

Permettre l'accès à la justice grâce à la technologie

Thomas Spraggs est un avocat spécialisé dans les blessures corporelles; il exerce à Coquitlam (Colombie-Britannique). Tom est reconnu comme étant le principal promoteur de réformes du secteur juridique, il agit en qualité de directeur du British Columbia Law Institute, et s'efforce constamment d'améliorer la prestation des services par l'utilisation efficace de la technologie dans son cabinet.

La plupart des discussions concernant l'accès à la justice au Canada sont axées sur le besoin d'un financement accru de l'aide juridique. Bien que cela soit probablement vrai, en tant qu'entreprise de technologie, nous apportons un point de vue différent : tout d'abord, la technologie peut automatiser de nombreuses tâches de faible valeur qui sont actuellement accomplies par les avocats, et augmenter ainsi l'optimisation du financement actuel octroyé à l'aide juridique. Ensuite, la technologie peut également contribuer à surmonter plusieurs obstacles non monétaires, en améliorant l'accès à la justice de tous les Canadiens.

Les avocats sont chers, alors employons leur temps plus efficacement

La plupart des avocats n'apprécient pas le fardeau administratif qui pèse sur eux et préféreraient ne pas répercuter le coût de la réalisation de ces activités sur leurs clients, que ce soit directement ou indirectement. Pourtant les avocats et les cabinets pour lesquels ils travaillent ont été plus lents à embrasser la technologie permettant d'accroître la productivité que la plupart des autres secteurs de l'économie. Les avocats passent aujourd'hui encore en moyenne plus de 30 % de leur temps à des activités de valeur relativement faible¹ :

- fixer des rendez-vous;
- recueillir des renseignements sur le client;
- gérer des documents;
- consigner les heures et les dépenses;
- coordonner la facturation et les paiements.

Avec les technologies d'aujourd'hui, toutefois, il paraît évident que la plupart du temps consacré à ces activités peut être épargné, les avocats gagnant ainsi en efficacité dans leur travail. Cette hausse de la productivité peut servir à accroître sensiblement la valeur obtenue des budgets existants attribués à l'aide juridique.

¹ Il est difficile de mesurer l'augmentation potentielle de la productivité découlant de la technologie, mais il existe quelques données fiables : un fournisseur de solutions d'automatisation pour la pratique juridique dispose de nombreuses données faisant apparaître une hausse de 25 % de la productivité du fait de l'adoption de son logiciel, tandis que d'autres études ont constaté une hausse de 64 % de l'efficacité après avoir adopté des outils de recherche juridique avancés. Les taux d'utilisation, de réalisation et de collecte observés émanant des cabinets actuels semblent indiquer une productivité réelle d'environ 19 % (1,5 heure facturée par journée de 8 heures), bien que ce chiffre comprenne des pertes de productivité liées à un éventail de facteurs, pas simplement à des tâches pouvant être automatisées plus efficacement. En nous fondant sur la recherche disponible, nous avons retenu 30 % comme chiffre raisonnable et défendable.

Permettre l'accès à la justice grâce à la technologie (suite)

Mais les frais d'avocat ne sont pas le seul obstacle à l'accès à la justice

Nous magasinons, faisons nos opérations bancaires et entretenons des relations sociales en ligne 24 heures par jour, 7 jours par semaine; pourtant les services juridiques sont encore et avant tout assurés pendant les heures de bureau, soit en personne, soit par téléphone. Pour un parent seul travaillant à plein temps, le coût de l'embauche d'un avocat peut ne constituer qu'un des nombreux obstacles pour accéder à la justice :

- Comment trouver un avocat en qui je peux avoir confiance?
- Puis-je me permettre de prendre un moment de congé pour consulter un avocat?
- Qu'arrive-t-il si mon employeur, mon ex-conjoint, mon propriétaire apprend que je vois un avocat?

Ces obstacles sont amplifiés dans les collectivités rurales et éloignées où le bassin d'avocats disponibles est réduit et où les temps de trajet pour se rendre chez un avocat deviennent un obstacle insurmontable. Dans le même ordre d'idées, les personnes ayant une mobilité réduite, qui travaillent par quarts, les personnes âgées ou simplement très occupées trouvent difficile d'accéder aux services juridiques.

Les mêmes technologies sécurisées qui soutiennent des innovations comme la télésanté et l'instruction en ligne ont la capacité de dispenser des services juridiques en tout lieu et à tout moment. Pour un parent seul, cela signifie communiquer par vidéoconférence avec un avocat, le soir, quand les enfants sont couchés. Pour le propriétaire d'une petite entreprise à Iqaluit, il pourrait s'agir d'accéder à des services spéciaux qui n'existent pas dans sa collectivité. En adoptant la technologie, nous pouvons surmonter beaucoup d'obstacles non monétaires qui entravent l'accès à la justice.

J'aimerais pouvoir aider, mais...

De nombreux avocats s'emploient à rendre à la collectivité en fournissant des services gratuits, mais ils se heurtent à leurs propres obstacles. Par exemple, chaque membre de l'Association du Barreau canadien (ABC) s'engage à assurer 50 heures de services gratuits par an. Toutefois, la prestation de ces services implique souvent de se rendre dans un centre communautaire, d'y offrir le service, puis de rentrer. Un avocat se portant volontaire pour assurer une clinique d'aide juridique gratuite de deux heures peut perdre plus de quatre heures de sa journée. La technologie en revanche peut mettre en relation des personnes cherchant une aide juridique et des avocats désireux de les aider de temps en temps, en utilisant des modes de communication qui leur conviennent à tous les deux.

