Rapport d'évaluation du service d'accompagnement juridique de La Maison Bleue

Rapport de synthèse

Rapport de recherche
Juin 2026

IQRDJ
INSTITUT QUÉBÉCOIS
DE RÉFORME DU DROIT
ET DE LA JUSTICE

Édition et publication
Institut québécois de réforme du droit et de la justice
Pavillon Maximilien-Caron
3101, chemin de la Tour
Bureau 8445
Montréal (Québec) H3T 1J7
(514) 758-8746
info@iqrdj.ca

Pour citer ce rapport :
Valentine Fau, Maude Boucher-Réhel et Jacob Yvon-Leroux, Rapport d'évaluation du service d'accompagnement juridique de La Maison Bleue : Rapport de synthèse, Montréal, Institut québécois de réforme du droit et de la justice, 2026.

© Institut québécois de réforme du droit et de la justice, 2026

La reproduction et la diffusion de ce rapport, en tout ou en partie, sont autorisées à des fins non commerciales, à condition d'en mentionner clairement la source et de ne pas en modifier le contenu. Toute autre utilisation, notamment à des fins commerciales, requiert l'autorisation préalable écrite de l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice. Cette autorisation ne s'applique pas aux éléments pour lesquels les droits appartiennent à des tiers. Les reproductions doivent être accompagnées de la référence bibliographique complète du rapport.

ISBN 978-2-925699-00-2 (PDF)

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026
Dépôt légal, Bibliothèque et Archives Canada, 2026

Ce rapport est disponible en format électronique sur le site de l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice : https://iqrdj.ca/

Rapport d'évaluation du service d'accompagnement juridique de La Maison Bleue

Rapport co-écrit au nom de l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice (IQRDJ) par :

Valentine Fau,
Chargée de projet, Volet recherche, IQRDJ

Maude Boucher-Réhel,
Assistante de recherche, IQRDJ, candidate au doctorat, École de criminologie, Université de Montréal

Jacob Yvon-Leroux,
Conseiller principal en stratégie d'impact, Credo Impact

À propos de l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice (IQRDJ)

Créé en 2018, l'Institut est une institution indépendante à vocation publique, vouée à la réforme du droit et de la justice. Ses travaux visent l'ajustement continu de la normativité juridique aux besoins contemporains de la société et de l'État de droit. Ils sont fondés sur la recherche juridique et interdisciplinaire, de même que sur la consultation et la participation continues des membres de la société civile. Pour les fins de ses activités de recherche, l'Institut prend appui sur l'avis d'un Comité scientifique formé de juristes et de chercheurs issus d'autres disciplines que le droit, rattachés à des universités différentes. Sur le plan académique, les rapports de l'Institut constituent des publications évaluées par les pairs.

Il ne s'agit pas d'avis juridiques, mais de travaux de recherche et de consultation indépendants.

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le présent rapport a été produit par l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice (IQRDJ) dans le cadre de l'évaluation d'impact social du service d'accompagnement juridique (SAJ) de La Maison Bleue, financée par le Programme de partenariats et d'innovation en justice du ministère de la Justice du Canada. À partir de données quantitatives et qualitatives, il documente la manière dont ce service répond aux besoins de familles en situation de vulnérabilité, notamment celles issues de communautés racisées.

Les bénéficiaires font face à des obstacles multiples et entrelacés. Avant leur arrivée à La Maison Bleue, beaucoup vivent une précarité importante : isolement social, barrières linguistiques et numériques, instabilité en matière de logement et d'emploi, et, pour plusieurs, un parcours marqué par des expériences difficiles, voire traumatiques. À ces difficultés s'ajoutent des obstacles proprement juridiques — méconnaissance de leurs droits, complexité des démarches d'immigration, situations de violence ou d'injustice. Ces obstacles débordent largement du seul champ juridique et pèsent sur le bien-être général des personnes.

Le service se distingue par un modèle d'intervention dont la cohérence tient à l'articulation de trois niveaux : les caractéristiques propres à La Maison Bleue comme organisme communautaire (suivi à long terme, flexibilité, proximité, centralisation des services) ; celles propres aux juristes (pratique généraliste, rôle sociojuridique qui déborde l'exercice strict du droit, sensibilité aux contextes de vulnérabilité) ; et celles qui découlent de l'intégration du service à l'offre globale de l'organisme (interdisciplinarité). Ces caractéristiques forment le cœur du rapport : elles constituent une réponse réfléchie à la complexité des besoins des bénéficiaires.

Les effets observés sont multidimensionnels. Pour les bénéficiaires, l'apport le plus tangible du service tient à l'avancement et, dans bien des cas, à la résolution de problèmes juridiques concrets — réunification familiale, accès à des droits sociaux (allocations familiales, prestations parentales, indemnisation auprès de la CNESST), prévention d'évictions, entre autres. Pour une clientèle composée très majoritairement de femmes en période périnatale, lever ces obstacles allège une charge qui, autrement, monopolise l'attention au détriment de la grossesse et de la jeune parentalité — un effet cohérent avec la mission de périnatalité sociale de La Maison Bleue et largement souligné par les intervenantes. À cet apport s'ajoutent un rétablissement du lien de confiance envers les professionnels du droit, le renforcement progressif d'une capacité juridique adaptée à chaque personne — d'une première sensibilisation vers une autonomie accrue, à des degrés variables selon les trajectoires —, et une atténuation du stress et de l'anxiété, réelle mais partielle, l'anxiété demeurant largement tributaire de facteurs externes au service, au premier rang desquels l'incertitude statutaire.

Les effets se prolongent au-delà des bénéficiaires. Selon les intervenantes, la présence des juristes enrichit leurs pratiques, allège leur charge de travail et amplifie la portée de l'ensemble des services de La Maison Bleue. Plus largement, l'organisme porte une conception renouvelée de la pratique du droit et de l'accès à la justice pour les populations les plus vulnérables, malgré des obstacles structurels persistants (cadre déontologique peu adapté, financement précaire, rareté des juristes en milieu communautaire). Ces constats doivent toutefois être lus comme un portrait préliminaire : une partie des indicateurs repose sur l'évaluation par les juristes plutôt que sur l'auto-évaluation des bénéficiaires, et plusieurs analyses, fondées sur des effectifs limités et sans groupe de comparaison, demeurent exploratoires.

SOMMAIRE

Sommaire exécutif	**4**
Sommaire	**6**
Liste des abréviations	**7**
Liste des tableaux	**8**
Introduction	**9**
Chapitre 1. Portrait des bénéficiaires	**15**
Chapitre 2. Les obstacles rencontrés par les bénéficiaires	**21**
2.1. Les difficultés vécues par les bénéficiaires	21
2.2. Les répercussions multiples sur le bien-être des bénéficiaires	26
Chapitre 3. Le modèle d'intervention des services juridiques de La Maison Bleue	**29**
3.1. La prise en charge juridique : une approche élargie et polyvalente	29
3.2. La prise en charge au-delà du droit : le juriste social	37
3.3. La prise en charge intégrée et holistique	45
Chapitre 4. Les effets des services juridiques	**58**
4.1. Les effets sur les bénéficiaires	58
4.2. Les effets sur les intervenants de La Maison Bleue	67
4.3. Les effets sur le monde juridique et la conception du droit	70
Conclusion	**78**
Table des matières	**80**
Liste des annexes	**83**

LISTE DES ABRÉVIATIONS

CAVAC	Centres d'aide aux victimes d'actes criminels
CENSST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
CMR	Cadre de mesure de rendement initial
CCR	Conseil canadien pour les réfugiés
IQRDJ	Institut québécois de réforme du droit et de la justice
IVAC	Indemnisation des victimes d'actes criminels
LMB	La Maison Bleue
MB	Maison Bleue
SAJ	Service d'accompagnement juridique

LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

Tableau 1.1	Région d'origine des bénéficiaires	29
Tableau 1.2	Statut migratoire des bénéficiaires	33
Tableau 1.3	Langue d'accompagnement avec LMB	47
Tableau 1.4	Tranche d'âge des bénéficiaires	51
Tableau 1.5	Origine ethnique des bénéficiaires	52
Tableau 1.6	Nombre d'enfants des bénéficiaires	96

Introduction

Le présent rapport s'inscrit dans le cadre de l'évaluation d'impact social du service d'accompagnement juridique (SAJ) de la Maison Bleue,un service destinéaux familles en situation de vulnérabilité. Le bailleur de fond principal du projet d'accompagnement juridique est Justice Canada(via le programme de partenariat et d'Innovation en Justice). La Chambre des notaires du Québec, le Barreau du Québec et le ministèrede la justice du Québec ont aussi été des partenaires financiers majeurs au cours des années. Le financement de Justice Canada était échelonné sur quatre ans (2022-2026) et prévoyait une évaluation d'impact social menée en parallèle afin de mesurer les effets du service d'accompagnement juridique et d'en documenter les apprentissages.

Mise en contexte du projet d'évaluation

Le service d'accompagnement juridique de La Maison Bleue

Le service d'accompagnement juridique (SAJ) 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 La Maison Bleue en périnatalité sociale, qui reconnaît que les enjeux juridiques constituent des obstacles majeurs au bien-être des familles accompagnées.

Le besoin social

Selon Montréal en statistiques (2016)2, 34,2 % des citoyennes et citoyens de Montréal font partie de communautés racisées. Ces communautés font l'expérience de multiples formes de discrimination qui se cumulent et exacerbent les difficultés vécues, particulièrement pour les familles confrontées à des problèmes judiciaires. En raison de barrières culturelles, linguistiques et économiques, ces familles n'ont souvent accès ni à une information claire sur leurs droits ni à des services juridiques sensibles à l'intersectionnalité des vulnérabilités vécues. Parallèlement, les organismes offrant des services de périnatalité sociale ne sont généralement pas outillés pour répondre à leurs besoins juridiques. Le SAJ répond à cette réalité en élargissant l'offre de La Maison Bleue pour mieux couvrir les besoins juridiques de ces communautés : concrètement, trois avocats se sont joints aux équipes de La Maison Bleue.

Le service d'accompagnement et son modèle d'intervention

Le service s'articule autour de deux volets complémentaires.

1. Notez que dans ce rapport, l'utilisation de la seule forme masculinevise à alléger le texte et, selon les circonstances, elle désigne aussi bien les femmes que les hommes.
2. Ville de Montréal, recensement 2016 – Profils sociodémographiques (Édition mai 2018): https://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATS_FR/MEDIA/DOCUMENTS/PROFIL_SOCIOD%C9MO_VILLE DE MONTR%C9AL 2016.PDF

Le premier, la vulgarisation et l'information juridiques, regroupe des ateliers d'information adaptés, des séances d'information individuelle, la création de matériel destinéà la clientèle et un soutien aux intervenantes dans l'accès à l'information juridique. Le second, le conseil et le soutien juridiques, repose sur un accompagnement interne assuré par les juristes de la Maison Bleue et sur le référencement vers des avocats partenaires externes sensibilisés aux réalités des familles vulnérables. L'accompagnement se caractérise par une approche interdisciplinaire, culturellement sensible et centrée sur la créationd'un lien de confiance dans un environnement chaleureux et familier.

L'évaluation du service

Le bailleur de fond principal du projet d'accompagnement juridique est Justice Canada (via le programme de partenariat et d'Innovation en Justice). La Chambre des notaires du Québec, le Barreau du Québec et le ministère de la justice du Québec ont aussi été des partenaires financiers majeurs au cours des années. Le financement de Justice Canada était échelonné sur quatre ans (2022-2026) et il prévoyait aussi une évaluation d'impact social menée en parallèle afin de mesurer les effets du service d'accompagnement juridique et d'en documenter les apprentissages.

L'évaluation poursuit plusieurs objectifs : mesurer l'atteinte des objectifs du service aux différents horizons temporels, documenter les effets sur les bénéficiaires et les intervenantes, repérer les facteurs de succès et les défis de mise en œuvre, générer des apprentissages utiles à l'amélioration du service et au champ de l'accès à la justice, et soutenir la reddition de comptes auprès du bailleur de fonds.

L'évaluation a mobilisé trois acteurs principaux. La Maison Bleue a porté le service évalué, sous la direction du service d'accompagnement juridique assurée par Élizabeth Sigouinet la responsabilité de projet confiée à Julien Dion, avec l'équipe de juristes et d'intervenantes. Credo Impact a piloté la démarche d'évaluation de 2022 à 2025, accompagnant la conception et la mise en œuvre du cadre d'évaluation. En octobre 2025, à la cessation des activités de Credo Impact, l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice (IQRDJ) a repris la conduite du projet en collaboration avec Jacob Yvon-Leroux, conseiller principal en évaluation chez Credo Impact à ce moment-là, afin de le mener à terme. L'IQRDJ a pris en charge la révision et la bonification des analyses, via la réalisation de collectes de données complémentaires — les groupes de discussion — et la contribution à la finalisation du rapport d'évaluation. Jacob Yvon-Leroux s'est chargé de mener l'évaluation quantitative et de rédiger les analyses proposées ici en annexe.

2. Ces régions ont été choisies pour des raisons pratiques considérant les ressources limitées du projet et le lieu de résidence des chargées de projet.
3. Joëlle Morrissette, « Recherche-action et recherche collaborative : quel rapport aux savoirs et à la production de savoirs? », (2013) 25-2 Nouvelles pratiques sociales 35-49.
4. Mario Roy et Paul Prévost, « La recherche-action : origines, caractéristiques et implications de son utilisation dans les sciences de la gestion », (2013) 32 Recherches qualitatives 129-151; Florence Allard-Poesi et Véronique Perret, « La Recherche-Action », dans Yvonne Giordano, Conduire un projet de recherche : une perspective qualitative, Éditions Management et Société, 2003, p. 85-132.

Méthodologie

Cette section présente la démarche méthodologique adoptée dans le cadre de l'étude, en exposant successivement les volets quantitatif et qualitatif, dont la complémentarité permet d'appréhender à la fois l'ampleur des phénomènes observéset la profondeur des expériences vécues.

Analyse quantitative

L'analyse quantitative repose sur deux sources de données distinctes, recueillies selon des dispositifs différents et porteuses de portées analytiques complémentaires : la base de données administrative de l'accompagnement, qui permet un suivi individuel, et des sondages anonymes de satisfaction, de nature transversale.

Enfin, le projet s'ancre dans une démarche de recherche évaluative, puisqu'il ne se limite pas à porter un jugement sur les services juridiques mis en place (c'est-à-dire leur pertinence, leur efficacité ou leur efficience), mais vise également à comprendre les approches évaluées : les conditions nécessaires à l'implantation d'interventions de proximité efficaces dans le champ juridique, leur sens et les dynamiques explicatives qui sous-tendent leur mise en œuvre. L'objectif est de déterminer dans quelle mesure ces approches sont généralisables ou transférables, notamment en vue d'un déploiement des pratiques probantes à l'échelle provinciale[7].

La base de données d'accompagnement

La première source est constituée des données consignées dans la base de données de La Maison Bleue à l'occasion des rencontres avec les bénéficiaires. Deux fiches y structurent la collecte : la Fiche 1, remplie à l'ouverture du dossier, qui réunit les données démographiques ainsi que les premières mesures d'anxiété et de perception des barrières juridiques ; et la Fiche 2, remplie lors des rencontres de suivi et des révisions trimestrielles, qui documente l'évolution de la situation des bénéficiaires. À ces fiches s'ajoutent les caractéristiques des rencontres elles-mêmes, consignées en continu.

Toutes les analyses portent sur la période de collecte systématique amorcée le 12 juin 2024, date à partir de laquelle un protocole standardisé a été appliqué de manière uniforme. Les rencontres antérieures, recueillies selon des modalités différentes, ont été écartées afin de préserver la comparabilité des données. La base analytique ainsi délimitée compte 571 bénéficiaires, distincte de la base complète du service (917 bénéficiaires) qui couvre une période plus large ; ces deux ensembles servent des fins de reddition différentes et ne sont pas interchangeables.

Une partie des indicateurs de la Fiche 2 — notamment ceux portant sur la capacité de communication des bénéficiaires avec les professionnels de la justice — repose sur une évaluation faite par le ou la juriste plutôt que sur une auto-évaluation par le bénéficiaire. Ce mode de mesure, qui s'écarte de ce que prévoyait le cadre de mesure de rendement initial, est pris en compte dans l'interprétation des résultats concernés.

Les sondages de satisfaction

La seconde source réunit deux sondages anonymes administrés par questionnaire. Le sondage destiné aux familles bénéficiaires a été déployé en trois vagues entre l'automne2024 et l'automne 2025, dans les principales langues de la clientèle. Le sondage destiné aux intervenantes de la Maison Bleue a été administré à deux reprises et rejoignait des professionnelles de profils variés réparties dans les cinq maisons. En raison de leur caractère anonyme, ces réponses ne peuvent être reliées aux dossiers individuels ni aux autres sources de données.

L'analyse

Les analyses ont d'abord brossé un portrait descriptif des bénéficiaires et de l'accompagnement, avant d'examiner l'évolution des indicateurs mesurés à plusieurs reprises et leurs associations avec les caractéristiques des bénéficiaires et de leur suivi. Les croisements entre variables sont rapportés en termes d'association, et non de causalité, et accompagnés de mesures de taille d'effet. Le détail des procédures — tests statistiques, seuils de signalement des sous-groupes, corrections pour comparaisons multiples et recodages des variables — est présenté en annexe [renvoi].

Les limites

Plusieurs limites encadrent la portée des analyses quantitatives. La période de collecte systématique demeure relativement courte, ce qui restreint l'observation des effets sur de longues durées. L'évaluation ne comporte ni groupe de comparaison ni mesures standardisées avant-après, de sorte que les variations observées ne peuvent être attribuées au seul programme. Les bénéficiaires retenus pour l'analyse se distinguent par ailleurs de l'ensemble de la clientèle sur certaines caractéristiques, un écart documenté dont il faut tenir compte dans la lecture des résultats. Enfin, les sondages de satisfaction sont soumis aux biais propres à ce type d'outil — biais de positivité, biais de sélection des répondants et faibles effectifs pour certains sous-groupes — qui invitent à interpréter les scores les plus élevés avec prudence.

Par ailleurs, une part importante des indicateurs mobilisés repose sur des évaluations réalisées par les juristes plutôt que sur l'auto-évaluation des bénéficiaires prévue au cadre de mesure de rendement. Les analyses différentielles révèlent que cette subjectivité professionnelle varie selon le juriste, la langue d'accompagnement et l'origine du bénéficiaire. Cette variabilité doit être lue comme un signal méthodologique — révélateur des limites inhérentes à l'évaluation par un tiers — plutôt que comme un défaut de bienveillance des juristes. Plusieurs analyses reposent en outre sur des effectifs limités, qui invitent à les considérer comme exploratoires plutôt que conclusives.

Enfin, certaines dimensions de l'action du programme échappent au dispositif de mesure actuel. Les actions de transformation menées par les juristes au-delà des dossiers individuels — plaintes, participation à des comités de défense des droits, collaborations avec des bureaux de recours collectifs, démarches auprès de représentants politiques — n'étaient pas prévues au modèle logique initial et ne font pas l'objet d'un suivi systématique. La reconnaissance de ce volet, formalisée lors de la révision du modèle logique à mi-parcours (janvier 2025), appelle le développement d'indicateurs adaptés pour les prochains cycles d'évaluation.

Analyse qualitative

La collecte de données a reposé sur la réalisation de quatre groupes de discussion impliquant trois populations distinctes : les bénéficiaires des services juridiques de LMB, les intervenantes de LMB ainsi que les juristes de LMB.

Groupe de discussion avec les bénéficiaires

Deux groupes de discussion ont été menés avec un total de 13 bénéficiaires, dont 6 hommes et 7 femmes. La quasi-totalité des participants était des personnes migrantes, à l'exception d'une bénéficiaire née au Québec dont le père de l'enfant est migrant. Le premier groupe s'est tenu en personne, en français, dans une première maison de LMB, tandis que le second a eu lieu en personne, en anglais, dans une autre maison de LMB. Valentine Fau, Maude Boucher-Réhel et Jacob Yvon-Leroux ont assuré l'animation des groupes à tour de rôle.

Le canevas de discussion était structuré en deux parties. La première partie, représentant les deux tiers de la rencontre, portait sur trois thèmes — les obstacles d'accès au droit et à la justice, l'état d'esprit et la situation émotionnelle, ainsi que l'encapacitation et la compréhension — explorés selon trois moments de l'utilisation des services juridiques : avant, pendant et après. La seconde partie, correspondant au tiers restant, visait à évaluer le service juridique selon cinq dimensions : la communication et le suivi, les délais et la rapidité du service, l'accompagnement à long terme, le caractère familial de l'approche, et l'aisance des bénéficiaires ainsi que l'écoute des juristes. Les bénéficiaires ont reçu des cartes-cadeaux en compensation de leur participation.

Groupe de discussion avec les intervenantes

Un groupe de discussion en ligne (via Microsoft Teams), d'une durée de deux heures, a réuni neuf intervenantes provenant des cinq maisons de LMB. Le groupe comprenait des professionnelles aux profils variés : travailleuses sociales, sages-femmes, psychoéducatrices, infirmières et responsables.

Le canevas était divisé en deux parties : la première reprenait les trois thèmes abordés avec les bénéficiaires et incluait des questions sur l'évaluation et le fonctionnement des services juridiques ; la seconde portait sur des questions spécifiques aux intervenantes, notamment l'impact des services juridiques sur leur pratique ainsi que les effets du travail interdisciplinaire.

Groupe de discussion avec les juristes

Un groupe de discussion en ligne (via Microsoft Teams), d'une durée d'une heure trente, a réuni les trois juristes de LMB. Le canevas était organisé en trois parties : la description du rôle de l'avocat au sein des services juridiques de LMB ; l'impact des services sur les bénéficiaires selon les dimensions des obstacles d'accès au droit, de l'état d'esprit et de la situation émotionnelle, et de l'encapacitation et de la compréhension ; et enfin, l'évolution, les difficultés rencontrées et les améliorations possibles des services juridiques.

Considérations éthiques

Lors de chaque groupe de discussion, les participants ont été informés du caractère confidentiel des informations partagées et de l'anonymisation de toute citation utilisée dans le rapport. Il a également été précisé aux bénéficiaires que leur participation ne pouvait en aucun cas influencer les services qu'ils reçoivent à LMB.

En ce qui concerne le consentement, une procédure en deux temps a été adoptée. Lors du premier groupe de discussion avec les bénéficiaires, des formulaires de consentement écrits ont été soumis aux participants. Constatant que ces formulaires généraient davantage de confusion qu'ils n'informaient réellement les participants, l'équipe a opté, dans le second groupe, pour expliquer verbalement le contenu du formulaire — pratique qui avait déjà cours lors de la première rencontre — et de recueillir uniquement des consentements verbaux.

Enregistrement et prise de notes

Tous les groupes de discussion ont fait l'objet d'un enregistrement. Les rencontres en personne ont été enregistrées à l'aide d'un enregistreur physique, tandis que les groupes en ligne ont été enregistrés via Teams, qui a également généré automatiquement un verbatim. À chaque rencontre, les deux membres de l'équipe de recherche qui n'assuraient pas l'animation ont pris des notes.

