

LA FORCE DU SUIVI

PERSONNALISÉ

POUR LES PERSONNES

AUTOREPRÉSENTÉES

Rapport de recherche sur la Clinique
juridique du Mile-End

Équipe de recherche du chantier
Autoreprésentation et plaideur citoyen

Alexandra Bahary-Dionne

Emmanuelle Bernheim

Dominique Bernier

Laurence Guénette

Louis-Philippe Jannard

FÉVRIER 2018

ADAJ Accès au
Droit et
À la Justice

UQÀM
Université du Québec à Montréal



Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Canada

Introduction	1
Méthodologie	3
Le bénévolat	3
Les observations	3
Les groupes de discussion	3
Les entrevues individuelles	4
Les suivis téléphoniques	4
Les feuilles de temps	4
Les dossiers	4
Le travail de la clinique	5
A) Les consultations en clinique	5
Déroulement d'une séance de consultation	5
Le contenu des consultations	6
B) Le suivi des dossiers	7
C) Le travail des directrices	9
D) Ouverture du site de Parc-Extension à l'été 2017	10
Les gens qui œuvrent à la clinique juridique du Mile End	12
A) Les directrices de la clinique : Mes Leslie Ning et Anne Thibault	12
L'impact de la clinique	12
Les défis en matière de ressources	13
Des défis logistiques	13
Les défis humains	14
B) Les étudiantes et étudiants	15
Points positifs	15
Défis et améliorations suggérées	17
C) Les juristes bénévoles	19
Points positifs	19
Défis et améliorations suggérées	20

Les clientes et clients de la clinique	22
Portrait des clients rencontrés et de leur situation	22
Points positifs	23
Défis et améliorations suggérées	23
Pistes de réflexion pour la suite	25
La préparation et/ou le soutien psychologique des étudiants	25
Le développement de liens avec d'autres ressources communautaires	25
Les limites du service : pour qui, jusqu'où?	26
La disponibilité du service d'accompagnement	27
L'information sur l'existence de la clinique	27
Heures d'ouverture et disponibilité du service de consultation	27
Conclusion	29

INTRODUCTION

La recherche dont nous rapportons ici les résultats a été menée dans le cadre du partenariat de recherche *Accès au droit et à la justice (ADA)*, dirigé par Pierre Noreau, professeur à la Faculté de droit de l'Université de Montréal et chercheur au Centre de recherche en droit public. Dans le cadre de ce partenariat de recherche, un chantier faisant suite au projet *Seul devant la justice*¹ a été développé. Le chantier de recherche *Autoreprésentation et plaideur-citoyen* constitue donc une seconde phase de recherche, qui est menée en équipe et en partenariat.

Le partenariat du chantier *Autoreprésentation et plaideur-citoyen* est riche et diversifié puisque les organisations partenaires sont issues des milieux institutionnels, communautaires, judiciaires, professionnels, etc². Bien que les points de vue et les intérêts par rapport au phénomène de l'autoreprésentation y sont divers, un consensus se dégage quant à l'importance du phénomène et au manque d'informations et de connaissances sur le sujet. L'objectif premier du chantier de recherche, déterminé en rencontre de partenaires, est donc de mieux comprendre la réalité des plaideurs-citoyens, mais également le genre de services auxquels ils ont accès actuellement au Québec. Afin d'atteindre cet objectif, nous avons convenu de mener plusieurs terrains de recherche dans des milieux offrant



¹ Le projet *Seul devant la justice* a débuté à l'été 2013 avec un financement du Fonds québécois de recherche société et culture. Il a pris fin officiellement à l'été 2017.

² Les partenaires du chantier sont les suivants : l'Association du Barreau canadien, le Barreau du Québec, le Jeune Barreau de Montréal, les Centres de justice de proximité du Grand-Montréal et de Québec, les cliniques juridiques Droit de cité et du Mile-End, le Conseil de la magistrature du Québec, la Cour du Québec, la Cour supérieure, le Tribunal administratif du Québec, le ministère de la Justice du Québec, l'Institut canadien d'administration de la justice, Option consommateur, la Société québécoise d'information juridique et l'Observatoire du droit à la justice.

directement des services aux personnes ne bénéficiant pas de services juridiques. Cette recherche est donc la première d'une petite série d'enquêtes menées dans des organisations offrant des services juridiques de différente nature.

En raison de son implication directe auprès des personnes autoreprésentées, et donc de son expertise, la Clinique juridique du Mile End (CJME) est un important partenaire du chantier *Autoreprésentation et plaideur-citoyen*. Soulignons que notre collaboration n'a pas débuté avec ADAJ, puisqu'à l'époque de la première phase de recherche, des liens avaient été établis avec M^e Christine Paquin, alors directrice de la clinique. C'est dans ce contexte qu'un premier groupe de discussion avec des clients de la clinique a eu lieu à l'automne 2015. C'est donc tout naturellement que nous avons souhaité travailler ensemble pour le présent chantier.

La CJME a fêté ses quinze ans en 2017 et « est certainement à une étape charnière de son développement », pour reprendre les mots de sa directrice générale, M^e Leslie Ning³. Une directrice juridique, M^e Anne Thibault, s'est jointe à l'équipe de la clinique en mai 2017 et a piloté l'ouverture d'un troisième point de service dans le quartier de Parc-Extension. C'est donc dire que la clinique ne cesse de croître et d'évoluer. Son modèle particulier de services – consultations juridiques en personne sans rendez-vous, suivi individualisé, rédaction de documents officiels, recherche juridique et rédaction de mémos, contact avec les parties adverses, accompagnement en personne – est

unique, d'autant plus que la clinique bénéficie de l'aide d'un réseau d'une cinquantaine de juristes bénévoles. Dans un contexte de recherche où la question de l'autoreprésentation reste est peu étudiée au Québec, la collaboration avec la CJME est un privilège inespéré.

Nous tenons donc à souligner la collaboration soutenue et continue de l'équipe de la CJME tout au long du terrain de recherche qui s'est étendu de mai 2017 à janvier 2018. Nous sommes bien conscients que, malgré nos efforts, cette collaboration a exigé temps et ressources de la part du personnel de la clinique, plus particulièrement des deux directrices, et nous tenons à les en remercier. La recherche est un long processus dont les retombées, le plus souvent, ne sont pas évidentes. Nous espérons tout de même que ce rapport pourra servir à soutenir le développement de la clinique, que ce soit pour démontrer la pertinence et l'efficacité de ses services ou pour offrir des pistes de réflexion pour l'avenir.

Nous remercions toutes les personnes qui ont collaboré à la recherche – les directrices de la clinique bien entendu, mais également les étudiants, les juristes bénévoles et les clients – sans qui la réalisation de ce projet aurait été impossible. Nous remercions également Charlotte Roy, étudiante au baccalauréat en droit à l'UQAM, pour son importante contribution à la recherche. Finalement, nous remercions le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada pour son soutien financier.

.....

³ La Directrice générale de la Clinique juridique Mile-End, Me Leslie Ning, citée dans le Rapport annuel 2016-17, Montréal, 2017 à la p 2.

MÉTHODOLOGIE

La recherche, qualitative, a débuté par l'implication bénévole de l'équipe de recherche à la CJME durant l'été 2017. La collecte des données, qui a eu lieu du mois de mai 2017 au mois de janvier 2018, a permis de regrouper des matériaux variés : observation, groupes de discussion, entrevues individuelles, suivi téléphonique, analyse des feuilles de temps de la directrice générale et des dossiers.

Le bénévolat

L'équipe de recherche s'est jointe à la CJME de mai à août 2017 à titre bénévole. Cette implication a duré 13 semaines pour un total d'environ 65 heures.

Pour des raisons pratiques, le travail bénévole n'a eu lieu que sur le site de la Mission communautaire du Mile End et non sur les sites de Parc-Extension ou de Tyndale St-Georges. Chaque semaine, deux membres de l'équipe de recherche ont travaillé avec les étudiants et les directrices de la clinique, que ce soit comme personne à l'accueil ou en binôme avec un étudiant pour faire des consultations.

Les observations

Afin de mieux comprendre le travail dans les dossiers, des membres de l'équipe de recherche ont assisté à titre d'observateurs à deux réunions hebdomadaires de suivi de dossiers durant l'été 2017, ainsi qu'à une séance d'information sur le point de service de Parc-Extension.

Les groupes de discussion

Six groupes de discussion ont été organisés : deux avec les étudiants, deux avec les avocats bénévoles et deux avec des clients.

- • Avec les étudiants

Un premier groupe de discussion a été organisé au mois d'août 2017 avec six étudiants qui ont travaillé à la clinique durant l'été 2017 et avec lesquels l'équipe de recherche a travaillé. Le groupe de discussion a eu lieu dans les bureaux administratifs de la clinique, à la suite d'une réunion hebdomadaire de suivi de dossiers. Cette rencontre a duré un peu plus d'une heure et demie.

Certains étudiants ayant travaillé à la clinique durant l'été y avaient déjà œuvré l'année précédente dans le cadre d'activités universitaires créditées. D'autres ont été engagés pour l'été uniquement. La plupart allait entamer leur troisième année de baccalauréat en droit à l'Université de Montréal ou à l'Université McGill. Deux devaient commencer l'école du Barreau au mois d'août.

Un second groupe de discussion a été organisé en janvier 2018 avec cinq étudiants stagiaires à la clinique depuis septembre 2017. Le groupe de discussion a eu lieu dans les bureaux administratifs de la clinique, à la suite d'une réunion hebdomadaire de suivi de dossiers et a duré un peu plus d'une heure et demie.

Les étudiants stagiaires étaient tous en deuxième ou troisième année de baccalauréat en droit à l'Université de Montréal ou à l'Université McGill.

Au total, c'est donc onze étudiants qui ont été rencontrés.

- • Avec les juristes bénévoles

Huit avocats et un notaire, aux parcours et domaines de pratiques variés, s'impliquant bénévolement à la clinique ont participé à deux groupes de discussion menés par l'équipe de recherche au cours de l'automne 2017. Ces groupes de discussion ont duré deux heures et ont eu lieu un soir de semaine dans les locaux de l'Université du Québec à Montréal.

- • Avec les clients

Cinq clients ont été rencontrés lors de la tenue de deux groupes de discussion qui ont eu lieu durant l'automne 2017 à l'Université du Québec à Montréal. Étant donné la difficulté de trouver un moment qui convenait à tout le monde, il a été proposé à certains clients de procéder par questionnaire envoyé par courriel ou par entrevue téléphonique. Deux clientes ont participé par questionnaires écrits, reçus en janvier 2018.

Six personnes dont les noms apparaissaient sur la liste de clients transmise par la clinique n'ont pas pu être contactées ou n'ont pas répondu à nos courriels.

Il est à noter que nous avons mené un premier groupe de discussion avec cinq clients de la clinique à l'automne 2015. Puisque les résultats de ce groupe de discussion concordent en tous points avec ceux de l'automne 2017, nous en ferons une analyse conjointe.

Douze clients ont donc participé à la recherche, que ce soit en personne ou par questionnaire écrit.

Les entrevues individuelles

Des entrevues individuelles ont été menées avec les directrices de la clinique : une avec la directrice générale, M^e Leslie Ning, et deux avec la directrice juridique, M^e Anne Thibault.

L'entrevue avec M^e Ning et la première entrevue avec M^e Thibault visaient à dépeindre un portrait de leurs activités à titre de directrices de la clinique. Elles ont eu lieu au début de l'été 2017. M^e Thibault venait d'entrer en poste et avait comme projet d'assurer l'ouverture d'un nouveau point de service dans Parc-Extension durant l'été. C'est pour cette raison qu'il a été convenu de mener une seconde entrevue à l'automne, afin de faire le point sur cette expérience.

Les suivis téléphoniques

Afin de détailler les différentes étapes du développement du point de service dans Parc-Extension, un suivi téléphonique hebdomadaire a eu lieu avec M^e Thibault du mois de juin au mois d'août 2017. Les informations collectées durant ces échanges téléphoniques ont orienté la préparation de la seconde entrevue avec madame Thibault.

Les feuilles de temps

La directrice générale de la clinique, M^e Ning, nous a fourni ses feuilles de temps sur Excel pour la période de mai 2016 à mai 2017. Elles ont fait l'objet d'une analyse permettant de dégager les principaux types d'activités nécessaires au fonctionnement de la clinique et de préparer l'entrevue qui a été réalisée avec elle.

Les dossiers

L'équipe de recherche a pu accéder aux dossiers électroniques de la clinique. Nous avons sélectionné au hasard 103 dossiers ouverts durant la session d'hiver 2017 pour en faire l'analyse. À partir de quinze de ces dossiers, nous avons construit une grille permettant de tracer un portrait du type de travail accompli dans chacun des dossiers. L'analyse systématique des 103 dossiers a été faite à l'aide du logiciel Excel.

LE TRAVAIL DE LA CLINIQUE

A) Les consultations en clinique

La clinique offre des consultations juridiques sur trois sites : les lundis de 13h à 15h et de 17h à 19h dans les locaux du Comité d'action de Parc-Extension, les lundis entre 18h et 19h au Centre communautaire Tyndale St-Georges et les mercredis entre 16h et 19h dans les locaux de la Mission communautaire du Mile End. Étant donné la présence de l'équipe uniquement sur le site de la Mission communautaire du Mile End, nous ne traiterons ici que de ce site. La clinique a offert 91 séances de consultations du 1^{er} octobre 2016 au 30 septembre 2017⁴; l'équipe de recherche a été présente à treize de ces séances.

