADMISSIBILITÉ** en 2014, pour la première fois depuis 1996



**400 000 ONTARIENS DE PLUS** auront accès à l'aide juridique en 2016

## VOIES D'ACCÈS À L'AIDE JURIDIQUE

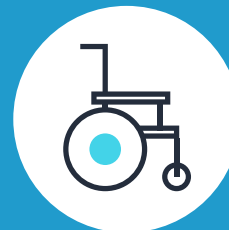
### CLINIQUES JURIDIQUES



**250 000 DOSSIERS DE CLIENTS** sont traités par an par les cliniques



**76 CLINIQUES COMMUNAUTAIRES** et 6 sociétés étudiantes d'aide juridique réparties dans la province



**17 CLINIQUES SPÉCIALISÉES** (ex. droit des aînés et des personnes handicapées)



Les cliniques estiment qu'**UN CLIENT SUR DEUX** souffre d'une maladie mentale ou de dépendance



L'assistance juridique aide à **LUTTER CONTRE LES EXPULSIONS**



L'aide au revenu comprend **LES DROITS SOCIAUX**

# À LA SANTÉ MENTALE EN BREF

## AVOCATS DU SECTEUR PRIVÉ

5 007

avocats, répartis dans la province, acceptent les certificats d'aide juridique



46 % des plaideurs en droit de la famille mentionnent avoir des **TROUBLES MENTAUX LIÉS AU STRESS**

85 000

certificats délivrés chaque année par AJO



**LE NOMBRE D'AUDIENCES** de la CCC a augmenté de 32 %, la COE de 41% de 2005 à 2013

1 SUR 3

des clients qui reçoivent un certificat a un problème de santé mentale ou de dépendance



90 % des réfugiés ont des **ANTÉCÉDENTS DE TRAUMATISME**

## AVOCATS SALARIÉS

10

CENTRES DE SERVICES DE DROIT DE LA FAMILLE

1

BUREAU DES SERVICES JURIDIQUES INTÉGRÉS

2

BUREAUX DU DROIT DE LA FAMILLE

2

BUREAUX DU DROIT CRIMINEL

1

BUREAU DU DROIT DES RÉFUGIÉS

## CENTRE D'APPEL

1 200

APPELS REÇUS PAR JOUR – conseils juridiques sommaires, renvois et certificats

200

LANGUES DE SERVICE, dont 18 langues autochtones et service ATS

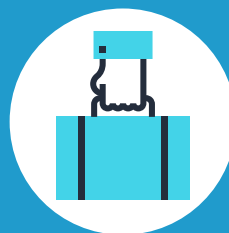
## AVOCATS DE SERVICE



**RÔLE CLÉ DANS LE DIAGNOSTIC DES BESOINS** et dans le triage vers des services appropriés



**30 LIEUX ACCESSIBLES PAR AVION SEULEMENT** dans des régions isolées du Nord



**860 000 INTERVENTIONS** par an en droit criminel et droit de la famille



**MANQUEMENTS AUX CONDITIONS D'UNE ORDONNANCE OU LE DÉFAUT DE COMPARAÎTRE**  
Source de 40 % des interventions en droit criminel

# Consultations provinciales

Les consultations publiques sur la Stratégie en matière de santé mentale se sont déroulées de décembre 2013 à avril 2014. Durant cette période, il y a eu :



**65 observations écrites de groupes, organismes et particuliers;**



**700 téléchargements du document de consultation sur la Stratégie;**



**Plus de 3000 visites sur le site Web de la Stratégie en matière de santé mentale ([www.legalaid.on.ca/MHS](http://www.legalaid.on.ca/MHS))**



**Plus de 24 séances de consultation en personne** à travers l'Ontario, notamment à Thunder Bay, Kenora, Sudbury, Peterborough et Guelph;



**Des rencontres avec plus de 15 organismes**, dont l'Association canadienne de santé mentale, division de l'Ontario; la Fédération des centres d'amitié autochtones de l'Ontario; la Société de schizophrénie de l'Ontario, la Société John Howard et la Société Elizabeth Fry; le Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques; le Toronto Drop-In Network; la Criminal Lawyers Association; le Comité juridique sur la santé mentale; l'Ontario Psychologists Association; et le Comité provincial de coordination des services à la personne et des services juridiques.



*Consultation auprès de la clinique juridique communautaire Injured Workers Consultants.*

## Voici ce qu'on nous a dit à propos de...



### L'aide juridique

- AJO joue un rôle institutionnel distinct dans la protection, la promotion et la défense des droits des personnes atteintes de troubles de santé mentale en Ontario.
- L'aide juridique fournit une assistance dans de nombreux domaines qui sont des déterminants sociaux de la santé, comme le logement, la stabilité du revenu, la criminalité et le statut de réfugié.
- L'accès à la justice et à des services juridiques constitue en soi un important déterminant social de la santé, avec un rendement sur investissement significatif sur le plan social.
- Les services d'aide juridique devraient être mesurés en fonction du volume et du coût ainsi qu'en fonction de résultats utiles et durables pour les clients.
- L'aide juridique couvre un grand nombre de questions importantes pour les clients, mais comme ces services ne sont pas fournis au sein d'un ensemble homogène et cohérent, il y a des lacunes.

### Santé mentale

- La définition de la santé mentale et par extension, des troubles mentaux, devrait être inclusive et comprendre les dépendances.
- Une définition élargie de la « santé mentale » devrait s'accompagner d'un élargissement de l'admissibilité aux services juridiques.
- Il ne faut pas « étiqueter » les gens à l'avance ni faire de présomptions quant à leurs capacités, leurs besoins ou leurs choix.
- La santé mentale n'est souvent qu'un aspect particulier de la situation, et non le seul facteur ou le facteur déterminant. Des questions comme le logement, le revenu et le casier judiciaire sont des déterminants clés de la santé et de la stabilité.

### Communauté

- De plus en plus de services de santé mentale sont fournis en milieu communautaire – et c'est là où l'on devrait aussi offrir des services de défense des droits.
- La familiarité engendre la confiance et la compréhension. Des services en personne, sur place, dans des endroits familiers, peuvent faciliter la communication, aider les clients à faire valoir leurs droits et aider leurs conseillers juridiques à mieux faire leur travail.
- De nombreux organismes souhaitent vivement pouvoir offrir des services juridiques sur place, notamment des centres de santé communautaires, des centres culturels, des centres d'accueil, des centres de services de santé mentale, des établissements de soins de santé et des carrefours communautaires.





- En offrant leurs services sur place, les conseillers juridiques peuvent intervenir de façon plus précoce et régler des problèmes avant que l'affaire ne soit portée en justice.
- Les conseillers juridiques peuvent améliorer leur travail en établissant des partenariats avec des prestataires de services communautaires comme des travailleurs sociaux, des services de santé mentale axés sur les utilisateurs et des spécialistes de la santé mentale.

### Besoins juridiques

- Le champ d'application de l'aide juridique devrait être élargi pour inclure des questions qui touchent souvent les droits des personnes ayant des troubles mentaux, comme les conflits de tutelle, les dossiers et fiches de police, les suspensions du permis de conduire, les accusations contre des personnes vivant en établissement de santé mentale ainsi que les accusations en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* et les « crimes de rue ».
- Les clients ont des besoins juridiques multiples qui se recoupent. Ces besoins doivent être identifiés de façon proactive, et les clients devraient être aidés par une équipe ou bénéficier de services parfaitement coordonnés.
- Les services de défense des droits devraient être préventifs, souples et holistiques, plutôt que réactifs et ponctuels.
- Le fait que des personnes se représentent elles-mêmes ou ne soient pas représentées du tout constitue un problème d'étendue du champ d'application de l'aide juridique, de confiance, de choix d'un avocat ainsi que de continuité de services efficaces et d'accessibilité à ces services.

### Avocats

- Beaucoup d'avocats de l'aide juridique exercent seuls. La mise en place de communautés de pratique permettrait d'améliorer les normes de pratique, de mieux soutenir les avocats ainsi que de maintenir et d'accroître le nombre d'avocats disponibles dans les collectivités rurales et éloignées.
- Les avocats doivent pouvoir consacrer plus de temps aux clients dont les besoins sont multiples et complexes — différents types d'ententes de service offrant plus de souplesse et autorisant un plus grand nombre d'heures aideraient à combler ce besoin.
- La satisfaction au travail est un facteur important dans la décision de travailler avec des clients ayant des besoins multiples et complexes.
- Une formation efficace, des outils appropriés et des communautés de pratique contribueraient à augmenter le nombre d'avocats et leur capacité à travailler efficacement auprès de clients ayant des troubles de santé mentale.
- Les avocats ont besoin d'une formation sur les approches tenant compte des traumatismes et sur les aptitudes en communication pour mieux répondre aux besoins particuliers de cette catégorie de clients.



# Les droits

La défense des droits liés à la santé mentale part du principe que tous les prestataires de services d'aide juridique promeuvent et protègent les droits des clients ayant des troubles de santé mentale.

Néanmoins, trop souvent, le « trouble mental » devient le seul élément qui caractérise le client et son problème juridique.

Les consultations menées par AJO à l'échelle de la province ont révélé que les « étiquettes » et les stéréotypes ont trop souvent pour résultat qu'on fait des choix pour une personne plutôt que de prendre des décisions avec cette personne.

Les consultations ont souligné plusieurs points, notamment les suivants : il est essentiel de consulter le client et de suivre ses instructions pour intervenir en son nom, afin de promouvoir et de protéger son autonomie, sa dignité et ses choix; la défense des droits doit prendre en considération toutes les possibilités qui s'offrent au client; la défense des droits doit remettre en question ce qui constitue « l'intérêt supérieur » et lutter contre la discrimination et la stigmatisation; la défense des droits liés à la santé mentale doit créer les conditions équitables et consensuelles qui sont nécessaires pour permettre à un client de se sentir suffisamment à l'aise pour dire « oui », tout en protégeant le droit de ce client de dire « non ». En outre, les consultations ont montré comment la profession doit développer une culture fondée sur la défense des droits qui met l'accent sur le soutien à la prise de décision par le client plutôt que sur la prise de décision en son nom.

La présente stratégie reconnaît que l'autonomisation du client et l'adaptation à ses besoins propres ne sont possibles que lorsque l'on connaît et peut faire valoir ses droits et ses options, mais qu'il y a actuellement souvent un écart entre les deux.

---

## Les « droits » d'une personne sont-ils toujours équivalents à son « intérêt supérieur »?

Les conseillers juridiques font la distinction entre les droits et l'intérêt supérieur. Ils sont liés par des règles de conduite professionnelle qui leur imposent de traiter tous leurs clients de façon équitable et avec les mêmes compétences, d'agir en fonction des instructions reçues, et de répondre aux besoins particuliers des clients pour leur permettre de donner leurs instructions. Cette obligation d'agir en se fondant sur les droits et les choix des clients distingue la défense juridique des professions dans lesquelles les décisions dans « l'intérêt supérieur » d'une personne peuvent être prises par un tiers au nom de cette personne.

---



AJO veut contribuer à combler cet écart. Pour ce faire, il ne suffira pas d'élargir l'accès aux services actuels; il faut aussi étendre la gamme des services juridiques offerts afin que les avocats puissent répondre aux besoins juridiques quotidiens de leurs clients. Une personne vulnérable devrait avoir facilement accès à des services de défense juridique chaque fois qu'elle est confrontée à un problème crucial qui compromet ses moyens de subsistance, son indépendance ou son bien-être. Mais comment y parvenir?