Analyse des données

Les analyses qualitatives ont principalement été réalisées par une chercheure de l'IQRDJ. Pour les groupes de discussion avec les bénéficiaires, elle a procédé à une réécoute intégrale des enregistrements afin de bonifier les notes prises lors des rencontres. Pour les groupes avec les intervenantes et les juristes, elle a lu et corrigé les verbatims générés par Teams. Une analyse thématique3 a ensuite été effectuée pour chaque groupe de discussion. L'ensemble des verbatims et des notes ont été intégrés dans un tableau virtuel sur l'application Miro, ce qui a permis de dégager les principales thématiques et sous-thématiques et de construire la structure du rapport final.

Limites

Quelques limites méritent d'être soulignées. D'abord, les groupes de discussion avec les bénéficiaires ont été conduits uniquement en français et en anglais, les seules langues maîtrisées par l'équipe de recherche de l'IQRDJ, ce qui a pu restreindre la diversité des participants. Ensuite, les contraintes de temps ont limité le nombre de groupes de discussion réalisés à quatre au total.

3. Paillé, P., C Mucchielli, A. (2012). L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales. Armand Colin. https://doi.org/10.3917/arco.paill.2016.01

Chapitre 1. Portrait des bénéficiaires

Le présent chapitre brosse un portrait sociodémographique des personnes ayant bénéficié des services juridiques de La Maison Bleue (LMB) depuis le lancement du service d'accompagnement juridique en août 2022. Au moment de l'extraction des données, en janvier 2026, 917 dossiers avaient été ouverts dans l'ensemble des cinq sites de LMB. Ces dossiers servent de base au portrait présenté ici, afin de rendre compte de la diversité des personnes rejointes par le service depuis son démarrage.

1.1. Profil migratoire

Le service d'accompagnement juridique s'inscrit dans la mission de périnatalité sociale de LMB et rejoint principalement des familles ayant un parcours migratoire. Parmi les 786 bénéficiaires dont le pays d'origine est documenté (85,7 % de la cohorte), 97,6 % sont nés hors du Canada. Cette quasi-totalité fonde l'orientation interculturelle du service et explique la centralité, dans la suite du rapport, des enjeux liés à l'immigration.

Les bénéficiaires proviennent d'horizons géographiques diversifiés, principalement répartis entre quatre grandes régions de provenance, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Tableau 1.1 — Région d'origine des bénéficiaires

Région	n	% des bénéficiaires renseignés
Afrique subsaharienne	192	24,4 %
Caraïbes	190	24,2 %
Asie du Sud	188	23,9 %
Amérique latine	156	19,8 %
Afrique du Nord/Moyen-Orient	34	4,3 %
Amérique du Nord	19	2,4 %
Europe	6	0,8 %
Autre	1	0,1 %
Total renseigné	**786**	**100 %**

Note : 131 bénéficiaires (14,3% de la cohorte) n'ont pas de pays d'origine documentée.

Quatre régions principales — Afrique subsaharienne, Caraïbes, Asie du Sud et Amérique latine — concentrent à elles seules 92,3 % des bénéficiaires renseignés. Les pays les plus représentés sont Haïti (179 bénéficiaires), l'Inde (170), le Mexique (105) et la République démocratique du Congo (45). Cette diversité régionale se reflète directement dans les origines ethnoculturelles et les langues d'accompagnement, présentées plus loin dans cette section.

Statut migratoire

Le statut migratoire des bénéficiaires au moment de leur prise en charge constitue une dimension structurante de leur réalité, puisque les démarches d'immigration façonnent à la fois leurs besoinsjuridiques et leur niveau de précarité administrative. Les statuts ont été regroupés en cinq catégories analytiques, élaborées en concertation avec l'équipe juridique de LMB pour refléter la nature et l'intensité du travail juridique requis.

Tableau 1.2 — Statut migratoire des bénéficiaires

Catégorie	n	% des bénéficiaires renseignés
Demandeur·euse d'asile	380	43,8 %
Procédures d'asile complexes[1]	165	19,0 %
Réfugié·e ou demande humanitaire accepté·e	146	16,8 %
Résident·e permanent·e/Citoyen·ne	148	17,1 %
Autre statut[2]	29	3,3 %
Total renseigné	**868**	**100 %**

[1] Inclut les demandeur·euse·s d'asile déboutés qui sont à une autre étape du processus (ex. : en appel, cour fédérale, ERAR, déportation), ainsi que les demandes humanitaires en cours — lesquelles peuvent concerner des personnes déboutées ou non.
[2] Inclut les étudiant·e·s, les détenteur·rice·s de permis de travail et les statuts non précisés. Note : 49 bénéficiaires (5,3 % de la cohorte) n'ont pas de statut documenté.

Les demandeur·euse·s d'asile représentent la plus grande proportion de la clientèle, à 43,8 % des bénéficiaires renseignés. En cumulant cette catégorie avec les 19 % engagés dans des procédures d'asile complexes — c'est-à-dire dont la demande initiale a été déboutée et qui poursuivent leur démarche par d'autres voies (révision, cour fédérale, demande humanitaire) —, on constate que 62,8 % de la clientèle se trouve dans une situation migratoire en cours de traitement, sans statut résolu. Cette concentration de dossiers en procédure active est cohérente avec l'orientation des services juridiques de LMB, qui interviennent principalement en immigration.

Les bénéficiaires dont le parcours migratoire s'est stabilisé sont également bien représentés : 16,8 % ont obtenu un statut de réfugié·e ou ont vu leur demande humanitaire acceptée et 17,1 % sont résident·e·s permanent·e·s ou citoyen·ne·s canadien·ne·s. Ces personnes continuent toutefois de faire appel aux services juridiques de LMB pour des enjeux divers : suivi des étapes post-acceptation (notamment auprès de la Conseil canadien pour les réfugiés), droit familial, droit du logement ou questions civiles.

Langue d'accompagnement

La langue dans laquelle se déroulent les rencontres entre les bénéficiaires et les juristes de LMB reflète à la fois la diversité linguistique de la clientèle et les ressources mobilisées pour assurer la communication.

Tableau 1.3 — Langue d'accompagnement avec LMB

Langue	n	% des bénéficiaires renseignés
Français	401	44,6%
Anglais	237	26,4%
Avec interprète	166	18,5%
Espagnol	95	10,6%
Total renseigné	**899**	**100%**

Note : 18 bénéficiaires (2% de la cohorte) n'ont pas de langue d'accompagnement documentée.

Le français demeure la langue principale d'accompagnement, mais une proportion notable des rencontres se déroule dans une autre langue : 26,4 % en anglais, 10,6 % en espagnol, et 18,5 % nécessitent le recours à un interprète. Pour ces 166 bénéficiaires dont les rencontres se déroulent principalement avec le recours à un interprète, la langue de l'interprète est documentée dans 280 rencontres impliquant 69 bénéficiaires distincts. Parmi ces rencontres, l'espagnol domine (48,9 %), suivi du pendjabi (16,1 %), du créole haïtien (15,4 %), de l'hindi (7,5 %) et de l'arabe (5,7 %). La documentation de la langue de l'interprète étant partielle dans la base de données, ces proportions reflètent les rencontres renseignées plutôt qu'une distribution exhaustive. Par ailleurs, le créole haïtien et le pendjabi sont les langues familiales les plus fréquentes parmi les bénéficiaires accompagnés respectivement en français et en anglais, ce qui illustre la diversité des trajectoires linguistiques au sein de la clientèle.

1.2 Profil sociodémographique

Genre

La très grande majorité des bénéficiaires sont des femmes, ce qui est cohérent avec la mission de périnatalité sociale de LMB qui rejoint principalement des mères en période de grossesse ou de jeune maternité. Sur les 907 bénéficiaires dont le genre est documenté, 664 sont des femmes(73,2 %) et 243 sont des hommes(26,8 %). Les hommes correspondent généralement à des pères de famille rencontrés en accompagnement de leur conjointe ou pour des enjeux familiaux les concernant directement.

Âge

Les bénéficiaires sont majoritairement de jeunes adultes en âge de procréer, comme l'illustre la répartition par tranche d'âge.

Tableau 1.4 — Tranche d'âge des bénéficiaires

Tranche d'âge	n	% des bénéficiaires renseignés
18-24 ans	94	12,2 %
25-34 ans	379	49,2 %
35-44 ans	274	35,5 %
45-54 ans	24	3,1 %
Total renseigné	**771**	**100 %**

Note : 146 bénéficiaires (15,9% de la cohorte) n'ont pas d'âge documenté.

Près des trois quarts des bénéficiaires (84,7 %) ont entre 25 et 44 ans, ce qui correspond à la tranche d'âge la plus active sur les plans familial, professionnel et migratoire. Cette concentration reflète directement la mission périnatalité de LMB.

Origine ethnique et identité racisée

La quasi-totalité des bénéficiaires sont identifié·e·s comme racisé·e·s par l'équipe de LMB : parmi les 907 personnes dont la variable est renseignée, 97,4 % sont ainsi catégorisé·e·s. La répartition selon l'origine ethnique, telle que documentée au dossier, est la suivante.

Tableau 1.5 — Origine ethnique des bénéficiaires

Origine ethnique	n	% des bénéficiaires renseignés
Noir·e	441	49,2 %
Sud-Asiatique	228	25,4 %
Hispanique	164	18,3 %
Moyen-Orient/Afrique du Nord	38	4,2 %
Blanc·he	22	2,5 %
Autochtone	3	0,3 %
Autre	1	0,1 %
Total renseigné	**897**	**100 %**

Note : 20 bénéficiaires (2,2%delacohorte) n'ont pas d'origine ethnique documentée.

Près de la moitié des bénéficiaires sont d'origine noire (49,2 %), suivi·e·s des personnes d'origine sud-asiatique (25,4 %) et hispanique (18,3 %). Cette distribution est cohérente avec les régions d'origine identifiées précédemment et avec les langues d'accompagnement les plus fréquentes — notamment le pendjabi pour les bénéficiaires Sud-Asiatiques et l'espagnol pour les bénéficiaires Hispaniques.

Composition familiale

Les bénéficiaires de LMB sont majoritairement parents : parmi les 641 personnes dont le nombre d'enfants est documenté, 89,4 % en ont au moins un. La moyenne se situe à 2 enfants par bénéficiaire (médiane de 2), avec une majorité (59,8 %) ayant un ou deux enfants.

Tableau 1.6 — Nombre d'enfants des bénéficiaires

Nombre d'enfants	n	% des bénéficiaires renseignés
0 enfant	68	10,6%
1-2 enfants	383	59,8%
3-4 enfants	161	25,1%
5 enfants et plus	29	4,5%
Total renseigné	**641**	**100%**

Note : 276 bénéficiaires (30,1 % de la cohorte) n'ont pas de nombre d'enfants documenté. Ce taux de non- documentation, plus élevé que pour les autres variables, invite à interpréter ces résultats avec prudence.

1.3. Situation de violence

Au-delà du profil sociodémographique de base, certaines dimensions de vulnérabilité sont identifiées au dossier par les juristes de LMB. Les variables relatives à la violence conjugale (VC) et à la violence sexuelle (VS) en font partie. Les dossiers documentent des situations de violence conjugale chez 11,1 % des bénéficiaires (102 cas), des situations de violence sexuelle chez 4,6 % (42 cas), et au moins une des deux formes chez 13,3 % (122 cas). Une partie de ces dossiers (22 cas, soit 2,4 % de la cohorte) cumulent les deux situations.

Ces données proviennent du jugement clinique de la juriste au dossier et sont susceptibles de sous-estimer la prévalence réelle des situations de violence vécues par les bénéficiaires : certaines situations ne sont pas divulguées au moment de l'ouverture du dossier, d'autres sont identifiées plus tardivement et la documentation systématique de ces dimensions peut varier selon les juristes et selon les contextes de rencontre. Ces chiffres doivent donc être lus comme un plancher plutôt que comme une mesure exhaustive.

Malgré ces limites, la présence documentée de violence chez plus d'une bénéficiaire sur huit représente une réalité significative qui colore le travail juridique et psychosocial de LMB. Cette dimension de vulnérabilité s'ajoute aux contraintes migratoires, linguistiques et matérielles déjà identifiées, et contribue à l'analyse cumulative des obstacles présentée au chapitre suivant.

1.4 Représentativité de la base analytique

Le portrait présenté ci-dessus couvre l'ensemble des 917 dossiers ouverts dans le cadre du programme depuis août 2022.

Toutefois, les analyses quantitatives qui suivent dans le rapport — notamment celles portant sur les évaluations d'impact (capacité juridique perçue, anxiété, communication avec le système de justice) — reposent sur un sous-ensemble plus restreint de 571 bénéficiaires, correspondant aux dossiers ouverts à partir de juin 2024, moment où la collecte systématique de données d'évaluation a été instaurée.

Cet écart de 346 bénéficiaires entre la cohorte complète (n=917) et la base analytique (n=571) n'est pas un échantillonnage aléatoire, mais le résultat d'une réforme du cadre de collecte : les dossiers antérieurs à juin 2024, bien que documentés sur le plan sociodémographique, ne disposent pas des évaluations standardisées requises pour les analyses d'impact. Cette exclusion entraînequelques différences de profil entre les deux cohortes, qu'il convient de signaler par souci de transparence.

Trois variables présentent une distribution statistiquement différente entre la base analytique et la cohorte complète, bien que les tailles d'effet demeurent faibles à modérées :

- L'origine ethnique: les bénéficiaires Noir·e·s sont légèrement surreprésenté·e·s dans la base analytique (52,3 % contre 49,2 % dans la cohorte complète), tandis que les bénéficiaires Hispaniques y sont sous-représenté·e·s (16,0 % contre 18,3 %). Cette asymétrie reflète vraisemblablement la distribution temporelle de la clientèle : les bénéficiaires Hispaniques sont plus nombreux·euses parmi les dossiers anciens, ouverts avant la réforme de juin 2024 ;
- Le statut migratoire : les demandeur·euse·s d'asile sont proportionnellement plus présent·e·s dans la base analytique (53,8 % contre 43,8 %), alors que les réfugié·e·s accepté·e·s et résident·e·s permanent·e·s y sont sous-représenté·e·s. Ce patron suggère également que les dossiers plus anciens — dont plusieurs correspondent à des bénéficiaires ayant obtenu un statut permanent depuis — sont moins susceptibles de disposer de données d'évaluation ;
- Le sexe : les femmes représentent 75,7 % de la base analytique contre 73,2 % de la cohorte complète. L'écart est modeste et cohérent avec la mission de périnatalité de LMB.

Les autres variables sociodémographiques — la langue d'accompagnement, l'âge et le nombre d'enfants — ne diffèrent pas significativement entre les deux cohortes, ce qui constitue un résultat rassurant pour ces dimensions.

En somme, la base analytique constitue une représentation raisonnable de la clientèle du programme, avec une légère surreprésentation des dossiers migratoires actifs et une sous-représentation des dossiers plus anciens ou résolus. Cette particularité doit être gardée à l'esprit dans la lecture des analyses qui suivent : les résultats du rapport s'appliquent en premier lieu à la clientèle suivie depuis juin 2024, et leur extrapolation à la cohorte complète doit tenir compte des écarts identifiés ici.

Chapitre 2. Les obstacles rencontrés par les bénéficiaires

Afin de saisir le contexte dans lequel les services juridiques de LMB sont offerts aux bénéficiaires, une présentation des obstacles rencontrés par ceux-ci s'impose. Il semble d'ailleurs important de préciser que, pour la majorité des bénéficiaires rencontrés, ces obstacles ne se manifestent pas de manière isolée, mais s'additionnent et se renforcent mutuellement. En d'autres termes, ils s'inscrivent dans une dynamique cumulative de difficultés interreliées, dont les effetsconjugués affectent de manière significative le bien-être des bénéficiaires.

Cette dynamiqueappelle une analyseà la fois descriptive et compréhensive, permettant de rendre compte non seulement de la nature des difficultés rencontrées, mais également de leurs effets concrets sur les trajectoires de vie. Dans cette perspective, la présente section propose une typologie des principales difficultés rencontrées, tout en mettant en lumière leur caractère cumulatif et structurant. Elle s'articule en deux temps : elle présente d'abord les différentes formes que prennent ces difficultés (section 2.1), avant d'en examiner les répercussions multiples sur le bien-être des bénéficiaires (section 2.2).

2.1 Les difficultés vécues par les bénéficiaires

Dans le cadre des groupes de discussion menés auprès des bénéficiaires des services d'accompagnement juridique de LMB, trois catégories de difficultés principales ont émergé : les difficultés psychosociales, les difficultés administratives et les difficultés juridiques. Celles-ci doivent être comprises à la lumière du contexte migratoire dans lequel s'inscrivent les trajectoires des bénéficiaires, dans la mesure où la quasi-totalité d'entre eux s'est tournée vers les services LMB à la suite d'un processus d'immigration (voir le portrait des bénéficiaires, chapitre 1). Ce processus constitue en lui-même une source importante de contraintes et de vulnérabilités, qui se déploient simultanément sur plusieurs plans : psychosocial (isolement, ruptures), administratif (démarches, suivis, formulaires) et juridique (méconnaissance des droits, situations d'injustice, recours à des intervenants externes). Loin d'être cloisonnées, ces dimensions s'entrecroisent et se renforcent mutuellement dans le quotidien des bénéficiaires.

Pour plusieurs bénéficiaires, l'arrivée au Canada s'inscrit dans un parcours migratoire long et complexe, s'échelonnant sur plusieurs années. Certains d'entre eux ont indiqué avoir immigré au Canada pour fuir des situations de violence dans leur pays d'origine, notamment des mariages forcés ou des violences sexuelles, tandis que d'autres évoquent une volonté d'offrir de meilleures conditions de vie à leurs enfants et à leur famille.

Ainsi, les difficultés rencontrées à l'arrivée ne constituent pas un point de départ isolé, mais s'inscrivent dans la continuité d'expériences antérieures difficiles, voire traumatiques, vécues tant dans leur pays d'origine qu'au cours de leur parcours migratoire. Les obstaclesobservés doivent donc être compriscomme le prolongement de situations de vulnérabilité préexistantes, plutôt que comme des difficultés nouvelles.

2.1.1 Les difficultés psychosociales

Les difficultés psychosociales s'inscrivent dans le défi plus large de s'établir dans un nouveau pays à travers un processus d'adaptation éprouvant et déstabilisant. Certains bénéficiaires ont indiqué s'être sentis complètement désorientés à leur arrivée, confrontés à un environnement entièrement nouveau :

> *« C'est très difficile de s'adapter à un nouveau pays, ce sont de nouvelles règles, de nouvelles personnes » (Bénéficiaire 10).*

Ces difficultés sont d'autant plus exacerbées par l'isolement social vécu par les bénéficiaires. Plusieurs ont raconté être venus au Canada seuls, laissant derrière eux leur pays et leur entourage :

> *« 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).*

À cet isolement s'ajoutent des difficultés concrètes liées à l'accès au logement et à l'emploi, contribuant à une précarité matérielle significative. À titre d'exemple, un participant a mentionné avoir dû recourir à l'aide de plusieurs organismes pour se loger, tandis qu'une autre personne a indiqué vivre dans un logement complètement insalubre. Pour certains, ces difficultés sont amplifiées par le fait qu'ils ne parlent pas la langue, comme l'expliquait un bénéficiaire qui éprouvait beaucoup de difficulté à trouver un emploi en raison de sa faible maîtrise du français.

Cette difficulté linguistique peut perdurer longtemps après l'établissement au Canada — et elle ne se limite pas à la vie quotidienne : les données montrent que la langue d'accompagnement demeure associée à la qualité de la communication entre juristes et bénéficiaires[4].

Par ailleurs, plusieurs bénéficiaires ont évoqué des difficultés à repérer et à mobiliser les ressources disponibles, qu'il s'agisse de services de garde, d'aide alimentaire ou de soutien communautaire. Cette difficulté d'accès s'accompagne souvent d'une hésitation à solliciter de l'aide, particulièrement chez les personnesen situation migratoire précaire. Ces derniers ressentent ainsi une réserve plus marquée à demander de l'aide que les personnes au statut résolu — la crainte que toute démarche puisse compromettre leur dossier d'immigration alimente une hésitation susceptible de freiner l'utilisation de services, qu'ils soient juridiques, sociaux ou matériels[5].

4. Voir l'annexe G, section «Communication juridique et passage à l'action selon les caractéristiques démographiques».

2.1.2 Les difficultés administratives

Les démarches liées à l'immigration reposent sur une série de processus administratifs complexes, dont l'accès et la compréhension peuvent s'avérer difficiles pour les bénéficiaires. La faible littératie constitue à cet égard un enjeu central :

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

Ces difficultés s'inscrivent dans une dimension plus large du parcours migratoire que les juristes eux-mêmes décrivent comme «un long processus, plein de démarches administratives », en particulier dans le cadre des suivis en lien avec les réunifications familiales). Cette complexité est d'ailleurs l'obstacle d'accès à la justice prévalent rapporté par les bénéficiaires eux-mêmes : lors de la première rencontre avec les juristes de LMB, plus de la moitié identifient la complexité du systèmecomme une barrière — la plus fréquemment mentionnée[6]. Les suivis liés à la réunification familialecomptent parmi les accompagnements les plus soutenusdu programme. Les dossiers mobilisant plusieurs types de droits — fréquents dans les parcours de réunification — s'étendent sur des durées nettement plus longues : la durée médianede suivi passe de quelquesjours pour un dossier à volet unique à plusieurs centaines de jours lorsque trois ou quatre types de droits se superposent. 7 Cette progression illustre la complexité et la durée des procédures administratives liées au parcours migratoire.

Au-delà du processus d'immigration, la dimension administrative structure l'accès à l'ensemble des droits et des services. Elle traverse les systèmes juridiques, sociaux et communautaires. Pour les personnes rencontrant des difficultés de littératie ou de navigation dans ces systèmes, cette omniprésence de l'administratif constitue une barrière importante à l'exercice effectif de leurs droits et à l'accès aux ressources disponibles.

2.2.3 Les difficultés juridiques

Les difficultés juridiques rencontrées par les bénéficiaires renvoient à un ensemble d'obstacles liés tant à la compréhension du droit, qu'à la capacité de les exercer pleinement dans un environnement juridique complexe.

La connaissance du droit

Plusieurs bénéficiaires ont indiqué avoir très peu, sinon aucune, connaissances juridiques à leur arrivée au pays, ce qui contribue à accentuer les difficultés rencontrées dans leurs démarches. Lors des entretiens qualitatifs, plusieurs bénéficiaires ont mentionné avoir l'impression de ne pas être pleinement au courant de leurs droits.

5. Voir l'annexe G, section «Aisanceà demander de l'aide selonles caractéristiques démographiques».
6. Voir l'annexe G, section «Barrières d'accès à la justice selon les caractéristiques démographiques».
7. Voir l'annexe B, section 3 : « Parcours des bénéficiaires et pluralité des types de droits ».

Cette impression fait écho aux données quantitatives qui indiquent un niveau de compréhension juridique modéré des bénéficiaires à leur première rencontre avec un juriste — un point de départ qui laisse entrevoir un besoin important d'accompagnement dans l'exercice de leurs droits8.