Le fait que les consultations se déroulent dans les locaux de la Mission communautaire du Mile End crée une atmosphère moins formelle ou intimidante que celle d'un cabinet. Trois ou quatre tables de consultation où se trouvent des étudiants en binômes, et parfois des juristes bénévoles, sont installées dans une salle à aire ouverte. Les directrices de la clinique sont assises seules à une autre table où elle mène parfois des consultations et où les étudiants viennent lui rendre compte du déroulement des consultations. Finalement, une personne seule à une autre table à l'entrée s'occupe de la réception (ce poste a été occupé par un membre de l'équipe de recherche durant tout l'été). Il arrive que des employé.es de l'organisme communautaire et certain.es de ses usagers soient présents sur les lieux, surtout au début des consultations.

Déroulement d'une séance de consultations

Les clients qui viennent pour une première consultation, laquelle est, sauf exception, sans rendez-vous, sont invités à remplir un court formulaire qui comprend quelques questions sur leurs coordonnées et leur profil socioéconomique. La personne à la réception les interroge brièvement pour en connaître un peu plus sur leur problème juridique et éventuellement les diriger vers une table de consultation. Ce formulaire permet d'ouvrir un dossier où seront progressivement ajoutées les informations sur le suivi. Il permet également à la clinique de mieux connaître sa clientèle et de produire des statistiques sur celle-ci et sur ses activités.

Selon l'achalandage, les clients attendent plus ou moins longtemps dans la salle d'attente avant d'être dirigés vers l'une des tables de consultation. L'objectif de ces consultations est de faire l'inventaire des faits pertinents, de comprendre les questions et objectifs des clients, et de rassembler les documents pertinents pour déterminer la nature du suivi requis. C'est parfois l'occasion de donner de l'information juridique⁵. Une fois le récit bien clair, un des étudiants le rapporte à l'une des directrices. En fonction des besoins spécifiques, les directrices peuvent donner des conseils juridiques immédiatement ou éclaircir certains éléments en vue de la prise en charge ultérieure du dossier. L'intervention systématique des directrices de la clinique dans chaque dossier, sur place, est un changement apporté au déroulement des consultations au cours de l'été. Elle permet de faire les suivis plus efficacement et est très appréciée des étudiants qui disent apprendre beaucoup seulement en observant le travail des directrices de la clinique. Soulignons que le fait que la clinique bénéficie de deux directrices permet, au moment des consultations, un suivi et un encadrement des étudiants qui était difficilement envisageable lorsqu'il n'y avait qu'une directrice. La durée des consultations peut varier entre dix minutes et deux heures.

Les client.es qui se présentent à la CJME y viennent en majorité pour la première fois. Ceux qui reviennent ont parfois rendez-vous, par exemple avec un juriste bénévole ou pour remettre des documents supplémentaires. Nous avons toutefois constaté qu'ils arrivent le plus souvent à l'improviste, pour s'informer du suivi de leur dossier, pour consulter au sujet d'un

4 Clinique juridique Mile End, Rapport annuel 2016-17, Montréal, 2017 à la p 9.

5 Rappelons qu'en vertu de la Loi sur le Barreau, RLRQ c B-1 art 128 et de la Loi sur le notariat, RLRQ c N-3 art 15, seuls les membres de ces ordres professionnels peuvent donner des avis juridiques. Les étudiants en droit ne sont donc autorisés qu'à donner de l'information juridique. Au moment d'écrire ces lignes, un projet de loi intitulé Loi visant à permettre aux étudiants en droit de donner des consultations et des avis d'ordre juridique dans une clinique juridique universitaire afin d'améliorer l'accès à la justice avait été déposé le 11 mai 2017 à l'Assemblée nationale du Québec. Il prévoit entre autres la modification des compétences réservées aux avocats et aux notaires pour permettre aux étudiants en droit, supervisés par des notaires ou avocats en exercice, d'offrir des consultations et des avis juridiques dans certaines circonstances, notamment en clinique universitaire. Nous reviendrons sur la question de l'information et du conseil dans la section sur le travail étudiant.

nouveau problème ou simplement pour discuter de la même situation. Certains d'entre eux reviennent à plusieurs reprises, presque à chaque semaine, parfois sans demande précise, parfois avec des demandes qui semblent frivoles ou peu réalistes. La présence récurrente de ces clients crée une pression évidente sur les ressources de la clinique. Dans certains cas, il apparaît clairement que les difficultés rencontrées par ces personnes ne sont pas principalement de nature juridique, mais que la clinique sert d'endroit où il est possible de trouver écoute et compassion. Ce constat soulève des questions sur la disponibilité ou l'accessibilité de ressources, communautaires ou autres, pour les personnes seules ou vivant des moments de détresse, mais aussi sur le rôle de la clinique au-delà du soutien juridique.

L'achalandage peut varier entre les séances de consultation et lors d'une même séance. Certaines soirées sont très occupées, au point où le chercheur à la réception a à peine le temps de consigner ses observations pendant les deux premières heures, et d'autres plus tranquilles, par exemple lors desquelles un binôme d'étudiants ne rencontre que deux clients. Les débuts de soirée sont souvent occupés, à l'opposé de la dernière heure, plus calme. Pendant les accalmies, étudiants et directrices discutent des cas et de ce qui a semblé plus complexe sur le plan juridique ou interpersonnel. Au cours des séances observées, la CJME a reçu entre six et dix-neuf clients par séance de consultation.

Les directrices sont omniprésentes, de l'installation des tables et des chaises jusqu'à la fin des consultations. Elles sont partout et donnent un coup de main au besoin, à la réception ou aux tables de consultation. Elles rencontrent seules quelquefois certains clients pour qui elles font différents suivis (comme la préparation ou la révision de documents), en plus de s'enquérir de chacun des dossiers et de déterminer la nature et l'intensité des suivis à effectuer. Une bonne partie des clients qui reviennent tiennent à les voir personnellement et elles se chargent souvent des clients plus difficiles. Lorsqu'une situation urgente se présente, elles font souvent des démarches pour s'assurer par exemple qu'un client pourra voir un juriste bénévole dès le lendemain ou pour référer le client vers son bureau local d'aide juridique pour vérifier son admissibilité.

Le contenu des consultations

Les clients de la clinique se présentent avec des besoins très variés, qui touchent à plusieurs domaines de droit⁶. Leur niveau de préparation et leur capacité à comprendre les informations juridiques sont également très variables. Il est courant que d'autres problèmes ou situations non juridiques fassent partie de la demande d'aide des clients. Ces différences notables dans la nature des demandes exigent du personnel de la clinique beaucoup de versatilité et d'adaptabilité.

Les besoins des clients de la CJME sont de diverses natures : certains n'ont pas de problème juridique matérialisé, mais se questionnent sur des éventualités et sont à la recherche d'information, de recours possibles; d'autres cherchent un formulaire ou de l'aide pour le remplir; d'autres encore viennent s'informer sur les démarches pour obtenir un remboursement ou une indemnisation, ou encore pour de l'aide dans la préparation d'une mise en demeure. Quelques personnes, représentées, viennent également pour vérifier les informations ou les conseils reçus de leur avocat. Quelques clients, très préparés, arrivent avec des questions précises sur un point de droit ou de procédure alors que d'autres sont désemparés et ne comprennent pas la situation à laquelle ils font face. Finalement, certains se prennent à la dernière minute (ils ont une audience le lendemain par exemple), alors que d'autres s'y prennent très à l'avance.

Le niveau de préparation et la manière de présenter les faits sont très variables. Les raisons des consultations demeurent parfois floues, les clients étant incapables de formuler des questions ou des attentes précises; d'autres clients arrivent au contraire avec une liste de questions préparées à l'avance. Si certains présentent leur problème juridique de façon chronologique, détaillée, sans détails superflus et apportent tous les documents pertinents classés, la majorité des clients se présentent avec une multitude de documents épars, parfois sans intérêt, et le récit de leur histoire est décousu, difficile à suivre, entremêlé d'une multitude de considérations. Des documents importants manquent souvent, par exemple un contrat, des décisions de justice ou un avis administratif.

6 Les domaines de droit les plus en demande sont le droit civil, le droit du logement et le droit familial : Clinique juridique Mile-End, Rapport annuel 2016-17, Montréal, 2017 à la p 9.

Un portrait tout aussi nuancé se dessine au chapitre de la connaissance et de la compréhension du droit et des services juridiques. Alors que certains clients peinent à comprendre la différence entre deux démarches (par exemple, appeler la police versus envoyer une mise en demeure) ou entre le droit civil et le droit criminel, d'autres, visiblement très à l'aise, démontrent des habiletés étonnantes à trouver des décisions avec des moteurs de recherche ou connaissent la jurisprudence pertinente à leur cause.

Dans de nombreux cas, les problèmes juridiques sont liés à d'autres problèmes personnels ou professionnels : santé mentale ou physique, logement, ressources financières, travail, relations interpersonnelles. Ces situations teintent et complexifient souvent le récit des faits. Dans certains cas, l'aspect non juridique du problème est l'aspect le plus important de la situation des clients. Dans ces cas, la clinique n'est pas nécessairement en mesure d'apporter une aide significative et il est nécessaire de diriger la personne vers un autre organisme ou une autre ressource plus appropriée. Trouver la ressource pertinente est parfois un défi et ces situations mettent en lumière l'importance de connaître le détail des activités des autres organismes communautaires et de collaborer avec ceux-ci. L'absence de connaissance des autres organismes, ou d'un document auquel se référer pour les trouver, a été rapportée en groupe de discussion par les étudiants et les juristes bénévoles comme une difficulté importante.

Dans les situations où les problèmes sont de nature non juridique et celles où la solution juridique est peu ou pas satisfaisante, le personnel de la CJME se montre très ouvert à écouter les clients raconter leurs histoires. Les clients remercient souvent les étudiants pour leur écoute et ont souligné en groupe de discussion l'importance de cette écoute, du fait que des personnes ont pris du temps avec eux pour réellement comprendre leur situation. Les étudiants apportent parfois une aide seulement en discutant du problème avec les personnes et en leur proposant des solutions non juridiques.

Malgré la reconnaissance des clients, différentes situations génèrent un sentiment d'impuissance chez les étudiants. Face à l'absence de solution, l'impuissance de ne pas pouvoir aider; mais aussi de la frustration à l'égard d'un droit inadéquat et inefficace, dont les modalités de mise en œuvre constituent des difficultés supplémentaires, ou qui engendrent des situations intenablement ou injustes. Dans ces cas, le personnel de la CJME doit trouver les mots justes pour annoncer à un client que son recours est prescrit, que les délais judiciaires sont longs, qu'il faudra consulter ailleurs, etc.

Ainsi, l'aspect humain ou émotionnel du travail en clinique juridique est un constat important de notre travail bénévole et qui a également été largement discuté dans les groupes de discussion avec les étudiants. D'une part, certaines personnes se présentent à la clinique stressées, anxieuses, exaspérées, épuisées et les questions posées en consultations exacerbent parfois ces sentiments. Les étudiants doivent donc apprendre cet aspect particulier du travail qui dépasse le cadre formel du travail juridique et pour lequel les facultés de droit ne les préparent pas du tout. Ils doivent trouver des façons d'être empathiques sans être trop affectés personnellement par les récits des clients. D'autre part, les étudiants sont confrontés à une multitude de problèmes sociaux avec lesquels ils n'ont souvent jamais été en contact. La confrontation avec cette réalité peut être dure et nous avons constaté la difficulté que certains ont à la vivre.

L'aspect humain du travail en clinique n'est cependant pas que négatif et le personnel de la CJME se montre souvent satisfait, soulignant le caractère gratifiant de l'implication auprès des clients. Il faut dire que les relations avec les clients sont généralement positives et agréables et que la clinique fait une différence concrète dans plusieurs dossiers.

B) Le suivi des dossiers

Dans la plupart des dossiers, la consultation permet de recueillir les faits pertinents et les clients sont prévenus qu'ils seront recontactés ultérieurement. Dans certains cas, de premières démarches ou conseils sont donnés le jour même.

L'équipe de la CJME se réunit une fois par semaine pour discuter des dossiers, anciens comme nouveaux. Pour les anciens dossiers, l'étudiant en charge donne les détails essentiels (faits, suivis qui ont été réalisés) et les directrices posent des questions sur les démarches entreprises, commentent les suivis qui ont été accomplis et donnent des instructions pour les

prochaines étapes. La discussion d'un dossier prend généralement deux ou trois minutes, mais peut être plus longue en fonction de la complexité ou s'il manque des informations. Pour les nouveaux dossiers, les étudiants qui ont rencontré les clients décrivent les faits avec précision, ainsi que les demandes et questions. Ils suggèrent des suivis possibles, discutent de différentes options. Les directrices ont parfois eu le temps de faire certains suivis ou de modifier des informations dans le système de gestion de dossiers et en informent les étudiants. On convient finalement de la marche à suivre et des personnes, directrices ou étudiants, qui s'en chargeront.

L'étude des dossiers informatisés démontre que la nature du suivi des dossiers varie grandement d'un cas à l'autre. Dans les cas les plus simples, comme lorsque la personne a des questions sur le déroulement d'une audience, les informations données lors de la consultation suffisent et le suivi se termine le soir même. D'autres dossiers exigent parfois plus d'une visite à la clinique, de nombreux appels téléphoniques et échanges de courriels ainsi que, parfois, des accompagnements en personne hors de la clinique, par exemple pour déposer une plainte à la police ou pour aller à la cour (sans qu'il y ait représentation devant le tribunal). De nombreux suivis consistent en des échanges avec le client pour l'informer des démarches réalisées, pour faire une mise à jour du dossier ou pour confirmer des informations. Certaines démarches se font auprès de différents interlocuteurs (institution, autre partie, membre de la famille, etc.).

