

CONTEXTE

Ce résumé présente les principaux résultats tirés du rapport d'évaluation de l'impact social du service d'accompagnement juridique (SAJ) de La Maison Bleue (LMB), financé par le Programme de partenariats et d'innovation en justice du ministère de la Justice du Canada, et réalisé par l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice.

Le service d'accompagnement juridique de La Maison Bleue offre un soutien aux familles en situation de vulnérabilité afin de les aider à naviguer dans le système de justice. Lancé en 2022, ce service s'inscrit dans la mission plus large de LMB en périnatalité sociale qui reconnaît que les enjeux juridiques constituent des obstacles majeurs au bien-être des familles accompagnées.

OBJECTIFS

L'évaluation poursuivait 4 objectifs :

1. Mesurer l'atteinte des objectifs du service à différents horizons temporels.
2. Documenter les effets sur les familles, les intervenantes et la conception du droit.
3. Repérer les facteurs de succès et les défis de mise en œuvre du SAJ.
4. Générer des apprentissages utiles à l'amélioration du service et au champ de l'accès à la justice.

MÉTHODOLOGIE

Analyse quantitative



- La base de données administratives du SAJ (N=571 dossiers avec évaluation systématique sur 917 accompagnés depuis 2022).
- Sondages de satisfaction administrés aux familles.
- Sondages de satisfaction administrés aux intervenantes des 5 sites de la LMB.

Analyse qualitative



- Points de vue recueillis lors de 4 groupes de discussion :
 - 2 groupes avec les familles utilisatrices du SAJ (N =13).
 - 1 groupe avec les intervenantes de LMB (N = 9); profils variés: travailleuses sociales, sages-femmes, psychoéducatrices, infirmières et responsables de site.
 - 1 groupe avec les avocat.e.s de LMB (N= 3).

PORTRAIT DES FAMILLES ACCOMPAGNÉES PAR LE SAJ

Parcours migratoire

97,6% nés hors
du Canada



4 régions principales

Afrique subsaharienne,
Caraïbes, Asie du sud,
Amérique latine



Statut migratoire

62,8% en situation migratoire
précaire

Genre

73,2% Femmes
26,8% Hommes



Âge

84,7% ont entre 25-44 ans
Période de vie familiale
active



Composition familiale

2 enfants en moyenne

Principales langues parlées par les familles



Espagnol
Créole
Pendjabi
Français
Hindi
Anglais
Arabe

DIFFICULTÉS VÉCUES PAR LES FAMILLES

Psychosociales

- Adaptation migratoire difficile.
- Isolement et perte de repères.
- Accès limité aux ressources disponibles.
- Crainte liée aux démarches d'immigration.

« Quand tu arrives ici, tu n'as pas d'amis, tu n'as personne [...], tu quittes ta famille, ton entreprise, quand tu arrives ici, tu n'es personne. » (Bénéficiaire 8)

Juridiques

- Méconnaissance des droits et des recours possibles.
- Crainte des conséquences sur le statut migratoire.
- Accès difficile à la représentation juridique.

« C'est le manque de connaissance qui nous tue. Il y a beaucoup de choses qu'on ne connaît pas. Même le québécois de souche, il y a plein de choses qu'il ne connaît pas. » (Bénéficiaire 1)

Administratives

- Accès et compréhension difficile des démarches à entamer et/ou poursuivre.
- Faible littératie.

« [l]a maman elle ne comprend pas, elle n'est pas capable de le lire [...] elle n'a jamais utilisé un courriel [...] enregistré sa boîte vocale. » (Avocat.e 2)

PRINCIPAUX EFFETS DE L'ACCOMPAGNEMENT DU SAJ SUR LES FAMILLES



De façon générale, un sentiment de satisfaction
et de mieux-être des personnes accompagnées.

98 %



se sentent entendues, comprises et respectées par
les avocat.e.s de LMB.

96 %



se disent globalement satisfaites des services reçus.

Résultats issus de 180 familles ayant répondu volontairement aux sondages.

*« Si aujourd'hui je suis comme ça, c'est pour [l'avocate] et pour LMB.
[L'avocate] est vraiment venue changer notre histoire. [...] il y a beaucoup de
choses qu'elle a fait pour moi. » (Bénéficiaire 6)*



UN SENTIMENT D'ESPOIR RETROUVÉ



L'accompagnement de LMB va au-delà des
résultats juridiques.