Cette méconnaissance s'inscrit dans une réalité plus large : le droit constitue un domaine complexe, dont la maîtrise demeure difficile, y compris au sein de la population générale, tant la quantité d'information juridique et son niveau de complexité sont élevés. Pour les bénéficiaires des services de LMB, cette méconnaissance est susceptible d'avoir des conséquences directes sur leur trajectoire migratoire et leurs conditions de vie :

> *« 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)*

Les démarches liées au processus d'immigration s'inscrivent également dans cette même logique de difficultés de compréhension et de navigation du droit, qu'il s'agisse d'ajouter des enfants à une demande, de faire venir un membre de la famille au Canada ou de comprendre les communications reçues des différents ministères.

Les effets de la méconnaissance sur la mobilisation du droit

Pour certains bénéficiaires, cemanque de connaissances juridiques ne se limite pas à une difficulté de compréhensionabstraite du droit, mais influence concrètement leurs comportements et leurs décisions au quotidien. Il peut notamment alimenter la crainte que certains gestes, même anodins, puissent compromettre leur demande d'asile ou leur statut migratoire.

À titre d'exemple, une bénéficiaire a mentionné éviter de recourir aux banques alimentaires ou de prendre son congé parental, par peur que ces démarches ne nuisent à sa demande d'asile. Ce type de situation illustre comment la méconnaissance du droit peut conduire à des stratégies d'évitement, susceptibles d'accentuer la précarité des bénéficiaires et de limiter leur accès à des ressources pourtant essentielles.

Dans le même ordre d'idées, une intervenante souligne que certains bénéficiaires hésitent à solliciter de l'aide, soit par crainte d'importuner, soit parce qu'ils ne sont pas pleinement conscients des droits auxquels ils pourraient avoir recours. Cette réalité renvoie plus largement aux enjeux de conscience juridique, entendue comme la capacité de reconnaître la dimension juridique qu'un problème :

> *Tu sais, il y a certaines personnes qui veulent pas déranger et qui veulent pas faire de bruit, qui pensent qu'ils n'ont pas de droits. Le concept de droit est difficile pour certaines personnes. (Intervenante 1)*

8. Voir l'annexe C, section « Évolution de la compréhension juridique T0→Tn».

Il importe de souligner que cette crainte n'est pas répartie uniformément au sein des bénéficiaires. Les données quantitatives suggèrent en effet qu'elle est particulièrement marquée chez les personnes en situation migratoire précaire — déboutées ou en demande humanitaire. Pour ce sous-groupe, les juristes observent à l'entrée dans le programme une capacité juridique perçue plus faible, une plus grande hésitation à demander de l'aide et une anxiété plus élevée que chez les bénéficiaires au statut résolu[9].

Par ailleurs, les données montrent également une disparité entre les hommes et les femmes : bien que les femmes présentent une meilleure compréhension des informations juridiques, elles se perçoivent généralement comme moins capables juridiquement[10].

Les situations d'injustice ou de violences subies

Plusieurs bénéficiaires ont également mentionné vivre des difficultés liées à des situations d'injustice ou de violence ayant engendré des traumatismes significatifs. Certains ont indiqué avoir vécu des agressions sexuelles ou de la violence conjugale, tandis que d'autres ont fait part de situations les ayant menés devant les tribunaux. Par exemple, un bénéficiaire a mentionné avoir été victime d'une erreur d'identification policière et d'une arrestation avec usage de la force, alors qu'une autre a indiqué avoir été accusée à tort de maltraitance dans le cadre de son emploi. Ces expériences comportent une résonance particulière puisqu'elles sont survenues dans un contexte de statut migratoire incertain, ce qui tend à accentuer le sentiment d'insécurité et à restreindre les recours envisagés ou perçus comme accessibles.

Cette dimension qualitative se reflète dans les données du programme : environ 11 % des bénéficiaires accompagnés sont associés à un dossier de violence conjugale et près de 5 % à un dossier de violence sexuelle[11]. Pour cette population, LMB constitue une porte d'entrée perçue comme sécurisante et non menaçante vers un premier accompagnement juridique. Cette accessibilité apparaît particulièrement déterminante pour les femmes en situation migratoire précaire, qui peuvent appréhender les services spécialisés en violence comme susceptibles de compromettre leur statut.

Les défis liés au recours des avocats externes à la Maison Bleue

Dès la première rencontre, les coûts associés à la représentation juridique apparaissent comme un obstacle important pour plusieurs bénéficiaires, limitant leur capacité à entreprendre ou à poursuivre certaines démarches. Cet enjeu est largement partagé : à leur entrée dans le programme, près d'une personne sur deux identifie les coûts comme une barrière d'accès à la justice — le deuxième obstacle le plus fréquemment rapporté, après la complexité du système[12]. Cet enjeu financier s'inscrit dans un contexte plus large de précarité, au sein duquel les ressources disponibles sont déjà fortement contraintes.

Par ailleurs, de nombreux bénéficiaires ont rapporté avoir eu recours à des avocats ou des consultants en immigration dont les services se sont révélés inadéquats, voire préjudiciables.

11. Voir chapitre 1, §1.3.
12. Voir l'annexe G, section sur les barrières d'accès à la justice.

Plusieurs ont notamment indiqué que le traitement de leur dossier s'étirait indûment, les obligeant à débourser des sommes colossales pour faire avancer leur dossier, sans obtenir de résultats concrets.

Une intervenante a également signalé que, dans l'un des quartiers où œuvre LMB, certaines personnes et représentants non autorisés légalement exploitent la vulnérabilité des personnes immigrantes et alimentent ainsi un sentiment de peur et de méfiance à l'égard du système :

> *« Il y a quand même aussi un problème, c'est qu'il y a quand même une espèce de mafia de consultants en immigration. Donc parfois nos clients vont avoir eu des services avec ce consultant un peu croche et il est très méfiant de voir un autre avocat. Il a peur. Parce qu'il y a une espèce de pression dans le quartier, un risque de représailles ou autre. Donc des fois il a juste très peur de rencontrer un vrai avocat canadien de peur que le sa demande d'asile se voit refusée ou autre. » (Intervenante 8)*

Ces expériences négatives ont des effets durables sur la relation au droit et aux institutions. Elles contribuent à renforcer la méfiance des bénéficiaires envers les professionnels juridiques et peuvent freiner, voire retarder, le recours à des services pourtant essentiels.

Dans l'ensemble, ces éléments illustrent que les difficultés juridiques ne se limitent pas à un déficit de connaissances. Elles s'inscrivent dans un environnement marqué par la combinaison de contraintes économiques, d'incertitudes statutaires et, dans certains cas, de pratiques abusives. Cette configuration contribue à complexifier la capacité des bénéficiaires à faire valoir leurs droits et à naviguer dans le système juridique.

2.2 Les répercussions multiples sur le bien-être des bénéficiaires

Ces difficultés psychosociales, qui s'accumulent et se superposent pour plusieurs bénéficiaires, illustrent à quel point l'arrivée au Canada peut être éprouvante. L'isolement social, la précarité en matière de logement et d'emploi, ainsi que les barrières linguistiques et numériques constituent autant d'obstacles qui viennent complexifier davantage des situations déjà fragilisées, avec des répercussions concrètes sur le bien- être des personnes. Les enjeux juridiques, en particulier, semblent exercer un poids considérable, notamment en raison de la crainte que ces difficultés puissent entraîner des conséquences négatives sur leur demande d'immigration.

Plusieurs bénéficiaires ont ainsi mentionné vivre une anxiété et un stress importants liés à leurs difficultés juridiques, tandis que d'autres ont rapporté de répercussions encore plus sévères sur leur santé mentale, telles que la dépression, des idées suicidaires ou des traumatismes profonds :

> *~~« Je me disais : la vie est finie pour moi, je suis traumatisé » (Bénéficiaire~~ 7)*
> *« Toutes les gâchettes étaient sur moi » (Bénéficiaire 1)*

L'ampleur de cette détresse se reflète directement dans les évaluations réalisées à l'entrée dans le programme. Lors de leur premier contact avec un juriste, les bénéficiaires affichent un niveau d'anxiété perçue de 3,50 en moyenne sur une échelle de 1 à 5[13], et un peu plus de la moitié d'entre eux (55,6 %) se situent aux niveaux les plus élevés de cette échelle (4 ou 5). Autrement dit, la détresse élevée constitue la situation majoritaire à l'entrée dans le programme.

Cette anxiété n'est toutefois pas répartie uniformément : elle est plus forte chez les personnes dont le statut migratoire demeure incertain — déboutées ou en demande humanitaire (3,94 sur 5) — et nettement plus modérée chez celles dont le statut est stabilisé, réfugiés acceptés et résidents permanents (3,25 sur 5)[14]. C'est donc moins la difficulté juridique en elle-même que l'incertitude statutaire qui paraît peser sur l'état émotionnel des bénéficiaires.

Ce poids ne tient d'ailleurs pas au degré de capacité juridique : les données montrent que la capacité juridique perçue est indépendante du niveau d'anxiété — un bénéficiaire peut être jugé capable de régler sa situation tout en demeurant très anxieux[15]. L'anxiété et la maîtrise du dossier relèvent ainsi de deux registres distincts.

En outre, la stabilité du statut est associée à une meilleure capacité juridique perçue ainsi qu'à une meilleure compréhension des enjeux : les personnes dont la situation avec l'immigration est résolue disposent de la disponibilité nécessaire pour s'engager dans d'autres dimensions de leur vie, tandis que celles dont le dossier demeure en suspens restent largement absorbées par celui-ci. Les juristes formulent elles-mêmes l'hypothèse centrale suivante : « tant que les questions d'immigration ne sont pas réglées, il est difficile de parler des autres droits. »

Ce constat est partagé par les intervenantes de LMB, qui observent que les difficultés juridiques génèrent régulièrement un sentiment d'impuissance, ainsi qu'une charge émotionnelle importante chez les bénéficiaires. Elles soulignent que ces enjeux finissent par occuper une place si centrale que les bénéficiaires n'ont plus la disponibilité nécessaire pour aborder d'autres problématiques pouvant être traitées au sein de LMB :

> *« Je le vois dans leur visage et dans leur attitude... On voit de l'anxiété, du stress par rapport à des papiers. Sont plus capables de penser à tout ce qui est côté santé, médical et tout ça relâche. [...] Puis on le voit qu'il y a toujours le côté stress monétaire, stress justement, les papiers, tout ce qu'ils vivent avec leur arrivée ici, on voit que ça prend beaucoup de leur tête » (Intervenante 9)*

11. Voir l'annexe G, section sur l'anxiété.
11. *Id*.
11. Voir l'annexe D, section sur les variables d'impact.

Ces répercussions sur le bien-être des bénéficiaires illustrent à quel point les difficultés juridiques dépassent le cadre strictement juridique et affectent l'ensemble de leur quotidien. La charge émotionnelle qui en découle génère un sentiment d'impuissance susceptible d'entraver leur capacité à prendre soin de leur bien-être dans les différentes sphères de leur vie.

Conclusion du chapitre 2

Pour conclure, la plupart des bénéficiaires de LMB arrivent au Canada avec un bagage d'expériences souvent éprouvantes, auquel s'ajoute une multitude d'obstacles psychosociaux, administratifs et juridiques. Ces difficultés ne s'accumulent pas de manière isolée : elles s'entrecroisent et se renforcent mutuellement, créant une situation de vulnérabilité complexe qui dépasse largement le seul cadre juridique et affecte l'ensemble des conditions de vie des bénéficiaires. C'est précisément dans ce contexte que les services juridiques de LMB interviennent, et c'est à la lumière de ces réalités que leurs caractéristiques et le modèle d'intervention présenté dans la section suivante doivent être compris.

Chapitre 3. Le modèle d'intervention des services juridiques de La Maison Bleue

Les groupes de discussion ont mis en évidence certaines caractéristiques propres aux services juridiques, ainsi que des éléments plus larges relatifs au modèle d'intervention de LMB et à l'arrimage entre ses services juridiques et les autres services dispensés. Ces caractéristiques permettent de mieux comprendre le contexte dans lequel s'inscrit l'aide apportée aux bénéficiaires par les services juridiques de LMB et de saisir les effets de ces services (voir chapitre 4).

Le modèle d'intervention qui se dégage des données s'articule autour de trois dimensions complémentaires. La première relève du cœur de métier des juristes : une prise en charge juridique élargie et polyvalente, qui dépasse la stricte représentation pour englober l'information, l'accompagnement et la liaison avec les acteurs du système de justice (section 3.1). La deuxième traduit la spécificité du rôle tel qu'il s'exerce à LMB : un accompagnement qui déborde le cadre du droit pour intégrer une dimension sociojuridique, au point de faire émerger la figure du « juriste social » (section 3.2). La troisième tient à l'inscription de ces services au sein d'un organisme communautaire intégré, où la collaboration interdisciplinaire permet une prise en charge holistique des situations (section 3.3). Loin de fonctionner isolément, ces trois dimensions s'entremêlent dans la pratique quotidienne et se renforcent mutuellement — c'est précisément leur articulation qui confère au modèle sa cohérence.

3.1. La prise en charge juridique : une approche élargie et polyvalente

La prise en charge juridique développée par LMB s'inscrit dans une approche centrée sur les besoins des bénéficiaires, caractérisée par une adaptation continue aux réalités multiples auxquelles ils font face. Contrairement à une logique traditionnelle de représentation juridique, l'intervention repose ici sur une diversité de modalités d'action qui combinent information, accompagnement et médiation 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.

Cette section analyse les principales composantes de cette prise en charge, en mettant en évidence leur articulation concrète dans la pratique des juristes ainsi que leur rôle structurant dans l'accès au droit. À cet effet, les données de l'évaluation mettent en évidence deux dimensions centrales structurant leur pratique : (1) la transmission d'informations juridiques et l'accompagnement des bénéficiaires tout au long de leurs démarches, et (2) un rôle de liaison avec les avocats externes, particulièrement révélateur de la spécificité de leur positionnement dans l'écosystème juridique. La gratuité de leurs services constitue par ailleurs une condition transversale qui soutient l'ensemble de ces interventions (3).

3.1.1. Informer, conseiller et accompagner : les fondements de l'intervention juridique

Informer les bénéficiaires sur leurs droits

Plusieurs bénéficiaires ont rapporté avoir reçu une grande quantité d'information juridique de la part des juristes de LMB en lien avec leurs propres droits ou ceux de membres de leur famille. Le témoignage d'une bénéficiaire illustre l'importance structurante de ce type d'aide. Celle-ci a expliqué que, sans les informations reçues à LMB, elle n'aurait pas été en mesure d'avancer dans sa situation. C'est en effet grâce aux informations juridiques transmises par la juriste de LMB qu'elle a pu envisager et entreprendre les démarches pour obtenir une ordonnance de protection contre son conjoint — démarches qu'elle ignorait jusqu'alors pouvoir initier.

Cette transmission d'informations ne se limite pas aux rencontres individuelles : elle se déploie également à travers des ateliers collectifs portant sur des thématiques juridiques directement arrimées aux problématiques vécues par les bénéficiaires. LMB a tenu 117 ateliers depuis le début du programme en août 2022, dont 92 auprès des bénéficiaires[16]. Ces ateliers rassemblent en moyenne 6 personnes bénéficiaires, un petit nombre rendant les ateliers propices aux échanges et au dialogue. Ils sont par ailleurs donnés majoritairement en français, mais certains en anglais et en espagnols selon le profil sociodémographique des bénéficiaires visés.

Les 117 ateliers ont été répartis en neuf catégories thématiques. Il en ressort une nette domination de la thématique de l'immigration et de l'asile, qui rassemblent à elles seules près du tiers de l'activité. Viennent ensuite, à des niveaux comparables entre eux, les ateliers consacrés à la famille et au couple, à la naissance et à la périnatalité, et à la formation et au rayonnement. Les autres catégories — logement, droits de l'enfant, testament, travail — occupent une place plus modeste. Cette prédominance de l'immigration est cohérente avec le profil de la clientèle — familles immigrantes et réfugiées en période périnatale — et fait écho, dans le volet collectif, à la place centrale qu'occupe l'immigration dans les rencontres individuelles.

Les évaluations portant spécifiquement sur ces ateliers ont permis de dégager quatre tendances transversales, présentes à travers les différentes catégories thématiques. La plus constante est la découverte, par les participants, de droits ou de règles qu'ils ignoraient : la possibilité de changer d'avocat, le droit de ne pas quitter un logement parce que le propriétaire le vend, l'âge du consentement aux soins, la gratuité du testament pour les personnes bénéficiant de l'aide sociale, l'existence de congés payés. Cette réduction de l'asymétrie d'information juridique traverse l'immigration, le logement, les droits de l'enfant, le testament et le travail, et apparaît comme la contribution la plus directe des ateliers. Une deuxième tendance, plus inattendue, tient à la création de liens entre participants : échanges de coordonnées, conversations prolongées après la séance, solidarités naissantes entre pères ou entre mères. Une troisième tendance documente une trajectoire émotionnelle au fil de la séance, des participants arrivant anxieux — notamment face à la protection de la jeunesse ou au testament — et repartant rassurés et mieux outillés.

16. Les 117 ateliers se répartissent en trois publics nettement déséquilibrés : les familles bénéficiaires en représentent près de quatre sur cinq (92 ateliers, 78,6 %), les professionnels externes un sur sept (17 ateliers, 14,5 %) et l'équipe interne le reste (8 ateliers, 6,8 %).

Une quatrième, enfin, fait apparaître les ateliers comme un point de détection : c'est à l'occasion d'une séance collective que se révèlent parfois des situations individuelles préoccupantes — avocat défaillant, menace d'éviction, violence conjugale — qui donnent lieu ensuite à des rendez-vous individuels.

Au-delà de la simple diffusion d'information, ces espaces collectifs permettent également aux juristes d'ajuster les contenus et les modalités pédagogiques en fonction des réalités des différents publics rejoints, favorisant ainsi une adaptation continue des pratiques. Les ateliers les plus satisfaisants sont ensuite proposés dans les autres maisons.

Développés à l'interne et ancrés dans les réalités vécues, ces ateliers permettent ainsi aux bénéficiaires d'accéder à une information juridique autrement difficilement atteignable, notamment en raison de barrières linguistiques ou institutionnelles :

> *« c'est difficile de faire [...] des groupes qui sont adaptés à une clientèle, des fois qui parle pas le français[...]. Les avocats [de LMB] sont peut-être plus capables de s'adapter aux [...] besoins des clients [,] [...] au type de questions qu'on peut [...] adresser aux familles[...]» (Intervenante 6)*

Ainsi, la transmission d'informations juridiques — qu'elle soit individuelle ou collective — constitue une modalité fondamentale de l'intervention. En rendant le droit plus accessible, intelligible et ancré dans les expériences vécues, les juristes contribuent directement à l'appropriation des droits et à la capacité des bénéficiaires de prendre des décisions éclairées.

Une expertise généraliste et transversale du droit

Les juristes de LMB prodiguent des conseils juridiques pouvant toucher plusieurs domaines de droit, en raison de la pluralité des problématiques rencontrées par les bénéficiaires — notamment l'immigration, le droit administratif, familial, du travail, du logement et criminel[17]. Pour ce faire, ils doivent être en mesure d'accompagner les bénéficiaires dans une grande diversité de champs juridiques.

Les données documentent des dossiers où se succèdent jusqu'à quatre types de droits distincts au fil de l'accompagnement[18]. Une telle configuration témoigne de la nature multidimensionnelle des situations prises en charge et suppose une forte polyvalence, permettant une appréhension transversale des trajectoires juridiques.

> *« on est des généralistes aussi[...] ce qui est une différence avec beaucoup des cliniques [privées].» (Juriste 2)*

17. Voir l'annexe B, section 3.
18. *Id*.

Par ailleurs, la moitié des clients ont vu plusieurs types de droits distincts apparaître au cours de leur suivi[19]. Cette proportion n'est pas marginale — elle indique que le service gère couramment des situations juridiques qui évoluent ou se complexifient en cours d'accompagnement. Ces données illustrent l'importance d'une pratique généraliste du droit permettant de répondre de manière holistique aux besoins des familles.

Pour les bénéficiaires, cette approche généraliste constitue un levier majeur d'accessibilité, dans la mesure où elle permet de traiter simultanément l'ensemble de leurs problèmes juridiques, sans fragmentation artificielle des situations vécues. Elle offre la possibilité d'aborder, au sein d'un même espace et avec un même interlocuteur, des enjeux juridiques multiples et interreliés.

En ce sens, les bénéficiaires ne vivent pas des situations d'injustice isolées, mais des configurations profondément imbriquées et intersectionnelles. La cooccurrence apparaît ainsi comme la norme plutôt que l'exception, ce qui rend nécessaire une approche intégrée de l'accompagnement juridique :

> *« Le service d'avocat, l'avantage c'est que c'est pas sectorisé fait que tu peux promener un peu à travers toutes sortes de droits à l'intérieur d'une rencontre. T'es pas spécialisé dans tout, mais t'as des connaissances générales qui permettent que tu puisses jouer à travers ça. Puis ça, je pense que c'est facilitant pour les clients parce que des fois ils sont moins mélangés à dire OK là faut que je parle de de ça. [...] Je pense qu'ils apprécient beaucoup de pas se retrouver devant un avocat puis de dire OK là faut que je parle aujourd'hui du travail absolument parce que des fois c'est tout entrecoupé. [...] mais ça leur donne une porte d'entrée pour que leur problématique soit adressée de façon générale. » (Intervenante 6)*

En définitive, cette polyvalence agit comme un mécanisme de simplification du parcours juridique, en offrant un point d'entrée unique, quitte à renvoyer les bénéficiaires vers des avocats plus spécialisés si certaines questions très complexes émergent plus spécifiquement.

En parallèle de cette pratique généraliste, les juristes eux-mêmes estiment avoir développé une expertise approfondie dans l'ensemble des domaines du droit touchant les familles, étant bien souvent le point d'ancrage de l'enjeu juridique. Le processus de séparation mobilise par exemple plus de 94 rencontres documentées — souvent intriqué avec des enjeux de garde, de statut migratoire ou de protection de la jeunesse :

> *« Je pense qu'on est rendu quand même vraiment bon dans les droits qui touchent les familles [...] il y a pas beaucoup de gens qui ont cette pratique généraliste [...] sur différents types de droits [...]. Donc je pense qu'on a vraiment développé une belle expertise. » (Juriste 1)*

19. 49,9 %, N = 441 sur 884 avec au moins un type de droit documenté. Voir Id.

La confrontation avec les réalités de la pratique au sein des LMB a également contribué à affiner les expertises particulières, notamment en matière d'immigration. Cela a d'ailleurs conduit l'équipe à étoffer son expertise interne par l'embauche récente d'une juriste spécialisée en immigration. Les services juridiques se sont ainsi construits en valorisant les forces et les expertises des juristes qui les composent et continueront de s'adapter aux nouvelles expertises qu'apporteront les juristes à venir :

> *« le service […] évolue avec qui est là, quelle couleur. J'ai l'impression que les avocats qui en font partie donnent une couleur au service[…]. » (Juriste 1)*

Accompagner les bénéficiaires dans l'exercice de leurs droits

Par ailleurs, les besoins juridiques des bénéficiaires s'articulent fréquemment à des démarches administratives, pour lesquelles les juristes offrent un soutien actif. En ce sens, de nombreuses activités liées à une forme d'accompagnement administratif ont été documentées[20], notamment en lien avec la fin d'un bail, la réponse à des lettres d'immigration, ainsi que l'inscription des bénéficiaires auprès de l'IVAC et du CAVAC.