Lorsque le problème nécessite une expertise particulière, comme dans un domaine de droit particulier, la personne est référée à un juriste bénévole pour une consultation par téléphone, à la clinique ou directement à son bureau. À ce moment, la CJME assure aussi le suivi auprès du juriste bénévole. Si le client a droit à l'aide juridique, il y sera référé et il arrive qu'on lui donne les coordonnées de cabinets qui acceptent des mandats privés.

La situation exige assez souvent de faire de la recherche, le plus souvent sur des points de droit spécifiques ou pour trouver de la jurisprudence, mais aussi dans le plumeur ou sur des thématiques précises (par exemple sur les personnes vulnérables). Dans quelques cas, il s'agit de faire des demandes d'accès à des documents auprès d'institutions. Les étudiants rédigent des mémos à l'attention des clients à partir des résultats de leurs recherches. Ces mémos servent d'outils aux clients dans les démarches qu'ils feront seuls par la suite.

Les étudiants et directrices participent aussi à la préparation ou à la révision de certains documents officiels tels que des mises en demeure, des demandes introductives d'instance ou des requêtes pour obtenir l'accès à des documents, comme à un dossier médical.

La durée du travail dans un dossier est très variable, en fonction des besoins. Certains dossiers peuvent être clos le soir de la consultation en clinique, ne nécessitant pas de suivi. Cette situation reste rare, puisqu'elle ne représente que huit des 103 dossiers étudiés que nous avons étudiés. Quelques dossiers sont fermés en moins d'une semaine (dix des 103 dossiers étudiés sont fermés entre deux et sept jours après leur ouverture).

La majorité des dossiers étudiés sont fermés à l'intérieur d'un mois, mais certains imposent un travail de plusieurs semaines, voire de plusieurs mois (le dossier actif le plus longtemps dans notre échantillon a été ouvert pendant quatre mois; plus de vingt dossiers n'étaient pas fermés au moment de notre étude, certains étant ouverts depuis plus de quatre mois).

En fonction des besoins, les contacts avec les clients peuvent être faits par courriel, par téléphone ou en personne à la clinique. Il n'est pas rare de voir dans un même dossier plusieurs appels et plusieurs courriels de la part des directrices ainsi que quelques rencontres en personne, à la clinique. La CJME a régulièrement recours à ses juristes bénévoles pour conseiller les clients dans des domaines de droit spécifiques : c'est le cas dans dix-sept des 103 dossiers étudiés. La clinique réfère plus rarement les clients à des avocats qui prendront en charge le dossier (dix des 103 dossiers étudiés). La clinique peut également offrir lorsque nécessaire un accompagnement en personne, que ce soit par des étudiants ou les directrices, dans des démarches administratives ou judiciaires. Ce service, qui exige énormément de ressources, n'est pas offert très souvent puisque nous ne l'avons recensé que dans un seul dossier.

Certains dossiers sont particulièrement exigeants et nécessitent beaucoup de démarches pour le personnel de la clinique.

Par exemple, dans un cas, nous avons pu recenser trois visites à la clinique, treize appels (trois par les étudiants, dix par les directrices), cinq courriels (un par un étudiant, quatre par les directrices), un accompagnement en personne, ainsi que l'implication de la part d'un avocat bénévole qui a accepté de représenter la cliente sur une base *pro bono* dans ses négociations avec la compagnie d'assurance. Le travail juridique a consisté en une ébauche de lettre adressée à un assureur, des appels pour demande de référence, une demande d'accès au dossier du client auprès d'une autre clinique ainsi que des appels auprès de son propriétaire et d'une travailleuse sociale.

C) Le travail des directrices

M^e Leslie Ning est la directrice générale de la CJME depuis novembre 2015 et y gère l'ensemble des services juridiques. Elle agit comme avocate lors des consultations avec les clients et assure les suivis des dossiers. Elle recrute également les étudiants et les juristes bénévoles. Elle s'occupe aussi du financement et joue un rôle central dans les activités de stratégie et de développement de la clinique. C'est aussi M^e Ning qui s'occupe du point de service de la clinique à Tyndale St-Georges. De mai 2016 à mai 2017, elle a travaillé en moyenne 45 heures et demi par semaine selon l'analyse de ses feuilles de temps.

L'aspect le plus important de ses tâches est de nature juridique. Elle y consacre environ 20 à 25 heures par semaine. Le suivi avec les clients prend une bonne partie de ce temps. Les tâches juridiques consistent aussi à faire le suivi des dossiers, à rédiger des documents juridiques et à réviser le travail des étudiants (notes de consultation et recherches). À partir des documents révisés des étudiants, elle appelle elle-même les clients pour leur fournir des conseils juridiques ou des recommandations. Le travail dans les dossiers implique parfois de communiquer avec des juristes spécialisés dans un domaine particulier afin de discuter d'un dossier, ou des agences et des organismes gouvernementaux pour obtenir des documents pour les clients. Plus occasionnellement, elle accompagne certaines personnes à la cour, sans toutefois faire de représentation.

Une autre partie très laborieuse du travail de M^e Ning consiste en l'administration générale de la clinique. Elle gère quotidiennement les courriels et la boîte vocale de l'organisme. Elle y communique notamment avec les juristes bénévoles et les étudiants à propos de leur travail dans les dossiers. Elle prépare aussi les horaires des étudiants et juristes bénévoles et compile les données statistiques sur l'organisme. Elle organise les rencontres du conseil d'administration de la clinique, qui ont lieu tous les trois mois. Pour ces rencontres, elle doit préparer son rapport à titre de directrice générale. C'est aussi l'occasion de discuter du budget et des stratégies de développement à plus long terme de la clinique. Elle participe également à chacun des quatre comités du conseil d'administration (services aux clients, ressources humaines, vision stratégique et financement).

Un autre aspect important dans son emploi du temps consiste en la gestion et la supervision des étudiants. Les rencontres pour faire le suivi dans les dossiers ont lieu chaque semaine. Elle doit aussi recruter et former les étudiants à chaque année universitaire et en été, ce qui peut impliquer de rédiger ou de compléter des rapports et des évaluations de stage. M^e Ning s'occupe aussi de recruter les juristes bénévoles, ce qui nécessite beaucoup de rencontres et certaines activités de réseautage.

Le financement est l'une de ses autres tâches importantes. Il s'agit surtout de rédiger des demandes de subvention à plusieurs organismes et de rechercher de nouvelles sources de financement. Rédiger une demande de qualité peut prendre énormément de temps. Elle développe aussi des campagnes de financement, qui sont ponctuelles (elles se font sur une base annuelle), mais très laborieuses. Elle doit aussi réviser des ententes de financement et rédiger les lettres de remerciement pour les dons reçus. Le recrutement d'étudiants implique en outre de rédiger des demandes de subvention à Emploi Canada pour financer leur travail durant l'été.

M^e Ning participe aussi à la gestion des communications de l'organisme. Elle aide à concevoir les documents d'information et de promotion et le rapport annuel, et à l'organisation d'événements de visibilité. Le temps investi est variable en fonction des périodes. Un étudiant en communication recruté pendant l'été s'occupe d'une partie du travail, notamment de la refonte du site Internet, mais elle doit le rencontrer pour discuter du contenu du site et du matériel de promotion. Pendant l'année, c'est elle qui met le site à jour. Elle révisé aussi tout document promotionnel ou d'information. Elle participe assez régulièrement

à des événements de réseautage avec des partenaires et des acteurs du milieu juridique. Il lui arrive d'être invitée dans des événements, par exemple universitaires, pour faire des allocutions sur le thème de l'accès à la justice et pour parler de la mission de la clinique.

Tant la communication que le financement impliquent de consacrer du temps aux stratégies de développement de l'organisme, par exemple en réfléchissant à sa vision stratégique et rencontrant des partenaires potentiels. Le développement du site de Parc-Extension cet été a nécessité une planification stratégique de longue haleine avant son ouverture officielle.

D) Ouverture du site de Parc-Extension à l'été 2017

La CJME s'est engagée dans ce projet après avoir été approchée par deux résidents fortement impliqués du quartier de Parc-Extension qui avaient constaté un besoin en services juridiques communautaires dans le quartier et qui voulaient répliquer le modèle de la CJME. Après avoir constaté la grande valeur du projet, la CJME a noué un partenariat avec le Comité d'action de Parc-Extension (CAPE) pour ouvrir un point de service et a obtenu un financement du Fonds d'accès justice du ministère de la Justice du Québec. M^e Anne Thibault, directrice juridique de la clinique, a été engagée notamment pour assurer l'ouverture de ce nouveau point de service.

Au moment où la recherche a débuté, en mai 2017, le nouveau point de service devait ouvrir dans un mois. La promotion et l'adaptation du fonctionnement de la clinique aux réalités du quartier constituaient les principales préoccupations. À cet effet, l'accueil et l'accompagnement de la clinique dans la communauté par le CAPE semble avoir été un bon coup : le besoin a été constaté par la communauté locale elle-même et non « imposé » de l'extérieur. En outre, la clinique travaille en partenariat avec un organisme qui connaît les résidents du quartier et les autres organismes, facilitant ainsi l'adaptation et la promotion des services auprès de ses potentiels usagers et l'insertion dans ce réseau communautaire. C'est ainsi que la nouvelle directrice a pu être invitée à différentes conférences et tables de concertation et faire une tournée des organismes du centre communautaire où est hébergée la CJME pour y présenter les services. Cette stratégie a porté fruits : d'autres projets de partenariats (ex : ateliers dans différents organismes) ont pu ainsi prendre forme et trois clients se sont présentés avant l'ouverture. On s'attendait d'ailleurs à un certain achalandage lors de l'ouverture de la clinique en raison de toutes les activités de promotion réalisées et de l'accueil positif de la part de la communauté.

L'affichage dans le quartier s'est aussi avéré un moyen complémentaire efficace de promouvoir les services de la clinique puisque plusieurs usagers ont indiqué avoir vu l'information sur des affiches. L'affichage a ainsi permis de rejoindre les personnes qui ne sont pas nécessairement dans le « circuit » des organismes communautaires. Pendant l'été, 43 clients se sont présentés au point de service de Parc-Extension en seize séances de consultations, certaines personnes revenant plus d'une fois.

La proximité de la CJME avec d'autres organismes s'est révélée utile au-delà de la promotion des services. La directrice a pu discuter avec d'autres organismes présents d'un cas problématique et de l'aide, autre que juridique, qu'on pouvait apporter à la personne. Cette formule semble une piste intéressante pour créer un réseau de ressources variées et ainsi répondre au besoin constaté par l'équipe de recherche sur le site de la Mission communautaire du Mile End.

Au chapitre de l'adaptation du fonctionnement de la clinique, les défis reliés à la maîtrise des langues officielles et au taux de littératie étaient les principaux défis anticipés. Plusieurs ajustements avaient été prévus en amont : traduction de dépliants dans plusieurs langues, adaptation du formulaire de réception dans lequel on demande plus de précisions sur les compétences linguistiques et adaptation du déroulement des consultations. On avait également prévu un besoin d'interprètes. Après une saison de fonctionnement, on constate que la plupart des clients parlent finalement bien français ou anglais, les difficultés surgissant surtout avec les immigrants de première génération qui sont un peu plus âgés. Par exemple, il y a eu un cas où une personne a dû revenir à plusieurs reprises en raison des difficultés à échanger avec le personnel de la clinique, même avec l'aide d'un membre de sa famille.

En ce qui concerne les consultations, les étudiants remplissent le formulaire de réception avec le client si nécessaire et la directrice s'assure elle-même de la compréhension de la partie du formulaire concernant le consentement. L'information juridique et le suivi est la responsabilité de la directrice. Une adaptation importante consiste aussi à systématiquement demander à la personne de répéter les informations données, de façon à s'assurer qu'elle a été bien comprise. Cette technique semble bien fonctionner. Quelques ajustements ont été nécessaires en cours de route : l'installation de paravents pour assurer la confidentialité et un changement de local pour les réunions d'équipe puisque, dans un cas, un conflit d'intérêt a surgi entre une cliente et des membres du personnel du CAPE qui étaient liés à l'autre partie.

En raison du profil sociodémographique du quartier, on avait aussi anticipé d'emblée la nécessité de trouver plus de ressources (notamment des juristes bénévoles) dans le domaine du droit de l'immigration. Les premiers mois de fonctionnement ont confirmé ce besoin anticipé.

Un besoin identifié au cours de l'été consiste en une formation en relations interculturelles, de même qu'une formation en intervention avec des personnes ayant des troubles de santé mentale, ce qui a été fait avec la nouvelle cohorte d'étudiants stagiaire pour l'année académique 2017-18.

LES GENS QUI ŒUVRENT À LA CLINIQUE JURIDIQUE DU MILE END

A) Les directrices de la clinique : M^{es} Leslie Ning et Anne Thibault

Les directrices de la clinique ont des profils et des parcours quelque peu similaires : toutes deux titulaires de baccalauréats universitaires avant d'entreprendre des études en droit, elles ont été impliquées à titre bénévole dans différents organismes durant leurs études.

M^e Ning a fait son stage du Barreau du Québec chez Borden Ladner Gervais, un cabinet national, où elle a touché à plusieurs domaines de droit. Pendant ses études à la faculté de droit de l'Université McGill, elle a aussi acquis de l'expérience dans plusieurs organismes communautaires dans le domaine juridique, comme le Projet Genèse et la Clinique Solutions justes. Elle a aussi été coordonnatrice nationale du Réseau national des étudiants Pro bono du Canada, qui développe des partenariats avec plusieurs organismes communautaires à travers le pays. Peu de temps après avoir été assermentée, c'est la possibilité d'utiliser le droit comme outil de changement et la volonté d'aider qui l'ont incitée à soumettre sa candidature pour le poste à la clinique. Il s'agissait pour elle d'une façon d'allier droit et gestion dans un organisme communautaire ayant pour mission l'accès à la justice. M^e Ning apprécie aussi le côté « *hands on* » de son travail, qui lui permet un contact direct avec les clients. La mission de la clinique est d'offrir des services et de l'information juridique aux personnes qui n'ont pas accès à des services juridiques. Une partie seulement de la clientèle est engagée dans un processus judiciaire.

