

Document d'information à l'intention de la Chambre des communes

Obstacles freinant l'accès à des services juridiques par le biais de la technologie

Gina Rea

Recommandations :

1. Mettre en œuvre un programme communautaire largement accessible pour enseigner aux personnes âgées comment utiliser de programmes de vidéoconférence tels que Zoom. Les programmes doivent commencer par fournir des explications de base, car il est possible que de nombreux participants ne soient pas familiers avec Internet.
2. Des bureaux accessibles au public devraient être offerts gratuitement, ou à faible coût, à des personnes ayant besoin d'un espace privé pour utiliser la vidéoconférence. De l'aide pourrait également être fournie sur place pour que les participants bénéficient d'un service de dépannage technologique.

La COVID-19 et les obstacles freinant l'accès à la justice pour les personnes âgées

Aperçu

La Renfrew County Legal Clinic [Clinique juridique du comté de Renfrew] offre des services juridiques

aux personnes âgées à faible revenu dans de nombreuses régions de l'Est de l'Ontario. Nous avons tenté d'adapter nos services aux contraintes découlant de la pandémie de COVID-19, ce qui nous a permis de constater qu'il existe de nombreux obstacles qui limitent l'accès des personnes âgées à la justice. Le financement de programmes visant à enseigner aux personnes âgées comment utiliser des programmes tels que Zoom, et la mise à disposition d'espaces accessibles au public afin que les personnes qui en ont besoin puissent s'y rendre pour utiliser la technologie sont des mesures qui permettraient d'améliorer l'accès à la justice pour les personnes âgées.

Contexte

La Renfrew County Legal Clinic compte parmi ses services un programme pour les aînés destiné aux personnes à faible revenu âgées de 60 ans et plus. Notre bureau prépare gratuitement des testaments et des procurations pour ces clients, et leur offre des conseils et de l'aide juridique relativement à des questions liées aux prestations de soutien du revenu, aux soins de longue durée et aux maisons de retraite, aux dettes et aux créances ainsi qu'aux recours devant la Cour des petites créances, et à certains enjeux de santé et de soins communautaires. Nous offrons également des programmes de vulgarisation et d'information juridiques destinés aux personnes âgées et à tous ceux qui les soutiennent.

Bien que le programme pour les personnes âgées soit offert à Renfrew, nous desservons une vaste zone qui comprend le comté de Renfrew, Cornwall et les Comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry, Peterborough et ses environs, le comté de Northumberland et le comté de Hastings-Prince Edward. Nos services sont assurés par un(e) avocat(e) titulaire d'un permis d'exercice et son adjoint(e), et nous faisons régulièrement appel à de nombreuses cliniques juridiques locales dans la zone que nous desservons. Avant la pandémie, l'avocat(e) responsable des services aux personnes âgées se déplaçait dans tout l'Est de l'Ontario pour rencontrer ses clients en personne chez eux, ou encore dans les bureaux de différentes cliniques juridiques locales, les hôpitaux et les centres de soins de longue durée.

Les services pour personnes âgées offerts par la Renfrew County Legal Clinic constituent souvent la seule possibilité pour les personnes âgées d'obtenir un testament ou une procuration gratuitement. Les personnes vivant dans la pauvreté ont rarement l'occasion de recevoir l'aide nécessaire pour rédiger un testament ou une procuration, ce qui cause des difficultés aux membres de leur famille et entraîne une sollicitation des ressources publiques lorsque ces personnes deviennent inaptes ou décèdent. Les trousseaux de préparation de testaments et procurations et les autres outils permettant de rédiger ces documents pour soi valent peut-être mieux que rien. Néanmoins, ces solutions ne sauraient remplacer les conseils juridiques et l'aide à la préparation de documents dispensés par un avocat en exercice. De plus, ces solutions ne sont pas adaptées aux besoins des personnes ayant certains handicaps qui nuisent à la compréhension de textes ou au fonctionnement cognitif.

Adaptation à de nouvelles circonstances

En raison de la pandémie, les procédures entourant la prestation de services aux personnes âgées ont dû être modifiées afin de faire en sorte que les clients âgés puissent bénéficier de nos services en toute sécurité. À certains stades de la pandémie, nous avons été en mesure de recevoir nos clients en personne derrière des écrans en Plexiglas à Renfrew, à Cornwall et à Belleville. Toutefois, certains de nos clients n'ont pas pu se rendre à ces emplacements, alors que d'autres craignaient de quitter leur maison et de nous rencontrer en personne malgré les mesures de sécurité. Compte tenu de l'évolution

du nombre de cas en Ontario, nous avons souvent dû cesser de recevoir des clients en personne. Nous nous sommes efforcés de demeurer très prudents, en raison de la vulnérabilité accrue des personnes âgées à la pandémie. De plus, nos clients âgés de 60 ans et plus souffrent souvent de problèmes de santé, tels le cancer, des troubles cardiaques, la maladie pulmonaire obstructive chronique (MOPC) et le diabète. Or, ce sont justement ces clients qui sont plus soucieux de veiller à ce que leurs choix en matière de soins de santé et leurs dernières volontés soient consignés dans les formes.