Cet accompagnement réalisé par les juristes traduit un élargissement de leur champ d'intervention afin de répondre aux besoins des bénéficiaires.

Il est également ressorti des groupes de discussion que les juristes accompagnent parfois physiquement les bénéficiaires lors de rendez-vous ou d'étapes clés dans leur parcours juridique. À titre d'exemple, une bénéficiaire a rapporté avoir été accompagnée par la juriste de LMB lors de ses rencontres avec son avocat externe ainsi que lors de comparutions devant la cour.

L'ensemble de ces constats révèle que l'accompagnement offert ne se limite pas à la transmission de conseils juridiques, mais s'étend à une pluralité d'interventions complémentaires, incluant le soutien dans les démarches administratives ainsi que, dans certains cas, un accompagnement lors d'étapes clés du parcours judiciaire. Cette diversité des modalités d'intervention met en lumière le caractère fondamentalement polyvalent du rôle des juristes, qui sont amenés à intervenir simultanément sur plusieurs plans afin de répondre à la complexité des situations rencontrées. En ce sens, l'évaluation a permis de documenter des situations concrètes où l'intervention des juristes a produit un effet tangible dans le parcours d'un·e bénéficiaire. Ces situations ont été regroupées en neuf catégories selon le type d'avancement obtenu — préparation de dossier, démarches post-acceptation, accès à un avocat, droits du travail et sociaux, réunification familiale, accompagnement de situations complexes, droits civils, soutien face aux obstacles administratifs, et soutien financier — illustrant à la fois la diversité et la transversalité des interventions réalisées[21].

20. Par exemple : contact avec institution gouvernementale, remplir formulaires, préparation de dossier, lettre appui-appui, soutien narratif, organisation de RDV avec avocat, contact et suivi CCR, gestion d'interprète, aide démarche administrative. Voir annexe B, Section 2.
21. Voir l'annexe D, section sur les narratifs catégorisés.

Ces données confirment que l'intervention juridique déployée dépasse largement une logique sectorielle, pour s'inscrire dans une prise en charge globale des trajectoires juridiques des bénéficiaires.

3.1.2. Un rôle de pivot dans l'écosystème juridique : la liaison avec les avocats externes

Une dimension centrale de l'accompagnement offert par les juristes de LMB réside dans le soutien qu'ils apportent aux bénéficiaires dans leurs interactions avec les avocats externes. À cet égard, leur intervention ne se limite pas à une simple orientation, mais s'inscrit dans un véritable travail de médiation et de coordination au sein de l'écosystème juridique. Les juristes peuvent ainsi intervenir en amont afin d'aider les bénéficiaires à identifier un avocat, mais également en cours de trajectoire, notamment lorsque la relation professionnelle s'avère insatisfaisante ou dysfonctionnelle.

En effet, plusieurs bénéficiaires ont rapporté avoir été mis en contact avec un avocat grâce aux juristes de LMB. Après avoir analysé leur situation, ces derniers sont en mesure de les orienter vers des professionnels correspondant à leurs besoins spécifiques. À cet effet, une intervenante a précisé que les juristes de LMB disposent d'un réseau d'avocats sensibles aux vulnérabilités de leur clientèle, qu'ils peuvent solliciter pour assurer la représentation des bénéficiaires. Pour les bénéficiaires qui avaient déjà un avocat externe à leur arrivée à LMB, mais qui rencontraient des difficultés avec celui-ci, les juristes peuvent également intervenir de manière proactive afin de faciliter un changement de représentation, lorsque cela s'avère nécessaire.

Au-delà de cette fonction d'orientation, le cœur de leur intervention réside dans le rôle de liaison qu'ils assurent entre les bénéficiaires et les avocats externes. Ce rôle se traduit notamment par la transmission d'informations aux avocats, ainsi que par un travail d'explication et de vulgarisation des démarches juridiques auprès des bénéficiaires :

> *« je vais essayer de le [feeler], le guider, faire la [courroie] de trans[mission], expliquer au client qu'est-ce qui se passe. » (Juriste 1)*

Ce rôle suppose toutefois une position d'équilibre parfois délicate, entre respect du rôle de l'avocat et protection des intérêts du bénéficiaire. Les juristes de LMB doivent ainsi veiller à ne pas empiéter sur le travail des avocats externes ou fragiliser la relation entre ces derniers et les bénéficiaires :

> *« C'est [de] trouver notre juste place. […] quand la personne est représentée par [un] avocat, nous on s'en mêle pas. […] ça varie beaucoup [selon] l'avocat en face […]. Si je trouve [qu'il fait son travail], je vais prendre un peu de recul […]. [Sinon] je vais […] transmettre des infos à l'avocat, [lui] donner du jus pour son dossier. » (Juriste 1)*

Néanmoins, lorsque la qualité de la représentation est jugée insuffisante, les juristes peuvent être amenés à adopter une posture plus interventionniste, se positionnant alors comme protecteurs des bénéficiaires, au risque de fragiliser la relation entre ces derniers et leur avocat :

> *« Tu sais, il y a évidemment, mais oui, il y a eu des difficultés, il y a encore des difficultés parce que c'est comme si on venait, on venait interférer dans la relation entre le client et l'avocat. Tu sais, on vient comme justement, c'est ça qu'on veut faire. C'est exactement ça qu'on veut faire de montrer comme « Hey le client est pas tout seul, essaie pas de l'enfirouaper » (Juriste 2)*

Dans certains cas, cette implication peut aller jusqu'à une forme de substitution partielle, les juristes prenant en charge certaines tâches qui relèvent normalement de l'avocat externe, notamment lorsque celles-ci ne sont pas adéquatement réalisées :

> *« quand la personne fait pas ce qu'il doit faire selon mon jugement d'avocat, [ben] c'est difficile de [savoir] c'est quoi notre place, est-ce qu'on fait le travail à sa place? […] Moi j'ai tout fait là, j'ai revu le narratif, j'ai préparé [la preuve] […] ça devrait être lui qui le fait. » (Juriste 1)*

Dans certains cas, cette implication peut aller jusqu'à une forme de substitution partielle, les juristes prenant en charge certaines tâches qui relèvent normalement de l'avocat externe, notamment lorsque celles-ci ne sont pas adéquatement réalisées :

> *« 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 [,] et le fait qu'elle ait 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 : […] elle se présentait aux rendez-vous, aux entrevues avec l'Agence des services frontaliers […], 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 culturelles [. L]'avocat[e] pouvait à la fois parler avec les avocats […] mais elle-même parle aux familles pour […] réexpliquer […] les informations qu'ils recevaient […] d'une manière vulgarisée. » (Intervenante 1)*

L'autorité symbolique des avocats de LMB a un impact direct sur la dynamique avec les avocats externes. La présence et l'implication des juristes tendent à reconfigurer les rapports professionnels, en renforçant la prise en charge des dossiers par les avocats externes.

Une bénéficiaire a ainsi témoigné à l'effet que, dès que la juriste de LMB a commencé à communiquer avec son avocat externe, ce dernier a pris son dossier plus au sérieux — propos qui ont recueilli l'approbation de l'ensemble des participants présents lors du groupe de discussion.

Ainsi, lorsque les bénéficiaires ont accès à un avocat externe, les juristes de LMB jouent davantage un rôle de transmetteur d'information entre le bénéficiaire et son avocat. L'intensité de ce travail de coordination se reflète clairement dans les données empiriques, où le « contact avec avocat » représente environ 21 % de leur activitées[22], soit le deuxième type d'action le plus fréquent après le suivi avec le client (48,5 %). Autrement dit, près d'une action sur cinq enregistrée par les juristes de LMB consiste à interagir avec un avocat externe, ce qui confirme que cette fonction de liaison ne constitue pas un aspect périphérique de la pratique, mais bien une composante centrale et structurante de l'accompagnement juridique offert par LMB.

3.1.3. La gratuité des services

Dans un contexte où plusieurs bénéficiaires rapportent avoir engagé des coûts importants auprès d'avocats ou de consultants externes avant leur arrivée à LMB, la gratuité des services juridiques offerts par l'organisme apparaît comme une dimension centrale de l'intervention, particulièrement pour une clientèle souvent confrontée à une précarité financière marquée.

Au-delà de l'absence de frais directs, cette accessibilité financière se trouve renforcée par l'orientation vers des ressources juridiques abordables, notamment vers l'aide juridique, contribuant ainsi à élargir concrètement les possibilités d'action des bénéficiaires.

À cette orientation vers des ressources abordables s'ajoutait, dans le cadre de la subvention, un fonds permettant à LMB de prendre en charge une partie des honoraires d'avocats externes pour certains dossiers. Une intervenante a souligné l'effet de ce levier sur les familles :

> *« Je pense [que] le fonds […] a un impact énorme sur des familles[,] donc je pense [que] c'est important de voir comment on peut continuer ça[. C]omme si quelqu'un a un mauvais avocat, il doit changer, mais il y a vraiment des limites […] donc ça a permis d'avancer, changer d'avocat, et cetera. » (Intervenante 7)*

22. Voir l'annexe B, section 2 « Types d'action ».

L'importance de cette gratuité se mesure à l'aune des obstacles qu'elle lève. Les coûts liés aux démarches juridiques figurent parmi les barrières d'accès à la justice les plus fréquemment identifiées par les bénéficiaires à leur entrée dans le programme — près d'une personne sur deux les mentionne, ce qui en fait le deuxième obstacle le plus courant après la complexité du système juridiques[23]. En supprimant les frais directs et en orientant les bénéficiaires vers des ressources juridiques abordables, LMB répond ainsi directement à une préoccupation centrale de sa clientèle.

Ainsi, la gratuité ne constitue pas uniquement une caractéristique périphérique des services, mais bien un levier structurant de l'accès au droit. En supprimant les coûts directs et en facilitant l'accès à des ressources juridiques abordables, LMB contribue à réduire une barrière majeure à la justice, qui, en son absence, serait susceptible de compromettre, voire d'empêcher, l'engagement des bénéficiaires dans leurs démarches juridiques.

3.2. La prise en charge au-delà du droit : le juriste social

Alors que la section précédente mettait en lumière la polyvalence des interventions juridiques offertes par LMB, les données révèlent que cette prise en charge dépasse largement le cadre strict du droit. Elle s'inscrit dans une approche intégrée où les dimensions juridiques et sociales des situations vécues par les bénéficiaires sont étroitement imbriquées. Cette section vise ainsi à analyser la manière dont les juristes en viennent à occuper une fonction hybride, à la croisée du droit et de l'intervention psychosociale, redéfinissant en profondeur les contours traditionnels de leur rôle.

3.2.1. Un service juridique atypique

Un élargissement du rôle du juriste

Il est ressorti à plusieurs reprises des groupes de discussion que les juristes de LMB occupent bien plus qu'un simple rôle juridique. Leur intervention ne se limite pas à la mobilisation de normes ou de recours, mais s'étend à un accompagnement des bénéficiaires dans des dimensions sociales étroitement liées à leurs enjeux juridiques. Cette réalité a conduit à l'émergence, au sein des discours recueillis, de la notion de « juriste social ».

Cette posture s'ancre directement dans le profil des bénéficiaires, dont les trajectoires sont marquées par une imbrication de difficultés juridiques et sociales. Dans ce contexte, les juristes sont amenés à intervenir sur ces deux plans de manière simultanée. Ainsi, l'effectivité même de l'intervention juridique suppose une prise en compte active des contraintes psychosociales auxquelles font face les bénéficiaires, qu'il s'agisse de littératie, de barrières linguistiques ou de compétences numériques limitées :

> *« on dit toujours population [en] situation de vulnérabilité […] mais c'est beau de le voir écrit[. A]près[, faut] dealer avec : "OK ma maman elle comprend pas, elle est pas capable de […] lire[…]."*

23. Voir l'annexe G, section sur les barrières d'accès à la justice.

> *[…] elle n'a jamais utilisé un courriel[: faut] que je lui montre comment le faire, comment enregistrer sa boîte vocale, des choses […] qui sont comme pas du ressort du droit […]. J'avais jamais fait ça de ma vie, mais ça fait partie du rôle de l'avocat de La Maison Bleue, de pouvoir […] jongler avec toutes ces réalités-là. » (Juriste 2)*

Cette conceptualisation trouve un appui empirique significatif du côté des bénéficiaires. En effet, dans les sondages familles[24], environ 13 % des commentaires portent expressément sur le soutien psychosocial et émotionnel (écoute, présence dans les moments difficiles, sentiment de sécurité). Les bénéficiaires ne décrivent pas seulement un service juridique, mais une présence humaine et relationnelle étendue, ce qui vient consolider la pertinence de la dénomination de « juriste social » ou soutien sociojuridique.

Toutefois, exercer dans ce cadre implique des ajustements importants par rapport aux normes classiques de la profession juridique :

> *« C'est le côté [que] ça prend pour travailler au communautaire. Des gens qui ont choisi le communautaire, je pense [...] qu'il a choisi sa vocation. Fait que c'est sûr que vous avez choisi des avocats qui sont vraiment, qui veulent travailler en communautaire. » (Intervenante 9)*

Une conception élargie du droit

Une dimension fondamentale de la posture du juriste social réside dans une conception du droit qui ne se réduit pas à son exercice judiciaire. Les juristes reconnaissent en ce sens que le recours au droit ne constitue pas toujours l'issue privilégiée par les bénéficiaires. Cette perspective permet aux juristes de LMB de mieux cerner leurs besoins réels et de comprendre que, pour certains, l'aboutissement d'une démarche juridique ne correspond pas nécessairement à leurs attentes :

> *« [J']ai la solution juridique, […] elle est simple, voici[,] on remplit le formulaire[,] mais on prend un petit moment[:] "OK mais comment tu feel de tout ça?" […] finalement elle […] veut pas ça, elle comprend que c'est ça son droit […] mais […] c'est de prendre un peu de recul aussi. » (Juriste 2)*

> *« elle reconnaît qu'elle a ce droit-là, mais c'est pas ça qu'elle veut exercer[;] c'est de pas aller à tout prix dans l'exercice des droits. C'est […] des choses qu'on n'a pas apprises à l'école, mais qu'on réalise sur le terrain à La Maison Bleue[,] que ça fait partie aussi de la défense de droits [:] avoir cet esprit […] plus ouvert de c'est quoi défendre les droits des gens? » (Juriste 3)*

24. Voir l'annexe E, section « Analyse quantitative des commentaires ».

Cette posture implique également une réflexivité constante sur les modalités d'intervention, notamment quant au moment, à la manière et au contexte de transmission de l'information juridique, ainsi qu'à la mobilisation éventuelle d'autres professionnels.

Les données quantitatives viennent renforcer cette lecture. Les situations d'impact documentées par les juristes ne se résument pas à des victoires juridiques nettes : elles couvrent une grande diversité d'avancements — depuis des résultats concrets comme une réunification familiale ou la reconnaissance de droits sociaux, jusqu'à un accompagnement soutenu dans des situations complexes ou administratives[25]. Cette diversité montre que les juristes contribuent à faire progresser le parcours des bénéficiaires de multiples façons, plutôt que selon une mesure unique du succès.

3.2.2. Les modalités de la prise en charge par les juristes LMB

Écouter : une condition de la relation d'aide

Les données convergent pour montrer que l'écoute constitue une condition structurante de l'intervention des juristes. Les sondages réalisés auprès des familles indiquent que les bénéficiaires se sentent entendus, compris et respectés par les juristes (score de 4,86/5)[26].

Les témoignages soulignent que cette écoute se distingue par l'absence de jugement et le temps accordé aux bénéficiaires :

> *« [Name of the lawyer] listens to me. She doesn't judge me. » (Bénéficiaire 13)*

> *« Elle prend le temps d'écouter même les gens qui ne parlent pas bien français, il y en a qui disent « je ne comprends pas quand tu parles » mais [prénom de la juriste] prend le temps. » (Bénéficiaire 3)*

Cette posture d'écoute produit plusieurs effets structurants : reconnaissance, légitimation de l'expérience et construction d'un lien de confiance. Dans des parcours migratoires souvent marqués par l'instabilité et la vulnérabilité, l'attention portée par les juristes contribue également à renforcer leur confiance en eux. Les bénéficiaires en viennent ainsi à se percevoir comme des personnes qui comptent, qui méritent d'être accompagnées avec sérieux :

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

25. Voir l'annexe D, section « Narratifs catégorisés » (Partie 3).
26. Voir l'annexe E, section « Statistiques descriptives globales ».

Cette écoute constitue par ailleurs l'un des facteurs essentiels qui permettent aux juristes de tisser des relations de confiance avec les bénéficiaires.

L'écoute apparaît ainsi comme une condition préalable à l'efficacité même de l'intervention juridique, en permettant aux bénéficiaires de s'engager pleinement dans leur démarche.

Outiller : vers l'autonomie

Un second aspect important du rôle social des juristes réside dans l'outillage des bénéficiaires. Comme mentionné précédemment, plusieurs bénéficiaires font face à des difficultés dépassant le cadre juridique (littératie numérique, compréhension des démarches administratives, etc.).

Les juristes sont conscients que cet outillage est précieux pour le développement de l'autonomie des bénéficiaires. Ils adoptent ici une posture pédagogique en prenant le temps de leur montrer comment accomplir certaines démarches afin que ceux-ci soient ensuite en mesure de les effectuer par eux-mêmes.

> *« dans ma pratique […] je me suis répété[:] "fais-le pas pour elle, fais-le avec elle." […] il y a des fois où faut qu'on fasse pour, mais il y a souvent où faut qu'on fasse avec[,] parce que sinon on va manquer le train pour qu'ils aient les réflexes. » (Juriste 3)*

Cette approche est par ailleurs partagée par l'ensemble des intervenants de LMB. Puisque les services juridiques s'inscrivent dans l'offre de services globale de l'organisme, les juristes et leurs collègues poursuivent une vision commune : outiller les bénéficiaires pour qu'ils puissent s'adapter plus aisément à leur nouvelle réalité et à leur pays d'accueil.

> *« la langue, la littératie, tout ça, c'est pas nous qui enlève ça, mais […] on leur donne un outil, on est comme leur veste de flottaison pour naviguer là-dedans[:] on [ne] leur a pas appris à nager mais on est la veste de flottaison. » (Juriste 3)*

Ainsi, l'intervention dépasse la résolution immédiate des problèmes pour viser le développement de capacités durables, en lien avec une logique d'encapacitation. En prenant le temps d'accompagner les bénéficiaires dans des apprentissages concrets et ancrés dans le quotidien, les juristes contribuent directement au développement de leur autonomie et à leur intégration dans leur milieu de vie.

Guider : orienter dans un écosystème complexe

Les juristes de LMB exercent également une fonction de guidage, consistant à orienter les bénéficiaires dans un environnement institutionnel souvent dense, fragmenté et difficilement lisible. Cette dimension de l'intervention dépasse la seule transmission d'informations juridiques pour s'inscrire dans une logique plus large de navigation sociale et institutionnelle.

Ce rôle est illustré par l'expérience d'une bénéficiaire qui rapporte qu'à son arrivée au Canada, elle ne disposait d'aucune connaissance des ressources disponibles ni des démarches à entreprendre pour répondre à ses besoins quotidiens. Dans ce contexte, une juriste de LMB l'a notamment orientée vers des ressources d'aide alimentaire ainsi que vers des organismes fournissant des biens essentiels, tels que des couches pour bébé.

De manière plus générale, l'orientation vers les ressources pertinentes est largement perçue comme l'une des fonctions centrales des juristes de LMB. Plusieurs verbatims issus des sondages familles témoignent de cette dimension structurante du rôle[27] :

> *« She always connects you with the right people — people who truly care and can make a difference »*
>
> *« [jurist's name] has broad knowledge of the immigration, family and civil laws and knows how to channel us to the right people and organizations ».*

Cette fonction de médiation ressort également des sondages : environ 7 % des commentaires des bénéficiaires soulignent spontanément la mise en relation avec les bonnes ressources comme une retombée appréciée[28]. En orientant les bénéficiaires vers les ressources et professionnels appropriés, les juristes agissent ainsi comme point d'ancrage et de coordination dans un réseau de services multiples et parfois difficilement accessibles.

Cette fonction de guidage se manifeste également dans les phases de clôture des suivis. Lorsque l'accompagnement à LMB prend fin, les juristes et les intervenantes s'assurent de référer les bénéficiaires vers des ressources externes adaptées à leurs besoins, tout en veillant à la continuité des informations transmises afin d'éviter les ruptures de services.

En somme, le rôle de guide des juristes de LMB constitue un aspect essentiel de leur prise en charge sociale. En orientant les bénéficiaires vers les ressources et les services adaptés à leurs besoins, que ce soit au cours de leur suivi à LMB ou lors de la fin de celui-ci, les juristes contribuent à faciliter leur intégration et à assurer la continuité de leur parcours.

27. Voir l'annexe E, section 2.3 « Référencements et connexions ».
28. Voir l'annexe E, section 4.3 « Fréquence des bénéfices spécifiques ».

3.2.3. Les conditions d'exercice du juriste social : temps et disponibilité

La posture de juriste social repose sur une condition centrale : la disponibilité. Autant les bénéficiaires que les intervenantes de LMB ont souligné que cette disponibilité est particulièrement appréciée, et qu'elle constitue d'ailleurs l'une des caractéristiques expressément nommées comme distinctives par rapport à d'autres avocats exerçant à l'extérieur de LMB :

> *« C'est quelque chose que les clients apprécient beaucoup. Puis le temps aussi. […] c'est des rencontres de 1h, 1h15 […]. Mais quand est-ce qu'on va voir ça […] sans que tu voies la facture apparaître? […] Ça permet […] de prendre le temps d'expliquer les choses puis de reprendre après. » (Intervenante 6)*

> *« La différence entre les avocats de LMB et d'autres avocats : le temps. À LMB, ils prennent le temps. » (Bénéficiaire 9)*

Sur le plan quantitatif, cette intensité temporelle se traduit par deux réalités complémentaires. D'une part, les rencontres en personne durent en médiane 60 minutes[29], la moitié d'entre elles atteignant ou dépassant une heure — un temps de contact direct qui rejoint précisément les durées évoquées par les intervenantes et les bénéficiaires (« des rencontres de 1h, 1h15 »). D'autre part, lorsqu'on considère l'ensemble du temps consacré à un dossier — rencontres en personne, appels, courriels, démarches externes — la durée totale médiane de suivi par client varie entre 95 et 202 minutes selon le juriste[29], ce qui témoigne d'un engagement professionnel substantiel bien au-delà du seul temps de contact direct.