M^e Thibault a fait son stage du Barreau du Québec à la Confédération des syndicats nationaux où elle a œuvré en droit du travail. Étudiante à la faculté de droit de l'Université Laval, elle travaille et s'est investie dans différents projets communautaires, dont un projet de coopération internationale. Elle a débuté sa pratique d'avocate à son compte en tant qu'avocate généraliste, exerçant en droit de l'immigration, droit de la famille, droit du travail et administratif et en protection de la jeunesse, où elle a notamment représenté des enfants. Elle a par la suite choisi d'orienter sa pratique principalement en droit de la jeunesse. Travailler à la CJME s'inscrit dans la continuité de ses différentes implications et lui permet de développer un « aspect collectif » dans son travail.

L'impact de la clinique

Le travail de la clinique permet d'offrir des conseils juridiques sommaires à une clientèle très variée. Ce service, plus systématiquement présent en Ontario qu'au Québec, consiste à apporter une aide plus substantielle, qui va au-delà de l'information juridique, mais ne va pas jusqu'à la représentation. Par exemple, pour un dossier en matière familiale, cette intervention implique de dire à une personne qui ira au tribunal la semaine suivante quels documents apporter et ce qu'elle devrait dire. Parfois, mettre un client en contact avec un juriste bénévole spécialisé pour une consultation en personne ou téléphonique d'une trentaine de minutes peut suffire à l'aider. De manière générale, les clients apprécient beaucoup d'avoir une consultation à la CJME pour les aider à préparer une audience, notamment à la Régie du logement ou aux petites créances.

C'est le fait d'avoir un impact concret et positif sur les personnes, qui est une grande source de motivation pour les directrices. Si un client a une question très simple par rapport à ses options, il peut être possible de l'aider le soir même : « Je peux [...] orienter [les clients] directement sur c'est quoi leurs droits, c'est quoi leurs obligations, c'est quoi leurs risques. Et puis là, au moins, ils repartent avec plus d'informations puis une meilleure idée pour prendre une décision éclairée ». Certaines personnes manifestent leur satisfaction après avoir reçu des services : elles apprécient le fait qu'ils soient accessibles, et de sentir qu'on veut les aider sans que cela ne soit motivé par des raisons financières.

Cette aide concrète et accessible pour des personnes qui n'y auraient pas accès autrement suppose plusieurs défis temporels, financiers, logistiques et humains pour une clinique communautaire avec peu de personnel.

Les défis en matière de ressources

Un aspect difficile du rôle de direction est la gestion du temps, qui est dû à la quantité et à l'ampleur des tâches. Le défi est de gérer à la fois les aspects quotidiens du travail, comme le travail dans les dossiers et l'administration générale, en plus de devoir penser au long terme. Des tâches en apparence anodines, comme la gestion des courriels et de dons, peuvent rapidement s'accumuler sans personnel administratif. Or, la CJME n'a pas forcément les moyens d'en embaucher. De même, les suivis à faire dans un dossier prennent parfois du temps et peuvent rapidement s'accumuler. Certains suivis sont parfois urgents et doivent se faire dans des délais serrés. Les directrices doivent souvent prévoir des rencontres avec les clients dans de tels délais. Les étudiants ne sont présents qu'à temps partiel durant l'année universitaire et n'ont pas forcément la marge de manœuvre pour se rendre disponibles à tout moment, même lorsqu'ils travaillent sur le dossier en question.

En tant que directrice, il faut prendre le temps de réfléchir à des stratégies à plus long terme pour la clinique, ce qui doit trouver place dans l'agenda malgré l'urgence des tâches quotidiennes. Des étudiants sont embauchés pendant l'été, ce qui leur permet d'aider aux communications ou au développement, mais ils peuvent uniquement se consacrer au volet juridique le reste du temps.

Le manque de ressources est aussi financier. La CJME peut faire des actions très utiles et concrètes, mais il s'agit d'une petite équipe avec des ressources limitées. Une difficulté particulière est d'obtenir du financement pour les opérations courantes de la clinique. Une partie importante du financement s'octroie sur base de projets « novateurs », ce qui est difficile à établir pour un organisme dont la mission principale est d'offrir des services juridiques. En outre, le temps consacré à ces services ne permet pas forcément de créer ou de gérer des projets parallèles. Le manque d'argent est donc lié au manque de temps. Présentement, la clinique a deux principales sources de financement institutionnel : celle du Fonds Accès justice du Ministère de la justice du Québec, et celle de la Fondation du Droit de l'Ontario. Elle reçoit également des dons de fondations privées et de bureaux d'avocats.

Inversement, le manque de temps est lié au manque d'argent, par exemple lorsque les directrices cherchent de nouvelles sources de financement. La campagne de financement annuelle s'étale sur deux mois, mais constitue une période très occupée : « Ça prend beaucoup de temps, puis pendant ces semaines-là, bien, j'ai moins travaillé sur les dossiers des clients. » De même, il n'y a plus de financement après l'été pour l'étudiant en communication qui avait été recruté. Celui-ci fournissait un appui très important à l'organisme, notamment en effectuant la refonte du site internet.

Des défis logistiques

Assumer autant de responsabilités constitue un défi et il peut être difficile de devoir porter plusieurs chapeaux à la fois, comme ceux d'avocates, de directrices et de coordonnatrices. Il est aussi difficile de devoir gérer trois points de services dans des quartiers différents (Mile End, Parc-Extension et Tyndale St-Georges).

Le fait de « gouverner » un jeune organisme implique de réfléchir et de se positionner sur des questions qui n'ont pas encore été tranchées. C'est le cas sur l'étendue des services offerts : « Il faut vraiment qu'on travaille plus sur : qu'est-ce qu'on peut offrir et qu'est-ce qu'on ne peut pas offrir, parce que sinon beaucoup de choses passent via la discrétion. » C'est aussi le cas quant aux limites de ces services, par exemple par rapport aux revenus des clients, considérant que la mission de la CJME est orientée vers les personnes ayant peu ou pas accès aux services juridiques. Il faudrait aussi prendre des moyens pour dire aux personnes qui disposent de services juridiques, mais qui cherchent un deuxième avis juridique, que ce n'est pas la mission de la CJME de fournir de tels services. Si certains clients manifestent expressément leur gratitude, les directrices affirment aussi que, sans supervision formelle ou sans évaluation externe, elles trouvent difficile de savoir dans quelle mesure les services sont efficaces. La CJME mène actuellement un sondage de satisfaction à l'attention de sa clientèle, mais celle-ci n'y répond pas forcément. Les directrices réfléchissent actuellement avec le conseil d'administration à des moyens d'assurer une évaluation plus formelle des services.

Ces responsabilités se traduisent sur le plan juridique : il peut également être difficile d'être en charge d'autant de dossiers

dans des domaines de droit aussi différents. Il peut être compliqué de trouver quoi faire avec un dossier particulier, d'autant plus que les nouveaux dossiers s'accumulent rapidement. À cet égard, la possibilité de consulter des juristes bénévoles dans leur domaine d'expertise constitue une ressource précieuse pour les directrices. Selon le dossier, il arrive qu'un avocat bénévole réponde directement à la question d'un client par l'entremise d'une consultation téléphonique ou en personne. Il arrive que les délais soient très serrés, que la situation soit urgente, ou que certains dossiers nécessitent une implication plus directe et soutenue. Ainsi, de temps à autre, un avocat bénévole agit directement dans le dossier d'un client (ex : en envoyant une lettre de mise en demeure ou en négociant une entente au nom de celui-ci) ou soit grandement impliqué, pouvant aller jusqu'à la prise en charge d'un dossier pour représenter le client. Les directrices croient aussi que la clinique pourrait davantage formaliser la relation avec les juristes bénévoles : pour l'instant, il s'agit davantage d'appels au besoin. Elles réfléchissent à la possibilité de mettre sur place des séances de consultation portant sur un domaine spécifique de droit avec des juristes spécialisés.

Finalement, les directrices s'interrogent sur les réelles possibilités, pour les personnes qui se représentent elles-mêmes ou qui n'ont pas accès à d'autres ressources, de régler leurs problèmes juridiques : « c'est juste frustrant de voir comment ces personnes-là sont supposées de s'aider elles-mêmes si moi-même, en tant qu'avocate ça me prend du temps ».

Les défis humains

Il est parfois difficile de gérer les attentes des clients, tant à l'égard des services offerts par l'organisme, que du droit. Les clients croient parfois qu'on leur fournira de la représentation gratuite ou des réponses le soir même, ce qui est souvent impossible. Le fait que la CJME soit sans rendez-vous implique que plusieurs personnes reviennent plusieurs fois à l'improviste après une première consultation, sans qu'il n'y ait eu de suivi dans leur dossier depuis. Parfois, lorsqu'une situation semble avoir peu de fondements juridiques, la difficulté est de dire au client que la clinique ne peut pas l'aider.

Il faut aussi tempérer les attentes à l'égard de la justice et du système judiciaire. Souvent, une personne peut respecter l'entièreté du processus sans forcément obtenir un sentiment de justice au bout du compte. Ces défis concernent aussi les limites de l'intervention juridique sur le plan des délais et de l'efficacité du système de justice. Il faudra par exemple expliquer à une cliente qu'elle devra peut-être attendre un an avant d'avoir une audience à la Régie du logement ou que, même si elle a gain de cause, il faudra qu'elle fasse exécuter son jugement pour recouvrer la somme gagnée. Une grande surprise pour les directrices de la CJME a été de constater le peu de services disponibles pour les personnes qui se représentent seules, parfois même pour obtenir réponse à une question très simple. En effet, tant pour des raisons de disponibilité que de compétences réservées, le personnel judiciaire (des greffes notamment), est peu disponible pour répondre aux questions des personnes autoreprésentées.

Une autre surprise, c'est à quel point on met tellement de responsabilités sur une personne qui se représente seule [...]. Même si tu te représentes seule, on s'attend à ce que tu connaisses toute la procédure [...]. Une personne qui n'est pas dans le domaine de droit ou dans le domaine spécifique, on s'attend à ce qu'elle sache tout ça, puis elle est pénalisée ultimement si elle ne sait pas quoi faire. Donc oui, toute cette responsabilité qu'on met sur les épaules d'une personne autoreprésentée, et qui n'a pas choisi nécessairement l'autoreprésentation...

Le croisement entre les problèmes juridiques et humains est aussi une limite de l'intervention de nature juridique. Pour les directrices, fournir une aide adéquate aux clients précaires, ou qui vivent avec d'autres problématiques en plus de leurs problèmes juridiques, est un défi important. Certains clients sont extrêmement vulnérables sur le plan émotionnel, par exemple suite à un divorce ou à un décès. D'autres peuvent ne pas maîtriser le français ou l'anglais et il faut trouver le moyen de communiquer.

Parfois, il y a une certaine dimension juridique au problème, mais celui-ci est essentiellement interpersonnel et le régler avec une mise en demeure semble peu utile. Des clients tiennent parfois à entamer un recours sans que cela constitue une

solution appropriée. C'est le cas par exemple d'une personne qui est revenue trois ou quatre fois à la clinique en une semaine pour parler du même problème avec une importante dimension de conflit personnel. Ultimement, la meilleure aide que la CJME a pu lui offrir est simplement de l'avoir écoutée. D'autres personnes ont aussi remercié la clinique de les avoir écouté parler de leurs problèmes et d'avoir tenté de voir quelles étaient leurs avenues sur le plan juridique, même si ces personnes semblaient déterminées à ester en justice.

Il faut parfois mettre des limites après avoir pris le temps d'aider la personne, en lui disant que la CJME n'est pas forcément la solution appropriée pour elle. Il est cependant rare de devoir demander à quelqu'un de ne pas revenir : « On peut tenter d'aider au niveau juridique le mieux qu'on peut, mais je pense qu'il faut se rappeler aussi le fait qu'on est une clinique juridique et pas une clinique d'aide psychosociale ». Il s'agirait donc plutôt de rediriger la personne vers un organisme spécialisé dans ses besoins. Or, la ligne entre ces deux types d'intervention et de service est parfois mince, particulièrement avec une clientèle marginalisée dans son rapport au système de justice. Les directrices soulignent le développement progressif d'un réseau d'organismes, juridiques comme non juridiques, dans les quartiers où la clinique est impliquée : la clinique se fait référer des clients et peut également référer au besoin.

B) Les étudiantes et étudiants

« Ici on les écoute [les clients] jusqu'au bout et on s'assure de faire un suivi diligent. »

- Une étudiante

Rappelons que, durant l'année académique, les étudiants qui œuvrent à la clinique complètent des stages en milieu communautaire, sous la supervision des directrices de la clinique. Pendant l'été, les étudiants sont engagés par la clinique via un programme gouvernemental. Rappelons qu'au Québec, les étudiants en droit ne sont autorisés à ne donner que de l'information juridique et non des avis juridiques

Les étudiants qui œuvrent à la clinique sont en deuxième ou troisième année du baccalauréat en droit. Ils ont tous des implications communautaires ou bénévoles antérieures, que ce soit dans la clinique juridique de leur université, dans des associations étudiantes ou dans des organisations variées. Pour eux, l'implication à la CJME est une manière de « faire leur part ».