La contribution de services juridiques gratuits pour accéder à la justice ne peut être sous-estimée : en reprenant l'exemple cité précédemment, la valeur monétaire équivalant aux 50 heures promises par les seuls membres de l'ABC s'élève à environ 250 millions de dollars par an². Si l'ensemble des avocats au Canada promettaient un montant similaire, la valeur grimperait à 750 millions de dollars par an. Pour mettre ce montant en contexte, le budget de fonctionnement d'Aide juridique Ontario (AJO) était de 440 millions de dollars en 2016. Miser sur la technologie pour fournir des services gratuits ne lèverait pas tous les obstacles à l'accès à la justice, mais le fait que les avocats puissent plus facilement contribuer de leur temps pourrait faire une différence considérable.

² Mode de calcul : 50 000 membres de l'ABC x 50 heures par membre x 137 \$/heure (tarif d'un avocat de niveau 2 à Aide juridique Ontario). Nous sommes conscients que les tarifs varient d'une province à l'autre, et en fonction de l'expérience de l'avocat et de la complexité de l'affaire.

Permettre l'accès à la justice grâce à la technologie (suite)

Accélérer le dégroupage

Le dégroupage des services juridiques est reconnu depuis longtemps comme étant une stratégie clé pour améliorer l'accès à la justice. Les avocats et les cabinets d'avocats ont toutefois été lents à adopter le dégroupage³. La résistance à ce qui constitue un profond changement culturel est avancée comme principale explication, mais notre analyse donne à penser que le faible degré d'adoption de la technologie évoqué précédemment pourrait être un obstacle plus grand que la culture : la plupart des cabinets d'avocats ne possèdent pas le niveau d'automatisation nécessaire pour rendre le dégroupage des services juridiques viables sur le plan financier. Si les coûts indirects engagés pour obtenir un nouveau client suivis par la production d'une première et dernière facture de faible valeur dépassent les recettes générées, alors les cabinets ne peuvent embrasser le dégroupage et ne l'embrasseront pas. De nombreux gouvernements provinciaux et territoriaux et barreaux ont investi d'importantes ressources dans le dégroupage, mais pour que ces investissements soient rentables, ils doivent être conjugués à des investissements équivalents dans la technologie⁴.

Salles d'audience virtuelle

Au cours des dix dernières années, nous avons vu des tribunaux intégrer la technologie de la vidéoconférence dans des salles d'audience traditionnelles ainsi que quelques projets pilotes de tribunaux entièrement virtuels. Pourtant, bien plus peut être et devrait être fait pour augmenter la cadence de l'adoption de ces technologies. Pour beaucoup, l'engagement en temps seul de l'instruction d'une instance dresse un obstacle insurmontable à l'accès à la justice, tout spécialement pour les Canadiens vivant dans des collectivités rurales et éloignées.

En quoi les gouvernements peuvent-ils aider?

Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux peuvent aider de différentes façons à accélérer l'adoption de technologies qui permettent l'accès à la justice :

- en encourageant et en appuyant l'emploi de solutions technologiques qui aident les clients à accéder aux services juridiques, et les avocats à les fournir;
- en encourageant et en appuyant l'emploi de solutions technologiques qui rationalisent et simplifient la réalisation de tâches administratives de faible valeur rattachées aux services juridiques;
- en assurant l'information et l'éducation du public pour porter les nouvelles solutions technologiques à la connaissance des citoyens;
- en veillant à ce que les lois, règles et règlements existants et nouveaux appuient le développement et l'emploi de technologies améliorées pour la prestation de services juridiques.

Le fait d'intégrer ces actions aux stratégies d'innovation existantes à la fois aux ordres fédéral, provinciaux et territoriaux du gouvernement contribuera à tirer un maximum d'avantages tant en ce qui concerne l'accès amélioré à la justice qu'au développement économique.

³ Nate Russell, Slaw, le 16 janvier 2017.

⁴ <https://www.lawsociety.bc.ca/our-initiatives/legal-aid-and-access-to-justice/unbundling-legal-services/>.

Permettre l'accès à la justice grâce à la technologie (suite)

Accès à la justice – il est temps de penser différemment

Permettre l'accès à la justice requiert de l'argent, mais cela nous demande aussi de penser différemment à la vraie nature des obstacles et à la façon dont nous pouvons les surmonter. En misant sur la technologie pour accroître l'efficacité des avocats, ils épargneront du temps autrement consacré à des activités de faible valeur, tirant sur des budgets d'aide juridique limités. Les avocats pourront également adopter le dégroupage des services en ne compromettant pas la viabilité financière des cabinets pour lesquels ils travaillent. L'utilisation des technologies de la vidéoconférence et d'autres technologies collaboratives a la capacité de révolutionner la prestation de services gratuits, d'inciter les avocats à contribuer de leur temps d'une manière qui soit plus viable pour eux et meilleure pour les personnes qu'ils aident. Intégrer la vidéoconférence, le clavardage, l'établissement de rendez-vous et les paiements mobiles dans les relations entre le client et l'avocat lèvera bon nombre des obstacles non financiers qui gênent l'accès à la justice et accélérera l'adoption de salles d'audiences virtuelles. La technologie améliorera considérablement l'accès à la justice au Canada; mais cette capacité potentielle ne peut se concrétiser que grâce à des actions coordonnées focalisées des gouvernements, des autorités de réglementation, des cabinets et des avocats eux-mêmes.