Cependant, cette disponibilité demeure contrainte par le nombre limité de juristes au sein des LMB — soit trois juristes. En ce sens, le service juridique est en quelque sorte victime de son succès : les bénéficiaires apprécient grandement y avoir accès, mais le manque de disponibilité fait en sorte que tous ne peuvent pas toujours en bénéficier :

> *« les familles aiment tellement ça qu'ils voudraient avoir accès beaucoup à l'avocat. […] on pourrait rajouter une journée d'avocat […], des fois ça semble pas assez. Son horaire est bien rempli, elle a une stagiaire qui aide […]. Les besoins sont vraiment grands […]. » (Intervenante 5)*

La disponibilité des juristes, dans le contexte d'une équipe réduite, soulève également des difficultés liées aux délais. Cet enjeu est exprimé de façon récurrente par les intervenantes. Du côté des bénéficiaires, il n'a été soulevé qu'à de rares occasions — une critique directe apparaît en 2025 (« Service pas rapide ») — mais cette rareté doit être interprétée avec prudence.

Le contexte de collecte y invite : les bénéficiaires expriment une reconnaissance très forte envers LMB, et les questions de satisfaction sont généralement posées une fois leur situation prise en charge ou résolue, deux facteurs qui tendent à atténuer l'expression de toute critique. Que les délais figurent malgré tout parmi les rares réserves formulées, et qu'ils rejoignent une préoccupation soulevée par plusieurs intervenantes, suggère un enjeu réel plutôt que marginal. Plus largement, la très grande satisfaction des bénéficiaires ne doit pas être lue comme l'absence de tensions organisationnelles : elle peut au contraire les masquer.

Face à ces limites, certains ont mentionné que si davantage de juristes étaient disponibles, les suivis pourraient être plus rapprochés et le nombre d'ateliers de groupe, qui sont très appréciés des bénéficiaires, pourrait être augmenté. Une plus grande disponibilité permettrait également de renforcer les actions de prévention auprès des bénéficiaires :

> *« si on veut continuer à faire de la prévention, on [a] besoin de plus [d'avocats]. » (Intervenante 3)*

Face à ces limites, certains ont mentionné que si davantage de juristes étaient disponibles, les suivis pourraient être plus rapprochés et le nombre d'ateliers de groupe, qui sont très appréciés des bénéficiaires, pourrait être augmenté. Une plus grande disponibilité permettrait également de renforcer les actions de prévention auprès des bénéficiaires :

> *« Puis là maintenant, comme on a plus de clientèle, malheureusement, il ne peut pas tous les rencontrer et on doit faire du tri » (Intervenante 3)*

Une intervenante nuance toutefois ces positions en suggérant que les services juridiques devraient plutôt se concentrer sur l'accompagnement des bénéficiaires confrontés aux situations les plus complexes, tandis que les ateliers de groupe pourraient répondre aux besoins d'information des autres bénéficiaires. Offrir un accompagnement juridique individualisé à l'ensemble des bénéficiaires ne laisserait plus aux juristes le temps nécessaire pour traiter les cas les plus complexes :

> *« […] je [ne] les vois [pas] comme [devant] rencontrer toutes les familles[. J]e les vois plus pour des cas complexes […] puis aussi [pour] faire l'éducation à travers les groupes […]. [À nom d'une MB] on a quand même beaucoup de clients[;] si l'avocat rencontre tout le monde, l'avocat va pas être disponible pour faire le suivi des dossiers vraiment complexes[,] puis […] son horaire est presque toujours bloqué. » (Intervenante 7)*

À ce sujet, les juristes de LMB ont offert une réponse plus nuancée. D'un côté, ils sont conscients des besoins juridiques des bénéficiaires et du fait que leur rôle est devenu essentiel dans l'offre de services de LMB, aux yeux des autres intervenants. Ils se posent d'ailleurs eux-mêmes plusieurs questions quant à la pertinence d'embaucher davantage de juristes, d'élargir les plages de disponibilité ou même l'offre de services en tant que telle, comme la représentation.

De l'autre, ils s'interrogent sur leur plus-value par rapport à leurs collègues, étant donné que leur travail s'inscrit dans un contexte interdisciplinaire et sur le risque qu'une présence accrue des juristes au sein des MB ne les amène à endosser davantage de responsabilités psychosociales que juridiques. Il semble ainsi que les enjeux liés à la disponibilité des juristes méritent une réflexion plus approfondie sur les besoins des intervenants et des bénéficiaires de LMB, mais aussi sur l'impact concret que ces services ont sur ces acteurs.

Cette tension sur les délais en cours d'accompagnement n'entame pas la satisfaction d'ensemble des bénéficiaires, qui demeure très élevée — notamment quant à la capacité perçue des juristes à régler les problèmes (4,66 sur 5) et à la satisfaction globale (4,81 sur 5)[29].

3.2.4. Une qualité relationnelle essentielle : La bienveillance

La bienveillance apparaît comme une caractéristique transversale de la pratique sociojuridique. Elle ne se limite pas à une qualité individuelle ou à un attribut relationnel isolé, mais s'inscrit plutôt comme un mode d'interaction récurrent qui façonne l'ensemble de la relation d'intervention. À cet égard, plusieurs bénéficiaires ont souligné la gentillesse, l'empathie et la compréhension avec lesquelles les juristes de LMB les accueillent et les accompagnent :

> *"They are really helpful and they actually care". (Bénéficiaire 13)*

> *« Certains groupes de personnes sont négligés – notamment à cause de l'accent ou de la manière que les personnes parlent français – mais avec [prénom de la juriste], elle donne de l'aide avec les yeux fermés. » (Bénéficiaire 5)*

Ce dernier extrait met en lumière une dimension particulièrement significative de la bienveillance perçue, en suggérant implicitement une expérience contrastée avec d'autres contextes de service où la langue ou l'accent peuvent constituer des sources de traitement différencié. À l'inverse, les pratiques rapportées à LMB se caractérisent par une approche inclusive et non discriminante de la relation d'aide.

Cette dimension d'ouverture est corroborée par les caractéristiques structurelles du service : 18,5 % des bénéficiaires nécessitent un interprète et les services sont offerts dans plus de dix langues. Plus encore, les analyses différentielles tendent à montrer que les groupes potentiellement les plus marginalisés ailleurs — personnes déboutées ou en transition humanitaire, bénéficiaires sud-asiatiques — sont ceux qui montrent les améliorations les plus marquées en cours de suivi (81,8 % et 84,6 % d'amélioration de l'anxiété, contre 54,8 % en moyenne)[30].

29. Voir l'annexe E, section « Statistiques descriptives globales ».
30. Voir l'annexe G, section sur l'anxiété.

La bienveillance n'est pas seulement un trait de relation, c'est aussi un principe qui se traduit concrètement dans les pratiques de LMB et qui bénéficie aux personnes les plus marginalisées. D'ailleurs, dans les sondages familles[31], environ 30 % des commentaires mettent en avant les qualités professionnelles et humaines (professionnalisme, empathie, disponibilité, gentillesse).

En somme, le rôle de juriste social tel qu'il se déploie au sein de LMB se caractérise par une articulation étroite entre expertise juridique et intervention sociojuridique. Reposant sur des modalités d'écoute, d'outillage et de guidage, ce rôle permet de répondre à la complexité des trajectoires vécues par les bénéficiaires. Il s'inscrit enfin dans une conception élargie du droit, où l'accompagnement des personnes prime sur la seule mobilisation des recours juridiques. C'est précisément cette approche distinctive qui fait des services juridiques de LMB un acteur incontournable dans le parcours d'établissement des bénéficiaires qu'ils accompagnent.

3.3. La prise en charge intégrée et holistique

3.3.1. Un ensemble de services intégré en milieu communautaire

La centralisation des services

Une caractéristique structurante de LMB réside dans la centralisation de l'ensemble de ses services au sein d'une offre globale et intégrée destinée aux familles. Les services juridiques ne constituent donc pas une entité autonome, mais s'inscrivent dans un dispositif plus large comprenant notamment des services psychosociaux et médicaux. Ils doivent ainsi être appréhendés comme une composante d'un écosystème d'intervention global, plutôt que comme une unité isolée. Cette logique d'intégration soutient que seul un service intégré, avec une vision holistique du dossier, peut prendre en charge de façon cohérente les configurations intersectionnelles dans lesquelles arrivent les bénéficiaires.

Cette compréhension holistique de la situation transparaît également dans les discours des bénéficiaires. Bien que les groupes de discussion portaient spécifiquement sur les services juridiques, plusieurs bénéficiaires ont spontanément témoigné de l'aide reçue par d'autres professionnels de LMB lorsqu'ils racontaient leur parcours et leur expérience. Cette transversalité des témoignages illustre le fait que, du point de vue des bénéficiaires, l'intervention est vécue comme un continuum de services plutôt que comme des prestations distinctes.

Dans cette perspective, la prise en charge holistique des situations permet d'avoir une vision d'ensemble des besoins et des problématiques vécues par les bénéficiaires, afin d'être en mesure d'intervenir de manière globale. Elle favorise également des modalités d'intervention plus cohérentes, en permettant aux juristes de travailler en interaction constante avec les intervenants sociaux, les médecins et les infirmières.

31. Voir l'annexe E, section 4.3 (« Fréquence des bénéfices spécifiques »).

C'est précisément cette articulation interdisciplinaire qui rend possible une lecture globale des trajectoires et, par conséquent, une intervention mieux ajustée aux réalités des familles :

> *« C'est vraiment dans une espèce de continuum de services, c'est pas à part, c'est vraiment pas détaché, c'est intégré à tout le reste. » (Juriste 1)*

Le suivi sur le long terme

Cet accompagnement s'inscrit dans le cadre du suivi périnatal de LMB, qui peut s'étendre jusqu'aux cinq premières années de vie de l'enfant. À l'intérieur de ce cadre, l'accompagnement juridique lui-même se déploie fréquemment sur des durées importantes, plusieurs dossiers demeurant actifs pendant de longues périodes. Le programme n'ayant que trois ans et demi d'existence au moment de l'évaluation, les suivis les plus anciens — toujours actifs — continueront par ailleurs de s'allonger.

Cette continuité constitue un levier déterminant pour l'intervention juridique. Elle permet l'établissement d'une relation de confiance durable et l'élaboration d'une compréhension approfondie des trajectoires des bénéficiaires. Les juristes disposent ainsi d'une connaissance cumulative des dossiers, ce qu'ils perçoivent comme un gain pour la cohérence et l'efficacité de leurs interventions :

> *« C'est vraiment sur du long terme. […] on les suit pendant 5 ans ou plus[. S']il y a différentes choses, ils reviennent[, …] il y a un lien de confiance à travers le temps. [On] connaît leur historique[:] ils sont venus pour l'immigration au début, ils reviennent pour une question de logement après. […] je connais leur background, j'ai pas besoin de repartir, je sais d'où elle part, je sais qui elle est[. …] c'est plus efficace […] pour les autres sujets. » (Juriste 1)*

Ce suivi continu permet également d'accompagner les familles à travers différentes étapes de leur parcours, notamment en matière d'immigration et d'établissement. Au-delà de la durée, l'accompagnement juridique se caractérise par une continuité relationnelle forte : la grande majorité des bénéficiaires sont accompagnés par le ou la même juriste tout au long de leur parcours. Les transitions de juriste, plus rares, relèvent généralement de réorganisations internes plutôt que d'une rupture du parcours.

Ainsi, la durée du suivi et la stabilité de la relation avec un même juriste constituent deux atouts complémentaires qui permettent aux services juridiques de s'inscrire dans une relation de confiance durable avec les bénéficiaires, ce qui favorise un accompagnement plus complet et mieux adapté à la complexité de leur parcours.

La proximité multidimensionnelle

LMB se distingue également par une proximité multidimensionnelle - géographique, linguistique, culturelle et relationnelle - avec les familles qu'elle accompagne.

Comme mentionné précédemment, plusieurs bénéficiaires rapportent des difficultés importantes d'accès aux ressources. En étant implantée dans les milieux de vie des familles, LMB contribue directement à réduire ces obstacles. Cette proximité facilite non seulement l'accès aux services, mais aussi la création de liens de confiance durables.

Les bénéficiaires décrivent cette proximité comme génératrice d'un sentiment d'appartenance dépassant la relation prestataire-client, comme en témoignent certains verbatims : « I have found a home in La Maison Bleue » ou, « Si ce n'était pas cette famille, je deviendrais folle à Montréal »[32]. Ce vocabulaire témoigne que LMB est perçue moins comme un service que comme un lieu de vie, ce qui repose sur une proximité concrètement vécue :

> *« Il y a une proximité […] que peut-être d'autres avocats [n']ont pas, parce qu'on est dans un lieu où […] ils viennent recevoir des soins. On va les croiser à la cuisine, […] dans d'autres moments que juste des rendez-vous avec nous. » (Juriste 3)*

Cette proximité favorise également des interactions informelles, souvent à l'origine de premières demandes juridiques, plusieurs bénéficiaires ayant découvert les services juridiques dans ces contextes.

Enfin, cette proximité ne se limite pas à la dimension géographique: elle est aussi linguistique, contextuelle et culturelle. Le service s'adapte concrètement à une clientèle aux profils variés — une part importante des bénéficiaires nécessitant un accompagnement dans une autre langue, assuré dans plus de dix langues différentes. Comme l'ont dit les juristes lors du groupe de discussion : « Le service atteint ces familles là où elles sont, dans la langue qu'elles comprennent, dans un lieu qu'elles fréquentent déjà pour d'autres raisons — une combinaison que peu de services peuvent offrir. »

Le sentiment de famille

Une autre caractéristique fortement documentée dans cette étude est le sentiment de « famille » associé à LMB. Plusieurs bénéficiaires ont exprimé se sentir « comme à la maison » lorsqu'ils sont à LMB, évoquant un sentiment de sécurité, d'accueil et d'appartenance semblable à celui que l'on retrouve au sein d'une famille.

> *« When you come here, it's home ». (Bénéficiaire 9)*

Certains témoignages vont jusqu'à attribuer aux juristes un rôle assimilé à une figure parentale, renforçant ainsi l'idée que LMB représente pour plusieurs bien plus qu'un simple organisme de services :

> *« [prénom de la juriste] c'est une bonne maman pour tout le monde » (Bénéficiaire 7)*

32. Voir l'annexe E, section 2.4 « Soutien psychosocial et émotionnel ».

Ce sentiment dépasse la relation avec les juristes et concerne l'ensemble de l'équipe, comme en témoigne la reconnaissance exprimée dans les sondages famille envers le personnel de soutien[33]. Ce sentiment n'est donc pas lié à une personne en particulier, mais reflète une culture partagée par l'ensemble des membres de l'équipe de LMB :

> *« [...] c'est vraiment comme une famille, même la secrétaire te fait sentir à la maison. Je me sens protégé comme dans une famille. » (Bénéficiaire 12)*

Les données quantitatives corroborent cette dimension relationnelle[34] : près de 40 % des commentaires mentionnent directement des membres de l'équipe par leur prénom, ce qui traduit une forte personnalisation de la relation d'intervention. Cette dimension personnalisée est cohérente avec une relation « familiale » plutôt que « professionnelle ».

Il apparaît ainsi que le sentiment d'appartenance et de sécurité qui caractérise LMB favorise l'établissement de liens de confiance entre les bénéficiaires et les intervenantes, incluant les juristes, et contribue à créer un environnement propice à recevoir l'aide offerte.

La flexibilité du milieu communautaire

Enfin, la flexibilité propre au milieu communautaire constitue une caractéristique centrale de LMB. Le fait que les services juridiques s'inscrivent au sein d'un organisme communautaire leur offre une plus grande capacité d'adaptation et d'évolution. Comme le soulignent les juristes, ce contexte leur permet d'ajuster et d'améliorer les services juridiques plus facilement que d'en d'autres types d'organisations. Par ailleurs, la flexibilité ne constitue pas seulement une capacité d'adaptation, mais également un moteur d'innovation et d'amélioration continue :

> *« [Il n'y a] rien de figé [...]. J'ai pas du tout l'impression que c'est fini, que le service [est] défini. Je pense qu'il va bouger, j'espère qu'il va bouger, qu'il va changer. » (Juriste 1)*

Cette flexibilité a d'ailleurs favorisé une intégration progressive du service juridique dans l'écosystème de LMB. Les sondages des intervenantes documentent une trajectoire d'appréciation en légère hausse du service (4,77-4,86/5 en 2024 → 4,96/5 en 2025, avec 95,7 % donnant 5/5)[35], ce qui témoigne de la normalisation du service juridique et d'une maturité d'intégration du service au sein de LMB.

La flexibilité du milieu communautaire ne serait donc pas seulement une condition de l'évolution du service juridique : elle aurait aussi rendu possible son enracinement progressif dans les pratiques de l'équipe interdisciplinaire. En ce sens, le contexte communautaire dans lequel s'inscrivent les services juridiques de LMB représente un milieu favorable à l'innovation et à l'amélioration continue des services juridiques.

33. Voir l'annexe E, section 3 « Mentions nominatives récurrentes ».
34. Voir l'annexe E, section 4.4 « Mentions nominatives ».
35. Voir l'annexe F, section « Scores globaux ».

Les spécificités des LMB au profil de l'approche commune

Chaque Maison Bleue présente des spécificités organisationnelles et contextuelles, ce qui exige des juristes une capacité d'adaptation constante. Cette position est d'autant plus unique que les juristes sont les seuls intervenants de LMB à naviguer au sein de plusieurs maisons, ce qui leur confère une vision globale et unique de l'organisation et exige là encore, une grande flexibilité dans la pratique :

> *« Chaque maison est différente. Fait que même moi dans deux maisons j'ai deux pratiques complètement différentes. » (Juriste 1)*

> *« on agit peut-être différemment dans chacune de nos maisons […]. Nous les 3, on est les seuls qui naviguent dans tout ça […], les seuls professionnels à La Maison Bleue qui font de l'intervention mais qui font partie de l'OSBL aussi. » (Juriste 3)*

Puisque certains juristes naviguent au sein de plusieurs MB, cette individualité des LMB fait en sorte que les pratiques efficaces au sein d'une MB peuvent contribuer à améliorer les services juridiques offerts dans une autre :

> *« de faire deux maisons […] m'a permis de voir : "hey, ça c'était vraiment bien à [nom d'une MB]", puis d'essayer de l'importer à [nom d'une autre MB]. » (Juriste 3)*

Concrètement, les juristes se réunissent chaque semaine pour comparer leurs pratiques. Ces échanges fonctionnent comme une régulation mutuelle, où l'on confronte les manières de faire : « toi tu fais ça? Ah moi j'aurais jamais fait ça, je serais pas allé jusque-là. » (Juriste 1) Il arrive ainsi qu'on se signale l'un à l'autre d'avoir dépassé une limite, et qu'on ajuste en conséquence. Un exemple donné par une intervenante illustre bien comment l'individualité de chaque MB est mise à profit par les juristes. Elle explique que lorsqu'un atelier de groupe fonctionne bien au sein d'une MB, les juristes vont l'offrir dans d'autres MB en prenant soin de l'adapter aux particularités des bénéficiaires de chacune des maisons.

Cependant, certaines innovations demeurent localisées, en raison notamment de contraintes de ressources et de maturité organisationnelle des différentes maisons. En ce sens, les données ont mis en évidence une pratique, soit celle de « la première rencontre automatique préventive » qui a été développée en 2024 dans la MB la plus récente et qui n'a pas été transférée à d'autres MB. Ce modèle d'accueil systématique des nouvelles familles est resté largement spécifique à ce site (79 % des occurrences)[36], entre autres à cause du manque de ressources (voir section 5.3.) du milieu communautaire :

> *« Je pense qu'y a juste à [nom d'une MB] où vraiment toutes les nouvelles familles voient l'avocat. Mais sinon dans les autres maisons vu qu'il y a tellement de familles, là c'est vraiment au besoin. » (Intervenante 4)*

36. Voir l'annexe B, section 2 « Types d'action », évolution temporelle.

Les cinq établissements de La Maison Bleue présentent des volumes d'activité juridique très contrastés — de quelques centaines à plus de deux mille rencontres enregistrées selon les sites[37]. Ces écarts tiennent largement à des facteurs structurels : le nombre d'heures hebdomadaires assurées par chaque juriste, qui couvre cinq maisons à trois, et la taille du bassin de familles desservi. Le volume ne constitue donc pas en soi un indicateur de maturité. Celle-ci se manifeste plutôt dans la latitude dont dispose chaque maison pour développer ses propres pratiques et dans la capacité, variable, de les diffuser aux autres sites — comme l'illustre l'exemple de la première rencontre préventive évoqué plus haut. Cette imbrication entre site et juriste est telle que les deux dimensions sont, sur le plan statistique, presque indissociables : chaque maison est si fortement associée à un sous-ensemble de juristes qu'il devient difficile d'attribuer une pratique observée au site lui-même plutôt qu'au professionnel qui y exerce[38].

Enfin, les juristes soulignent un enjeu transversal : le manque de temps pour prendre du recul sur ces dynamiques organisationnelles :

> *« […] on est tellement dans l'action […]. Pour réfléchir à ça, il faut de l'espace[, qui n'est] pas tout le temps évident à avoir […] quand on est toujours dans l'intervention, [qu']il faut [porter] les deux chapeaux en même temps. […] je leur souhaite de l'espace pour […] prendre ces pas de recul. » (Juriste 3)*

Ainsi, la flexibilité d'adaptation qui caractérise les services juridiques de LMB, tant sur le plan organisationnel que dans la pratique des juristes eux-mêmes, contribue à faire de ces services un modèle en constante évolution qui est ancré dans les réalités des bénéficiaires et des milieux qu'ils desservent.

3.3.2. Une prise en charge holistique fondée sur la multidisciplinarité

La prise en charge offerte à LMB repose sur une approche holistique par le biais d'une vaste gamme de services — juridiques, psychosociaux et médicaux — qui permettent d'accompagner les bénéficiaires dans l'ensemble de leurs besoins. Cette prise en charge est également étroitement liée à la multidisciplinarité qui caractérise l'équipe de LMB : c'est précisément parce que les juristes et les autres intervenants travaillent conjointement qu'ils sont en mesure de prendre en charge les bénéficiaires dans leur globalité.

Une intervention centrée sur les besoins

L'intervention à LMB s'organise selon une logique de priorisation des besoins, visant à intervenir sur les problématiques les plus structurantes afin de rendre les bénéficiaires disponibles aux autres dimensions de leur accompagnement. À titre d'exemple, certaines problématiques juridiques sont particulièrement envahissantes pour les bénéficiaires et peuvent ainsi accaparer toutes les sphères de leur vie.

37. Voir l'annexe B, section 1.
38. Voir l'annexe G, section « Variables démographiques : structure de colinéarité ».

Dans ce contexte, traiter les problématiques juridiques en priorité s'avère essentiel pour que les bénéficiaires puissent se libérer de ce poids et s'engager pleinement dans les autres services :

> « Si ta question juridique est pas réglée [...], tu seras pas émotivement disponible si tu sens qu'il y a personne qui t'aide à régler [...] ta demande d'asile qui s'en vient dans 3 mois. [...] quand tu sens que t'as déposé ça dans les mains de [prénom d'une juriste] [...], peut-être que [...] ta tête est capable [...] de faire des ateliers d'attachement plus librement parce que tu sens qu'il y a quelqu'un qui s'en occupe. » (Juriste 1)

Cette dynamique est corroborée par les analyses quantitatives, qui montrent un association marquée du statut migratoire sur plusieurs dimensions de la capacité d'action. Les personnes en situation de grande précarité juridique présentent à la fois les niveaux d'anxiété les plus élevés (niveau de 3,94/5 lors de la première rencontre) et les scores les plus faibles en matière de compréhension et de capacité juridique perçue[39]. Lors d'une présentation des résultats sur l'évolution de l'anxiété, les juristes ont elles-mêmes avancé une lecture convergente : tant que les questions d'immigration ne sont pas réglées, il demeure difficile d'aborder les autres droits.