## 1.1 Élargir l'admissibilité juridique et financière

**Admissibilité financière.** L'élargissement de l'admissibilité financière améliore l'accès aux services dans tous les domaines du mandat de l'aide juridique, y compris en droit de la famille, droit criminel, droits des réfugiés et de l'immigration, droit de la santé mentale ainsi que dans les domaines de pratique des cliniques. Plus le nombre de personnes qui utilisent les services d'un avocat augmentera, moins il y aura de gens qui devront se représenter eux-mêmes. L'élargissement de l'admissibilité financière signifie aussi un meilleur accès à la justice pour le nombre croissant de personnes vulnérables dont le revenu excède le seuil d'admissibilité financière, notamment : des clients ayant des troubles de santé mentale qui reçoivent des pensions d'invalidité, des prestations du Régime de pensions du Canada ou des revenus d'épargne-retraite; des clients aux moyens modestes; des personnes qui risquent de perdre leur moyen de subsistance ou de faire face à une invalidité de longue durée; et des personnes handicapées qui peuvent avoir des propriétés ou des biens modestes en fiducie.

**Admissibilité juridique.** Beaucoup de clients ayant des problèmes de santé mentale répondent déjà aux critères d'admissibilité financière, mais sont souvent confrontés à des questions qui sont considérées comme « moins graves » et ne sont donc pas couvertes par l'aide juridique.

---

### La criminalisation par un autre nom

AJO a récemment lancé le programme relatif aux infractions provinciales à l'Ancien hôtel de ville de Toronto. Les clients ayant un problème de santé mentale sont régulièrement accusés d'infractions provinciales mineures pour « crimes de rue », comme la mendicité ou l'intrusion. Ces poursuites peuvent être entendues ex parte – en l'absence de l'accusé – et avoir néanmoins des conséquences graves, dont l'emprisonnement et des amendes élevées, et constituer une violation à des mesures existantes de déjudiciarisation ou de mise en liberté sous caution. Ce programme représente des clients dans ces circonstances, pour certaines ou l'ensemble des accusations en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* auxquelles ils peuvent être confrontés. Depuis juillet 2015, le programme a permis d'accompagner les clients dans le cadre de 93 accusations, 83% d'entre elles ont été retirées ou suspendues.

---

Néanmoins, ces problèmes mineurs peuvent s'accumuler et déclencher une avalanche de problèmes plus graves. Même si ces « conséquences secondaires » n'entraînent pas nécessairement une perte de la liberté, elles peuvent aggraver la marginalisation et conduire à des problèmes juridiques permanents. La défense des droits peut lutter contre ces risques, mais seulement si les problèmes sont reconnus de façon proactive et s'ils sont couverts par l'aide juridique.

L'élargissement des critères financiers et juridiques de l'admissibilité permet de mieux cerner les questions de ce genre. De nombreux exemples ont été cités dans le cadre des consultations menées par AJO à l'échelle provinciale :

- Une accusation criminelle mineure qui n'est normalement pas couverte par AJO peut néanmoins avoir un impact négatif sur des mesures existantes de déjudiciarisation ou de mise en liberté sous caution, déclencher la réincarcération et la perte de soutiens communautaires, ou avoir des répercussions sur une procédure en matière de droit de l'immigration ou des réfugiés.
- Des antécédents de contact avec la police pour des affaires non criminelles ou l'accumulation d'accusations en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales* créent un dossier qui constitue un obstacle à l'emploi, à un logement avec services de soutien et à des programmes de traitement et qui peut limiter les possibilités de voyage, d'éducation et de stages professionnels.
- Une brève visite à une salle d'urgence pour des soins en situation de crise, même sans admission formelle, peut déclencher la suspension du permis de conduire pendant des mois, voire des années. Cela peut avoir des répercussions graves sur les moyens de subsistance et l'indépendance, compliquer l'accès aux services dont les personnes ont besoin, surtout dans les régions suburbaines et rurales, et forcer ces personnes à divulguer une maladie mentale à leurs employeurs.
- La détention forcée dans un établissement de santé mentale peut entraîner un véritable chaos au niveau du logement, du soutien communautaire et des questions de tutelle.
- L'absence de pièce d'identité officielle peut constituer un obstacle pour obtenir un soutien social, ouvrir un compte bancaire, louer un appartement, postuler un emploi, ou même voter aux élections.
- La conclusion, par un médecin, de l'incapacité d'une personne à gérer ses biens peut déclencher un différend familial susceptible d'entraîner des poursuites en justice ou de soulever des questions auprès du Tuteur et curateur public, en dépit du fait que le client pourrait ne pas avoir accès à une défense juridique concernant les procurations pour ses soins ou ses biens.
- Une demande d'indemnisation pour un accident du travail pourrait être rejetée en faveur d'une prestation du POSPH.

- Des résidents d'une résidence pour personnes âgées ou d'un foyer de soins de longue durée peuvent être accusés d'infractions mineures, qui peuvent entraîner leur transfert, à titre punitif, dans un autre établissement, la perte des services de soins de santé ou de soutien, ou le retrait de leur tuteur pour les soins personnels.
- Les conditions du cautionnement peuvent inclure l'interdiction de se rendre à des endroits où de la nourriture, un abri et des services de soutien sont fournis.
- Une peine d'emprisonnement de plus de 90 jours peut déclencher la suppression des programmes de logement avec services de soutien ou des allocations de soutien au revenu.

Les conséquences de ce genre ont un impact disproportionné sur les personnes vivant dans un équilibre précaire en marge de la société. Elles ont également une influence négative sur les déterminants sociaux de la santé, comme le logement, la pauvreté et l'emploi, l'accès à l'éducation et la capacité de subvenir à ses propres besoins, et augmentent le risque de marginalisation. L'élargissement des services juridiques qui sont offerts aux personnes ayant des troubles mentaux permettra de leur apporter un soutien plus complet pour ce genre de questions.

### Quelles mesures AJO a-t-elle prises pour atteindre ces objectifs?

L'élargissement de l'admissibilité à l'aide juridique a déjà commencé. En juin 2015, AJO a commencé à appliquer l'augmentation du seuil d'admissibilité à un certificat d'aide juridique la plus importante et la plus rapide depuis plus de 25 ans. Grâce à cette initiative historique, près de 400 000 personnes — soit 40 % de plus d'Ontariens à faible revenu — seront désormais admissibles aux services d'aide juridique. Cette hausse est possible grâce à l'engagement du gouvernement provincial d'augmenter de 154 millions de dollars sur quatre ans les fonds qu'il verse à AJO. Pour démarrer cette initiative, AJO a élargi le champ d'application des certificats dans plusieurs domaines, dont le droit criminel, le droit de la famille, le droit de l'immigration et des réfugiés, et le droit de la santé mentale.

### Qu'est-ce que cela signifie pour la défense des droits liés à la santé mentale?

Avec l'élargissement de l'admissibilité, les avocats qui acceptent des certificats pourront représenter un plus grand nombre de clients ayant des troubles de santé mentale. Dans le cadre des consultations auprès des intervenants, AJO a relevé plusieurs domaines prioritaires qui ont dicté la mise en œuvre des mesures suivantes depuis juin 2015 :

- **Élargissement des questions couvertes en matière criminelle afin d'inclure la défense des personnes ayant un trouble de santé mentale qui sont accusées pour la première fois.**

Les personnes ayant un trouble de santé mentale qui répondent aux critères d'admissibilité financière peuvent désormais obtenir un certificat d'aide juridique pour une première accusation dans le cadre de procédures sommaires, hybrides ou par voie de mise en accusation, ainsi que de déjudiciarisation lorsque la santé mentale est en cause, indépendamment de la probabilité d'incarcération.

- **Élargissement des services pour les litiges portant sur la tutelle.**

Les clients non représentés sont souvent confrontés à un différend entre leurs tuteurs en vertu de la Loi de décisions au nom d'autrui, et leurs souhaits ne sont pas toujours pris en considération. Les certificats d'aide juridique permettent d'assurer que ces clients sont représentés dans ces circonstances.

- **Élargissement des services pour contester la tutelle légale aux biens.**

Les personnes financièrement admissibles et ne vivant pas en établissement qui souhaitent contester leur tutelle légale aux biens devant la Cour supérieure de justice ou la Commission du consentement et de la capacité peuvent désormais obtenir un certificat d'aide juridique.

- **Élargissement des services pour les mandataires spéciaux.**

Les mandataires spéciaux jouent un rôle important pour protéger les patients incapables, en cas de traitement médical forcé ou de décision en fin de vie. AJO autorise la délivrance d'un certificat dans le cas où les instructions d'un mandataire spécial sont contestées par des professionnels de la santé, afin que les patients incapables puissent bénéficier de l'application régulière de la loi et de la défense de leurs droits.

**Quelles seront les répercussions pour les clients?** L'histoire de Trevor montre en quoi les choses seraient différentes. Trevor n'avait jamais eu d'ennuis avec la loi jusqu'à ce qu'il ait son premier et unique épisode psychotique et agressé un parfait inconnu. Comme il s'agissait d'un incident relativement mineur et d'une première infraction, il n'a pas reçu beaucoup d'assistance juridique. « J'ai vu l'avocat de service pendant quelques secondes à ma première comparution, a expliqué Trevor, et même si j'ai reçu un certificat, celui-ci autorisait si peu de temps que l'avocat n'a pas pu faire grand-chose pour moi. » Les choses auraient pu se dérouler différemment : « Si mon avocat avait pu passer plus de temps sur mon dossier, il aurait sans doute été en mesure de faire valoir que mon infraction était liée à ma santé mentale — un fait qui n'a été soulevé qu'au moment du prononcé de la peine. » Trevor s'en est finalement sorti. Aujourd'hui, il travaille avec AJO à la mise au point de matériel de formation pour aider les avocats à cerner de manière plus approfondie les besoins, les options et les possibles conséquences graves de la criminalisation qui marginalisent les clients vulnérables.

## 1.2 Renforcer les droits des jeunes, des personnes âgées, des membres des premières nations, des métis et des inuits

AJO consultera les clients, les avocats et les intervenants sur leurs priorités en ce qui concerne l'élargissement des services juridiques aux questions qui revêtent une importance particulière pour les jeunes, les personnes âgées, les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits. L'élargissement de l'admissibilité financière et juridique devrait tenir compte des besoins particuliers de ces clients dans chaque domaine de pratique :

- De plus en plus de personnes âgées sont aux prises avec le système de justice criminelle. Elles peuvent être confrontées à des problèmes d'admissibilité financière liés au fait qu'elles ont des pensions ou de modestes ressources détenues en fiducie ou sous tutelle, ou à des obstacles d'admissibilité juridique s'il s'agit d'une première accusation pour une infraction relativement mineure. Sans un soutien juridique, les personnes âgées peuvent faire face à des conséquences graves en matière de soins de longue durée, d'accès aux soins et de stabilité de leurs conditions de vie.
- Les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits bénéficieraient de l'extension des programmes et des principes de prononcé de la peine des tribunaux *Gladue*, qui s'appliqueraient à un continuum plus large de services juridiques et judiciaires. Par exemple, AJO inclurait l'offre de services juridiques pour des instances criminelles liées à la santé mentale et à des décisions judiciaires devant la Commission ontarienne d'examen.
- Les jeunes en transition vers l'âge adulte, ou les adolescents qui atteignent 18 ans peuvent perdre leur admissibilité à certains services comme ceux du Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes ou ceux du Bureau de l'avocat des enfants.

---

### Les composantes culturelles de la « santé mentale »

Dans l'approche autochtone, la « santé mentale » est définie de manière holistique, en tenant compte de la multiplicité des facteurs qui contribuent au bien-être individuel et collectif. Il s'agit notamment des facteurs sociaux, économiques et spirituels, ainsi que des facteurs intergénérationnels et de stress familial, des traumatismes et du stress post-traumatique. Il est important que le système de justice prenne ces éléments en considération et reconnaisse la nécessité d'approches plus larges et plus inclusives.