Le soutien psychosocial et émotionnel sont les
thèmes de bénéfices concrets les plus
fréquemment cités après les résultats en
matière d'immigration.

*« LMB gives me hope again to live in Canada. My mental
health, they helped me. They are always there. When I tell
them there's a problem, there's always a solution. »
(Bénéficiaire 13)*



UNE DIMINUTION DU STRESS ET DE L'ANXIÉTÉ



54,8 % des bénéficiaires évalués ont vu leur
anxiété diminuer.

Une proportion qui s'élève à 68,4 % chez
ceux suivis plus de 6 mois, bien que cette
tendance reste à confirmer.



LE RÉTABLISSEMENT DU LIEN DE CONFIANCE



Plusieurs familles ont rapporté avoir vécu des expériences négatives avec le système de justice, engendrant une méfiance envers la profession. La relation développée avec les avocat.e.s de LMB semble toutefois contribuer à restaurer cette confiance.

*« on fait beaucoup sentir [qu']on est de ton bord, [...] quelqu'un qui t'aide pour vrai, [pas] parce qu'il veut de ton argent. [...] juste d'arriver dans un pays [...] [et qu']il y a quelqu'un [à] qui tu fais confiance, c'est déjà énorme[,] [...] pour des gens [qui ont] vécu des traumas incroyables. »
(Avocat.e 1)*



L'encapacitation, à La Maison Bleue, ne consiste pas à rendre les familles entièrement autonomes sur le plan juridique, mais plutôt à leur permettre de reprendre progressivement du pouvoir d'agir.

L'évaluation a permis d'identifier 3 modalités pour lesquelles les services juridiques favorisent l'encapacitation des familles :



L'ENCAPACITATION DES FAMILLES



- Une amélioration de la compréhension qu'ont les familles de leurs droits.
- Une transformation des comportements des familles (ex: plus grande propension à poser des questions, à partager des informations pertinentes et à solliciter de l'aide de manière proactive).
- Une plus grande disposition à entreprendre des démarches juridiques.

« Les familles apprennent à défendre leurs droits, à communiquer, à partager les informations pertinentes avec leurs avocats, à se poser des questions quand leurs droits ne sont pas respectés. » (Intervenant.e 7)

PRINCIPAUX EFFETS DE L'ACCOMPAGNEMENT DU SAJ SUR LES INTERVENANT.E.S



La présence des avocat.e.s ne constitue pas seulement un ajout de service, mais contribue plus largement à transformer les pratiques professionnelles, les dynamiques de travail et les conditions d'intervention.



RENFORCER LES CONNAISSANCES JURIDIQUES



La présence des avocat.e.s renforce les connaissances juridiques des intervenant.e.s grâce aux formations et au transfert quotidien des savoirs.

Elle permet de sécuriser les pratiques en offrant un soutien spécialisé pour les situations complexes et la validation des informations.

Cette collaboration favorise une coconstruction des compétences et un accompagnement plus holistique des familles.



INTÉGRER DES SERVICES ET RÉDUIRE LA FRAGMENTATION DES PARCOURS



L'intégration des avocat.e.s au sein de LMB a permis de combler un vide important dans l'offre de services. Avant leur arrivée, les intervenant.e.s devaient référer les familles à des ressources externes, ce qui fragmentait les parcours et complexifiait l'accompagnement.



AMÉLIORER LA CIRCULATION D'INFORMATION



La présence d'avocat.e.s a également permis d'améliorer la transmission d'informations, tant dans les échanges avec les acteurs externes que dans la relation avec les bénéficiaires.

PRINCIPAUX EFFETS DE L'ACCOMPAGNEMENT DU SAJ SUR LES INTERVENANT.E.S (SUITE)



ALLÉGER LA CHARGE DE TRAVAIL



En assumant les dimensions juridiques des dossiers, ils permettent aux intervenant.e.s de se recentrer sur leur champ d'expertise, tout en évitant des tâches telles que la recherche d'information juridique. Cet effet est particulièrement marqué chez les travailleur.euse.s social.e.s, qui assumaient auparavant une partie importante de ces responsabilités.

*« J'ai vécu avant, [...] la différence est énorme[:] avant, [...] la majorité des choses que les avocats font, les TS [les] faisaient[. Et on a beaucoup de clients à suivre. [...] les services [...] offerts permettent d'accompagner les familles d'une façon qu'on pouvait [seulement] faire avec quelques familles, mais là on peut le faire avec beaucoup plus de familles. »
(Intervenant.e 7)*



RÉDUIRE L'ISOLEMENT PROFESSIONNEL



L'intégration des juristes au sein de LMB a contribué à réduire l'isolement professionnel des intervenantes, en particulier des travailleuses sociales.