À l'inverse, certaines conditions psychosociales ou médicales peuvent monopoliser le quotidien d'une personne au point de l'empêcher de se consacrer à ses démarches juridiques :

> *« j'ai une maman [qui] était pas du tout disponible pour entendre rien parce qu'elle avait tellement mal aux dents. [...] Il y avait des enjeux juridiques, [mais] [...] c'est le médecin qui est rentré [...], qui a fait les démarches pour avoir un dentiste, puis [...] après elle était disponible pour tout le reste, puis là on est rentré. » (Juriste 3)*

Ainsi, la prise en charge holistique repose sur une logique de priorisation dynamique, où l'ordre d'intervention devient un levier d'efficacité globale.

Une approche interdisciplinaire des situations

L'interdisciplinarité constitue l'un des piliers du modèle d'intervention de LMB. La co-présence de professionnels issus de champs distincts permet la construction d'un continuum de services intégré, dans lequel les expertises se complètent et se renforcent mutuellement.

Cette approche permet à chaque professionnel de bénéficier de l'expertise des autres membres de l'équipe, créant ainsi une synergie qui enrichit la qualité des services offerts aux bénéficiaires.

39. Voir l'annexe G, synthèse transversale (et sections anxiété + capacité juridique pour le détail).

Ce fonctionnement multidisciplinaire exige des juristes qu'ils soient conscients du rôle de chacun des intervenants au sein de LMB, notamment des limites de leur propre rôle et de la plus-value associée à leur expertise juridique dans cet ensemble :

> *« Ici on n'est pas juste une clinique juridique[,] donc faut dealer avec : "OK, c'est où les frontières entre les différents professionnels?" » (Juriste 2)*

Cette intégration des services juridiques au sein d'une équipe multidisciplinaire ressort clairement des groupes de discussion : les intervenantes décrivent un travail conjoint où les expertises se complètent, et qualifient désormais les services juridiques de « centraux » et « essentiels » au fonctionnement de LMB.

Au-delà de cette organisation, la multidisciplinarité constitue également un levier d'accès à une information enrichie sur les bénéficiaires. La proximité entre professionnels permet aux juristes de disposer d'une compréhension fine des réalités sociales, familiales et médicales des familles :

> *« La Maison Bleue a un modèle intégré, […] l'avocate […] a accès à des informations privilégiées[,] […] elle comprend bien la réalité des familles […], les forces mais aussi les obstacles de ces familles. […] des avocats privés ou à l'aide juridique […] voient très rarement ces familles. […] c'est vraiment un grand plus, ce service. » (Intervenante 1)*

En outre, le contexte interdisciplinaire dans lequel travaillent les juristes de LMB — aux côtés d'intervenants sociaux, de médecins et d'infirmières — les amène à développer une compréhension globale de la situation des bénéficiaires qui va au-delà du cadre strictement juridique. Cette vision d'ensemble leur permet d'intervenir de manière plus complète et adaptée auprès des bénéficiaires. Il ressort ainsi que la multidisciplinarité de LMB permet de mieux comprendre la réalité globale des bénéficiaires et d'offrir un accompagnement plus complet et mieux adapté à leurs besoins.

L'autorité symbolique de l'avocat

Plusieurs participants à l'étude ont souligné l'importance de l'autorité symbolique des juristes LMB liée à leur titre d'avocat. En effet, le fait d'être avocat semble leur conférer une certaine crédibilité et un poids institutionnel qui peuvent être mis à profit dans l'accompagnement des bénéficiaires. Une intervention d'un avocat peut avoir davantage d'impact auprès d'autres professionnels, d'institutions ou d'organismes qu'une intervention d'un autre type d'intervenant, ce qui peut faciliter l'obtention de services ou de réponses pour les bénéficiaires :

> *« Je vois la différence entre la présence d'un avocat et l'absence d'avocat […]. On a vraiment plus de suivi à l'externe et d'information que quand on n'avait pas d'avocat, parce que […] les avocats, quand on communique[, à des] travailleurs sociaux, c'est pas toujours leur priorité. […] depuis qu'y a une communication entre avocats, […] il y a quelque chose […] de plus facile, plus fluide au niveau de l'échange d'informations. » (Intervenante 6)*

Par ailleurs, dans plusieurs des cultures d'origine des bénéficiaires[40], l'avocat jouit d'un statut social particulièrement élevé. Cette réalité culturelle peut jouer en faveur des services de LMB de plusieurs façons : elle peut faciliter la transmission des messages des intervenantes aux bénéficiaires, amener ces derniers à accorder davantage de poids aux recommandations des juristes, et contribuer à mobiliser les hommes bénéficiaires — qui sont généralement moins présents[41] dans les autres services de LMB — pour qu'ils s'impliquent davantage au sein des autres services :

> « […] on va prendre 3h avec toi, juste ça, ça fait une immense différence. […] je le vois beaucoup avec les papas […] : c'est les seuls qui nous vouvoient, puis qui disent "maître". […] des fois c'est des parents qui […], la travailleuse sociale, […] [ne] va pas tellement la truster. Mais […] parce que je suis avocat, il va […] plus me truster. […] c'est une façon aussi de les engager dans la maison bleue, puis […] ils vont peut-être rester pour la pédiatrie sociale. » (Juriste 2)

Ainsi, l'autorité symbolique associée au titre d'avocat représente un levier important mis à profit dans le cadre d'interventions collaboratives et multidisciplinaires.

3.3.3. Les formes de prise en charge holistique
La co-intervention

Une première façon par laquelle s'illustre la prise en charge holistique est la co-intervention. Concrètement, celle-ci implique qu'au moins deux intervenants ayant des expertises différentes, mais complémentaires, interviennent simultanément auprès d'un même bénéficiaire.

La co-intervention présente plusieurs avantages. En étant physiquement présents lors de l'intervention, les intervenants recueillent davantage d'information et s'assurent de ne pas perdre des éléments précieux qui pourraient être omis dans un simple échange d'information entre collègues :

> « […] la majorité du temps, très utile, parce que des fois le la cliente allait dire des choses à moi qu'elle avait pas dit à la TS. » (Juriste 3)

Au-delà de la collecte d'information, la co-intervention joue un rôle essentiel dans la construction du lien de confiance. La présence d'un intervenant déjà connu du bénéficiaire facilite l'établissement d'une relation sécurisante avec les autres professionnels.

40. Cette valeur culturelle accordée au titre d'avocat rejoint une observation de l'équipe de LMB concernant certains sous-groupes — notamment les bénéficiaires punjabis (à majorité sud-asiatique), dont la satisfaction rapportée est particulièrement marquée. Plusieurs mécanismes, non exclusifs, ont été avancés pour l'expliquer : un effet de point de référence lié à des expériences antérieures avec des consultants malveillants, une dimension culturelle propre à l'expression de la reconnaissance, et la valeur accordée au titre d'avocat dans certaines communautés. Cette convergence reste indirecte — la satisfaction ne mesure pas spécifiquement le poids du titre d'avocat — mais elle offre un signal cohérent avec la dimension culturelle de l'autorité symbolique.
41. Tel que mentionné précédemment, 73 % des bénéficiaires de LMB sont des femmes. Voir chapitre 1, §1.2 (genre).

Elle permet également d'adapter les interventions aux besoins spécifiques des bénéficiaires, notamment en favorisant des approches sensibles aux traumas. Dans ce cadre-là, les intervenants psychosociaux peuvent guider les juristes dans la manière d'aborder des sujets traumatiques :

> *« Ma collègue TS […] me disait : "Prends ton temps." […] elle demandait à la maman : "comment vous sentez-vous là-dedans?" Puis là, la maman commençait à pleurer. […] j'avais pas vu ça venir […], mais ça lui faisait du bien. […] Ça pouvait être une rencontre où j'avais absolument rien réglé [au niveau juridique], mais au moins […] il y avait eu ce contact-là, elle avait plus confiance. » (Juriste 3)*

À cet égard, la co-intervention facilite également le transfert du lien de confiance d'un intervenant à un autre. Lorsqu'un intervenant avec qui un lien de confiance est déjà établi est présent lors d'une co-intervention avec un nouvel intervenant — comme un juriste — ce lien peut se construire beaucoup plus rapidement entre ce dernier et le bénéficiaire.

Enfin, au cœur de la co-intervention se trouvent les bénéficiaires, qui profitent de ce type d'intervention en se sentant davantage écoutés et en développant un lien de confiance plus solide avec l'ensemble des intervenants impliqués dans leur suivi.

La collaboration

Un second exemple de prise en charge holistique est la collaboration entre les juristes et les autres intervenants de LMB. Dans un premier temps, la collaboration permet à ces acteurs d'intervenir sur une même problématique tout en apportant chacun leur propre lecture de la situation. Ces perspectives complémentaires favorisent une vision holistique au bénéfice des personnes qu'ils accompagnent. Cette collaboration s'avère d'autant plus bénéfique lorsque la problématique vécue par le bénéficiaire porte sur un sujet délicat, comme la protection de la jeunesse. Dans ce type de situation, la lecture juridique vient enrichir et approfondir la compréhension de la situation au-delà de ce que permettrait une lecture exclusivement psychosociale :

> *« C'est complémentaire […]. Même dans des cas de protection de la jeunesse où les gens sont […] à vif, […] la façon que l'avocat va reprendre la loi, […] les orientations, les recommandations, […] c'est très différent d'une travailleuse sociale[. …] ça va faciliter beaucoup […] la compréhension […] et la justesse de l'intervention. » (Intervenante 6)*

Dans un second temps, la collaboration contribue également à faire avancer les dossiers des personnes plus rapidement. En bénéficiant mutuellement de l'expertise de l'autre, les juristes et les intervenants améliorent leur efficacité respective dans le traitement des dossiers :

> *« D'autres fois, l'avocate vient à mon bureau et on appelle l'employeur ensemble, puis là encore là, le fait que c'est l'avocate qui parle avec l'employeur, des fois ça va peut-être aller un petit peu plus vite ou les questions vont s'orienter de façon plus précise, rapidement. » (Intervenante 2)*

De manière plus globale, cette collaboration permet d'améliorer la qualité de l'intervention de chacun des acteurs et d'offrir un accompagnement plus adapté aux besoins des bénéficiaires. La collaboration permet aussi qu'un professionnel alerte un collègue, avec le consentement de la bénéficiaire, d'une situation susceptible d'affecter le suivi.

Bien que les juristes collaborent avec l'ensemble des intervenants de LMB, leur collaboration avec les travailleuses sociales est particulièrement étroite. En effet, les extraits recueillis lors des groupes de discussion impliquent majoritairement ces deux types d'acteurs. Cela s'explique notamment par le fait qu'ils abordent souvent les mêmes sujets et enjeux avec les bénéficiaires, ce qui rend leur collaboration d'autant plus essentielle. Il est à noter qu'avant la création du service juridique, les tâches liées au juridique étaient majoritairement assumées par les travailleuses sociales, ce qui explique en partie la nature particulièrement étroite et intrinsèque de cette collaboration :

> « la TS en particulier [...] est liée vraiment à l'avocat, une petite coche de plus. [...] ils ont beaucoup de dossiers en commun ou de choses qu'ils voient ensemble. [...] l'avocate et la TS [...] ont beaucoup de choses en commun [...] dans le traitement des dossiers. » (Intervenante 4)

Le partage d'information

Le partage d'information constitue un mécanisme central de la collaboration. Il repose sur plusieurs canaux : collecte initiale de données, réunions d'équipe et échanges informels.

Dès l'entrée à LMB, les bénéficiaires peuvent consentir au partage d'informations, permettant aux juristes d'avoir une connaissance préalable de leur situation :

> « on part avec déjà plein d'infos, [...] on a pas besoin de repasser à travers toute leur histoire [...]. C'est sûr qu'on prend le temps de leur redemander de l'expliquer, mais on a quand même beaucoup d'infos. » (Juriste 1)

Un autre moment clé d'échange d'information est celui des réunions d'équipe, qu'elles soient quotidiennes ou hebdomadaires. Ces réunions permettent aux intervenants de faire le point sur l'évolution des dossiers des bénéficiaires et de déterminer comment chacun peut contribuer à leur suivi. Par ailleurs, une grande partie des échanges d'information se fait également de manière informelle, dans le cadre de « discussions de couloir », ce qui est grandement facilité par la présence physique des intervenants et des juristes au sein des MB.

Lors des groupes de discussion avec les intervenantes, certaines limites liées au partage d'information avec les juristes ont toutefois été soulevées. D'une part, il a été mentionné que les juristes tiennent un dossier distinct de celui de l'équipe pour leurs notes, en raison de leur obligation de confidentialité envers les bénéficiaires. En contrepartie, les juristes ne peuvent pas noter leurs informations dans le dossier médical des personnes partagé par les autres intervenantes. L'information que les juristes sont autorisés à partager est donc transmise verbalement aux intervenantes, ce qui exerce une pression supplémentaire sur ces dernières, qui doivent retenir et mémoriser les informations communiquées de cette façon.

D'autre part, l'information transmise par les juristes aux intervenantes peut parfois demeurer limitée, toujours en raison de leur obligation de confidentialité envers leurs clients, c'est-à-dire les bénéficiaires :

> *« Le défi […] de la transmission d'informations[…] : [les juristes] n'écrivent pas leur note dans le dossier du patient, […] la transmission se fait verbale ou par courriel […]. Ça rajoute une pression […] : comment qu'on la transmet dans l'équipe? […] c'est super d'être présent[s] […] le mercredi matin […] pour transmettre […] l'évolution des clients. Mais ça reste limité. […] l'information verbale, on l'oublie […] parce que le monde évolue[…]. c'est un défi […] de transmission […] à l'équipe au grand complet. » (Intervenante 6)*

Par ailleurs, les intervenantes ne possèdent pas le même niveau de connaissances juridiques que les juristes. Cela représente un défi supplémentaire lorsqu'elles doivent, à leur tour, transmettre à leurs collègues une information juridique qu'elles ont reçue verbalement des juristes et qu'elles ne maîtrisent pas pleinement, ce qui alourdit également leur charge de travail :

> *« j'ai beau avoir pris des notes, c'est pas des notes […] écrites par l'avocat[e], […] je trouve ça un défi de transposer l'information de l'avocat[e] auprès de mes collègues, parce que j'ai pas les termes juridiques [ni] la connaissance juridique. » (Intervenante 6)*

Ce dispositif de partage d'information, condition de l'approche intégrée, repose sur le consentement des bénéficiaires. La présente évaluation n'a pas porté sur les modalités de ce consentement ni sur la manière dont les bénéficiaires en saisissent la portée — notamment auprès d'une population aux profils linguistiques et de littératie variés. De même, les canaux informels d'échange, s'ils favorisent la fluidité, s'inscrivent par nature en dehors des cadres formels de traçabilité. Ces dimensions, non documentées ici, mériteraient une attention spécifique dans un suivi ultérieur.

Le référencement

Un dernier exemple de collaboration est celui du référencement des bénéficiaires par les intervenantes de LMB vers les juristes. Ce référencement peut s'effectuer de différentes façons. Dans certains cas, l'intervenante contacte directement le juriste pour évaluer si une consultation juridique serait pertinente pour un bénéficiaire. Dans d'autres cas, lorsque des questions juridiques émergent au cours d'une rencontre avec un bénéficiaire, l'intervenante prend rendez-vous directement avec le juriste pour ce dernier. Le référencement peut également se faire lors de la collecte de données à l'arrivée du bénéficiaire à LMB : si l'intervenante constate que le bénéficiaire pourrait bénéficier des services juridiques, elle effectue alors le référencement vers le juriste. Enfin, les ateliers effectués par les intervenants constituent également un moment propice à l'identification des bénéficiaires qui gagneraient à être référencés vers les services juridiques.

Synthèse

Pour conclure, les services juridiques de LMB apportent une aide aux bénéficiaires qui va bien au-delà de ce que l'on associe habituellement au travail d'un juriste. Cette aide se décline en trois types de prise en charge complémentaires.

D'abord, la prise en charge juridique constitue le cœur du travail des juristes de LMB. Elle se manifeste par la transmission d'informations juridiques, l'accompagnement des bénéficiaires dans leurs démarches et dans leurs relations avec leurs avocats externes, ainsi que par la gratuité et l'abordabilité des services offerts, qui facilitent l'accès à la justice pour une clientèle souvent dans des situations financières précaires.

Ensuite, la prise en charge psychosociale reflète la particularité du rôle de juriste social propre à LMB : les juristes écoutent les bénéficiaires sans jugement, les outillent pour développer leur autonomie et les guident vers les ressources adaptées à leurs besoins.

Enfin, la prise en charge holistique découle du travail multidisciplinaire étroit entre les juristes et les autres intervenants de LMB, qui leur permet d'intervenir en tenant compte de l'ensemble de la situation des bénéficiaires, et non uniquement de leurs besoins juridiques.

C'est précisément parce que les services juridiques s'inscrivent au sein de LMB que cette aide peut prendre une forme aussi riche et diversifiée, adaptée aux réalités complexes vécues par les bénéficiaires. La prochaine section s'intéresse aux effets concrets que cette aide a eus sur les bénéficiaires et les intervenants, permettant ainsi de mieux saisir l'impact réel des services sociojuridiques de LMB.

Chapitre 4. Les effets des services juridiques

Cette section du rapport porte sur les effets des services juridiques de LMB sur trois plans distincts : celui des bénéficiaires, celui des autres intervenantes de LMB, et celui, plus large, du monde juridique et de la conception même du droit. Cette dernière partie du rapport doit être lue à la lumière de la section précédente : c'est en effet grâce au modèle d'intervention spécifique aux services juridiques de LMB que les effets présentés ci-dessous se concrétisent.

4.1. Les effets sur les bénéficiaires

Les effets des services juridiques sur les bénéficiaires sont étroitement liés aux multiples obstacles auxquels ceux-ci font face avant leur arrivée à LMB. C'est grâce à l'aide reçue, tant par les services juridiques que, plus largement, par l'ensemble des services de LMB, que les bénéficiaires rencontrés ont tous fait part d'effets positifs découlant de leur passage au sein de LMB[42].

De manière générale, les services juridiques de LMB contribuent grandement au sentiment de satisfaction et de mieux-être des bénéficiaires. Cette appréciation est confirmée par les sondages de satisfaction familles (N=180), où la dimension relationnelle et la satisfaction globale atteignent des scores élevés.

Les propos recueillis illustrent également l'ampleur de ces effets. L'un des bénéficiaires a confié se sentir « complètement amélioré » grâce aux services reçus. Un autre a souligné l'importance du soutien de LMB pour les personnes immigrantes, précisant qu'à son arrivée au Canada, il avait l'impression de n'être « personne », et exprimant encore aujourd'hui une vive émotion face à l'aide reçue. Un troisième bénéficiaire a quant à lui indiqué que, grâce à LMB, il ne se percevait plus comme un immigrant, mais bien comme un Canadien à part entière.

Bien qu'il puisse être difficile de distinguer si cette appréciation vise spécifiquement les services juridiques ou l'ensemble des services offerts par LMB, l'impact positif propre à ces derniers ressort très clairement du discours des intervenantes :

> *« À mon retour de congé, les avocats étaient là, […] c'est tellement apprécié. […] [une juriste] a annoncé son départ aux familles, […] reçu avec des larmes […]. on voit à quel point ça a été précieux, l'accompagnement […] dans différentes situations. » (Intervenante 2)*

42. Les groupes de discussion ont réuni 13 bénéficiaires, en français et en anglais. Ce dispositif, qui mobilise vraisemblablement des participants parmi les plus engagés, ne fait pas ressortir les réserves qu'expriment, à la marge, les sondages de satisfaction plus larges (180 répondants, cinq langues) : quelques commentaires y signalent des points à améliorer — délais de prise en charge, suivi de dossier, continuité de l'accompagnement. Voir l'annexe E, sections 1.1-1.5, «critiques constructives», et section 5 «axes d'amélioration — délais, suivi de dossier, continuité».

Dans cette perspective, les effets observés peuvent être analysés à travers plusieurs dimensions complémentaires, qui rendent compte à la fois des transformations subjectives vécues par les bénéficiaires et des mécanismes par lesquels les services juridiques contribuent à leur mieux-être.

4.1.1. Un sentiment d'espoir retrouvé

Lors des groupes de discussion, plusieurs bénéficiaires ont rapporté que le fait d'obtenir des services à LMB, y compris des services juridiques, leur avait redonné espoir. Comme mentionné précédemment, les parcours de vie des bénéficiaires rencontrés sont souvent marqués par des expériences traumatiques, des difficultés à accéder à de l'aide et un profond sentiment de désespoir. Le fait d'être accueillis dans un environnement sécuritaire, où la majorité de leurs problématiques peuvent être prises en charge de manière globale contribue à raviver ce sentiment d'espoir :

> *« 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)*

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

Ces propos des bénéficiaires trouvent un écho dans les données issues des sondages auprès des familles, qui convergent vers une reconnaissance du soutien offert au-delà des seuls résultats juridiques. En effet, environ 13 % des commentaires libres portent explicitement sur le soutien psychosocial et émotionnel, ce qui en fait la troisième catégorie de bénéfices la plus fréquemment mentionnée. Ces commentaires, qui valorisent le soutien émotionnel, sont cohérents avec les témoignages d'espoir recueillis en entretien.

4.1.2. La Diminution du stress et de l'anxiété

De nombreux bénéficiaires ont exprimé ressentir une anxiété et un stress importants avant leur arrivée à LMB. À leur entrée dans le programme, les bénéficiaires présentent un niveau d'anxiété perçue moyen de 3,50 sur 5 (N=207), et 55,6 % se situent aux niveaux les plus élevés (4 ou 5). Parmi ceux évalués à au moins deux dates distinctes (N=62), 54,8 % voient leur anxiété diminuer ; cette proportion atteint 68,4 % chez les bénéficiaires suivis plus de six mois. Cette différence n'atteint toutefois pas le seuil de signification statistique (p=0,623) et doit être interprétée avec prudence : ces bénéficiaires affichaient aussi l'anxiété initiale la plus élevée, ce qui ouvre la porte à un effet de rattrapage autant qu'à un effet propre de la durée du suivi[43].

43. L'anxiété est ici mesurée par les juristes lors des rencontres, sur une échelle de 1 à 5, et non en auto-évaluation par les bénéficiaires comme le prévoyait initialement le cadre de mesure de rendement (CMR) du programme. Ce glissement méthodologique introduit une subjectivité professionnelle à considérer dans l'interprétation. La même précision s'applique aux autres indicateurs évalués par les juristes mobilisés dans le présent rapport (capacité d'expression, compréhension juridique, passage à l'action, capacité juridique perçue, écart de perception). Voir l'annexe A.