Voir la note en fin d'ouvrage.<sup>3</sup>

---

Les jeunes à l'âge de transition qui ne sont pas représentés pourraient voir leurs souhaits ignorés s'ils sont aux prises avec un différend de droit de la famille, ou une procédure judiciaire impliquant un membre de la famille et portant sur la tutelle aux soins ou aux biens.

## **1.3 Reconnaître la nécessité de répondre aux besoins croissants en matière civile**

L'évolution de la législation et des droits des personnes handicapées a considérablement élargi l'éventail des questions juridiques en matière civile pour lesquelles les clients demandent une assistance. AJO consultera les clients, les avocats et les intervenants sur leurs priorités en ce qui concerne l'élargissement de la gamme des services admissibles en y ajoutant des questions comme :

- La représentation dans les litiges relatifs à la tutelle;
- L'assistance pour la rédaction de procurations pour les biens et les soins personnels;
- Le développement de ressources pour permettre aux avocats de soulever des questions de droits de la personne, de discrimination et de mesures d'adaptation devant les tribunaux de santé mentale;
- Une plus grande assistance pour des questions découlant de mesures administratives, comme la suspension du permis de conduire et les dossiers et fiches de contrôles de routine de la police, qui ont une incidence disproportionnée sur les communautés racialisées et les personnes ayant des troubles mentaux;
- Des certificats d'opinion en matière civile pour fournir des conseils et des services sommaires sur un large éventail de questions.

En outre, les besoins juridiques en matière civile recoupent directement les déterminants sociaux de la santé et ont donc un impact disproportionné sur les personnes vivant en marge de la société. Les obstacles au logement, la discrimination à l'emploi, le manque d'accès à l'éducation et la perte des moyens de subsistance augmentent le risque de marginalisation.

Les cliniques d'aide juridique visent plus particulièrement ce genre de préoccupations. Par conséquent, AJO consultera les cliniques pour élargir la prestation des services de défense des droits. Cela pourra inclure l'élargissement des interventions préventives, par exemple pour éviter l'expulsion d'une personne de son logement, obtenir des mesures d'adaptation au travail et lutter contre la discrimination, ainsi qu'une meilleure représentation dans les affaires administratives qui ont une incidence sur les moyens de subsistance, comme les dossiers de police et les suspensions du permis de conduire.

## 1.4 Promouvoir les droits et leur défense systémique

Plusieurs stratégies provinciales de haut niveau promeuvent activement la collaboration entre divers secteurs; c'est le cas notamment de la Stratégie de santé mentale de l'Ontario qui couvre une période de dix années.<sup>4</sup>

Depuis le lancement de sa propre stratégie en matière de santé mentale, AJO a accru sa présence dans les initiatives provinciales en matière de santé mentale. AJO participe désormais à la table ronde du ministère du Procureur général sur le droit criminel et la santé mentale, elle siège à titre de membre d'office au Comité provincial de coordination des services à la personne et des services juridiques (CSPSJ), et elle est membre du comité d'experts sur la justice, la santé mentale et les dépendances du Centre de toxicomanie et de santé mentale. AJO promeut aussi les approches fondées sur les droits en partenariat avec des organismes comme l'Association canadienne pour la santé mentale (division de l'Ontario) et la Commission de la santé mentale du Canada.

De plus, AJO participe à plusieurs programmes et initiatives pour renforcer la défense systémique des droits liés à la santé mentale. Ce travail prend diverses formes :

- Le comité des recours collectifs et des causes types d'AJO constitue l'une des principales sources de financement pour les interventions systémiques et les causes types en Ontario et dans le reste du Canada, en finançant régulièrement des plaideurs et des organismes qui interviennent dans l'intérêt public dans des affaires devant la Cour d'appel de l'Ontario, la Cour suprême du Canada et des enquêtes du coroner;
- AJO aide à coordonner l'élaboration de nouvelles initiatives comme le Programme d'appels en matière de santé mentale. AJO a travaillé de concert avec la Cour d'appel de l'Ontario, la Cour supérieure de justice, le ministère du Procureur général et des avocats du secteur privé représentant le Comité juridique sur la santé mentale et la Criminal Lawyers Association afin d'élargir l'accès à la justice et d'accélérer les appels devant les tribunaux qui supervisent les patients dans les systèmes civils et judiciaires de santé mentale;



- Le Bureau du droit des réfugiés d'AJO a aidé des étudiants et des professeurs du programme international en droits de la personne de l'Université de Toronto dans leurs travaux de recherche et la rédaction d'un rapport sur le traitement des personnes ayant des troubles mentaux qui sont détenues pour des questions d'immigration. Le rapport, publié récemment, comprend 29 recommandations adressées aux gouvernements et établissements fédéraux et provinciaux et sera déposé à l'échelle internationale;
- AJO participe à la table ronde du procureur général sur le droit criminel et la santé mentale. Parmi les priorités relevées, plusieurs correspondent à des initiatives de la stratégie d'AJO, notamment l'élargissement des solutions de déjudiciarisation, sans le dépôt d'accusations criminelles, la prise en compte des besoins des personnes ayant des troubles concomitants et la continuité des services grâce à des programmes d'intervention en milieu communautaire.

---

## Dans les établissements correctionnels, l'isolement est en hausse

Au palier fédéral, le Bureau de l'enquêteur correctionnel a noté l'utilisation croissante et disproportionnée de l'isolement pour les détenus fédéraux atteints de maladies mentales. Il y a eu environ 8 300 placements en isolement en 2013-2014. Par ailleurs, au cours des cinq dernières années le nombre des incidents d'automutilation parmi les détenus a augmenté de 61 %.

Les jeunes sont confrontés à des défis similaires. Le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes a récemment publié son rapport *C'est une question de temps*. Cet examen systémique de l'isolement sécuritaire a constaté « l'émergence de problèmes de santé mentale graves, voire l'exacerbation de ces problèmes durant l'isolement en cellule » et noté qu'« une plus grande vigilance s'impose immédiatement ainsi que l'examen en profondeur des conditions de détention, surtout lorsque les jeunes personnes sont placées en isolement sécuritaire pour une période prolongée ».

AJO lancera des consultations sur les options possibles pour augmenter la représentation des détenus qui demandent l'amélioration de leurs conditions de détention et l'accès à des soins de santé.

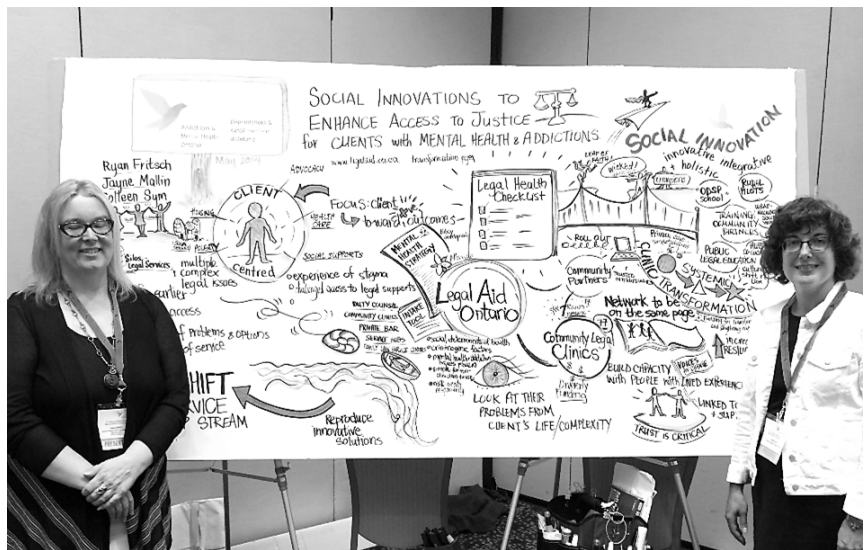
Voir la note en fin d'ouvrage.<sup>5</sup>



**Quels sont les impacts systémiques de causes types financées par le comité des recours collectifs et des causes types?** Le financement de la défense des droits liés à la santé mentale constitue une part importante du mandat du comité des recours collectifs et des causes types (le « CRCCT »). Au cours des dernières années, environ 30 % de son budget a été consacré à des causes types et à des enquêtes du coroner liées aux droits des personnes ayant des troubles de santé mentale. Dans de nombreux cas, les résultats de ces interventions feront jurisprudence. Par exemple, l'aide juridique a soutenu financièrement des intervenants dans l'affaire *Cuthbertson c. Rasouli* (2013 CSC 53) qui a été entendue devant la Cour suprême du Canada et a élargi les droits relatifs aux soins de santé en fin de vie. Le CRCCT a également soutenu financièrement des intervenants dans l'affaire *PS v. Ontario* (2014 ONCA 900) au terme de laquelle il a été conclu que la détention prolongée et forcée en vertu de la Loi sur la santé mentale de l'Ontario est inconstitutionnelle. Enfin, le financement accordé par le CRCCT a également aidé le Conseil d'autonomie des clients du CAMH dans l'enquête du coroner sur les décès de J, K et E. Le jury d'enquête a formulé des dizaines de recommandations visant à améliorer la façon dont les policiers interagissent avec les personnes qui ont des maladies mentales.

**La coordination avec d'autres organismes peut également améliorer l'accès à la justice et accélérer les procédures.** AJO aide à coordonner l'élaboration d'un nouveau programme d'appels en matière de santé mentale. Ce programme a commencé après que les consultations provinciales sur la Stratégie en matière de santé mentale ont révélé un obstacle de longue date aux droits d'appel devant les deux principaux tribunaux administratifs de santé mentale en Ontario : la Commission du consentement et de la capacité et la Commission ontarienne d'examen. À elles deux, ces commissions tiennent plus de 5000 audiences chaque année, mais ne reçoivent que très peu d'appels. AJO a travaillé avec les tribunaux, les commissions, le gouvernement provincial et des groupes de défense des clients afin de concevoir une procédure d'appel accélérée dans laquelle tous les appelants auront un conseiller juridique. Dans sa première année, le programme a aidé environ 100 appels à aller de l'avant, et a élargi le nombre d'avocats spécialisés en droit de la santé mentale dans l'ensemble de la province.

**AJO a parlé de la défense des droits en matière de santé mentale dans l'ensemble de la province!**  
 — De haut en bas : accueil de la Journée de la justice pour les prisonniers de 2014 avec l'Association canadienne des libertés civiles, la Société John Howard et la Société Elizabeth Fry; présentation à la Conférence de Dépendances et santé mentale Ontario en 2014; et lancement des consultations relatives à la Stratégie en matière de santé mentale en décembre 2013.



# L'accès à la justice

Pour être vraiment utile, la défense des droits liés à la santé mentale doit être facilement accessible, accommodante et réceptive aux besoins et objectifs des clients. Il faut donc une approche à la fois holistique et souple pour répondre à certaines questions, par exemple :

- Quels sont les obstacles en matière d'admissibilité et de procédures?
- Comment l'aide juridique peut-elle faciliter la connaissance, la confiance et la continuité de la représentation par un avocat choisi par le client?
- Accorde-t-on suffisamment de temps à un avocat pour lui permettre de gérer et de régler des questions complexes et permanentes?
- Les services offerts tiennent-ils compte des facteurs culturels et des traumatismes vécus?
- Le client reçoit-il des services ponctuels ou des services qui anticipent ses besoins juridiques multiples et croisés? Peut-on cerner ces besoins de façon proactive plutôt que réactive?