Points positifs

Les étudiants ont évoqué plusieurs éléments positifs en lien avec le **fonctionnement de la clinique**. Ils mentionnent d'abord l'organisation du travail, à commencer par le fait de rencontrer les clients en personne, ce qui permet de constater la diversité de la clientèle, de développer de véritables contacts. On souligne que de telles rencontres sont préférables aux consultations téléphoniques, qui imposent plus de barrières. Certains étudiants ont travaillé antérieurement dans des cliniques où le suivi ne se faisait qu'au téléphone et ont rapporté les limites de cette approche. Ils apprécient l'opportunité que leur offre la clinique de mener de vraies consultations.

La simplicité des modalités de fonctionnement de la clinique sans rendez-vous, pour laquelle aucune condition n'est imposée au préalable, et l'absence d'exigences administratives complexes comptent parmi les forces de la clinique. Les étudiants se sentent bien épaulés par les directrices, qui leur font confiance, leur donnent de la rétroaction et s'assurent que les suivis offerts soient les meilleurs possibles pour les clients. Ils ne se sentent pas laissés à eux-mêmes. Tous les efforts et le dévouement des directrices sont à cet égard soulignés : « *This whole operation doesn't work mechanically, it's very, very... there's a lot of blood in it, I find. It's very human driven. And yeah, I don't think it succeeds without passion [...]* »

La dynamique de la clinique est un autre élément positif. Les étudiants aiment travailler en équipe, s'entraider et reconnaissent que tout le monde s'investit dans ce qu'il fait. Le travail en binôme et les réunions d'équipes créent des occasions d'apprentissage appréciées.

Au chapitre des améliorations notées au cours de l'été 2017, on souligne la mise en place de panneaux entre les postes de consultation à la clinique de Parc-Extension. Si l'espace ouvert participe à un esprit communautaire, ces barrières permettent de mieux respecter la vie privée des clients et aident à s'immerger dans leur histoire.

Le **type de suivi et la qualité des services offerts** constituent d'autres points forts. Les étudiants considèrent que la CJME s'occupe bien de ses clients, qui ne sont pas laissés sans réponse ou sans suivi, même si, dans certains cas, la clinique ne peut pas faire grand-chose pour les soutenir. Dans ces cas, on ne fait pas que référer la personne – qui n'en peut déjà plus de se faire envoyer d'un endroit à un autre – vers un organisme différent. L'intervention passe d'abord par l'écoute qui, pour un étudiant, est « half our job ». Parfois, le fait d'écouter un client parler de ses craintes permet de le rassurer de façon toute simple. Un étudiant raconte qu'un client croyait pouvoir être emprisonné en cas de décision négative aux petites créances. Le simple fait de l'avoir informé que c'est impossible l'a grandement soulagé. On aide ainsi parfois les personnes sans le savoir, simplement en les écoutant parler de leur situation : « *that what's great about the clinic* ».

Cette qualité de service est rendue possible par une conception large et souple de la mission de la CJME. En effet, les étudiants relèvent que plusieurs clients consultent pour des problèmes qui, soit ne sont pas juridiques, soit sont liés à des enjeux multiples et complexes. Dans ces cas, bien que l'aide la plus efficace ne relève pas de l'aspect juridique du problème, la clinique tente d'accompagner les personnes ou de les diriger vers des ressources pertinentes. Le fonctionnement de la clinique permet ainsi de mieux s'adapter aux besoins : « *[It's a] very rewarding and engaging work* ».

Les **apports bénéfiques du travail à la CJME à la formation juridique** ont été longuement discutés par les étudiants en groupe de discussion. Il y a d'abord l'expérience pratique, très prisée des étudiants. Comparativement à l'université où ce qui est appris demeure théorique, la clinique permet une autre forme d'apprentissage impossible à l'école même avec « le meilleur prof au monde ». Les étudiants déplorent d'ailleurs le peu d'intérêt pour les questions d'accès à la justice dans leurs cours de droit, ainsi que l'emphase mise sur la dimension technique du droit. L'expérience à la clinique permet de replacer la technique juridique dans un contexte réel, de se familiariser avec la relation avec le client, de faire des recherches pour des besoins concrets, d'apporter une aide « *on the ground* ». Elle permet aussi d'en apprendre sur la réalité concrète du droit, sa mise en pratique et de constater la diversité des problèmes auxquels sont confrontés les justiciables.

Même quand on finit notre premier semestre en droit, c'est facile de prendre pour acquis que t'as juste à aller regarder sur Éducaloi, hein, t'as juste à aller faire une recherche ici, tu pourrais te débrouiller toi-même, mais c'est pas vrai. Avant de rentrer en droit, je savais pas que ça existait Éducaloi, j'aurais pas pu nécessairement répondre à une question juridique pour moi-même. Donc je pense que travailler à la Clinique, c'est comme un bon rappel que c'est pas un milieu qui est accessible. C'est un reality check [...]

Autre élément très positif : la variété des domaines de droit et des types de besoins qui permet aux étudiants de toucher à différentes dimensions des situations juridiques. Pour les étudiants, si l'imprévisibilité des demandes qu'ils reçoivent peut être un peu insécurisante, c'est un travail très stimulant intellectuellement.

Les étudiants évoquent également l'aspect émotionnel ou humain du travail en clinique, qui contraste avec le côté abstrait des cours. On comprend mieux les problèmes d'accès à la justice auxquels font face les personnes au quotidien et on apprend à « gérer l'aspect émotionnel » du travail juridique. Pour un étudiant, le fait d'avoir fait du bénévolat dans des cliniques juridiques lui a fait voir la « face humaine » du droit et l'a convaincu de poursuivre ses études dans le domaine.

L'expérience professionnelle avec la CJME permet également de développer une éthique de travail quant à la façon de parler aux clients et de gérer ses dossiers. Les étudiants rapportent apprendre beaucoup simplement en regardant les directrices travailler : interagir avec les clients, préparer des documents, prendre contact avec des institutions, etc. Le travail à la clinique est l'occasion de développer des compétences qui les suivront ensuite dans la vie professionnelle. Une éthique où on s'engage, où chaque problème est pris au sérieux parce qu'on se rend compte que ce travail a non seulement un impact

juridique, mais aussi un impact humain. Un étudiant affirme que les besoins des clients de la clinique sont aussi importants que ceux des clients corporatifs ou gouvernementaux. Un autre souligne le besoin de réapprendre cela continuellement.

Enfin, les étudiants mentionnent avoir pris conscience des limites du droit comme outil au service des clients : des limites inhérentes au fonctionnement du système juridique et qui font en sorte que des démarches juridiques peuvent bien souvent déboucher sur des résultats bien décevants ou tardifs; des limites aussi à agir sur un ensemble de situations sociales. Encore une fois, la différence entre les apprentissages en clinique et ceux qu'ils font en classe est relevée : « Une fois j'ai fait une recherche et à la fin il n'y avait pas de réponse. À l'école les profs te soumettent une question à laquelle il y a forcément une réponse. Mais dans la vraie vie c'est pas comme ça. »

C'est un apprentissage qui peut être difficile sur le plan émotionnel, mais qui est essentiel, comme le souligne un étudiant : « *There were times when I hated the law so much. [It can be] really depressing to see it in action, but we need to know that* ». Il appelle à réfléchir au droit de façon critique, à comprendre comment les lois et le système juridique créent des situations qui imposent un fardeau immense pour les justiciables.

Défis et améliorations suggérées

Certains défis, comme certains aspects positifs, sont liés au **fonctionnement** de la CJME. Tout en étant conscients des ressources limitées de la clinique qui imposent aux directrices de faire des choix, certains étudiants trouvent dommage que les clients ne soient pas représentés à la cour ou que l'accompagnement dans des démarches administratives ou judiciaires ne soit pas plus systématique. Ils ont l'impression que l'accompagnement peut faire une vraie différence pour des personnes qui ont besoin d'être rassurées.

Pour d'autres, la pluralité des domaines touchés par la CJME créent certaines limites, parce qu'on ne peut pas tout connaître. Reconnaître qu'on n'a pas la réponse sur place et affirmer que des recherches seront nécessaires exigent une bonne dose d'humilité. Les étudiants affirment qu'au départ, on est tenté de donner une réponse immédiate parce qu'on veut aider la personne, mais on se rend rapidement compte que ce n'est pas ce qui est préférable. Une étudiante rapporte avoir dû apprendre à travailler avec des juristes bénévoles avec qui elle n'était pas toujours d'accord. Bien qu'elle reconnaisse que travailler avec un juriste est une façon « géniale » d'apprendre, les désaccords créent parfois des situations compliquées à gérer dans le feu de l'action, devant les clients.

Les obligations éthiques de la CJME, et plus particulièrement celle d'assurer la confidentialité des dossiers, représentent parfois un défi pour les étudiants qui se disent peu préparés à y faire face. Les étudiants rapportent ne pas savoir comment gérer des situations comme celle de l'arrivée de policiers pendant les consultations ou celle de menaces proférées par un client. Il semble que de l'information générale sur des situations de ce genre, en début de stage à la clinique puisse être pertinente.

Les étudiants ont évoqué également les **profils de certains clients**, qui présentent des difficultés. Par exemple, les clients qui ont des problèmes de littératie ou dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais exigent plus de temps de consultation. On s'aperçoit parfois que l'on devra accompagner la personne lors de certaines procédures. À d'autres moments, on doit ajuster les mémos en fonction de la capacité de compréhension de la personne. Les mémos peuvent ainsi être assez complexes et référer au droit, ou bien être vulgarisés pour devenir compréhensible pour la personne. Dans certains cas, les étudiants se demandent si les clients seront en mesure de comprendre le contenu des mémos, malgré l'effort de vulgarisation. Une étudiante raconte avoir dû faire trois versions du même mémo, avec des exemples fictifs pour illustrer la situation juridique, parce que la personne n'arrivait pas à comprendre. Elle a constaté que les précautions pour qu'un document juridique soit suffisamment vulgarisé ne suffisent pas toujours. Dans ces cas, les étudiants sont bien souvent démunis.

Un défi abondamment discuté est celui de **l'aspect humain** du travail à la CJME et des interactions avec les clients. Une étudiante dit trouver difficile d'être « mentalement présente » pour chaque personne lors des consultations, qu'il s'agit d'un aspect épuisant, demandant beaucoup d'énergie. Il faut savoir démontrer une compréhension de l'histoire de la personne qui dépasse la seule dimension intellectuelle. Les étudiants évoquent trois cas de figures. D'abord, il y a les cas, rares, où

les personnes se fâchent et ont une attitude désagréable envers les étudiants, surtout lorsque leur problème n'a pas de solution juridique ou si on leur dit qu'un suivi devra être fait parce que, en tant qu'étudiant, l'aide qu'il est possible de donner lors d'une consultation est limitée. Si les gens comprennent souvent ces limites, d'autres peuvent par exemple demander à une étudiante « à quoi elle est bonne » si elle ne peut pas donner d'avis juridique. Ensuite, il y a les situations où, lorsqu'on contacte les autres parties, on se rend compte que la personne a omis certains détails importants ou qu'elle a menti. Il est difficile d'aider la personne dans ces situations. Enfin, il y a les cas où on doit présenter à la personne toute l'étendue de son problème, le fait qu'elle a mal compris un aspect de sa situation ou qu'il n'y a pas de solution juridique.

Les étudiants ont abondamment discuté de ce dernier cas de figure et des façons de dire à une personne que la CJME ne peut pas l'aider. Il faut d'abord trouver une façon d'expliquer la différence entre droit et justice et que la loi « *is a piece of crap sometimes* », sans tomber dans le paternalisme ou le jugement. Il faut savoir démontrer qu'on comprend la frustration de la personne, mais il ne faut pas susciter de faux espoirs : « *In terms of law and justice, that's the moment to be I think the most human... and sort of reveal yourself to the person. And you have to say look law's not justice [...] in a moment when you're also vulnerable.* » Si ce partage avec la personne est difficile, c'est aussi un moment que certains apprécient, parfois même la meilleure partie de la consultation.

Parfois, les cas difficiles se succèdent. Un étudiant raconte avoir eu des cas de droit de la famille, d'agression sexuelle, de santé mentale, d'internement et d'immigration lors d'une même soirée de consultation et mentionne le besoin de décompresser par la suite. Les étudiants ont souligné l'importance de trouver des stratégies pour continuer de façon durable à se lier aux personnes : « *We also need to think about strategies, like how to look after ourselves, how to make sure that this work is sustainable [...]. Also be healthy, happy people without becoming a robot.* »

Par ailleurs, si certains affirment qu'ils savaient à quoi s'attendre en entamant le travail à la clinique, d'autres rapportent avoir pris conscience du fait qu'ils sont « privilégiés » et que la pauvreté est très présente à Montréal. Le travail à la CJME leur confirme alors qu'il est important de s'impliquer, que c'est une forme d'obligation éthique de « donner à la société ». En même temps, cette expérience les amène à se questionner sur leur avenir et ils trouvent injuste, en raison de la faible rémunération des avocats pratiquant en « droit social », de devoir choisir entre « une famille et une maison » et leur implication sociale.

La **différence entre information et avis juridique** constitue une autre difficulté évoquée par les étudiants, et non la moindre : « *This is a big issue* ». La frontière entre information et conseil juridique n'est pas toujours claire et un étudiant affirme que simplement réciter un article du code donne l'impression de peu se soucier de la personne en face, voire de ne pas être capable de bien comprendre la situation. Un autre rapporte s'être fait demander à quoi lui servait d'étudier en droit s'il ne faisait que lire les articles du code.