Conformément au Règlement 129/20 pris en vertu de la *Loi de 2020 sur la réouverture de l'Ontario (mesures adaptables en réponse à la COVID-19)*, nous avons commencé à offrir aux personnes âgées des services de préparation de testament et de procuration à distance. Nous pouvons ainsi rencontrer nos clients par vidéoconférence pour prendre connaissance de leurs directives, et nous pouvons également servir de témoins de la signature de documents. Nous avons connu des succès et des défis lorsque nous avons fourni des services par l'entremise de Zoom, et nous avons surtout constaté qu'il était nécessaire d'offrir aux aînés des programmes de renforcement de leurs compétences technologiques afin de faciliter leur accès à la technologie.

Obstacles qui entravent l'accès

Depuis l'entrée en vigueur de notre nouvelle procédure applicable aux services de rédaction de testaments et de procurations, nous suggérons à tous ceux qui ont droit à nos services de prévoir un rendez-vous par le biais de Zoom. Nous recevons généralement trois types de réponses. Les clients appartenant au premier groupe confirment qu'ils connaissent très bien Zoom et qu'ils ont accès à la technologie nécessaire pour l'utiliser. Nous pouvons donc rédiger leur testament ou leur procuration sans embûches. Le deuxième groupe de clients a accès à un ordinateur, à une tablette ou à un téléphone intelligent. Les clients de ce groupe se disent prêts à essayer d'utiliser Zoom, ou encore, peuvent compter sur un ami ou un membre de leur famille pour les aider. Le troisième groupe n'est pas du tout en mesure d'utiliser Zoom.

Malheureusement, la plupart de nos clients font partie du troisième groupe. Ces clients nous disent souvent qu'ils ne possèdent aucun appareil électronique qui leur permettrait d'utiliser Zoom, qu'ils n'ont pas accès à Internet, ou encore, qu'ils ne savent pas du tout comment utiliser les technologies bien qu'ils y aient accès. Le simple fait de parler de technologies semble créer de l'anxiété chez certaines personnes alors que d'autres doutent de leur capacité à pouvoir comprendre comment faire fonctionner les appareils et technologies nécessaires.

Selon notre expérience, le groupe qui a le moins accès à la technologie est aussi le plus vulnérable. Depuis que nos services sont offerts aux personnes de 60 ans et plus, nous constatons que les plus jeunes parmi ce groupe d'âge sont les plus susceptibles de se débrouiller avec la technologie, alors que les gens plus âgés éprouvent des difficultés. De plus, les personnes qui ont des troubles de la vue ou de l'ouïe, ou des difficultés qui nuisent à l'apprentissage ou à la cognition, sont confrontés à des obstacles supplémentaires.

Il peut être fort utile pour nos clients de recevoir l'aide de membres de leur famille ou d'amis pour utiliser Zoom, mais cette aide comporte aussi son lot de défis. Lorsqu'un client participe à une réunion par Zoom grâce à l'aide d'une autre personne, il est difficile de savoir si cette autre personne (souvent un proche plus jeune) a quitté la pièce ou se trouve toujours à portée de voix. Cette situation soulève des préoccupations en matière de protection de la confidentialité des rendez-vous. En effet, il est

difficile de s'assurer que le client n'a pas été victime d'un abus d'influence. Par conséquent, nous devons parfois refuser d'offrir des services par le biais de Zoom si nous soupçonnons qu'une personne a abusé de son influence auprès d'un client ou si nous craignons qu'un client ne puisse nous parler en toute confidentialité. Nous avons connu plus de succès lorsque les clients ont bénéficié de l'assistance de programmes offerts notamment dans des centres de soins palliatifs ou encore des programmes communautaires de santé mentale ou de gériatrie, lesquels permettent à un membre du personnel de fournir un ordinateur à nos clients et de les aider à participer à un appel par le biais de Zoom.

Lorsque nous ne sommes pas en mesure d'offrir nos services à des clients par Zoom, nous leur proposons de les ajouter à notre liste d'attente. Avant la COVID, les clients inscrits à notre liste d'attente devaient patienter un an avant d'obtenir nos services. Aujourd'hui, la liste demeure aussi longue, mais les délais sont plus importants, car nous manquons de bureaux disponibles dans la plupart des régions. Nous suggérons toujours aux gens qui nous appellent de contacter un avocat en pratique privée s'ils ont un besoin urgent de services juridiques. Mais comme nos clients ont souvent de faibles revenus, ils nous disent habituellement qu'ils ne peuvent se permettre de retenir les services d'un avocat. De plus, de nombreux clients nous ont indiqué qu'à l'heure actuelle, la plupart des avocats en pratique privée ne rencontrent pas non plus leurs clients en personne.

Nous proposons que des services largement accessibles soient offerts aux aînés afin de leur enseigner comment utiliser des programmes comme Zoom de façon autonome. De plus, des bureaux devraient être mis à disposition de notre clientèle dans un espace communautaire où de l'aide leur serait également offerte si nécessaire. La possibilité d'utiliser la technologie de façon autonome est devenue un prérequis pour recevoir des services juridiques, dans tous les domaines du droit. De plus, les personnes âgées qui sauront utiliser la vidéoconférence auront aussi l'avantage de pouvoir entrer en contact avec des membres de leur famille ou avec d'autres, en toute sécurité à partir de chez elles.