L'accès à la justice – une priorité d'AJO – sera amélioré par les initiatives décrites ci-après.

## 2.1 Permettre une représentation souple

AJO continuera de soutenir les besoins des clients et le travail des personnes qui défendent les droits liés à la santé mentale en introduisant de nouveaux types de mandats de représentation plus souples ainsi que des modèles de rémunération non traditionnels. Ces services s'articulent autour du choix du client et sont conçus pour en améliorer l'accessibilité et l'adaptabilité en :

- permettant de consacrer plus de temps aux clients ayant des besoins nombreux et complexes;
- favorisant des relations à long terme et une plus grande continuité dans la relation entre le client et son avocat, plutôt que la prestation traditionnelle de services pour des questions ponctuelles;
- facilitant une intervention plus précoce et la prestation plus préventive et plus informelle de services juridiques couvrant un large éventail de problèmes auxquels se heurte le client, de concert avec l'élargissement de l'admissibilité financière et juridique.

Cette souplesse est essentielle pour moderniser la relation entre les avocats salariés, les avocats qui acceptent des certificats et leurs clients ayant des troubles de santé mentale.

Le nombre d'heures autorisé pour les services est souvent établi d'après le type de procédure judiciaire et les hypothèses sur le travail que cela exige, plutôt qu'en fonction des besoins particuliers des clients. La défense des droits liés à la santé mentale met souvent en évidence un plus large éventail de questions juridiques (et de conséquences secondaires) auxquelles le client est confronté. Ces questions peuvent notamment inclure : la coordination des services sociaux et de soins de santé; un soutien informel et préventif pour assurer le respect des droits administratifs et éviter la discrimination dans l'accès au soutien social et le risque d'expulsion du logement; l'accès aux procédures spécialisées comme la déjudiciarisation ou les évaluations et l'examen d'antécédents médicaux complexes. Des mandats de représentation plus souples permettraient aux avocats de mieux tirer parti des choix offerts aux clients et des délais dans lesquels ils doivent agir ainsi que de saisir toute opportunité de régler les questions d'une manière plus globale et durable.

Une plus grande souplesse bénéficierait aussi aux clients, car cela permettrait un suivi plus complet et continu de leur dossier, d'autant qu'ils peuvent avoir besoin de différentes formes de procédures et de mesures d'adaptation. Les certificats d'aide juridique traditionnels, les honoraires forfaitaires et les politiques relatives aux augmentations discrétionnaires ne permettent pas toujours d'anticiper efficacement les questions de ce genre. Une meilleure adéquation entre les besoins du client et les services fournis par l'avocat améliore l'accessibilité et l'efficacité de la défense des droits. Pour les avocats eux-mêmes, cela signifie aussi moins de stress et une plus grande satisfaction au travail. Au bout du compte, cela permet d'augmenter le



## Des besoins multiples et croisés

AJO a constaté qu'il existe un besoin considérable de services adaptés à un petit groupe de clients ayant des besoins complexes et multiples. Beaucoup de clients qui ont comparu devant un tribunal de la santé mentale sont aussi confrontés à des questions relevant du droit criminel, du droit de la famille et du droit de l'immigration et des réfugiés ainsi que des domaines de pratique des cliniques. Mais de tous ces clients, une minorité — à peine 10 % — représentait 50 % des certificats en matière criminelle, 30 % des certificats en droit de la famille, 30 % des certificats relevant de la LSEF, et 50 % des certificats en droit des réfugiés. Des mandats de représentation fondés sur les besoins particuliers des clients faciliteraient une approche d'équipe pour résoudre globalement et de façon plus cohérente des besoins juridiques multiples, concomitants et permanents.

nombre de conseillers juridiques désireux et capables de travailler avec des clients vulnérables ayant des besoins multiples.

Pour atteindre ces objectifs, AJO prendra les mesures suivantes :

- Lancer une consultation au sujet de la création de nouveaux modes plus souples de financement de l'aide juridique, par exemple des mandats de représentation ouverts et fondés sur les besoins des clients (plutôt que sur une affaire particulière). Cela permettrait aux avocats de travailler intensivement avec un client ou un petit groupe de clients ayant de multiples besoins, en leur donnant le temps et la latitude nécessaires pour régler des questions juridiques multiples et croisées. Les avocats pourraient alors intervenir de façon plus proactive pour cerner les questions de droit concernant leurs clients et essayer d'obtenir un règlement précoce avant que les problèmes ne soient portés en justice, ou de travailler en collaboration avec des avocats spécialisés dans d'autres domaines;
- Lancer une consultation sur l'introduction de certificats visant plus particulièrement la défense des droits liés à la santé mentale. Cela créerait divers modèles de mandats de représentation qui permettraient de rechercher des solutions plus appropriées, selon les besoins des clients, par exemple des enquêtes sur le cautionnement et une révision de l'ordonnance de mise en détention, lorsque la prestation de services communautaires et de santé mentale doit être organisée;
- Encourager les avocats à fournir des services dans de multiples domaines du droit, et les soutenir à cet effet, afin d'assurer la continuité de la représentation pour les clients et de mieux déterminer les conséquences possibles d'instances relatives aux droits liés à la santé mentale sur des procédures de droit de la famille, de droit des réfugiés, de droit criminel, ou droit civil;
- Lancer une consultation sur les meilleurs moyens d'assurer que les clients choisissent le bon service au bon moment. AJO est déterminée à protéger le droit des clients de choisir l'avocat et le service qui répondent le mieux à leurs besoins que ce soit un avocat du secteur privé, un avocat salarié ou un autre modèle de service. AJO collaborera avec les intervenants pour faire en sorte que la combinaison des diverses formes de services d'aide juridique soit gérée d'une manière qui soutient tous les aspects de la défense des droits liés à la santé mentale.

**Dans quelle mesure les mandats souples constituent-ils un avantage pour les clients?**

Dans quelle mesure constituent-ils un avantage pour les avocats? Il faut reconnaître que les affaires qui comportent de multiples accusations, le croisement des différents domaines du droit ou encore la nécessité d'un soutien et de communications continus — tout cela prend du temps à gérer et à résoudre de manière globale. C'est la raison pour laquelle AJO cherche à explorer la possibilité d'un nouveau modèle de service pour les avocats du secteur privé : un mandat sous « convention d'honoraires » qui soit sans limites de temps et plus souple.

L'idée est simple : les clients correspondent rarement à un profil juridique préétabli. Ils comptent de plus en plus sur une défense de leurs droits plus informelle ou proactive hors des tribunaux, demandent plus de temps pour mieux communiquer avec leur avocat, sont aux prises avec une affaire qui pourrait nécessiter que l'avocat consulte d'autres avocats sur des questions de droit de la famille ou d'immigration, et peuvent avoir besoin d'une approche globale pour démêler des années de cumul d'accusations criminelles, ou pour gérer une affaire de droit de la famille et de tutelle complexe.

Des mandats souples ou indéterminés pourraient faciliter la tâche des avocats, qui doivent répondre à un éventail plus large de besoins au fil du temps, sans avoir à s'inquiéter des exigences administratives. Il serait également plus facile de garder le client, ce qui pourrait réduire le nombre de clients non représentés pour lesquels les modèles existants ne fonctionnent pas.



## 2.2 Élargir les services offerts en milieu communautaire

Pour fournir un meilleur service aux clients atteints de troubles mentaux qui ont besoin d'assistance pour défendre leurs droits, il faut les rencontrer là où ils sont — plutôt que d'attendre qu'ils viennent d'eux-mêmes demander de l'aide.

L'intervention directe en milieu communautaire permet d'atteindre le nombre important de clients actuels et potentiels qui se heurtent à des obstacles pour accéder aux services d'aide juridique par les moyens traditionnels. Les clients et leurs avocats ont noté de nombreux obstacles, notamment le manque de confiance et de familiarité, la méconnaissance des droits et des moyens de les faire valoir, l'incertitude quant aux attentes et aux résultats et le sentiment que d'élever la voix pour faire valoir ses droits présente un risque, les difficultés pratiques comme les déplacements, la navigation dans le système, les formalités administratives et les nominations ainsi que les obstacles culturels.



**Ce graphique a été créé lors d'une consultation auprès d'une douzaine d'organismes de santé mentale à Hamilton, où les idées et les commentaires recueillis ont contribué à mettre en place un programme d'intervention active en milieu communautaire. L'avocat de la clinique juridique communautaire de Hamilton offre désormais sur place des services de représentation et d'information juridique dans les centres communautaires et d'accueil du centre-ville.**

Offrir des services juridiques aux endroits où les clients vivent, où ils viennent pour rencontrer leurs pairs et qu'ils fréquentent souvent, sera un élément clé pour surmonter ces obstacles — des endroits comme les haltes d'accueil et les centres communautaires, les établissements psychiatriques, les refuges et les centres d'accueil en situation de crise, les fournisseurs de logements avec services de soutien, les centres de détention provisoire et les établissements correctionnels, les centres de santé communautaires ainsi que les établissements de soins de longue durée et de services ambulatoires. Un ou plusieurs de ces endroits peuvent former ensemble une « voie de passage des clients » au travers des systèmes de soins de santé et de soutien social — une voie qui devrait inclure l'accès à l'aide juridique.

Plusieurs projets pilotes ont déjà démontré les avantages d'offrir de l'aide juridique directement le long de ces voies de service à la clientèle. L'accès à la justice est continu et efficace lorsque les services juridiques sont offerts sur place, en milieu communautaire et en personne, par des personnes au visage familier. Les obstacles à la communication et à la confiance sont surmontés; les droits légaux sont mis en évidence de façon proactive et préventive au quotidien; et la défense plus souple et moins formelle de ces droits permet d'obtenir des réponses immédiates et d'assurer la continuité nécessaire pour gérer des questions juridiques complexes et évolutives.

Les gens ne vivent pas dans des boîtes qui correspondent parfaitement aux divers domaines du droit — ils se heurtent à des problèmes dans leur vie quotidienne et devraient aussi avoir accès à des services juridiques au quotidien.

La prestation de services sur place est avantageuse non seulement pour les clients, mais aussi pour leurs conseillers juridiques, car la proximité permet de créer des partenariats.

---

## Les composantes culturelles de la « santé mentale »

Les partenariats entre les secteurs de la santé et de la justice améliorent les résultats et renforcent les droits. Le Centre du droit des personnes handicapées (ARCH) et l'Hôpital St. Michael ont récemment lancé un partenariat de services juridiques afin de donner accès à la justice aux patients au centre-ville de Toronto. D'autres cliniques juridiques offrent des services dans des carrefours communautaires multiservices. La Rexdale Community Legal Clinic et le bureau d'assistance juridique de Davenport-Perth sont situés dans des centres de santé communautaire, créant ainsi un guichet unique pour les consultations externes, le soutien social et les services d'aide juridique.

---



Les partenariats aident aussi les avocats à être plus efficaces en leur permettant d'obtenir de l'assistance pour des questions connexes. Par exemple, des travailleurs sociaux et des participants à des services établis et gérés par les utilisateurs, qui peuvent inclure le soutien par des pairs, aident souvent des clients pour leurs comparutions en cour, gèrent les documents, s'assurent que les clients restent en contact avec leur avocat, organisent le transport des clients pour se rendre aux rendez-vous, et contribuent à mieux cerner les possibilités de services et de soutien.