Les étudiants sont d'avis que, le plus souvent, ne donner que de l'information aide peu les clients. C'est que, pour quelqu'un qui ne connaît pas le droit, l'information juridique est difficile à appliquer à son propre cas et plusieurs étudiants racontent des situations où ils ont douté que, malgré leurs efforts, les clients aient compris l'information données. Ces situations vont jusqu'à remettre en question leur perception de l'implication des juristes, étudiants ou membres d'un ordre professionnel, dans la mesure où elle aurait peu d'effet pour les personnes non représentées : « *I don't know if it helps anyone except lawyers feeling good about themselves.* »

Pour pallier certaines de ces difficultés, les étudiants ont suggéré quelques **pistes de solutions**. La première se rapporte à la diversité des problématiques qu'est susceptible de vivre la clientèle de la clinique, un problème juridique étant souvent associé à des problèmes d'autre nature et qui nécessite d'autres types d'interventions en matière de santé, de logement, de soutien psychologique, etc. Les étudiants affirment se trouver quelques fois démunis pour rediriger les personnes vers des ressources adéquates. L'idée de disposer un répertoire des ressources communautaires apparaissait à tout le monde comme une bonne idée. Aussi, la présence d'autres professionnels lors des consultations, comme une travailleuse sociale ou une psychologue, ou le fait d'installer la clinique dans un lieu partagé par divers organismes communautaires permettrait d'offrir

des services mieux adaptés. L'exemple du site de Parc-Extension est mentionné en guise d'illustration. Cela éviterait également d'avoir à référer la personne vers un autre organisme ou un autre endroit. Une étudiante suggère qu'une personne soit là « simplement pour écouter », ce qui représente selon elle la moitié du travail en clinique. Les gens sont généralement reconnaissants de simplement avoir pu parler avec une personne attentive à leur situation.

La deuxième solution concerne des formations qui pourraient être offertes aux étudiants de la clinique. D'une part, on pense qu'il serait intéressant d'avoir une formation en travail social ou en psychologie car « on est tous empathiques, mais au bout du compte, on veut trouver les mots justes pour ces personnes ». Une étudiante raconte par exemple une consultation où une des directrices trouvait les mots justes pour aider une cliente en pleurs alors qu'elle se sentait désemparée. D'autre part, on suggère une formation sur la gestion des différences culturelles. Il semble important aux étudiants d'être en mesure de comprendre les référents culturels des clients et de savoir leur expliquer les différences qui existent entre leur culture et la culture majoritaire.

C) Les juristes bénévoles

« C'est valorisant parce que même si elle ne revient pas me voir, je sais que grâce à l'heure ou à l'heure et demie que j'ai passé avec cette personne-là, elle ne va pas se mettre les deux pieds dans les plats dès la prochaine étape. »

– Un avocat bénévole

L'implication des juristes bénévoles de la CJME prend différentes formes. Certains participent aux consultations sur le site de Tyndale St-Georges alors que d'autres ne se sont jamais rendus dans les locaux de la clinique. Certains rencontrent généralement les clients à leur bureau, alors que d'autres procèdent le plus souvent par téléphone. Quelques-uns ont déjà été jusqu'à représenter les clients de la clinique à la cour ou devant des instances.

Lors des groupes de discussion, les juristes bénévoles ont entre autres été questionnés sur leurs motivations à travailler bénévolement pour la clinique et sur les aspects positifs de cet engagement, ainsi que sur les forces de la clinique et de son fonctionnement.

Points positifs

Certains ont souligné la **complémentarité** qui existe entre le travail des étudiants, des directrices et celui des juristes bénévoles. Les notes de consultation et les recherches faites par les étudiants sont « très bien faites » et ce travail réalisé en amont de la consultation avec le juriste aide énormément. Un avocat considère qu'une part importante de son implication consiste à guider et informer les clients sur le déroulement de l'audience et que, en ce sens, son travail complète celui de la clinique.

Selon ces bénévoles, une des forces de la CJME est qu'on y fait un **suivi des dossiers qu'on ne se limite pas à offrir de l'information juridique**. Cela permet de donner des informations ou conseils plus précis après une consultation pendant laquelle on ne trouve pas de réponse, par opposition à d'autres services où aucun suivi n'est effectué. Le fait de pouvoir donner un avis juridique permet de mieux aider la personne et de contourner certaines limites inhérentes à un service d'information juridique. Par exemple, un avocat mentionne qu'il peut ainsi mieux encadrer une personne qui a des problèmes de santé mentale et qui ne comprend pas ses droits et les options juridiques qui s'offrent à elle, en l'aidant à choisir parmi les différentes possibilités.

L'aspect positif qui ressort le plus fortement des discussions est le **sentiment d'aider et d'appuyer** les clients de la clinique. Un bénévole remarque que les personnes arrivent souvent hypertendues, fâchées, mais qu'elles ressortent « soulagées » de leur rendez-vous. Elles ne repartent pas nécessairement le sourire aux lèvres, mais sont soulagées de savoir où elles s'en vont. Ce soulagement de la personne, pour qui on a par exemple vulgarisé le jargon juridique, est agréable à constater et gratifiant.

Un autre bénévole apprécie le fait de pouvoir donner des encouragements et du soutien, même s'il n'est pas nécessairement de nature juridique. Il souligne que parfois les gens ont simplement besoin de parler de leur situation. D'autres mentionnent que la relation qui s'établit avec les clients de la clinique se développe différemment d'avec leurs clients usuels. Il s'agit d'une « vraie relation d'aide », plus étroite.

La **reconnaissance** dont témoignent les clients touche beaucoup les bénévoles et, en ce sens, l'engagement avec la clinique est très **gratifiant**. Les clients envoient des « messages gentils » après les consultations, remercient davantage les avocats pour leur service, ils sont plus reconnaissants que les clients habituels, et ce, même lorsque rien ne peut être fait. L'engagement bénévole est reconnu, les exigences envers les juristes moins élevées. En bref, c'est « beaucoup plus gratifiant de travailler pour [les clients de la clinique] ». Cet aspect se reflète dans les motivations des juristes à s'engager auprès de la CJME. Ils veulent partager leurs connaissances, avoir un impact positif dans la communauté, aider les gens plus démunis ou défavorisés. Un avocat résume bien le sentiment général :

« D'avoir aidé quelqu'un en bout de ligne, c'est simplement ça. [...] Les mercis. [...] Mais c'est un beau salaire quand même quand quelqu'un te remercie vraiment beaucoup pis tu sens que tu fais une différence. [...] C'est l'fun, c'est vraiment l'fun. C'est un beau feeling. »

Parmi les **autres aspects positifs** abordés, certains apprécient les consultations en centre communautaire parce qu'il s'agit d'un environnement sympathique qui permet de connaître les gens du quartier. D'autres ajoutent que le travail de consultation à la clinique même permet de connaître différents domaines de droit. L'engagement est intéressant pour les juristes en début de pratique en ce qu'il permet de gagner de l'expérience. Pour une avocate retraitée, il s'agit d'une façon de rester en contact avec le milieu juridique, de rencontrer d'autres avocats, de parler de droit. Selon un avocat, les dossiers sont intéressants sur le plan juridique parce qu'il y a des cas de discriminations et des problématiques multiples (par ex. : itinérance, statut migratoire précaire) qui se différencient de sa pratique habituelle. Une avocate ajoute qu'elle se sent utile lorsqu'elle fait du bénévolat, parce qu'il n'est pas question d'argent avec le client, qu'elle peut se consacrer uniquement au problème juridique. Elle ajoute apprécier le fait qu'il n'y ait pas de gestion financière à faire, ce qui diffère de sa pratique privée dans laquelle c'est un enjeu récurrent. Enfin, pour un avocat, l'engagement à la clinique représente quelque chose de plus large qu'un dossier *pro bono* qui « avalise plein de problèmes structurels » du milieu juridique. Par contraste, s'impliquer à la CJME permet de participer à une réflexion plus large sur ces structures et sur la façon de mener sa pratique.

Défis et améliorations suggérées

Les juristes bénévoles ont aussi discuté des défis et difficultés qu'ils rencontrent dans leur engagement avec la clinique.

La **longueur des consultations** constitue un premier défi. Certains bénévoles estiment que les consultations d'une ou deux heures ne sont pas suffisantes pour faire le tour de la question et comprendre tout le dossier. Par exemple, certains détails surgissent au fil des discussions avec la personne et changent parfois la nature du dossier, parce que « [l]es gens ne savent pas ce qui est important, les dossiers ne sont pas en ordre ». Pour une personne, plusieurs rencontres sont parfois nécessaires pour un même dossier. Pour ce qui est des consultations sans rendez-vous, une des difficultés est le peu de temps qu'on peut consacrer à une seule personne. Des fois les clients veulent parler, mais on doit les presser pour s'en tenir aux faits essentiels parce que d'autres personnes attendent. Dans ce contexte, il est difficile de faire vite et de démontrer de l'empathie.

À ce premier défi s'ajoute le fait que les personnes viennent souvent consulter à la dernière minute, lorsque la date d'audience est imminente, du moins pour ce qui est de recours administratifs devant la Régie du logement, le Tribunal administratif du travail ou le Tribunal administratif du Québec. Elles posent parfois des gestes qu'elles n'auraient pas dû poser et « viennent trop tard ». Elles auraient « besoin d'un magicien » lorsque la situation devient trop compliquée.

D'autres difficultés surgissent en raison de la manière dont se fait le **suivi** d'un dossier. D'abord, certains trouvent difficile, moins satisfaisant ou « insécurisant » de ne pas faire le suivi d'un dossier au complet, parce qu'on ne sait pas ce qui arrive

après la consultation. Cette difficulté est rapportée tant par les juristes offrant des consultations en bureau qu'à la clinique. Une avocate a mentionné trouver délicat de rencontrer une personne en rendez-vous et de la laisser ensuite préparer seule une requête ou aller en cour, puisque les juges sont parfois « excessivement méprisants » envers les personnes autoreprésentées. Elle reconnaît du même souffle que le fonctionnement actuel constitue l'une des forces de la clinique en ce qu'il permet de suivre beaucoup de dossiers et que, si la clinique faisait les suivis d'A à Z, les ressources seraient rapidement épuisées. Toutefois, en raison des « limites inhérentes » à l'autoreprésentation, cela représente aussi une faiblesse, ou du moins une frustration pour les bénévoles qui trouvent « un peu pénible » de laisser aller les gens seuls. Dans la même veine, une avocate souligne que « les gens ne vont pas se souvenir de la grosse partie de ce [qu'elle a] dit » lors d'une consultation et qu'elle doit répéter ses explications à deux ou trois reprises. Enfin, lors d'un des groupes de discussion, les bénévoles ont discuté de la façon de se présenter lorsqu'ils contactent les autres parties, évoquant un flou par rapport à leur mandat.

Le besoin de **référer à d'autres ressources** est un autre défi. En raison des différents problèmes rencontrés par les usagers de la CJME (ex : manque de ressources financières, différentes formes d'exclusion sociale, problèmes de logement, de santé mentale, etc.), il semble important pour les bénévoles de connaître d'autres services auxquels référer les personnes, qu'ils soient juridiques (ex : avocats acceptant des mandats d'aide juridique, représentation à la Cour) ou non (ex : CLSC, travailleur social, hébergement d'urgence). Lorsqu'on leur a demandé s'ils se sentaient outillés pour aider les personnes qui vivent d'autres formes d'exclusion, la réponse a été : « Oh boy, non ! ». Comme avec les étudiants, l'idée d'un bottin de ressources a été évoquée. Une avocate a relaté une expérience d'implication bénévole où plusieurs ressources étaient offertes dans un même organisme, ce qui lui permettait de se concentrer « juste sur le légal ». Pour certains bénévoles, ces dossiers sont quelquefois lourds à porter parce qu'ils n'ont pas l'habitude de travailler avec ce genre de clientèle.

Parmi les **autres défis** rencontrés, les bénévoles ont mentionné les situations, délicates, où les clients de la clinique leur demandent de faire le suivi de leur dossier de façon professionnelle ou de les accompagner à la cour. À cet effet, un avocat raconte avoir dû clarifier, avec la directrice de la clinique, les raisons qui l'incitaient à faire du bénévolat et que cette implication n'était pas une façon pour lui de recruter des mandats d'aide juridique. Une autre rapporte que, lorsque la personne qui vient pour une consultation en clinique a un besoin urgent, il est parfois difficile de savoir quoi faire avec l'étudiant, qu'on ne veut pas lui « piler sur les pieds parce que c'est sa place ». On évoque également le cas des personnes litigieuses ou querulentes, qui reviennent fréquemment et veulent poursuivre « pour n'importe quoi ». Une solution proposée est d'écouter la personne, mais de lui présenter le risque d'être déclarée plaideur querulent et de l'inciter à choisir parmi les recours désirés. Un bénévole questionne les capacités cognitives de certains clients de la clinique. La barrière de la langue est aussi évoquée parmi les difficultés, parce qu'il est difficile de bien comprendre le problème d'un client ne parlant ni français ni anglais et de lui donner des explications claires. Une avocate qui a reçu sa formation dans une autre province dit se sentir parfois « coupable » lorsque, en consultation sans rendez-vous, elle n'est pas en mesure d'offrir de réponse dans des domaines de droit qui ne sont pas les siens.