Les discours des intervenantes font également ressortir une diminution du stress chez les bénéficiaires. L'une d'entre elles exprime une intuition à cet égard que les services juridiques offerts par LMB peuvent contribuer de manière déterminante à la réduction de l'anxiété, dans la mesure où les problématiques juridiques constituent souvent une source majeure de stress :

> *« Souvent, c'est le juridique […] qui enlève l'anxiété. » (Intervenante 9)*

Les clients d'origine sud-asiatique présentent un profil distinctif sur deux indicateurs mesurés : ils enregistrent l'amélioration de l'anxiété la plus marquée de la cohorte (−1,46 point en moyenne sur 5, dans 84,6 % des cas) et la meilleure calibration de leur capacité juridique perçue (81 % des évaluations alignées sur celle du juriste)[44]. Ces signaux reposent toutefois sur de faibles effectifs (N=13 pour le sous-échantillon longitudinal) et doivent être considérés comme exploratoires. L'équipe LMB apporte un éclairage de terrain : ce groupe exprime fréquemment une détresse intense en début d'accompagnement, une manière culturellement ancrée de signaler un besoin d'aide qui ne traduit pas nécessairement une fragilité réelle des capacités. Les commentaires des répondants accompagnés en pendjabi sont uniformément positifs (satisfaction et sentiment d'être compris au maximum de l'échelle), une tonalité que l'équipe relie en partie à un mode d'expression culturellement très chaleureux.

D'autres participants associent toutefois cette diminution à l'ensemble des services offerts à LMB, qui permettent aux bénéficiaires de se sentir accueillis, apaisés et soutenus :

> *« Il y a des mamans qui ont mis des mots là-dessus […]. C'est pas juste pour moi, […] c'est pour tout le service qu'ils ont reçu à La Maison Bleue, […] les autres avocats [aussi]. Mais c'est : "je me suis sentie soutenue, accueillie, apaisée." […] pour des gens qui se sont sentis souvent tout seuls, abandonnés […]. » (Juriste 3)*

Cette nuance trouve un appui empirique solide. Les analyses quantitatives montrent tout d'abord que le niveau d'anxiété et la capacité juridique perçue des bénéficiaires sont deux dimensions empiriquement indépendantes : leurs niveaux ne sont pas corrélés, ce qui suggère que l'anxiété ne reflète pas directement les compétences construites par le service juridique. Ensuite, l'évolution de l'anxiété varie selon le statut migratoire. Les personnes déboutées ou en transition humanitaire, qui présentent l'anxiété initiale la plus élevée, enregistrent aussi la baisse la plus marquée (81,8 % d'amélioration, −1,27 point en moyenne sur 5) — une dynamique de rattrapage, leur marge de progression étant plus grande. Chez les demandeurs d'asile, l'amélioration est plus partielle (50 %) : leur statut demeurant en traitement durant l'accompagnement, une part de l'anxiété reste structurelle et ne peut être dissipée par le programme seul. Enfin, 17,7 % des bénéficiaires suivis voient leur anxiété s'aggraver entre la première et la dernière évaluation.

44. Voir l'annexe G (analyses différentielles), portrait des sous-groupes selon l'origine et le statut migratoire.

Les juristes avancent une piste d'interprétation : l'anxiété peut remonter à l'approche d'une audience ou d'un verdict, même après plusieurs mois d'accompagnement, sans que cela traduise nécessairement une limite du service. Les données ne permettent pas de vérifier cette hypothèse, mais elle est cohérente avec la nature des situations suivies.

L'effet du programme sur l'anxiété apparaît ainsi réel, mais partiel : l'anxiété diminue sans disparaître, et son niveau reste largement tenu par des facteurs externes au programme, au premier rang desquels l'incertitude statutaire. Les échanges avec les juristes et les groupes de discussion convergent vers une hypothèse cohérente avec ce constat : l'apport du service tiendrait davantage aux mécanismes de gestion de l'anxiété — sentiment de sécurité, lien de confiance avec l'équipe — qu'à une action directe sur son niveau. Les indicateurs disponibles ne mesurent pas directement ces mécanismes, mais ils sont compatibles avec cette lecture : le programme fait progresser les capacités juridiques des bénéficiaires (compréhension, expression, capacité perçue) sans que ces gains ne se traduisent mécaniquement par une baisse de l'anxiété, dont l'évolution suit avant tout le statut migratoire.

4.1.3. Le rétablissement du lien de confiance

Un autre effet important des services juridiques réside dans le rétablissement du lien de confiance avec les bénéficiaires. Comme mentionné précédemment, plusieurs d'entre eux ont rapporté avoir vécu des expériences négatives avec des avocats externes, engendrant une méfiance envers la profession[45]. La relation développée avec les juristes 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. » (Juriste 1)*

Ce rétablissement s'explique en partie par certaines caractéristiques propres à LMB, mises en lumière dans le chapitre précédent : le suivi à long terme, la proximité, ainsi que le caractère familial de l'organisme — mais également par le travail en collaboration interprofessionnelle, qui permet de transférer et de consolider le lien de confiance. Ainsi, le lien de confiance apparaît comme un mécanisme central à travers lequel les services juridiques produisent leurs effets, en facilitant à la fois l'engagement des bénéficiaires dans les démarches et leur capacité à mobiliser leurs droits.

45. Le phénomène des faux consultants en immigration ciblant les personnes nouvellement arrivées est documenté dans le secteur, y compris à Parc-Extension où se concentre une part de la clientèle sud-asiatique de LMB (Barreau de Montréal ; Éducaloi). L'évaluation ne permet pas de mesurer dans quelle proportion les bénéficiaires de LMB y ont été exposés.

4.1.4. L'encapacitation des bénéficiaires

L'encapacitation constitue l'un des trois piliers de l'approche en périnatalité sociale de LMB, et une demande spécifique d'évaluer son évolution chez les bénéficiaires avait été formulée par les juristes de l'organisme. Lors des discussions avec les bénéficiaires, cet effet n'est cependant pas ressorti comme un élément majeur de leur vécu. C'est plutôt lors des groupes de discussion avec les intervenantes et les juristes que nous avons pu obtenir une meilleure compréhension de l'encapacitation chez les bénéficiaires. Ces discussions ont par ailleurs permis de clarifier le contexte dans lequel cet objectif s'est développé au sein de LMB et de mieux comprendre comment il a ensuite été adapté à la réalité du terrain.

Une visée initiale d'autonomie juridique

L'objectif initial poursuivi par LMB reposait initialement sur une conception ambitieuse de l'encapacitation, selon laquelle les bénéficiaires pourraient, à terme, être en mesure faire valoir leurs droits de manière entièrement autonome. Cet objectif s'inscrivait dans une contrainte structurelle importante liée à la durée limitée des services offerts par LMB. Dans ce contexte, l'encapacitation apparaissait comme un levier essentiel pour éviter que les bénéficiaires ne se retrouvent démunis à la fin de leur suivi, en leur permettant de développer les compétences nécessaires à l'exercice autonome de leurs droits :

> *« Il y a une fin à La Maison Bleue, il y a une fin à nos services. […] on veut […] pas créer […] [de] dépendance avec nous. […] on veut qu'ils apprennent […] à développer certaines choses. » (Juriste 1)*

Néanmoins, plusieurs participants ont souligné que le fait que LMB offre une gamme de services complète est tout de même susceptible de générer, chez certains bénéficiaires, une forme de dépendance aux services. Dans ce contexte, l'encapacitation devient non seulement un objectif, mais également une responsabilité organisationnelle en prévision de la fin du suivi.

L'analyse des données d'évaluation a mis en évidence un décalage entre cet objectif initial et la réalité des capacités des bénéficiaires, suggérant que les seuils d'autonomie juridique initialement visés étaient trop élevés :

> *« Puis au début, quant à la capacitation, on avait une vision de faire valoir tes droits tout seul, c'est sûr qu'on n'est pas là. Ils seront pas capables d'aller faire une petite créance tout seul. » (Juriste 1)*

Comme le souligne un juriste, cet idéal d'autonomie quasi complète apparaît peu réaliste dans la société en général, y compris pour des personnes plus scolarisées :

> *« C'est comme si on vise l'encapacitation : "tout le monde peut aller se défendre aux petites créances tout seul et préparer son dossier." Mais c'est pas réaliste dans la société, […] peu importe […] avec qui [on travaille], même des gens qui ont des bacs. » (Juriste 3)*

Les données quantitatives corroborent ce constat. À l'entrée, la compréhension juridique évaluée par le juriste est modeste (3,16/5 en moyenne)[46], et une part importante des bénéficiaires demeure en situation de faible capacité juridique au fil du suivi. Surtout, les trajectoires individuelles sont fortement hétérogènes : parmi les 51 bénéficiaires évalués à deux séances trimestrielles distinctes, 27,5 % voient leur capacité juridique perçue progresser, 35,3 % demeurent stables et 37,3 % se détériorent — une dispersion que masque la relative stabilité du score d'ensemble. Cette hétérogénéité suggère que l'évolution des capacités dépend davantage des dynamiques propres à chaque dossier que d'un effet uniforme du programme[47].

Ce constat est d'autant plus marqué dans le contexte de LMB, dans lequel les bénéficiaires se trouvent souvent dans des situations de vulnérabilité particulièrement aiguës, notamment sur les plans psychosocial et linguistique :

Une redéfinition progressive de l'objectif d'encapacitation

Face à ces limites, l'objectif d'encapacitation a fait l'objet d'une reconfiguration progressive, privilégiant une approche plus nuancée et adaptée aux réalités des bénéficiaires :

> *« Comment le définir, cet [empowerment]-là […] : […] beaucoup plus de nuances que "la personne peut défendre ses droits seule devant des tribunaux". […] c'était quand même une grande visée qu'on avait. » (Juriste 2)*

> *« C'est remettre en question c'est quoi leur [encapacitation]. C'est peut-être des petits gestes [d']encapacitation, […] selon leurs moyens. » (Juriste 1)*

Ainsi, il ne s'agit pas tant d'abandonner l'objectif d'encapacitation que de le reconfigurer en fonction des capacités et des trajectoires individuelles. Cette approche s'inscrit dans une logique d'équité plutôt que d'égalité stricte, comme l'illustre la métaphore mobilisée par une juriste :

> *« Je pensais à la fameuse image égalité versus équité […] : si tu mets pas le même petit banc pour tout le monde pour que tout le monde puisse voir, […] c'est un peu ça. […] [Chaque personne] va [avoir] un banc […] différent. » (Juriste 3)*

Cette modulation des attentes selon les capacités propres trouve un appui supplémentaire dans une dimension parfois invisible des évaluations : la perception que les bénéficiaires ont d'eux-mêmes.

47. Rappel que la capacité juridique est évaluée par le juriste, de sorte qu'une partie de la variation observée peut tenir à la réévaluation plutôt qu'à un changement réel. Voir l'annexe D (variables d'impact), section sur l'analyse de Q13/Q14.

Les analyses quantitatives mettent en évidence des écarts significatifs, notamment selon le genre — 25,4 % des bénéficiaires femmes sont évaluées comme sous-estimant leur capacité juridique réelle, contre seulement 9,3 % des hommes (l'inverse vaut pour la surestimation : 23,3 % chez les hommes contre 5,9 % chez les femmes). Pour une clientèle composée à plus des trois quarts de femmes, ce résultat suggère qu'au-delà de la construction des compétences elles-mêmes, un travail spécifique de reconnaissance et de renforcement de la confiance en soi est nécessaire pour que les acquis se traduisent en sentiment d'agentivité durable[48].

Par ailleurs, l'objectif d'encapacitation est un objet de réflexion continue au sein de l'équipe de LMB. En ce sens, des questions demeurent quant à la manière d'accompagner ou de motiver certains bénéficiaires qui, après plusieurs années à fréquenter LMB, n'ont toujours pas développé une plus grande autonomie :

> *« Il y en a quelques-uns […] qu'on sent que ça bouge pas […]. on réussit pas à aller plus loin. […] on se rend compte après 5 ans […] il parle pas français, il sait pas comment envoyer un courriel […]. Qu'est-ce qu'on aurait pu faire? […] C'est pas la majorité, mais quand même. » (Juriste 1)*

Dans cette perspective, l'encapacitation apparaît comme un processus à la fois progressif, différencié et incertain, dont les modalités gagneraient à être davantage approfondies au sein du modèle d'intervention de LMB :

> *« Encapacitation, […] ça a toujours été [le plus] mystérieux […] : on le voit, les gens qui arrivent […] vraiment désorientés, […] on les a vraiment aidés. Mais est-ce que ça va les aider plus tard à avoir les bons réflexes? Je le sais pas. […] il y a peut-être des choses à améliorer dans notre modèle. » (Juriste 3)*

Concrètement, l'encapacitation se matérialise d'abord à travers un mécanisme central identifié par les acteurs : le « portage », soit la prise en charge holistique des bénéficiaires rendue possible par l'approche multidisciplinaire de LMB. En allégeant temporairement les contraintes pesant sur les personnes, cette approche crée les conditions nécessaires à la réappropriation progressive du pouvoir d'agir :

> *« C'est l'approche de la Maison Bleue qui se veut le portage. […] quand tu arrives, […] des fois physiquement [les personnes] sont recourbé[e]s quasiment parce que sur leur dos il y a 800 briques. […] on va pas prendre les 800 briques dans nos mains, chaque avocat. […] il y avait quelques briques qui étaient pris[es] par chacun des intervenants[;] là nous on va en prendre une autre partie pour que […] la personne tranquillement puisse […] avoir de l'encapacitation[…]. […] je vois une maman qui […] se tient droite alors qu'elle était courbée la dernière fois. […] il y a un impact concret […], ça veut pas dire que tout est réglé […], mais […] grâce à [ce] qu'[on a] enlevé une couche, […] elle sent qu'elle reprend un peu [de] pouvoir d'agir. Elle va peut-être pas […] pouvoir aller aux petites créances se représenter, mais […] elle reprend tranquillement […] un peu de pouvoir d'agir sur sa vie. » (Juriste 2)*

48. Voir l'annexe G (analyses différentielles), section sur l'écart de perception, tableau selon le genre.

Ainsi, l'encapacitation ne repose pas sur un simple transfert de compétences, mais sur un processus d'allègement des contraintes permettant aux bénéficiaires de se repositionner comme acteurs de leur trajectoire.

Les données de l'évaluation ont permis d'identifier trois modalités concrètes par lesquelles les services juridiques favorisent l'encapacitation des bénéficiaires.

Premièrement, elle se traduit par une amélioration de la compréhension qu'ont les bénéficiaires de leurs droits et, plus largement, de leurs connaissances juridiques. La grande disponibilité des juristes et la qualité de leur accompagnement permettent de s'assurer que les bénéficiaires comprennent bien leur situation et leur problématique, ainsi que les démarches qui s'offrent à eux pour y remédier. À titre d'exemple, un bénéficiaire a mentionné que s'il se retrouvait aujourd'hui confronté aux mêmes problèmes qu'autrefois, il se sentirait en mesure de se débrouiller seul, étant donné que la juriste a pris tout le temps nécessaire pour lui expliquer chacune des démarches entreprises.

Deuxièmement, l'encapacitation se manifeste par une transformation des comportements informationnels et relationnels des bénéficiaires. Une meilleure compréhension de leurs droits favorise une plus grande propension à poser des questions, à partager des informations pertinentes et à solliciter de l'aide de manière proactive :

> *« 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. » (Intervenante 7)*

Les analyses quantitatives apportent un appui à cette lecture, sur un point précis. Le statut migratoire est associé à la compréhension juridique des bénéficiaires (les plus précaires y étant désavantagés), mais il n'est associé à aucune différence de passage à l'action une fois l'accompagnement amorcé[49]. Sur cette dimension, les bénéficiaires au statut le plus précaire ne se distinguent pas des autres. Ce contraste — le statut pèse sur la compréhension, mais pas sur le passage à l'action — est cohérent avec l'idée que l'accompagnement atténue, au moment d'agir, la crainte que des démarches ordinaires ne compromettent une demande d'immigration, bien que l'absence d'association puisse aussi refléter les limites de la mesure.

Troisièmement, l'encapacitation se manifeste par une plus grande disposition à entreprendre des démarches juridiques. En prenant le temps d'informer les bénéficiaires sur leurs droits, en répondant à leurs questions et en les accompagnant dans leurs démarches, les juristes créent un environnement sécurisant dans lequel les bénéficiaires se sentent capables et légitimes pour s'engager dans des procédures judiciaires.

49. Le passage à l'action (Q10) est évalué par le juriste, non auto-rapporté par le bénéficiaire (voir note méthodologique générale). Les standards d'évaluation varient sensiblement selon le juriste sur cet indicateur ; l'absence d'association avec le statut migratoire (N=179) est toutefois observée malgré cette variabilité. Voir l'annexe G (analyses différentielles), section sur la communication juridique et le passage à l'action.

Plusieurs témoignages illustrent que des démarches auparavant perçues comme inaccessibles — telles que le recours à des ordonnances de protection — deviennent envisageables, voire réalisables :

> *« Quand on voit des personnes vouloir porter plainte, […] contester des décisions, c'est-à-dire […] ils pensent qu'ils ont le droit et […] ils ont […] moins cette peur. » (Intervenante 1)*

Les analyses quantitatives, sur de faibles effectifs, vont dans le sens de cette lecture : les bénéficiaires ayant vu aboutir une démarche juridique concrète tendent à présenter une capacité évaluée plus élevée. Ce signal exploratoire est cohérent avec l'idée que l'encapacitation se construit autant dans l'expérience juridique vécue que comme préalable à celle-ci[50].

Cette dynamique ne semble toutefois pas uniforme selon les types de dossiers. Les juristes observent que les situations opposant un bénéficiaire à un acteur privé — propriétaire, employeur — peuvent laisser un sentiment d'impuissance persistant, même lorsque l'issue est favorable. Les effectifs disponibles ne permettent pas de caractériser cette variation, qui demeure une piste d'observation à approfondir[51].

Par ailleurs, l'accompagnement juridique peut jouer un rôle de contrepoids à la désinformation, particulièrement prégnante chez certaines catégories de bénéficiaires en raison de leur statut migratoire. Les services juridiques offrent ainsi un environnement sécuritaire dans lequel ils peuvent poser leurs questions, prendre conscience de leurs droits et être ainsi en mesure d'agir en conséquence :

> *« Ils acceptent moins les commentaires qu'on leur fait[,] […] au niveau des droits des locataires : "Oh non, toi tu [ne] peux pas avoir de traitement parce que t'es demandeur d'asile, ça va nuire à ta demande." […] ils vont faire leur demande, ils vont demander des mises en demeure[…]. » (Intervenante 3)*

Enfin, il importe de souligner que le développement de l'encapacitation produit lui-même un effet bénéfique sur les bénéficiaires. Comme le relève une intervenante, le fait de favoriser leur autonomie, leurs réflexes à poser des questions et une plus grande maîtrise de leur situation juridique contribue à renforcer la confiance en soi, le sentiment de légitimité et la capacité à interagir avec les institutions.

Ainsi, l'encapacitation apparaît à la fois comme un processus, un mécanisme d'action et un effet du modèle d'intervention de LMB. Elle renvoie à une transformation progressive du rapport des bénéficiaires à leurs droits et à leur capacité d'agir, dans une dynamique évolutive étroitement liée à leurs trajectoires et à leurs conditions de vie.

50. Voir l'annexe D (variables d'impact), Partie 4 (croisements Impact × Q13/Q14).
51. *Id.*

4.2. Les effets sur les intervenantes de La Maison Bleue

Les services juridiques produisent plusieurs effets notables sur les intervenantes de LMB. Dans un contexte d'intervention holistique et multidisciplinaire, la présence des juristes 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.

Les données issues des sondages de satisfaction adressés aux intervenantes des cinq MB confirment le niveau élevé de satisfaction. Entre mars 2024 et mai 2025, les scores attribués au service juridique ont progressé, passant de 4,77 à 4,86 sur 5 en 2024 à 4,96 sur 5 en 2025 selon les dimensions évaluées[52]. En mai 2025, 95,7 % des intervenantes répondantes attribuent la note maximale aux deux questions comparables entre les deux séances.

Ces résultats suggèrent un effet cumulatif du service juridique : au fil du temps, les intervenantes observent concrètement l'impact des juristes sur leurs propres dossiers et bénéficient d'un transfert progressif de connaissances qui enrichit leur pratique. Qualifié d'« enthousiasmant » à ses débuts en 2023, le service est décrit comme « central » et « essentiel » dans les commentaires de 2025 — passage de la nouveauté à la normalisation.

4.2.1. Renforcement des connaissances juridiques

La présence des juristes favorise un enrichissement continu des connaissances juridiques des intervenantes. Ce développement repose tout autant sur des formations formelles que sur un transfert informel de savoirs, rendu possible par la proximité et la collaboration quotidiennes.

Dans un contexte où le système juridique demeure complexe, même pour des intervenantes expérimentées, les juristes constituent une ressource spécialisée permettant de sécuriser leurs pratiques. Les intervenantes peuvent ainsi déléguer les enjeux juridiques en toute confiance, avec l'assurance que les bénéficiaires reçoivent des informations fiables et adaptées.

Au-delà de cette délégation, les juristes jouent également un rôle d'appui dans les situations complexes, en orientant les intervenantes et en validant les informations transmises. L'amélioration des connaissances juridiques s'inscrit ainsi dans une logique de co-construction des compétences, étroitement liée à la collaboration interprofessionnelle. C'est précisément en travaillant ensemble, et en mettant à profit les compétences propres à chaque profession, que l'équipe est en mesure d'offrir un accompagnement holistique aux bénéficiaires.

52. Les dimensions évaluées étaient les suivantes : utilité, efficacité de l'assistance et bonification de l'accompagnement aux familles. Voir l'annexe F (sondages intervenantes), section sur les scores globaux.

4.2.2. Intégration des services et réduction de la fragmentation des parcours

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

La présence de services juridiques à l'interne permet désormais une prise en charge intégrée, particulièrement déterminante dans les situations complexes mobilisant plusieurs sphères de la vie des bénéficiaires. La collaboration étroite entre juristes et intervenantes favorise une continuité et une cohérence accrues dans l'accompagnement, réduisant les pertes d'information et renforçant la cohérence globale de l'accompagnement.

4.2.3. Allègement de la charge de travail

La présence des juristes au sein de LMB contribue également à rééquilibrer la charge de travail au sein de l'équipe. En assumant les dimensions juridiques des dossiers, ils permettent aux intervenantes de se recentrer sur leur champ d'expertise, tout en évitant des tâches chronophages telles que la recherche d'information juridique.

Cet effet est particulièrement marqué chez les travailleuses sociales, 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[. E]t 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. » (Intervenante 7)*

Par ailleurs, la présence des juristes allège également le travail de coordination des services assumé par les intervenantes. Le fait que l'ensemble des services soient regroupés au même endroit facilite le suivi des rendez-vous et simplifie la gestion des dossiers.

> *« Ça facilite le travail de coordination. […] quand c'était à l'externe, des fois il y avait du dépatouillage[:] est-ce qu'il est allé au rendez-vous? C'était pas au bon endroit, il s'est trompé[…]. Quand toutes les choses sont au même endroit, […] ça facilite le travail pour nous, mais pour les familles aussi. » (Intervenante 5)*

Cette centralisation profite aussi directement aux bénéficiaires, pour qui, avoir un point d'ancrage unique pour plusieurs services représente un allègement considérable.