Les services de santé offerts au même endroit peuvent également permettre à un avocat d'utiliser les procédures d'évaluation locales, tout en conservant le contrôle de la divulgation des renseignements. Les avocats peuvent intervenir de façon plus proactive et préventive pour les personnes accusées pour la première fois. Les services fournis sur place facilitent le suivi; ils permettent une intervention immédiate; ils font de la navigation dans le système et la coordination des cas une caractéristique de base; et ils permettent une défense informelle et proactive des droits afin de résoudre les problèmes avant qu'ils ne finissent devant les tribunaux judiciaires ou administratifs. En bref, les services en milieu communautaire visent à donner accès à un « cabinet d'avocats à service complet » à chaque client.

AJO participera aux initiatives clés suivantes :

- Assurer l'accès sur place à des services juridiques dans des endroits comme les établissements psychiatriques, les haltes d'accueil et les centres communautaires, les refuges et les centres d'accueil en situation de crise, les centres de détention provisoire et les établissements correctionnels, les centres de santé communautaires ainsi que les établissements de soins de longue durée et de services ambulatoires;
- Élaborer une politique-cadre pour aider à régler les questions que soulèvent les partenariats intersectoriels, comme les questions de confidentialité, tout en veillant à répondre aux besoins locaux grâce à des arrangements souples et à des voies de service fondées sur les besoins définis par les utilisateurs;
- Encourager les clients et leurs prestataires à participer directement à la conception des programmes;
- Faciliter la coordination et l'intégration au niveau régional des projets d'intervention et de services en milieu communautaire afin que chaque point de contact devienne un « guichet unique » : une approche fondée sur le travail d'équipe pourrait fonctionner en ayant un avocat sur place qui jouerait le rôle de conseiller juridique principal et pourrait au besoin faire appel à d'autres avocats spécialisés dans certains domaines du droit (criminel, réfugiés, famille ou santé mentale).
- Encourager l'élaboration de programmes adaptés aux besoins particuliers des collectivités rurales et éloignées;



### **En quoi les services juridiques en milieu communautaire peuvent-ils changer les choses pour les clients et leurs défenseurs?**

La clinique juridique communautaire de Halton travaille avec des partenaires pour étendre l'accès en milieu communautaire. La mise au point de l'outil « Bilan de santé juridique » est un moyen innovant de mettre de l'information juridique dans les mains d'intermédiaires de confiance dans les centres communautaires locaux. Ces travailleurs utilisent le Bilan de santé juridique avec les membres de leur collectivité pour cerner les problèmes juridiques et les options. Cela permet de procéder à un renvoi rapide vers la clinique juridique et de faire un suivi efficace. Cela permet aussi de sensibiliser les gens à leurs droits et aux services juridiques à leur disposition. Le Bilan de santé juridique contribue en outre à fournir les services à un stade plus précoce, permet aux clients de demander de l'aide dans un environnement où ils sont à l'aise, et démontre l'efficacité des partenariats.

**Quels genres de partenariats donnent des résultats?** Divers prestataires de services d'aide juridique comme, par exemple, certaines cliniques juridiques et des avocats salariés, ont formé des partenariats avec des services de police locaux et des fournisseurs de logements, pour mettre en place des services de déjudiciarisation dès qu'une accusation pourrait être déposée à l'encontre de personnes ayant des troubles mentaux. D'autres cliniques juridiques offrent, par exemple, des services professionnels interdisciplinaires en collaboration avec des travailleurs sociaux salariés; des services dans des bureaux auxiliaires pour mieux desservir les clients dans les collectivités rurales et éloignées; et des partenariats avec les facultés de droit locales en employant des étudiants en droit pour leur permettre d'acquérir les compétences en défense des droits liés à la santé mentale que les nouveaux avocats doivent posséder.

**Les services intégrés en milieu communautaire aident à fournir « des services juridiques à guichet unique ».** Pour défendre efficacement des droits, il faut bien connaître le sujet en question. Les clients se retrouvent souvent face à un système juridique très cloisonné : les affaires criminelles sont traitées au palais de justice; les services de droit de la famille sont fournis par des avocats salariés et des avocats du secteur privé; et les services concernant le logement et la sécurité du revenu sont fournis par les cliniques juridiques. Une intervention active en milieu communautaire peut fournir un point de contact unique qui contribue à la continuité de ces services.

**Le « cabinet mobile » permet à la communauté d'accéder à des services de défense des droits.** Le projet d'extension des services de Hamilton lancé au début de 2015 vise à offrir un accès universel à la justice aux communautés du centre-ville de Hamilton. De ce fait, il n'y a aucune liste d'attente pour accéder aux services ni même d'autobus supplémentaire à prendre.

Le programme fournit un point de contact en face à face unique et met une grande variété de services d'aide juridique directement à la disposition des clients dans le cadre familial de leur communauté. Le programme a recours à deux avocats : un avocat de la clinique juridique qui a une expertise dans le droit à un logement et à un revenu et un avocat salarié d'Aide juridique Ontario doté d'une expertise en droit criminel et dans les domaines du droit liés à la santé mentale, aux soins de la santé et à la tutelle. Leurs services sont fournis au sein de plusieurs refuges, communautés, organismes de services sociaux et à un hôpital du centre-ville de Hamilton, soit une fois par semaine soit deux fois par mois.

Cette approche concrétise l'idée d'un « cabinet mobile » qui met des services à la disposition des clients. Elle élimine des obstacles à l'accès et offre des services de défense des droits et d'éducation juridique aux clients dans les systèmes de santé, de justice et de services sociaux. L'équipe propose une approche coordonnée et holistique qui consiste à apporter une aide relative à une large gamme de droits et de besoins juridiques interreliés. Les rencontres régulières en personnes garantissent à l'avocat de rester connecté au client et connecté à d'autres services d'aide juridique.

Le projet d'extension des services de Hamilton cherche à mettre l'expertise des avocats du secteur privé en droit criminel et en droit de la famille à la disposition des clients, ainsi qu'à élargir l'accès à une équipe de santé familiale. Il vise au maintien d'une meilleure relation avec les clients qui font l'objet d'une accusation criminelle grâce à un parajuriste en droit criminel qui leur est dédié au palais de justice John Sopinka.

## 2.3 Former des partenariats pour étendre la capacité à fournir des services juridiques

### Qu'entend-on par « soutien par les pairs » ?

L'expression « Soutien par les pairs » est une expression générique qui reconnaît la nécessité et l'avantage que des personnes ayant des troubles psychiatriques fournissent des services à d'autres. Ces services sont mis au point et offerts par des utilisateurs qui reconnaissent que « rien de ce qui nous concerne ne devrait être fait sans nous » et que l'amélioration des systèmes de justice, de soutien social et de santé mentale devrait être guidée par les utilisateurs des services de santé eux-mêmes.

Pour être efficaces, les services à la clientèle et aux patients s'appuient de plus en plus sur des partenariats intersectoriels. Même si les avocats ne sont pas des travailleurs sociaux, ils ne travaillent pas en vase clos. Une défense efficace des droits liés à la santé mentale ne se fait pas dans le vide — elle nécessite souvent l'intervention de prestataires de services de santé, de soutien social et de logements.

Les services de soutien peuvent également améliorer et renforcer les services juridiques ou de défense des intérêts des personnes ayant des troubles mentaux. Les conseillers juridiques peuvent faire appel à ces services pour obtenir de l'assistance pour eux-mêmes ou pour leurs clients, que ce soit au sein de leur relation privilégiée avec le client ou dans un contexte plus large.

Voici des exemples typiques de ces « services de soutien » : accès à des évaluations d'experts et à un deuxième avis; intervention de travailleurs sociaux salariés pour assurer la liaison avec les fournisseurs de logements et de soutien social; ou travail avec les participants dans le cadre des services mis au point et offerts par des utilisateurs, y compris des travailleurs de soutien par les pairs, afin de fournir une assistance aux clients dans les réunions et les audiences, de faire des nominations, ou d'aider à gérer les documents.

AJO peut faire davantage pour améliorer et faciliter la prestation de services de soutien connexes qui améliorent l'expérience des clients et le travail des personnes qui défendent leurs droits.

AJO prendra les mesures suivantes :

- Développer des partenariats interprofessionnels avec des travailleurs sociaux et des services gérés par des utilisateurs de services de santé mentale dans un plus grand nombre de points du réseau de l'aide juridique;

- Encourager l'utilisation accrue de placements interprofessionnels pour des étudiants et des stagiaires;
- Soutenir les prestataires de services de soutien communautaire pour qu'ils jouent le rôle d'« intermédiaires de confiance » en recevant les demandes et en aidant les clients à cerner leurs problèmes juridiques et leur permettre ainsi d'accéder plus rapidement à l'aide juridique;
- Lancer des consultations sur l'élaboration d'un modèle, à l'échelle de la province, de lignes directrices pour la création de partenariats qui favoriseront la collaboration intersectorielle et interprofessionnelle dans la prestation des services. Cela permettrait de protéger les droits des clients et leur pouvoir de prendre des décisions, tout en créant un cadre commun pour des questions comme le respect de la confidentialité, la responsabilité et le secret professionnels ainsi que l'indépendance des conseils juridiques;
- Établir une préférence pour les prestataires de services partenaires qui desservent tous les clients d'AJO, indépendamment de leur casier judiciaire ou du fait qu'ils soient en probation ou en libération conditionnelle.

**Des utilisateurs qui soutiennent des utilisateurs.** Pour la clinique juridique communautaire Injured Workers Consultants (IWC) de Toronto, le soutien des utilisateurs commence dès le premier jour. IWC utilise un processus unique d'accueil par un groupe qui met les clients blessés et sans emploi immédiatement en contact avec une communauté de soutien. La présence de cette communauté favorise l'autonomisation des clients et les aide à faire entendre leur histoire et à trouver la force de poursuivre une procédure contentieuse qui peut durer des mois ou même des années. Plus important encore, cela aide les clients à ne pas se sentir seuls et isolés.

**La puissance du soutien par les pairs.** Chaque mois, les travailleurs de soutien par les pairs au centre de loisirs Parkdale (« PARC ») aident plus d'une douzaine de membres dans leurs procédures judiciaires. Le programme de soutien par les pairs de PARC aide les gens à prendre rendez-vous, à se rendre au tribunal les jours fixés pour l'audience, à organiser les documents et assurer la liaison avec les avocats et les soutiens communautaires. Ce soutien s'applique à une variété de domaines traditionnels de pratique, dont le droit criminel, le droit des réfugiés, le droit de la famille et les domaines de pratique des cliniques. Le soutien par les pairs constitue une forme essentielle d'adaptation qui permet aux utilisateurs du programme d'avancer dans le système de justice, tout en permettant aux avocats de se concentrer sur le plaidoyer.



**Droit(s) à une ligne réservée.** Tout appel mérite des résultats sans délai. Les attentes, même de courte durée, peuvent rendre la communication frustrante. C'est pourquoi AJO a décidé de créer une ligne téléphonique à accès direct réservée aux conseillers juridiques et aux intermédiaires de confiance qui travaillent avec des clients vulnérables, comme les victimes de violence familiale, les personnes ayant des troubles de santé mentale, ainsi que les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits.

Pour les personnes qui appellent et qui ont besoin d'une assistance supplémentaire, AJO a formé un partenariat avec ConnexOntario, une ligne d'aide (fonctionnant 24 h sur 24, 7 jours sur 7) pour les prestataires de services aux personnes ayant des troubles de santé mentale et de dépendances. Connex gère une base de données complète de tous les services relatifs à la santé mentale et aux dépendances en Ontario, et est en mesure de repérer les services les mieux appropriés sur le plan culturel et linguistique. Tous les clients qui ont besoin d'aide supplémentaire sont transférés directement et immédiatement sur Connex.