LES CLIENTES ET CLIENTS DE LA CLINIQUE

« La directrice m'a épaulée et soutenue tout le long de mon cheminement. Merci de son dévouement. »
- Une cliente

Portrait des clients rencontrés et de leur situation

Les clients rencontrés, à l'image des activités de la CJME, ont eu des expériences juridiques variées, que ce soit des problèmes de droit du logement, des expériences aux petites créances ou un procès pénal. Certains n'ont jamais eu de contacts avec les tribunaux, mais ont eu recours à la clinique pour les soutenir dans des démarches administratives ou pour négocier avec quelqu'un : employeur, propriétaire ou autre. Quelques clients ont consulté la clinique une seule fois, pour un seul dossier. D'autres ont consulté la clinique avec plusieurs problèmes juridiques à la fois, ou sont revenus plusieurs fois dans les dernières années lorsqu'ils faisaient face à de nouvelles situations. Les contacts avec la clinique sont également divers : alors que certains, à cause de la complexité ou de la longueur de leur dossier, ont bénéficié d'un suivi de plusieurs semaines, d'autres n'ont eu que quelques contacts sporadiques.

Pour les clients, le droit est très complexe, inaccessible : « Chacune des étapes nécessite une certaine d'informations précises pour bien suivre chacune des étapes. Pis moi je me suis dit, 'on s'en va dans une aventure sans trop savoir.' » Unaniment, ils affirment que les sites internet comme Éducaloi ou les sites des institutions publiques comme la Régie du logement ne les aident pas, bien au contraire. Ils seraient sources de confusion et un client rapporte s'être fait conseiller par d'autres personnes en quête d'information juridique de ne jamais les consulter. Les clients expliquent ne pas réussir à trouver de l'information pertinente sur les bases de données comme CanLII ou SOQUIJ, et, quand ils réussissent à la trouver, ne pas savoir quoi en faire. Il en va de même pour les documents « Seul devant la cour » publié par le Barreau du Québec. Certains rapportent n'obtenir que peu d'information de la part des greffes et des juges.

Plusieurs des clients rencontrés ont eu des expériences avec d'autres cliniques ou ont essayé de trouver de l'information juridique à travers des sites internet ou des organismes comme des comités logement ou Option consommateur. Ceux qui ont été dans d'autres cliniques, que ce soit un Centre de justice ou ailleurs, rapportent avoir obtenu à chaque fois des informations différentes qui portaient à confusion. Ils n'ont jamais trouvé de services aussi complets et efficaces que celui de la CJME : « C'est rare dans une clinique de pouvoir avoir un traitement aussi personnalisé ».

Plusieurs ont également eu recours aux services d'avocats ou de notaires, mais n'y avaient plus recours au moment d'obtenir des services à la CJME. Certains avaient dû interrompre les services à cause du montant des honoraires, alors que d'autres avaient utilisé les services d'un professionnel du droit dans le passé, pour un autre dossier, mais ne pouvait plus se les payer aujourd'hui. Quelques-uns ont eu de mauvaises expériences avec un professionnel du droit et ne souhaitent plus tenter l'expérience. Certains ont des contacts difficiles avec les avocats de la partie adverse qui, dans certains cas, refusent toute communication autrement que par télécopieur ou encore semblent utiliser des stratégies argumentaires pour les déstabiliser.

Plusieurs clients ont le sentiment que, pour s'en sortir, il faut avoir « beaucoup d'argent et aller voir un avocat ». Ces personnes se sentent abandonnées, trouvent la situation injuste et ont l'impression d'être traitées « comme des citoyens de seconde zone » dans le système. Elles insistent sur le fait que la justice est un service à deux vitesses, que sans argent on ne peut pas faire valoir ses droits : « Ce n'est pas la question de la loi, c'est une question de représentation. »

Les clients se présentent donc à la clinique avec des attentes importantes non seulement en termes de soutien dans leur problème juridique, mais surtout d'écoute et d'empathie. « Je sentais la nécessité d'être appuyé ». Plusieurs ont déjà fait d'autres démarches, se sentent démunis. Leur situation leur apparaît souvent immense, envahissante, parce qu'ils peinent à trouver comment s'en sortir : « C'était d'abord de l'écoute, de la compréhension sur la problématique malheureuse que je traversais et de ce fait, de trouver des gens capables de m'aider à trouver des pistes de solutions qui vont aboutir à des résultats concrets. »

Les clients sont unanimes quant au fait que la CJME leur a apporté le soutien dont ils avaient besoin : « la clinique du Mile End a été un cadeau. », les services de la clinique ont « dépassé toutes mes attentes », la clinique est « un service essentiel ».

Points positifs

Les clients rapportent un **niveau de service** supérieur à ce à quoi ils s'attendaient. On rapporte avoir bénéficié de recherches faites par les étudiants de la clinique, d'informations claires ou de conseils précis, de contacts avec des juristes spécialistes, d'aide à la rédaction de documents officiels, etc. Les mémos préparés par le personnel et les étudiants de la clinique sont très bien faits, ils permettent de saisir toute l'information. Par exemple, dans un cas, la recherche effectuée donnait des indications claires sur les recours à mener : « J'étais tellement reconnaissante parce que c'est grâce à ça que j'ai pu faire les démarches. »

Concernant la préparation aux audiences, les clients apprécient connaître et comprendre par avance le déroulement, ce qui permet d'être moins stressé et de se concentrer sur le contenu des échanges. Ils sont conscients de l'importance de choisir les bons mots, d'être précis. « Il y a toujours le risque technique qu'on va se gourer parce qu'on ne va pas dire de la façon que ça devrait être dit ». Ils considèrent que la préparation offerte par la CJME leur permet de répondre aux exigences du processus. Ainsi, ils se présentent à la cour plus confiants, n'ont plus « peur ».

Les clients qui ont bénéficié d'un service d'accompagnement à la cour ou dans des démarches administratives rapportent s'être sentis soutenus : « J'avais besoin d'un allié ». Ce soutien est tant juridique (il permet d'être rassuré par rapport à la justesse des démarches entreprises) que moral (le sentiment d'avoir quelqu'un qui comprend la situation et qui nous appuie). Encore une fois, il permet de faire baisser le niveau de stress pour se concentrer sur le choix des mots et la façon de présenter le dossier.

Pour ceux qui ont obtenu gain de cause, la clinique est clairement identifiée comme leur ayant permis de faire valoir leurs droits. Les autres considèrent que la clinique a fait tout ce qui était possible de faire dans leur dossier. Concernant les clients qui ont eu des audiences judiciaires, l'expérience est mitigée. Plusieurs ont l'impression d'avoir été traité « comme des idiots », de n'avoir pas été vraiment entendus, quelques fois d'avoir été floués, et ce, même s'ils comprennent ce qui s'est passé (dans certains cas, c'est le personnel de la clinique qui a expliqué, à la lumière de ce que rapportait le client, ce qui s'était passé à la cour). Dans certains cas, la personnalité des juges ou des avocats impliqués est identifiée par les clients comme étant le problème en cause, surtout dans les cas où les personnes ont plusieurs expériences judiciaires.

Plusieurs clients considèrent que c'est **l'engagement des directrices de la CJME** qui permet d'atteindre de tels résultats. Cet engagement se manifeste par une disponibilité souvent soulignée. Les clients rapportent que les directrices répondent à leurs courriels ou leurs appels dans les 48 heures, qu'elles prennent le temps de les conseiller, qu'elles les ont dans certains cas accompagnés à la cour ou dans d'autres démarches. Cette disponibilité est très rassurante pour les clients puisqu'ils savent qu'ils pourront obtenir des réponses au besoin, au fur et à mesure de l'évolution de leur dossier.

Cet engagement se traduit notamment par un soutien de nature morale qui apparaît très important parce qu'il a pour effet que les clients ne se sentent plus seuls avec leur problème. Après avoir souvent eu l'impression de ne pas être pris au sérieux ou d'être méprisés, que ce soit par des fonctionnaires, le personnel judiciaire ou une partie privée, ils se sentent considérés et compris par les directrices. Le temps pris par celles-ci pour expliquer les recours et les démarches à faire contribue à la compréhension par les clients de leur situation et du droit applicable, ce qui leur donne également un sentiment de reprise de pouvoir sur leur vie.

Défis et améliorations suggérées

Plusieurs clients rapportent la difficulté à **obtenir de l'information sur l'existence de la CJME**. Souvent, ils en ont entendu parler par hasard, à travers un autre organisme ou par une personne qu'ils connaissent qui est déjà venue à la clinique. Il semble difficile de trouver de l'information sur la clinique lorsque l'on cherche des moyens de s'informer ou d'être aidé. Le

site Internet de la clinique ne semble pas être très facile à trouver en faisant une recherche générale sur les moteurs de recherche, puisque plusieurs clients rapportent ne pas l'avoir trouvé. Ils affirment également que la Mission communautaire du Mile End n'est pas nécessairement un endroit où ils entreraient sans savoir au préalable exactement ce que fait la clinique et donc qu'elle peut difficilement être découverte par hasard.

Pour les clients, alors qu'ils considèrent les services de la CJME bien supérieurs aux services offerts ailleurs, la question de la disponibilité des services juridiques ouvre sur des enjeux structureaux, de nature sociale. Ils établissent en effet un lien entre les problèmes juridiques et le développement d'autres problèmes, par exemple de santé. Ceci est d'autant plus intéressant que le personnel de la clinique rapporte également la présence de différents problèmes personnels concomitants avec les situations juridiques.

Les organismes comme la Clinique Juridique du Mile End, doivent exister et demeurer toujours, pour aider la population qui traverse des événements difficiles juridiques et surtout, quand les gens ne savent pas sur qui se tourner pour se confier dans ces genres de circonstances et éviter de mourir à petit feu avec leur problème et développer des problèmes de santé qui les conduiront à être inactifs ou inefficaces dans la société. Alors, il faut informer la population et soutenir les organismes juridiques.

Pour plusieurs clients, **l'accompagnement** à la cour ou dans les démarches administratives serait très utile, leur permettrait de faire baisser la pression et de trouver les bons mots. Ils déplorent que cet accompagnement ne soit pas plus systématiquement offert. Une cliente dit que l'accompagnement pourrait être une manière pour la clinique « d'investir le niveau émotionnel ». Cet accompagnement pourrait être offert par les étudiants.

Les **heures d'ouverture** sont nommées par certains comme trop limitées. Il est quelques fois compliqué de venir dans le créneau horaire de la clinique lorsqu'on travaille et qu'on a des obligations familiales ou autres. Pour un client, il est certain que si la clinique était ouverte cinq jours par semaine, il y aurait « en masse de clients ». Les clients affirment donc que la disponibilité des services de la clinique n'est pas suffisante. Ils sont par ailleurs conscients du fait que la clinique fonctionne avec peu de ressources et déplorent le manque de financement public. Ils proposent par ailleurs que la clinique « aille vers les gens », pour se faire connaître, mais aussi pour être plus près des groupes sociaux les plus marginalisés. On propose par exemple « d'aller dans les quartiers », dans le métro, dans les parcs, de faire des journées de sensibilisation.

PISTES DE RÉFLEXION POUR LA SUITE

La recherche a mis en évidence différents défis que la clinique devra relever dans les prochaines années. Nous nous proposons de les reprendre ici et de développer des pistes de réflexion ou de solution.

La préparation et/ou le soutien psychologique des étudiants

Le personnel de la clinique, et plus particulièrement les personnes assurant le service de consultation, qu'il soit étudiant ou juriste bénévole, est peu préparé à faire face à la multiplicité des questions non juridiques, à la détresse que présentent certains clients de la clinique et aux différences socioculturelles. Il est aussi peu préparé au fait que les solutions juridiques à certaines situations puissent être finalement peu satisfaisantes. Ces situations font vivre tristesse, colère, frustration et sentiment d'impuissance. La dimension humaine et émotive du travail de consultation est en effet un résultat de recherche important et les étudiants en droit sont particulièrement peu préparés à faire face à ces situations.

- • La préparation

Il apparaît important de bien préparer les nouveaux étudiants à cette part du travail qui peut parfois prendre beaucoup de place. Cette préparation pourrait consister à initier une discussion, éventuellement à partir de cas réels, non pas sur la manière de traiter ces situations mais bien sur les émotions qu'elles peuvent susciter pour les étudiants. Les directrices pourraient partager leurs propres expériences.

Il serait par ailleurs pertinent pour les étudiants de suivre une formation sur les manières d'offrir de l'écoute active, de s'adresser à une personne en détresse ou de donner de l'information négative (d'annoncer des mauvaises nouvelles en quelque sorte). Si la clinique prévoit offrir aux étudiants une formation sur la santé mentale et / ou en relation interculturelle, cette dimension du travail en clinique pourrait éventuellement y être traitée. Il serait également pertinent que les étudiants sachent quand et comment référer les clients vers des ressources adaptées en fonction du genre de problème. Nous reviendrons à cette question dans la partie sur le développement de liens avec d'autres ressources communautaires.

- • Le soutien psychologique

Dans les situations où des dossiers particulièrement difficiles ont été traités en consultation, il serait utile de créer un espace de parole où les étudiants pourraient échanger entre eux, et avec les directrices, de leur expérience. Ce moment pourrait avoir une fonction de *debriefing* en permettant un partage de points de vue et d'émotions et éventuellement en permettant aux étudiants, individuellement, de réfléchir à leur propre façon de gérer ces situations. Il permettrait également de consolider les liens entre les étudiants et entre les étudiants et les directrices.

Il serait également pertinent pour la CJME de créer des liens avec un professionnel de la santé, psychologue ou travailleuse sociale, qui pourrait agir comme ressource au besoin. Cette personne pourrait conseiller les directrices sur la manière de réagir à certaines situations et être disponible au besoin pour les étudiants qui en manifesteraient le besoin ou l'envie.

Le développement de liens avec d'autres ressources communautaires

La présence de clients aux besoins non juridiques ou en détresse constitue une difficulté réelle pour le personnel de la clinique assurant le service de consultation, qu'il soit étudiant ou juriste bénévole. Il apparaît très évident que l'accessibilité de ressources complémentaires serait positive tant pour les clients de la clinique que pour son personnel. Plusieurs cas de figure ont été évoqués en groupes de discussion.