La configuration organisationnelle de LMB, caractérisée par la présence d'une seule travailleuse sociale par site, limitait auparavant les possibilités de partager leurs questionnements ou de discuter des dossiers les plus complexes.

L'intégration du juridique agit comme un levier transversal; renforçant les compétences, reconfigurant les tâches, fluidifiant les interactions et soutenant les interactions et les dynamiques collectives de travail.



Ces constats mettent en lumière une dimension plus systémique de l'intervention, dans laquelle la pratique développée à LMB agit non seulement comme une réponse aux besoins individuels des familles, mais également comme vecteur de transformation des normes et des pratiques juridiques.



METTRE EN LUMIÈRE DES BARRIÈRES SYSTÉMIQUES VÉCUES PAR LES FAMILLES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ



En raison de leur proximité avec les familles vivant en situation de vulnérabilité (notamment issues de l'immigration), les avocat.e.s de LMB sont témoins au quotidien des barrières et des injustices systémiques. Cette position d'observation rapprochée transforme les avocat.e.s en capteurs d'injustices systémiques, révélant des angles morts du système juridique.



MOBILISER LES ACTEURS POUR AGIR SUR LES BARRIÈRES SYSTÉMIQUES



Face aux barrières systémiques, les juristes de LMB se servent de leur expertise acquise sur le terrain pour faire avancer les enjeux au-delà des situations individuelles.

Des actions concrètes :

- Déposer des plaintes auprès d'institutions.
- Collaborer en recours collectifs.
- Participer aux groupes de défense des droits.
- Interpeller les décideurs politiques.

Rôle de relais et de facilitateur :

- Identifier et documenter les enjeux.
- Mobiliser les acteurs clés.
- Mettre en relation les expertises.

PRINCIPAUX EFFETS SUR LE MONDE JURIDIQUE ET LA CONCEPTION DU DROIT (SUITE)

*« Dans ma pratique, je me suis répété :
fais-le pas pour elle, fais-le avec elle. » (Avocat.e 3)*

« J'ai trouvé que l'avocate [...] agissait vraiment comme un agent pivot dans l'écosystème juridique qui est très complexe ici. [...] elle avait plusieurs chapeaux [,] ...ça faisait en sorte que ça pouvait répondre à plusieurs besoins. [...] j'ai vu l'avocate qui a pu [...] jouer le rôle [...] d'accompagnatrice : ... non pas pour être la représentante, mais [pour] offrir un soutien, expliquer aux familles, apaiser les familles. [...] Ou bien [le rôle de] médiatrice [...] : parfois entre l'avocat et les familles, il y avait [...] des incompréhensions, des difficultés. » (Intervenant.e 1)

Le modèle développé à LMB s'accompagne également d'une certaine redéfinition du rôle du juriste lui-même. Cette approche est centrée sur les besoins des familles et repose ici sur une diversité de modalités d'action :



DÉVELOPPER UNE CONCEPTION RENOUVELÉE DU RÔLE DE L'AVOCA.T.E



- Information et conseil.
- Orientation et accompagnement.
- Rôle de relais avec les acteurs du système juridique.

Cette approche se distingue ainsi par son caractère élargi, flexible et non sectorisé, qui permet de répondre à des situations juridiques souvent imbriquées et évolutives.



**L'écoute constitue une condition structurante
de l'intervention des juristes de LMB.**

« I went to [...] many other organizations, but LMB, they listen. They make me feel like I have a voice, they listen to me. » (Bénéficiaire 13)

LE RAPPORT D'ÉVALUATION CONCLUT QUE LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE DE LA MAISON BLEUE :

- Répond à des besoins juridiques, sociaux et administratifs complexes grâce à une approche intégrée et interdisciplinaire.
- Contribue à renforcer la confiance des familles et à résoudre des problèmes concrets.
- Favorise le développement de leur pouvoir d'agir.
- Enrichit les pratiques des intervenant.e.s et améliore la continuité des services offerts aux familles.
- Propose une vision renouvelée de l'accès au droit et à la justice pour les populations en situation de vulnérabilité.

EN SAVOIR PLUS

Consulter le rapport complet



Merci à nos partenaires d'avoir rendu possible le rapport d'évaluation



Ministère de la Justice
Canada

Department of Justice
Canada