AJO et Connex collaborent aussi pour que les défenseurs des droits liés à la santé mentale disposent des renseignements corrects. Grâce à ce partenariat avec Connex, les conseillers juridiques auront accès en tout temps à la base de données des services. Ils auront ainsi une image instantanée et complète des services disponibles localement et pourront même obtenir des renseignements à jour sur la disponibilité des lits pour des services particuliers. Il s'agit là d'outils puissants qui améliorent nettement la défense des droits des clients et les services à leur disposition.

## 2.4 Éliminer les obstacles dans les différents domaines de pratique

L'accès aux services de défense des droits liés à la santé mentale peut être amélioré par des initiatives générales et par des initiatives propres à certains services. Chaque domaine de pratique fait face à des obstacles et des besoins distincts. Sans que cela constitue une liste exhaustive, les suggestions qui suivent ont la priorité étant donné le caractère commun des besoins qu'elles visent et leur impact potentiel sur les clients.

**Droit criminel.** Beaucoup de clients ayant des troubles de santé mentale sont incarcérés au stade de la détention provisoire de la procédure, généralement parce qu'ils manquent de soutiens externes pour obtenir une libération sous caution ou plaider coupable. Quand ce n'est pas le cas, ils se retrouvent souvent coincés avec des conditions de

libération sous caution sévères ou contre-productives qui sont difficiles à respecter et seront vraisemblablement enfreintes. En augmentant les ressources d'aide juridique disponibles à ce stade, les avocats de la défense pourront mieux se préparer, en disposant du temps nécessaire pour organiser des soutiens communautaires appropriés, pour discuter des options avec le client et pour assurer la liaison avec les procureurs de la Couronne et les autres parties afin de créer des conditions plus appropriées pour la mise en liberté provisoire par voie judiciaire — des conditions qui ne vouent pas le client à l'échec.

- AJO cherchera à étendre l'aide juridique aux enquêtes sur le cautionnement et aux réexamens, aux mesures de déjudiciarisation et à d'autres procédures en matière de santé mentale.
- AJO cherchera à élargir les services d'aide juridique afin de représenter des clients ayant des troubles de santé mentale qui ont commis une infraction pour la première fois ou qui font l'objet d'accusations criminelles moins graves, mais ayant des conséquences secondaires, notamment des infractions à la *Loi sur les infractions provinciales*. Cet élargissement des services contribuerait à briser le cercle vicieux de la criminalisation et la marginalisation.
- AJO étudiera l'impact d'une meilleure formation, de meilleurs outils pour la réception des demandes et de voies d'orientation plus solides afin d'aider, de façon proactive et préventive, les clients accusés au criminel à repérer

---

## Des causes mineures, des conséquences majeures

Pour les personnes ayant des troubles de santé mentale, les procédures mineures en matière criminelle ou civile, même si elles peuvent paraître insignifiantes, peuvent avoir des conséquences irréparables en ce qui concerne l'immigration et le statut de réfugié. Ces considérations croisent le besoin de sensibilité aux réalités culturelles et religieuses, d'une meilleure compréhension des obstacles à la communication et d'une prise de conscience de l'autostigmatisation ou de la honte que peut ressentir une personne lorsqu'elle doit divulguer ses problèmes de santé mentale ou en discuter. Pour les demandeurs d'asile, les procédures judiciaires peuvent aussi constituer une impasse, par exemple en prolongeant la détention, ce qui peut exacerber des troubles de stress post-traumatiques et des traumatismes sous-jacents. Des études ont montré l'existence de niveaux élevés de symptômes psychiatriques chez les demandeurs d'asile en détention provisoire, même après de courtes périodes, avec des taux de dépression trois fois plus élevés que les réfugiés qui ne sont pas placés en détention. Les demandeurs d'asile ayant des problèmes de santé mentale sont régulièrement détenus dans les établissements correctionnels aux côtés de la population pénale générale, plutôt que dans des centres de détention de l'immigration.

---



les domaines de leur vie qui sont particulièrement vulnérables à des démêlés avec la justice criminelle, comme des difficultés continues en matière familiale et de protection de l'enfance. L'existence de multiples questions juridiques qui se recoupent devrait être décelée dès le premier point de contact au sein du système de l'aide juridique, peu importe l'endroit où ce contact se produit.

- AJO s'efforcera de promouvoir et de mettre en place un ensemble cohérent de politiques et de services « de base » dans tous les palais de justice de la province où sont entendues des affaires criminelles.

**Le droit de l'immigration et des réfugiés.** Les modifications apportées récemment à la législation ont considérablement réduit le temps disponible pour préparer une demande d'asile. Les demandes d'asile sont maintenant préparées, présentées et tranchées dans un délai de deux à trois mois, comparativement aux deux ans que permettait la législation précédente. La réduction du temps disponible pour la préparation affecte de manière disproportionnée les clients ayant des troubles de santé mentale. Ce changement a eu un impact sur la capacité des résidents permanents criminalisés d'interjeter appel des mesures d'expulsion prononcées à leur encontre, limitant ainsi leur capacité à invoquer des motifs humanitaires, qui est la défense possible évidente lorsque l'on considère la situation des clients ayant des troubles de santé mentale. Ces plaideurs pourraient ne pas avoir la possibilité d'expliquer les circonstances de leurs infractions ou même de bénéficier d'une évaluation des facteurs atténuants.

- AJO étudiera l'impact d'une meilleure formation, de meilleurs outils pour la réception des demandes, et de voies d'orientation plus solides afin de mieux déterminer l'ensemble des besoins des clients et de mettre à la disposition des clients en droit de l'immigration et des réfugiés des ressources en droit criminel, en droit de la famille et en droit de protection de l'enfance.
- AJO veillera à ce que des critères plus souples s'appliquent pour déterminer l'admissibilité à l'aide juridique des clients en droit des réfugiés et de l'immigration qui sont confrontés à des affaires de droit de la santé mentale ou criminelles relativement mineures.

**Droit de la famille et de protection de l'enfance.** Des rapports et des projets récents ont mis en évidence plusieurs éléments : la multitude de difficultés et de besoins non satisfaits dans les systèmes de droit de la famille et de protection de l'enfance, notamment le nombre considérable de personnes non représentées par un avocat;<sup>6</sup> le stress et l'anxiété que ces personnes ressentent, au point de déclencher des problèmes de santé mentale;<sup>7</sup> la nécessité d'augmenter le financement de l'aide juridique dans ce domaine;<sup>8</sup> et la façon dont les litiges en matière de droit de la famille et de protection de l'enfance se recoupent souvent avec d'autres besoins juridiques liés au logement, au revenu et à l'emploi, à l'accès aux services sociaux, à la violence familiale, ainsi qu'à la

santé mentale et la dépendance.<sup>9</sup> Pour mieux répondre à ces besoins des clients, AJO explorera des mesures visant à :

- Étendre l'admissibilité à l'aide juridique et l'étendue des services pour les victimes de violence familiale;
- Explorer la mise en place d'ententes de service plus souples afin de permettre aux conseillers juridiques de travailler de façon plus intense avec les clients ayant des besoins nombreux et complexes, de faciliter l'intervention précoce pour promouvoir le règlement des problèmes ainsi que de tenir compte des services informels de défense des droits et de services sommaires pour des questions connexes;
- Élargir les conditions d'admissibilité à un certificat de façon à tenir compte de la complexité des besoins en santé mentale du client, de leur impact possible sur leur affaire juridique ainsi que de la nécessité d'un soutien ultérieur pour d'autres questions juridiques croisées;
- Augmenter la disponibilité d'évaluations indépendantes sur le plan de la santé, de la situation sociale et des besoins de mesures d'adaptation afin que ce soit les plaideurs, et non les tribunaux ou les autres parties, qui contrôlent ces renseignements;
- Étendre les services aux deux parties dans une affaire de droit de la famille;
- Aider un plus grand nombre de personnes et de familles handicapées à plaider en faveur d'un soutien et de mesures d'adaptation, notamment une assistance pour les appels concernant le retrait d'enfant.

**Domaines de pratique des cliniques.** AJO a récemment réservé des fonds pour aider les cliniques à mettre au point des programmes novateurs dans le cadre des initiatives en matière de santé mentale et de relations communautaires, dont 3,3 millions de dollars pour le financement de projets en 2016-2017. Les cliniques ont également reçu 30 pour cent des fonds d'expansion de l'admissibilité financière et juridique. Ensemble, ces deux financements préparent le terrain pour l'amélioration des services des cliniques, avec les possibilités suivantes :

- L'élargissement des services d'aide juridique en matière civile pour couvrir des questions comme la non-expulsion du logement, les mesures d'adaptation de l'emploi et la discrimination;
- Une représentation plus large pour les clients confrontés à des obstacles administratifs qui ont un impact sur leurs moyens de subsistance, comme les dossiers de police et les suspensions du permis de conduire;
- Une participation plus grande des cliniques aux services intégrés en milieu communautaire;

- Un soutien accru aux cliniques qui souhaitent s'installer sous le même toit que des services de santé et de soutien social, comme les centres de santé communautaires et les centres de services sociaux;
- Un soutien accru aux cliniques qui souhaitent utiliser des travailleurs sociaux internes pour renforcer le travail des avocats, en participant à la programmation communautaire, au soutien des clients et à la liaison avec les prestataires de services externes.



**Traiter les problèmes de droit de la famille par l'innovation sociale.** AJO collabore avec l'Association de psychologie de l'Ontario à un projet d'innovation sociale organisé par l'Institut Winkler de la faculté de droit Osgoode Hall. Des avocats, des clients, des médecins et divers organismes travaillent ensemble pour concevoir un projet qui permettra d'offrir aux avocats un meilleur accès à des services de conseils et d'encadrement par des experts sur les questions de santé mentale. Cela aidera les avocats à mieux connaître les services de santé mentale et les options à la disposition de leurs clients ainsi que les défenses qu'ils peuvent invoquer.

# Un changement durable

La Stratégie en matière de santé mentale d'AJO examinera tous les services et domaines de pratique de l'aide juridique dans l'optique de la santé mentale et de la dépendance pour réaliser les objectifs suivants : cerner les besoins juridiques des clients et les reconnaître comme dynamique du changement; permettre à AJO et aux cliniques d'aide juridique de fournir des services de manière plus efficiente, efficace et holistique; et définir une vision sur cinq ans, avec des initiatives particulières pour chaque année.

Au cours des deux années d'élaboration de la Stratégie, un incroyable éventail de projets innovants ont vu le jour dans tous les services et domaines de pratique de l'aide juridique. L'objectif cumulé des présentes directives est de promouvoir un changement durable plutôt que d'appliquer des solutions provisoires. Les consultations ont souligné le besoin de faire évoluer continuellement l'aide juridique à la fois en tant que système et que processus. Chaque point de contact avec un client devrait être valorisé comme présentant une possibilité d'engagement et l'occasion de rester connectés, plutôt que comme une simple transaction. La culture organisationnelle d'AJO doit refléter ces principes, tout en veillant à ce qu'une attention suffisante soit donnée au soutien du bien-être mental des prestataires de services d'aide juridique.

L'intégration de ces valeurs dans l'ensemble de l'organisme et dans tous les services et secteurs d'activités d'Aide juridique Ontario est l'objectif des engagements suivants.

## 3.1 Accroître et renforcer les compétences en défense des droits liés à la santé mentale

Le groupe des avocats du secteur privé qui défendent des personnes ayant des troubles de santé mentale se compose d'une grande diversité de personnes dévouées qui travaillent dans les divers volets du mandat et des services de l'aide juridique. Il comprend également des spécialistes qui ont consacré des carrières exceptionnelles à la promotion, la protection et l'élargissement des droits des patients. Cette expertise doit croître afin de continuer à répondre aux besoins de la proportion importante des clients de l'aide juridique qui ont des troubles de santé mentale. On doit aussi accorder une attention particulière à l'élargissement de la liste d'avocats dans les régions moins peuplées ainsi qu'à l'offre de services adaptés à la culture de certaines communautés.