- • La mise à disposition d'un cartable de ressources

Le plus simple serait de mettre à la disposition du personnel de la clinique un cartable de ressources communautaires juridiques et non juridiques auquel il pourrait référer au besoin au moment des consultations. Évidemment, un tel outil de-

mande une mise à jour régulière, ce qui représente beaucoup de travail. Les étudiants pourraient éventuellement y travailler eux-mêmes s'ils disposent de temps pour le faire.

Un tel outil pourrait peut-être être disponible en ligne, sur l'intranet de la clinique par exemple, ce qui faciliterait sa mise à jour.

- • Le développement de liens entre la clinique et d'autres ressources

Il serait probablement plus efficace pour la CJME de créer des liens et de se faire connaître auprès d'autres ressources communautaires, éventuellement par le biais d'un regroupement d'organismes⁷. Il semble que ce modèle soit en cours de développement sur le site de Parc-Extension et qu'il fonctionne bien. Ces liens pourraient permettre de référer des clients en toute connaissance de cause, mais aussi de se faire référer des clients. Outre créer des liens avec les ressources des quartiers où la clinique est présente, il pourrait être pertinent de prendre contact avec des organismes offrant des services à des clientèles spécifiques pour développer une variété de ressources. À terme, il serait éventuellement envisageable de développer des services communautaires conjoints entre la clinique et des ressources comme l'Association des coopératives d'économie familiale (ACEF) ou des organismes de soutien à certains groupes sociaux (santé mentale, immigration, aide sociale, etc.). Évidemment, le développement de ces liens nécessite un important investissement de temps.

Encore une fois, peut-être faut-il envisager que des étudiants fassent eux-mêmes une partie du travail en participant à des événements (colloque, séminaires, etc.) ou en prenant directement rendez-vous avec des organismes. En somme, que la formation continue et le développement de liens solides fasse partie intégrante de leur travail.

- • Le développement de services communautaires conjoints

Devant le constat de besoins non juridiques variés de la part de certains clients de la clinique, il pourrait être pertinent de réfléchir au moyen de développer des services conjointement avec d'autres ressources, communautaires ou autres. On peut par exemple imaginer qu'une fois par mois, les consultations de la CJME soient offertes en même temps et au même endroit que d'autres services tels que des conseils de gestion de budget, des services communautaires en santé mentale, immigration, violence sexuelle, etc., mais éventuellement également des services de santé communautaire comme la dentisterie, l'optométrie, l'obstétrique, etc.

- • La présence d'un professionnel non juriste au moment des consultations

Il pourrait être intéressant qu'un professionnel comme une travailleuse sociale ou un psychologue soit présent durant les séances ou une partie des séances de consultation à la CJME. Les clients ayant besoin de référence ou de suivi non juridique pourraient ainsi être pris en charge, ce qui aurait comme effet de décharger le personnel de la clinique de ce travail.

Les limites du service : pour qui, jusqu'où?

Le personnel de la CJME considère que certains clients, parce qu'ils bénéficient d'un revenu trop important, que leurs demandes paraissent frivoles ou répétées ou qu'ils disposent des services d'un avocat, ne devraient pas obtenir de services. Ce constat pose la question des limites des services offerts et de la manière de gérer les situations où des personnes semblent abuser des ressources limitées de la clinique.

Il apparaît important de développer une réflexion et des lignes directrices claires à cet égard, tant pour ce qui est de la sélection de la clientèle que pour la manière d'intervenir. À terme, ces lignes directrices pourraient être écrites et rendues publiques dans les communications de la CJME de manière à protéger le personnel de la clinique de récriminations de la part de clients frustrés.

7 Par exemple la Corporation de développement communautaire Action solidarité Grand Plateau : <http://asgp.qc.ca>.

Concernant le revenu des clients, il semble qu'il y ait consensus sur le fait qu'il ne devrait pas être trop élevé et que les personnes qui ont les moyens de se payer des services juridiques ne devraient pas obtenir de services de la part de la clinique. Le seul revenu ne permet cependant pas de se faire une idée sur la situation financière réelle des clients, notamment quant aux personnes qu'ils pourraient avoir à leur charge. Éventuellement, développer quelques questions plus précises sur le formulaire d'accueil pourrait permettre d'avoir une meilleure idée de la situation financière des personnes qui se présentent aux consultations.

La question des demandes frivoles ou répétées semble plus complexe puisqu'elle laisse place à une certaine subjectivité dans l'évaluation. Il est d'autant plus important de mener une réflexion qui permette de développer des lignes directrices qui soient claires pour tout le personnel de la clinique.

Dans la mesure où cette réflexion aura eu lieu, il sera important de déterminer une marche à suivre lorsqu'un tel client se présente aux consultations : qui devra informer le client de l'impossibilité pour la clinique de répondre à sa demande et quelle information devra lui être alors donnée. Le fait de disposer d'un tel dispositif évitera les hésitations ou les moments de malaise.

La disponibilité du service d'accompagnement

À la fois les étudiants et les clients rapportent que l'accompagnement est particulièrement adéquat pour certains clients ou dans certaines circonstances. Soulignons que la littérature scientifique va dans le même sens alors que les études sur l'autoreprésentation ont démontré que les personnes ayant eu accès à des services d'information juridique ne s'en sortaient pas beaucoup mieux devant les tribunaux que celles qui n'y avaient pas eu accès. La différence notable se situe plutôt dans la présence d'un accompagnateur.

Il est évident que les ressources actuelles de la CJME ne permettent pas un accompagnement systématique de tous les clients pour qui ce serait utile ou pertinent. Dans un tel contexte, il pourrait éventuellement être intéressant de développer des liens avec d'autres cliniques qui pourraient être en mesure de développer un tel service. Il est en effet possible d'imaginer par exemple que des cliniques universitaires puissent être intéressées à développer ce genre de service (la clinique de McGill a actuellement un projet pilote en matière de Régie du logement et de petites créances). La clinique pourrait donc prendre contact avec d'autres cliniques pour établir des partenariats permettant d'offrir plus souvent des services d'accompagnement.

L'information sur l'existence de la clinique

Il est important d'assurer la diffusion de l'information sur les services offerts par la CJME. Concernant le référencement du site de la clinique à partir des moteurs de recherche, certaines démarches peuvent être faites pour s'assurer une plus grande visibilité. De même, l'utilisation plus régulière des réseaux sociaux (comme la page Facebook de la clinique) pour informer sur les activités de la clinique pourrait s'avérer pertinente. Éventuellement, la présence en ligne sur différents réseaux permettrait de faire connaître la clinique à de nouveaux profils de clients potentiels.

Il pourrait également être utile d'organiser des séances d'information, ou de participer à des séances d'information organisées par d'autres organismes, notamment dans les quartiers où la clinique est présente. L'idée de la présence de la CJME dans le métro ou dans les parcs pourraient également contribuer à donner plus de visibilité.

Il sera également possible, si la clinique développe des liens plus étroits avec d'autres ressources, communautaires ou non, de diffuser de l'information auprès de la clientèle de ces organismes, voire d'organiser conjointement des stratégies pour faire connaître les services disponibles.

Heures d'ouverture et disponibilité du service de consultation

Comme le service d'accompagnement, l'idée d'offrir plus de consultation implique évidemment plus de ressources disponibles. Dans la mesure où la clinique envisagerait ultérieurement d'étendre ses heures d'ouverture, notamment sur le site du Mile End, il pourrait être pertinent d'envisager une ouverture durant la journée pour faciliter l'accès aux personnes qui ne sont pas en mesure de se présenter en personne de soir.

CONCLUSION

Les résultats de la recherche démontrent clairement que le modèle de fonctionnement de la CJME satisfait très bien les attentes des clients, mais également de son personnel, que ce soit les directrices, les étudiants ou les juristes bénévoles. C'est plus particulièrement le suivi personnalisé et individualisé de chacun des dossiers qui apparaît comme déterminant, puisqu'il permet aux clients d'avoir accès à une réelle assistance, au-delà de la simple information, et offre une formidable opportunité d'apprentissage pour les étudiants.

Évidemment, ce suivi personnalisé exige un niveau d'engagement qui est très important et qui doit être souligné. La CJME n'est pas un simple service pour les personnes autoreprésentées : c'est un regroupement d'étudiants et de professionnels fortement engagés dans une cause sociale. Les enjeux structureaux et politiques liés à l'autoreprésentation et au rôle social des juristes au regard des inégalités ont d'ailleurs été souvent nommés par nos différents informateurs, que ce soient les clients mais également l'ensemble du personnel de la clinique.

Il faut également souligner le contexte dans lequel la CJME fonctionne : des besoins grandissants en termes d'autoreprésentation, mais également de problèmes de toutes sortes dans une société où les inégalités s'accroissent, les salaires stagnent et le coût de la vie augmente rapidement; un secteur communautaire non seulement sous financé, mais dont la survie est menacée par des politiques publiques inadéquates. C'est donc la mission d'organismes comme la CJME qui est remise en cause. Ainsi, l'ouverture du site de Parc-Extension, en tant que nouveau projet, est financé par le Fond d'accès justice du Québec; or il ne sera plus possible

de le présenter comme tel pour une autre subvention et d'en assurer la pérennité.

La rareté du financement pour les organismes communautaires impose aux directrices d'allouer une partie importante de leur temps à la recherche de moyens pour réaliser la mission de la CJME. Ce temps passé à créer des projets, à préparer des demandes, etc. n'est pas alloué au travail de clinique pour lequel elles ont d'abord été engagées. Il crée également un contexte de précarité qui décourage l'engagement de certaines personnes comme nous l'ont rapporté les étudiants.

Il faut encore ajouter à ce contexte les attentes démesurées des acteurs politiques et de la communauté juridique qui font porter aux cliniques comme la CJME la responsabilité de trouver des solutions et de soutenir les personnes autoreprésentées. De même, nous constatons la présence d'un discours récurrent autour de la responsabilité des personnes autoreprésentées à trouver les informations et à se débrouiller dans les méandres d'un système juridique obscur et complexe. Il faut ici déplorer, à l'inverse de ce que nous avons constaté auprès des personnes rencontrées dans le cadre de cette recherche, l'absence de toute réflexion structurelle permettant d'interroger les causes du phénomène et les moyens à prendre pour y remédier. Si les cliniques font partie de ces moyens, elles devraient bénéficier d'une reconnaissance se traduisant par l'allocation des ressources nécessaires à l'accomplissement de cette mission.

Soulignons également, à titre d'éléments contextuels, les limites imposées au travail des étudiants en droit par les ordres professionnels de juristes. Ces limites, qui ne per-

mettent aux étudiants que de ne donner que de l'information et non des avis juridiques sommaires, sont problématiques à différents égards. Évidemment, à la CJME, elles imposent un fardeau d'encadrement plus important aux directrices et entravent certaines opportunités de formation étudiante, notamment en empêchant les étudiants de bénéficier d'un travail plus étroit avec les juristes bénévoles. Elles sont d'autant plus problématiques que la démarcation entre information et conseil est loin d'être claire et est régulièrement discutée, notamment devant les tribunaux. Non seulement, ces limites imposent à tout le monde de marcher sur des œufs, mais elles impliquent évidemment la crainte constante d'une éventuelle poursuite ou de représailles de nature déontologique. Cette situation est paradoxale dans la mesure où la communauté juridique attend des cliniques de trouver des solutions, mais en même temps créé un cadre de contraintes si importants qu'on peut se demander si elle souhaite vraiment que ces solutions puissent être mise en œuvre. Il faut donc saluer le projet de loi déposé en mai 2017 à l'Assemblée nationale du Québec, qui vise à permettre aux étudiants en droit de donner, sous supervision d'avocats ou de notaires, des conseils juridiques. Ce changement, qui ne ferait que placer le Québec dans la même situation que les autres provinces canadiennes, faciliterait la vie des directrices de la CJME qui pourrait confier des mandats plus importants aux étudiants sous leur supervision.

Nous souhaitons revenir en conclusion sur les clients de la CJME. Si certaines personnes sont désorganisées ou belliqueuses, ce n'est certainement pas le cas de la majorité d'entre elles. Au contraire, nous avons constaté que les

clients de la clinique, bien que ne comprenant pas nécessairement tous les enjeux juridiques de leur situation, sont à la recherche de solutions pour des problèmes bien réels, parfois très importants. Certains sont très bien organisés, se sont renseignés de leur côté, sont préparés. Évidemment, il faut souligner l'importance du niveau de littératie, qui a un impact majeur sur la capacité à comprendre l'information juridique, mais aussi à accéder à cette information. Ainsi, au contraire de ce que prétend une certaine littérature sur les personnes autoreprésentées, les clients de la CJME ne sont très généralement ni querulents, ni autoreprésentés par choix.

Finalement, nous tenons à souligner l'importante dimension humaine de l'expérience que nous avons menée. Le contact étroit avec les clients, mais aussi avec les étudiants et les directrices de la CJME, a été très enrichissant tant sur les plans intellectuels que personnels. Notre expérience à titre de bénévoles nous a permis d'apprécier des dimensions du travail en clinique juridique que nous n'aurions pu effleurer autrement. Nous avons touché à l'aspect caché du droit, celui qu'on ne voit jamais dans les livres; nous avons découvert des personnes dont l'engagement est remarquable et elles ont toute notre admiration. Cette expérience nous a permis d'en comprendre beaucoup plus que nous ne l'espérions, non seulement sur l'autoreprésentation et son caractère éminemment social, mais aussi sur l'importance des rapports humains en recherche juridique.