AJO s'efforcera d'élargir et de renforcer l'expertise en santé mentale dans tous les domaines de pratique. À cette fin, AJO prendra les mesures suivantes :

- Mettre à jour les possibilités de mandats de représentation et de services conformément à la Stratégie en matière de santé mentale afin d'encourager un

plus grand nombre d'avocats à inclure la défense des droits liés à la santé mentale dans leurs domaines d'exercice;

- Augmenter les services juridiques offerts, parallèlement à l'élargissement de l'admissibilité financière et juridique à l'aide juridique, afin de mieux couvrir les procédures les plus préoccupantes pour les clients ayant des troubles de santé mentale et leurs défenseurs et encourager ainsi un plus nombre d'avocats à accepter des mandats liés à la santé mentale;
- Financer des programmes de mentorat pour les défenseurs des droits liés à la santé mentale afin d'encourager des avocats ayant moins d'expérience à se passionner pour ce domaine du droit;
- Développer et maintenir un programme de formation en santé mentale pour donner confiance aux praticiens. La formation invitera des personnes ayant de l'expérience dans la défense des droits liés à la santé mentale à diriger des initiatives de formation locales et régionales, à participer à des programmes de mentorat par les pairs et à créer des communautés de pratique. Des liens pourraient être établis avec les facultés de droit et les sociétés étudiantes d'aide juridique pour encourager des étudiants à se spécialiser dans le droit de la santé mentale;
- Lancer une consultation sur l'amélioration des normes régissant les listes d'avocats afin d'inclure des compétences de base en matière de santé mentale pour tous les avocats ainsi que le développement de désignations de spécialistes en santé mentale pour les avocats qui prendront en charge les cas les plus complexes par le biais de mandats de représentation et de services plus souples.

## 3.2 Introduire un programme de formation en santé mentale

La défense des droits liés à la santé mentale repose sur une solide culture professionnelle qui exige des conseils juridiques indépendants, fondés sur les instructions et les droits des clients, et qui est soutenue par un réseau solide de cliniques juridiques, d'avocats salariés et d'avocats du secteur privé. Ces pratiques doivent être encouragées, élargies et maintenues afin de refléter les questions éthiques et les connaissances de fond particulières qui sont nécessaires pour défendre efficacement les droits liés à la santé mentale. Être en mesure de servir efficacement les clients ayant des problèmes de santé mentale doit faire partie des compétences de base de tous les avocats, administrateurs et agents de première ligne de l'aide juridique.

Par conséquent, AJO élaborera et mettra en œuvre un programme de formation en santé mentale, lequel :

- Créera un programme de formation en santé mentale à l'échelle provinciale, obligatoire pour tous les employés d'AJO, mais aussi à la disposition des avocats du secteur privé et des cliniques juridiques;
- Offrira de la formation pour aider à comprendre et reconnaître les droits et les options en santé mentale; promouvra les meilleures pratiques en matière d'éthique professionnelle; encouragera la prestation de services juridiques qui tiennent compte des traumatismes et des facteurs culturels; et permettra de mieux connaître les services de soutien communautaire et de soins de santé.<sup>10</sup>
- Incorporera des normes exemplaires sur la santé mentale et le bien-être en milieu de travail, conjointement à celles élaborées par d'autres entités, dont l'Association du Barreau de l'Ontario, le Groupe de travail du Barreau du Haut-Canada sur la santé mentale dans la profession, la Commission de la santé mentale du Canada, la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, publiée par l'Association canadienne de normalisation (Groupe CSA), et *Mental Health Works* de la division de l'Ontario de l'ACSM.
- Favorisera la création de « communautés de pratique » dans les régions de la province pour aider à agrandir et à maintenir le bassin d'avocats du secteur privé et à offrir ainsi un plus grand choix aux clients. Utiliser des séances de « formation des formateurs » afin de donner aux avocats spécialisés en santé mentale l'occasion de se soutenir entre eux au niveau régional et local, d'établir un encadrement par les pairs, et d'adapter la documentation aux besoins et services locaux;
- Créera des outils pour l'évaluation des besoins juridiques des clients dans chaque domaine de pratique. Ceci aidera les conseillers juridiques et

---

## Comprendre ce qu'on entend par « défense qui tient compte des traumatismes »

La « défense juridique des droits qui tient compte des traumatismes » reconnaît les répercussions de l'exposition, courante ou passée, à la violence et à des traumatismes, sur le bien-être physique, émotionnel et psychologique des clients. Récemment, l'American Bar Association a adopté des résolutions promouvant l'utilisation de la défense tenant compte des traumatismes. Cela vaut également pour le bien-être professionnel : l'expression « traumatismes secondaires » désigne les effets cumulatifs, au niveau physique, émotionnel et psychologique, de l'exposition continue à des récits ou des événements traumatisants.

---

le personnel administratif à cerner l'ensemble des droits des clients ayant des troubles de santé mentale ainsi que la gamme complète des options possibles;

- Utilisera la formation comme base pour l'adoption de normes plus robustes régissant les listes d'avocats et pour la prestation de services de qualité supérieure;
- Mettra le programme de formation à la disposition d'autres régimes d'aide juridique, des écoles de droit et d'autres organismes.

**Comment évalue-t-on les besoins?** Les avocats et leurs clients font face à une interaction complexe de questions juridiques, médicales et sociales. Il leur est difficile de connaître tous les programmes et options qui existent et de savoir en quoi ces programmes et options se rapportent aux procédures juridiques. Plus important encore, pour les avocats, il est difficile de savoir par où commencer avec un client, comment réagir aux questions qu'ils soulèvent ou révèlent et aux souhaits qu'ils expriment, ainsi que de comprendre quelles sont toutes les implications ou conséquences possibles, non seulement sur le plan juridique, mais aussi dans la vie quotidienne du client.

Depuis 2014, AJO travaille en collaboration avec la division de l'Ontario de l'Association canadienne pour la santé mentale et un comité consultatif externe, composé d'avocats, de chercheurs et de personnes qui ont un vécu concret de ces questions, afin de trouver de meilleures façons d'évaluer les besoins et les diverses options. Ces nouveaux outils guident les conseillers juridiques en préconisant une approche fondée sur les droits. Une telle approche prend en compte un large éventail de possibilités de soutien médical et social, tout en protégeant les libertés fondamentales et le droit des clients de choisir celle qui leur convient le mieux. Pour que l'avocat puisse donner des conseils judicieux et que le client puisse lui donner des instructions appropriées, il est indispensable que l'avocat communique avec le client pour obtenir les informations pertinentes; qu'il comprenne bien la situation du client et ce qui constitue ses mesures de succès; et qu'il anticipe les conséquences à court et à long terme pour le client, non seulement sur le plan juridique, mais aussi de manière plus globale, dans les autres aspects de la vie du client. Ces outils aideront les avocats dans cette démarche en leur permettant de regarder au-delà du diagnostic ou de l'étiquette.



### 3.3 Définir les services de base et les meilleures pratiques

L'expansion rapide des tribunaux axés sur les solutions concrètes à travers l'Ontario a conduit à une mosaïque de programmes, de critères d'admissibilité et d'approches pour les questions relatives à la santé mentale, notamment en ce qui concerne la toxicomanie et les autres dépendances, les diagnostics doubles et concomitants, les jeunes et les personnes âgées. Il est important d'adapter les services aux conditions « environnementales » locales — aux facteurs comme la population locale et l'infrastructure en place. Néanmoins, un cadre commun peut aider à assurer que les services de base ou de référence sont disponibles à chaque endroit.

À cette fin, AJO :

- Cherchera à travailler avec la table ronde du procureur général sur le droit criminel et la santé mentale, ainsi qu'avec la magistrature et d'autres intervenants afin de créer une « référence » provinciale et un modèle de meilleures pratiques pour les tribunaux axés sur la résolution des problèmes;
- Élaborera des options pour que les accusés aient accès aux services d'un conseiller juridique à la première occasion possible, de préférence avant leur première comparution devant le tribunal. Cela pourrait permettre d'organiser à l'avance le cautionnement et une mesure de déjudiciarisation, et pourrait inverser le déclin de la tendance à libérer la personne accusée sur une promesse ou une assignation à se présenter;
- Élargira la portée des services de santé mentale au-delà des personnes accusées qui sont atteintes d'une maladie grave et persistante ou qui ont fait l'objet d'un diagnostic formel. Ceci reconnaîtra que les accusés dont les dépendances et les troubles mentaux sont moins évidents peuvent aussi avoir besoin de services juridiques et ne sont pourtant pas représentés dans les procédures régulières des tribunaux parce que leurs problèmes juridiques sont moins graves et leurs problèmes de santé mentale moins évidents.

---

#### Sondage sur la satisfaction des clients

AJO a mis au point un questionnaire sur iPad afin de mieux cerner les besoins des clients en établissement de santé mentale et d'en faire le suivi. Ce sondage sera utile pour : établir des normes de référence en matière de qualité des services pour les avocats; mettre en évidence les besoins juridiques croisés et non satisfaits; déterminer les voies de service où l'on pourrait offrir davantage de services juridiques; et créer des indicateurs de performance fondés sur la satisfaction des besoins des clients et sur les résultats obtenus, selon ce qu'en jugent les clients eux-mêmes.

---

## 3.4 Adaptation intégrée à la conception

AJO intégrera une culture d'adaptation grâce à diverses initiatives générales. À cette fin, les efforts viseront à :

- Rationaliser les politiques et pratiques administratives de facturation pour tenir compte des besoins des clients et des avocats, y compris, s'il y a lieu, l'examen des débours liés à des coûts occasionnés par la présentation de dossiers médicaux ou les déplacements pour se rendre dans un établissement de santé mentale, par exemple. Élargir l'accès aux évaluations et rapports d'experts et mettre à jour les pratiques de vérification pour tenir compte du temps nécessaire pour travailler avec les prestataires des soins de santé et de services sociaux.
- Maintenir à titre permanent le poste de conseiller en politiques en matière de santé mentale à AJO. Ce poste améliore la responsabilisation et l'innovation et favorise une compréhension des questions liées à la santé mentale dans l'ensemble des pratiques organisationnelles et administratives d'AJO.
- Élaborer des indicateurs de performance pour les services liés à la santé mentale dans l'ensemble du réseau de l'aide juridique. Ces objectifs doivent correspondre à la compréhension contemporaine de ce qui constitue un service efficace dans le domaine de la santé mentale. Les indicateurs utilisés antérieurement pour mesurer la performance étaient axés sur les transactions et sur les coûts par incident et pouvaient sous-estimer les efforts qui changent vraiment la vie des clients. AJO étudiera donc l'élaboration et l'adoption de normes sur la qualité des services et de critères de vérification axés davantage sur des indices comme l'obtention de résultats durables pour les clients, la satisfaction tant des clients que des avocats, la création et le maintien d'une relation positive entre le client et l'aide juridique, l'établissement de services facilement accessibles et adaptables, la participation des clients et de leurs proches à la planification et la prestation des services, la prise en considération de la panoplie de questions auxquels un client est confronté, notamment dans le domaine du droit criminel et du logement, ainsi que l'utilisation des meilleures pratiques fondées sur les droits.
- Faire participer les clients, leurs communautés, leurs proches et les défenseurs des droits liés à la santé mentale à la planification et la prestation des services. Aucun intervenant ne connaît mieux les besoins et le vécu des clients que les clients eux-mêmes. AJO consultera régulièrement les clients pour la conception des services et des politiques qui les concernent.
- AJO envisagera aussi d'élaborer une politique de recrutement et de nouer des partenariats de formation afin d'employer un plus grand nombre de personnes ayant un vécu concret dans ce domaine.



---

## Des processus de facturation plus clairs, des paiements plus rapides, un soutien renforcé

Dès la fin de 2013, AJO a travaillé avec plusieurs associations d'avocats du secteur privé afin de relever les problèmes au niveau de la facturation et de simplifier les procédures et démarches administratives. Cela a eu plusieurs effets positifs pour les avocats du secteur privé qui offrent des services liés à la santé mentale. Sur les 16 points relevés par les représentants de ces avocats, 10 ont été résolus à ce jour, et la plupart des autres questions sont traitées dans le cadre du Programme d'appels en matière de santé mentale d'AJO.

---

**Adaptation par la conception : aider les clients à raconter leur histoire.** Traditionnellement, les poursuites pénales impliquant des victimes ayant des troubles de santé mentale ont eu un faible taux de réussite, malgré le fait que ces personnes sont beaucoup plus susceptibles d'être victimes de violence que la population en général.

Pour mieux aider ces témoins vulnérables, le *Mackenzie Health Centre for Behavioural Health Sciences* (centre des sciences de la santé comportementale) a récemment lancé un programme importé du Royaume-Uni. Le modèle de soutien aux témoins de Liverpool a été développé pour aider les témoins vulnérables à se préparer en vue de leur comparution devant un tribunal. Le modèle porte non pas sur ce que le témoin va dire, mais sur la façon dont il va le dire. Ce service est destiné aux témoins vulnérables, notamment ceux qui ont un handicap intellectuel, des troubles du spectre de l'alcoolisation fœtale ou une lésion cérébrale acquise ou qui sont atteints d'autisme, afin de cerner les difficultés que ces personnes pourraient avoir pour faire leur déposition ainsi que les mesures d'adaptation que le tribunal pourrait prendre pour éliminer ces obstacles. On explique aussi aux témoins vulnérables ce qui leur arrivera une fois qu'ils feront partie d'un procès et on les aidera à acquérir les compétences nécessaires pour qu'ils soient en mesure de faire leur témoignage devant le tribunal.

À ce jour, le programme a travaillé avec 70 témoins dans le cadre de 50 procès au Royaume-Uni, la plupart portant sur des allégations d'agressions sexuelles graves. Parmi les quarante-cinq poursuites, trente-huit ont été couronnées de succès. En outre, des six accusés pris en charge dans le cadre du programme, trois ont été acquittés, deux ont reçu la proposition d'un aveu négocié et un a été partiellement acquitté. Le programme a également remporté un succès dans un procès au Canada.

AJO travaille avec Mackenzie Health pour que ce programme et la formation correspondante soient étendus à d'autres endroits en Ontario.

# La feuille de route du changement

## Année 1 – phase de recherche et de consultation (achevée)

L'innovation	Le résultat
<p>Élaborer et publier un document de consultation sur la Stratégie en matière de santé mentale</p> <p>Mener les consultations au moyen de rencontres en personne dans les grandes villes de la province, de téléconférences et en ligne</p> <p>Établir un poste permanent de conseiller en politique pour diriger la Stratégie en matière de santé mentale</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accroît la connaissance, la prise en considération et la compréhension des besoins des clients</li><li>• Cerne les possibilités et les tendances et repère les partenaires possibles</li><li>• Relève les lacunes dans les services et détermine les priorités communautaires</li><li>• Établit des lignes de communication entre les intervenants, les avocats, les clients et les organismes</li></ul>

## Année 2 – poser les fondations (en cours ou achevée)

L'innovation	Le résultat
<p>Établir un cadre type de politique lors de la publication de la Stratégie en matière de santé mentale</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Établit un cadre commun à l'échelle de la province pour soutenir et coordonner l'élaboration d'initiatives en santé mentale dans tous les domaines et services régis par le mandat d'AJO</li></ul>

L'innovation	Le résultat
Mettre au point des ressources de formation et des outils pour guider les entrevues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établit la santé mentale en tant que compétence de base obligatoire pour tous les prestataires de services d'aide juridique</li> <li>• Encourage l'élaboration de normes de référence axées sur la conformité pour les services</li> <li>• Encourage la prise en compte et l'application uniforme de critères d'admissibilité élargis</li> <li>• Encourage le développement de « communautés de pratique » dans l'ensemble de la province afin d'appuyer les avocats du secteur privé</li> </ul>
Mettre en oeuvre des programmes de mentorat et d'assistance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourage un plus grand nombre d'avocats à acquérir de l'expérience et de l'expertise en droit de la santé mentale</li> </ul>
Mettre en œuvre des programmes pilotes de prestation intégrée des services en milieu communautaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure un accès continu à un éventail complet de services de défense des droits en établissant des liens entre les prestataires de services juridiques, de soins de santé et de soutien social</li> </ul>
Élaborer un programme d'appels en matière de santé mentale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutient les appelants non représentés tout en investissant dans la croissance et l'expertise du bassin d'avocats du secteur privé spécialisés en santé mentale</li> </ul>
Mettre en œuvre l'expansion de l'admissibilité financière et juridique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étend l'aide juridique à plusieurs nouveaux services en droit de la santé mentale; étendre l'accessibilité à un plus grand nombre de clients qui sont à la frontière de l'accessibilité</li> </ul>
Élargir l'admissibilité à un certificat en matière criminelle et accroître les	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargit l'admissibilité aux personnes qui sont inculpées pour la première</li> </ul>

L'innovation	Le résultat
services	fois et à celles qui font face à des conséquences secondaires
Rationaliser les politiques et pratiques administratives	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aligne les besoins des clients sur ceux de leurs défenseurs</li> <li>• Met à jour les politiques comme celles régissant les nominations en vertu de l'art. 85, le changement d'avocat, l'admissibilité et les augmentations discrétionnaires, etc.</li> </ul>
Élaborer de nouveaux modèles de conventions d'honoraires et des mandats de représentation plus souple	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilite des relations à plus long terme et plus satisfaisantes entre le client et son avocat</li> <li>• Permet une défense plus proactive et plus souple</li> <li>• Facilite l'alignement sur les nouveaux programmes intégrés en milieu communautaire</li> </ul>
Mettre au point et mener un sondage d'évaluation de satisfaction et des besoins des clients en établissement de santé mentale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donne aux clients marginalisés une voix dans la définition des besoins et services</li> <li>• Crée des indicateurs de performance en liant la défense des droits liés à la santé mentale aux résultats atteints sur les plans de la santé et de l'équité sociale.</li> </ul>

## Année 3 – élargissement et améliorations (à venir)

L'innovation	Le résultat
Poursuivre l'expansion de l'admissibilité financière et juridique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuite des consultations</li> </ul>
Développer des partenariats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer à explorer des partenariats institutionnels intersectoriels pour</li> </ul>

L'innovation	Le résultat
	<p>améliorer l'accès aux services sociaux et de santé et accroître la capacité dans le secteur de la justice</p>
<p>Améliorer les normes relatives au bien-être mental au travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoption de la norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail de la CSA et de la Commission de la santé mentale du Canada</li> </ul>
<p>Étendre les programmes de services intégrés en milieu communautaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès accru aux services pour les Autochtones, les membres des Premières Nations et les Métis ainsi que pour les victimes de violence familiale, les personnes en établissement de santé mentale, les jeunes et les personnes âgées</li> <li>• Élaboration et mise en œuvre de nouveaux outils pour les intermédiaires de confiance</li> </ul>
<p>Poursuivre la rationalisation des politiques et pratiques administratives</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaboration et mise en application de normes améliorées en matière de qualification, de performance et de pratique pour les avocats</li> <li>• Mise à jour du Manuel du tarif et de la facturation d'AJO pour l'aligner sur les besoins actuels des clients et des avocats</li> </ul>
<p>Adaptation intégrée à la conception</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction d'indicateurs de performance pour mesurer l'impact de la Stratégie en matière de santé mentale</li> <li>• Amélioration des services offerts aux clients et aux avocats par le Centre d'aide aux avocats et aux clients d'AJO en réservant des lignes aux défenseurs des droits liés à la santé mentale et en mettant au point de meilleurs outils pour l'évaluation des</li> </ul>



L'innovation	Le résultat
	besoins.

# Notes en fin d'ouvrage

<sup>1</sup> Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, *Examen prévu par la loi des ordonnances de traitement en milieu communautaire* (mai 2012), disponible en ligne : [http://health.gov.on.ca/fr/common/ministry/publications/reports/mental\\_health/cto\\_review\\_report.pdf](http://health.gov.on.ca/fr/common/ministry/publications/reports/mental_health/cto_review_report.pdf)

<sup>2</sup> Commission du consentement et de la capacité, *Rapports annuels 2005-2006 et 2012-2013*, disponibles en ligne : <http://www.ccboard.on.ca/scripts/french/governance/Annual-Reports.asp>; Commission ontarienne d'examen, *Rapport annuel 2012-2013*, disponible en ligne : <http://www.orb.on.ca/scripts/fr/>

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur les approches autochtones en santé mentale, voir la *Stratégie autochtone en matière de santé mentale* (2006, en anglais seulement) sur le site Web de l'Ontario Federation of Indian Friendship Centres à <http://ofifc.org/publication/good-mind-ofifc-mental-health-strategy>

<sup>4</sup> Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, *Esprit ouvert, esprit sain : Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances* (juin 2011), en ligne : [Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances](http://www.health.gov.on.ca/fr/common/ministry/publications/reports/mental_health/cto_review_report.pdf)

<sup>5</sup> Voir le Bureau de l'enquêteur correctionnel, en ligne : <http://www.oci-bec.gc.ca/index-fra.aspx>. L'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, *C'est une question de temps : Examen systémique de l'isolement sécuritaire dans les centres de détention pour jeunes de l'Ontario* (Toronto: 2015), en ligne : [http://www.provincialadvocate.on.ca/documents/fr/SIU\\_Report\\_2015\\_Fr.pdf](http://www.provincialadvocate.on.ca/documents/fr/SIU_Report_2015_Fr.pdf)

<sup>6</sup> Voir, par exemple, le projet National Self-Represented Litigants, en ligne <http://representingyourselfcanada.com>

<sup>7</sup> Projet sur les besoins juridiques de l'Ontario, « À l'écoute de l'Ontario » (Toronto : mai 2010), en ligne: <http://www.lsuc.on.ca/with.aspx?id=568&langtype=1036>

<sup>8</sup> Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *Des changements concrets en matière de droit de la famille : Au-delà des sages paroles* (avril 2013), en ligne : <http://docs.flsc.ca/ACTIONRapportdroitfamille2013.pdf>

<sup>9</sup> Voir la note en fin de texte 8.

<sup>10</sup> Des renseignements plus détaillés sur les initiatives de l'American Bar Association relatives à la prise en compte des traumatismes sont affichés (en anglais seulement) en ligne à : [http://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/child\\_law/ABA%20Policy%20on%20Trauma-Informed%20Advocacy.authcheckdam.pdf](http://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/child_law/ABA%20Policy%20on%20Trauma-Informed%20Advocacy.authcheckdam.pdf). En juin 2015, le Barreau du Haut-Canada a annoncé une initiative visant à examiner le bien-être dans la profession : [https://www.lsuc.on.ca/uploadedFiles/For\\_the\\_Public/News/News\\_Archive/2015/treasurer-acclamation-FR.pdf](https://www.lsuc.on.ca/uploadedFiles/For_the_Public/News/News_Archive/2015/treasurer-acclamation-FR.pdf)