4.2.4. Amélioration de la circulation de l'information

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

En ce qui concerne les échanges avec les avocats externes, les intervenantes soulignent que les interactions sont plus fluides et efficaces lorsqu'elles sont prises en charge par les juristes de LMB. Les échanges entre professionnels du droit bénéficient d'une reconnaissance mutuelle, ce qui améliore la qualité, la rapidité et la complétude des informations obtenues. LMB. La reconnaissance mutuelle entre professionnels du droit favorise des communications plus rapides, plus complètes et mieux structurées. À l'inverse, lorsque les intervenantes communiquent directement avec ces acteurs, elles se heurtent parfois face à un manque de collaboration ou de considération.

De manière similaire, les bénéficiaires tendent à accorder davantage d'attention, voire de crédibilité, aux informations transmises par les juristes qu'à celles communiquées par les intervenantes. Cette dynamique peut être mobilisée de manière complémentaire pour renforcer la réception de certains messages déjà portés par les intervenantes.

4.2.5. Réduction de l'isolement professionnel

Enfin, 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. La collaboration avec les juristes crée désormais des espaces de discussion et de réflexion partagée, particulièrement précieux dans les situations complexes :

> *« Comme on est seul[es] dans nos équipes de chaque Maison Bleue[…], il y a beaucoup de choses avec les services juridiques où on touche les mêmes sujets, donc ça aide de se sentir moins seul[e] surtout avec des dossiers vraiment compliqués[…]. Je peux penser à un client où il y a […] tellement de choses au niveau légal[:] je serai pas capable, mais l'avocat n'est pas capable non plus. Donc on peut collaborer. » (Intervenante 7)*

Dans l'ensemble, les effets rapportés témoignent d'une évolution notable des pratiques, telle que rapportée par les intervenantes, où l'intégration du juridique agit comme un levier transversal : elle renforce les compétences, reconfigure les tâches, fluidifie les interactions et soutient les dynamiques collectives de travail.

4.3. Les effets sur le monde juridique et la conception du droit

Cette section examine les effets des services juridiques de LMB au-delà des bénéficiaires et de l'organisation, en s'intéressant à leur portée sur le monde juridique lui-même et sur la conception du droit. Elle met en lumière une dimension plus systémique de l'intervention, dans laquelle la pratique développée à LMB agit non seulement comme une réponse à des besoins individuels, mais également comme vecteur de transformation des normes et des pratiques juridiques.

4.3.1. Les juristes de LMB, une contribution aux dynamiques de transformation du droit

L'analyse des groupes de discussion révèle que les juristes de LMB sont fréquemment confrontés à des barrières et des enjeux systémiques qui affectent directement les bénéficiaires. Dans ce contexte, ils ne se limitent pas à un rôle d'accompagnement individuel, mais identifient et mettent en œuvre diverses stratégies, afin de tenter d'agir sur ces obstacles.

L'exposition directe aux obstacles d'accès au droit et à la justice

Les juristes rapportent être confrontés à des situations pour lesquelles les marges de manœuvre juridiques apparaissent limitées, notamment en matière d'immigration, un domaine caractérisé par une forte opacité décisionnelle. Certaines décisions rendues par les autorités d'immigration sont difficilement contestables et les raisons qui les motivent demeurent souvent inaccessibles :

> *« Les barrières, c'est vraiment systémique, […] en immigration[,] des dossiers où tu fais comme : "je peux rien y faire, c'est comme ça, tu vas être déporté et puis c'est tout." […] l'immigration […] répondra juste pas, tu n'auras jamais accès à qu'est-ce qui se passe derrière le grand mur de l'immigration. […] c'est […] frustrant, […] décourageant […] de dire que t'as pas vraiment de pouvoir toi-même. » (Juriste 1)*

En outre, les juristes sont interpellés par une pluralité d'enjeux qui touchent les familles migrantes. Plusieurs concernent l'accès à des droits sociaux fondamentaux : une part importante des mères accompagnées n'aurait pas accès aux allocations familiales, et des démarches auprès de la CNESST se heurtent aux limites du système. Le droit à la santé des femmes migrantes et le rapatriement d'enfants demeurés au pays figurent parmi les autres situations rapportées.

> *Ces situations, récurrentes, partagent une caractéristique : elles demeurent largement invisibles dans l'espace public et juridique. Une juriste résume ce sentiment d'être aux premières loges d'injustices ignorées : « on est comme témoin d'injustices qui passent un peu inaperçues. » (Juriste 1)*

Ainsi, en raison de leur proximité avec les bénéficiaires, et particulièrement avec les familles migrantes, les juristes de LMB sont témoins au quotidien des barrières et des injustices systémiques. Cette position d'observation rapprochée transforme les juristes en capteurs d'injustices systémiques, révélant des angles morts du système juridique.

Les possibilités d'action mobilisées

Face à ces constats, les juristes de LMB entreprennent différentes démarches pour tenter d'agir sur ces barrières systémiques. Ces actions prennent des formes variées : dépôt de plaintes auprès d'institutions (Commission des droits de la personne et de la jeunesse, Protecteur du citoyen, CNESST), collaboration avec des bureaux d'actions collectives, participation à des groupes de défense des droits, ou encore interpellation de représentants politiques :

> *« On fait ce qu'on peut[,] on a fait plein de démarches […]. on travaille avec des bureaux de recours collectifs, c'est des choses [dont] on parle moins, mais on essaie d'agir […] pour des droits systémiques un petit peu bafoués[. C']est pas facile, on le fait […] par sentiment [que] sinon c'est trop injuste. » (Juriste 1)*

> *« On est capable de soulever à des avocats en recours collectifs qui [n']ont pas nécessairement conscience […] que c'est un gros enjeu. […] on a sollicité des députés aussi[:] sur certains enjeux, on […] leur a écrit. » (Juriste 1)*

Dans cette dynamique, les juristes jouent un rôle de relais et de facilitateur : ils identifient les enjeux, les documentent et mobilisent des acteurs disposant de leviers d'action plus larges :

> *« Il y a différents comités[/]groupes […] auxquels on se joint[, comme] droits de la santé pour les femmes migrantes ou comment rapatrier plus vite les enfants qui sont au pays. […] on apporte […] une expertise terrain […]. Au niveau […] des batailles qu'on mène, c'est pas nous qui [vont] les mener, mais on va s'allier avec des gens. » (Juriste 1)*

Leur contribution repose ainsi largement sur l'apport d'une expertise de terrain, qui permet d'alimenter des démarches collectives et d'orienter l'action d'autres acteurs du système juridique.

Une capacité d'action contrainte

Malgré cet engagement, la capacité des juristes à agir sur le plan systémique demeure limitée par des contraintes importantes, au premier rang desquelles figure le manque de temps et de ressources. Le modèle de financement par projet et la taille restreinte de l'équipe font en sorte que les juristes peinent à dégager des heures pour des

actions qui dépassent le suivi individuel des dossiers :

> *« Par le type de financement qu'on a, les heures par projet […], on manque […] souvent de temps pour faire ça […] que ça soit efficace. […] ça prend du temps[:] où est-ce qu'on est dégagé pour ça? […] c'est pas que La Maison Bleue [ne] voulait pas qu'on soit dégagé[…], mais […] on est 3 pour le faire[;] il manque […] du temps […] pour ces impacts à la plus haute échelle. » (Juriste 3)*

Cette tension entre intervention individuelle et action systémique est vécue comme une source de frustration, d'autant plus que les juristes sont quotidiennement confrontés à des injustices récurrentes qui appellent, selon eux, des réponses qui vont au-delà de l'accompagnement individuel. Le désir d'agir à plus grande échelle est bien présent, mais se heurte aux réalités opérationnelles des ressources limitées de l'équipe :

> *« Il y a de la part de nous 3, puis ceux qui vont venir après, un intérêt pour faire ça. […] on aimerait ça que ça arrête, que les femmes viennent nous voir en CNESST parce qu'elles [n']ont pas eu leur retraite préventive, parce qu'elles [n']ont pas de numéro d'assurance maladie[. …] il faut […] qu'on fasse une action plus systémique. » (Juriste 3)*

Les juristes rapportent par ailleurs des actions de transformation dépassant le dossier individuel : plaintes déposées, participation à des comités de défense des droits, collaborations avec des bureaux d'actions collectives, sollicitation de représentants politiques.

Dans une certaine mesure, ces constats sont aussi supportés par les données quantitatives. Certaines pratiques innovantes de LMB, comme la « première rencontre automatique préventive » mise en place dans la plus récente MB, est aujourd'hui en voie d'extinction — non pas parce qu'elles n'ont pas fonctionné, mais par manque de ressources. Cet exemple illustre que la flexibilité d'innovation se heurte à la viabilité matérielle : le milieu communautaire permet de tenter des modèles, mais ne garantit pas leur pérennité.

En somme, les juristes de LMB jouent un rôle qui dépasse largement l'accompagnement individuel des bénéficiaires. Ils apparaissent comme des acteurs de transformation du droit, engagés dans une dynamique systémique, mais contraints par les réalités matérielles de leur pratique.

Une capacité d'action contrainte

Le modèle des services juridiques de LMB remet en question plusieurs normes établies dans le monde du droit. En effet, tant dans le moment où un juriste intervient auprès d'un individu que dans la manière de définir son rôle, les juristes de LMB viennent moduler les pratiques et les conceptions traditionnelles de la profession juridique.

Construire l'accès au droit : agir en amont

Une des contributions les plus singulières de la pratique des juristes au sein du modèle LMB réside dans ce que l'on pourrait appeler le « pré-droit ». Cette notion désigne l'ensemble des conditions et des démarches qui doivent être réunies pour qu'une personne soit en mesure d'exercer ses droits, bien avant même qu'une procédure juridique formelle ne soit entreprise.

Le premier volet de cette perspective est celui de la conscience et de la compréhension du droit. Pour qu'un individu ait la capacité d'entreprendre des démarches juridiques, il doit d'abord savoir qu'il a des droits, comprendre qu'il peut les exercer et être informé des conséquences possibles de ce choix. Cela requiert un juriste capable non seulement de conseiller, mais aussi de prendre le temps de saisir la situation globale de la personne afin de lui offrir un accompagnement adapté à sa réalité :

> *« Moi j'ai pas d'autres mots que pré-droit[…] : c'est pas du pré-droit, c'est du droit, mais […] si t'as pas le moyen de transport, si t'as pas le canal pour t'y rendre au droit, il y a pas de question de droit. […] c'est une partie qui [n']est pas souvent regardée, […] pas prise en compte quand on parle du droit. » (Juriste 1)*

Une seconde caractéristique de cette idée de «pré-droit» est celle de l'accès concret aux services juridiques, qui peut tout d'abord se matérialiser de manière très concrète par les enjeux de déplacement. Dans bien des cas, accéder au droit implique par ailleurs d'accomplir un ensemble de démarches administratives exigeantes : remplir des formulaires, rassembler des documents et naviguer dans des procédures administratives complexes. Sans accompagnement, ces étapes constituent en elles-mêmes des obstacles majeurs pour des personnes dont les ressources ou les repères sont limités. C'est notamment le cas lorsqu'une décision administrative — telle qu'une décision rendue par la CNESST — ouvre la porte à une procédure juridique.

> *« Pour faire une contestation à la CNESST […] c'est vraiment compliqué. Les 3 avocats ensemble, ça nous a pris un an à comprendre le système pour contester une décision où […] ton employeur […] paye pas. […] c'est ton droit d'avoir accès à la CNESST[. S]i ça marche pas, tu le contestes, […] tu [vas] devant un tribunal administratif[. C']est du droit, mais pour t'y rendre, c'est […] vraiment compliqué. » (Juriste 1)*

Les juristes de LMB interviennent précisément à ce niveau, en guidant les bénéficiaires à travers ces démarches préalables, permettant ainsi de rendre effectif un droit qui, sans cela, resterait théorique.

Enfin, le concept de « pré-droit » implique la création d'un lien entre le bénéficiaire et les ressources disponibles. Il existe des organismes et des professionnels en mesure d'aider les personnes dans leurs démarches juridiques, mais le chemin qui mène un justiciable jusqu'à ces ressources est souvent méconnu :

> *« Toute ce domaine-là du droit qui est pas vraiment pris en charge, [...] qui est pris en charge par plein d'organismes, mais il y a comme le pont entre les 2 que nous on fait. »*

Ainsi, le pré-droit peut être compris comme un travail de médiation entre le justiciable et le système juridique, visant à rendre ce dernier réellement accessible.

Redéfinir le rôle du juriste

Le modèle développé à LMB s'accompagne également d'une certaine redéfinition du rôle du juriste lui-même. Alors que la figure traditionnelle de l'avocat est principalement associée à la représentation devant les tribunaux, les juristes de LMB incarnent un modèle distinct, centré sur le conseil, l'orientation et l'accompagnement.

Ce déplacement du rôle s'accompagne également d'une transformation de la logique de spécialisation par domaine du droit vers une spécialisation par population. Les juristes développent ainsi une expertise transversale ancrée dans les réalités vécues par les familles migrantes, leur permettant de développer une expertise fine des enjeux juridiques et psychosociaux propres à ces populations et d'intervenir de manière intégrée sur des problématiques juridiques multiples. Par ailleurs, il importe de souligner que ce modèle demeure évolutif. Les frontières du rôle des juristes font l'objet d'ajustements continus, en réponse aux transformations sociales et aux besoins émergents des bénéficiaires. Le modèle incarné par les juristes de LMB s'en trouve constamment redéfini :

> *« On a beaucoup évolué [...] depuis le début, entre qu'est-ce qu'on fait, qu'est-ce qu'on fait pas, jusqu'où on va? [...] qui est le client, le conflit d'intérêts, comment on se positionne? [...] C'est pas des questions qui sont réglées[...] : est-ce qu'on signe une mise en demeure ou on la signe pas? Est-ce qu'on les aide à rédiger un narratif ou non? Est-ce qu'on s'investit jusqu'à ce niveau-là ou on se recule? [...] on peut se permettre d'en faire [...] plus parce qu'on est devenu plus à l'aise [...]. On fait des choses qu'on faisait pas avant. » (Juriste 1)*

Cette flexibilité du rôle de l'avocat illustre la capacité du modèle à s'adapter, mais aussi à repousser progressivement les limites de la pratique juridique traditionnelle.

Des obstacles persistants à la reconnaissance du modèle du juriste de LMB

Si le modèle développé par les juristes de LMB apparaît prometteur, il se heurte à plusieurs obstacles systémiques qui freinent son déploiement et sa reconnaissance au sein du monde juridique.

La première difficulté est d'ordre professionnel et déontologique. Le cadre réglementaire dans lequel s'inscrit la profession d'avocat demeure largement structuré autour d'un modèle traditionnel : celui d'un professionnel qui représente un client, qui agit dans le cadre d'un mandat défini et dont les services sont rémunérés par le client lui-même. Au contraire, les juristes de LMB offrent leurs services gratuitement, ne font pas de représentation et travaillent au sein d'un organisme à but non lucratif. Il s'agit donc d'un profil qui s'inscrit en décalage avec le modèle de l'avocat traditionnel. Dans ce cadre-là, les juristes de LMB font face à des contraintes concrètes liées aux cotisations professionnelles et à certaines règles déontologiques :

> *« La reconnaissance du type d'avocat qu'on est à l'intérieur de notre ordre professionnel[…] : le coût de la cotisation pour un organisme communautaire, le type de règles déontologiques […] imposé[…] pour le type de pratique qu'on fait, quand on […] gère pas de la comptabilité […]. [Le Barreau est] beaucoup dans le "oui, oui, l'accès à la justice", […] mais […] je trouve pas qu'on reconnaît ce rôle-là [ni] qu'on lui permet certains aménagements qui seraient bénéfiques. La structure est […] trop rigide[…], pas faite pour le type d'avocat qu'on est. » (Juriste 3)*

Sur le plan financier, l'absence de financement adapté aux services de conseil — notamment dans le cadre du régime d'aide juridique — fragilise la pérennité du modèle :

> *« Mon souhait à long terme, c'est qu'on réfléchisse à l'aide juridique au Québec[:] elle est pensée pour des services de représentation. […] on pourrait penser l'aide juridique qui finance des services comme les nôtres[…], parce que c'est de l'aide juridique. […] l'aide juridique, à mon sens, [ne] devrait pas juste être de la représentation. […] il y aurait peut-être quelque chose pour un financement plus pérenne. » (Juriste 3)*

La troisième difficulté est liée au manque de juristes exerçant dans le milieu communautaire. La réputation des services juridiques de LMB a grandi au point où l'organisme est devenu une ressource incontournable, tant pour les bénéficiaires que pour les intervenants d'autres organismes qui y réfèrent leurs clients. Cette situation est amplifiée par les nombreuses coupures dans les organismes communautaires, qui font de LMB l'un des seuls points d'accès à des services juridiques pour certaines populations, notamment les demandeurs d'asile. Face à cette réalité, les juristes de LMB tentent d'agir en amont en contribuant à former la prochaine génération de juristes : ils donnent des présentations dans des cours de droit à l'université et accueillent des stagiaires en droit, espérant ainsi sensibiliser de futurs professionnels à ce modèle de pratique et contribuer, à terme, à son élargissement.

Réplicabilité du modèle

L'ensemble de ces constats soulève la question de la réplicabilité du modèle.

À ce sujet, il importe de rappeler que l'intégration de juristes dans des milieux de vie et des organismes communautaires n'est pas entièrement inédite : certaines initiatives reposent déjà sur des logiques similaires de proximité, de multidisciplinarité et d'accompagnement juridique. Elles s'appuient également sur la présence de juristes au sein des organismes communautaires pour conseiller et accompagner les personnes dans les démarches juridiques et administratives complexes auxquelles elles font face. Plusieurs exemples évoqués s'inscrivent à ce titre dans des contextes de grandes vulnérabilités — milieux carcéraux, centres jeunesse, résidences pour personnes âgées, maisons pour femmes en situation de violence :

> *« Je le verrais très bien dans une maison pour personnes âgées[,] […] un avocat qui conseille dans un centre […] DPJ, un avocat qui va à la prison[…]. C'est des gens qui [n']ont pas accès, [vers] qui il faut aller. » (Juriste 1)*

> *« Certaines maisons pour femmes victimes de violence […] ont […] souvent une avocate sur place. […] ça ressemble à notre modèle aussi. […] réplicabilité, c'est très difficile ce mot-là[…]. Pour des populations avec une vulnérabilité[…], sinon c'est difficile d'avoir un endroit où aller pour la population en général[;] ça se prête peut-être mieux à des populations avec une vulnérabilité. » (Juriste 3)*

Au-delà de ces expériences concrètes, ce type de modèle d'interventions invite à ouvrir la réflexion à une perspective plus large, portant sur la place du droit dans la société et sur le rôle que peuvent y jouer les juristes, notamment en dehors des fonctions traditionnelles de représentation :

> *« Il y a une question […] de vision du droit […] dans la société[…]. Qu'est-ce qu'on veut pour la société si on se met à avoir des juristes partout dans les organismes? […] c'est une réflexion qui s'inscrit dans quelque chose de plus grand que juste nous[:] c'est quoi le rôle des avocats non-représentants[?] » (Juriste 1)*

Dans cette perspective, le modèle de LMB apparaît moins comme une rupture que comme une configuration aboutie et particulièrement cohérente d'approches émergentes, susceptible d'inspirer une transformation graduelle du système juridique vers une conception plus intégrée et accessible du droit. Consolider l'évaluation de ce modèle devient essentiel afin de pérenniser et de multiplier ce type de pratique.

Conclusion du chapitre 4

En conclusion, les services juridiques de LMB ont des effets positifs concrets qui rayonnent à plusieurs niveaux. Pour les bénéficiaires, ces services vont bien au-delà de la résolution de problèmes juridiques : ils contribuent à atténuer l'anxiété, à renforcer le lien de confiance avec l'équipe et le rapport aux professionnels du droit, et à soutenir le développement d'une capacité juridique adaptée au profil et aux besoins propres de chaque personne. Le lien de confiance apparaît comme un élément central de ces effets, particulièrement pour des personnes ayant vécu des expériences difficiles ou traumatiques. Il importe toutefois de rappeler que ces effets sont indissociables de l'approche globale et multidisciplinaire qui caractérise LMB.

Les effets des services juridiques se font également ressentir sur les intervenantes de LMB. La présence des juristes enrichit les pratiques professionnelles, allège la charge de travail et améliore la qualité des informations transmises aux bénéficiaires et aux partenaires. Elle contribue aussi à briser l'isolement des travailleuses sociales, illustrant ainsi la valeur ajoutée d'une approche intégrée où les compétences de chaque professionnel se complètent.

Enfin, la portée des services juridiques de LMB dépasse le cadre strict de l'organisme. Les juristes rapportent agir à une échelle qui dépasse le dossier individuel, en contribuant à mettre en lumière des barrières systémiques et en portant une conception renouvelée de la pratique juridique et du rôle de juriste. Si cette vision se heurte encore à des obstacles structurels importants (cadre déontologique inadapté, précarité du financement, manque de juristes en milieu communautaire), le modèle de LMB n'en constitue pas moins une piste de réflexion précieuse pour repenser l'accès à la justice au bénéfice des populations les plus vulnérables.

Ces effets doivent enfin être lus comme un portrait préliminaire : une part des indicateurs quantitatifs repose sur des évaluations réalisées par les juristes plutôt que sur l'auto-évaluation des bénéficiaires, et plusieurs analyses s'appuient sur des effectifs limités qui invitent à les considérer comme exploratoires. Ces précautions, développées dans la section méthodologique, ne contredisent pas les résultats observés : elles en précisent la portée.

Conclusion

Ce rapport avait pour objectif de mieux comprendre la réalité des bénéficiaires de La Maison Bleue et la manière dont les services juridiques de l'organisme répondent à leurs besoins. À travers quatre chapitres complémentaires, une image cohérente et nuancée s'est dessinée, révélant un modèle d'intervention distinctif dont les caractéristiques forment le noyau autour duquel s'articule l'ensemble du rapport.

Le premier chapitre brosse un portrait des personnes accompagnées. Si les profils sont diversifiés — par l'origine, la langue et les trajectoires migratoires —, ils partagent un socle commun : une clientèle très majoritairement composée de femmes en période périnatale, nées hors du Canada et souvent engagées dans des démarches d'immigration en cours.

Le deuxième chapitre met en lumière la complexité des situations vécues à l'arrivée au Canada. L'isolement, la précarité, les barrières linguistiques et un passé parfois marqué par des expériences traumatiques se cumulent pour créer une vulnérabilité qui touche toutes les sphères de la vie, bien au-delà des questions juridiques. C'est cette réalité qui appelle un modèle d'intervention aussi distinctif que celui développé par La Maison Bleue.

Le troisième chapitre prend ici toute son importance. Il met en évidence une conception élargie et renouvelée de la prise en charge juridique. D'une part, celle-ci se distingue par sa polyvalence, les juristes intervenant dans une diversité de domaines pour répondre à la complexité des situations. D'autre part, elle dépasse le strict cadre du droit pour intégrer une dimension sociale — écoute, soutien et accompagnement adaptés aux réalités des personnes —, dans le respect des compétences propres aux intervenantes. Enfin, le modèle s'inscrit dans une approche intégrée et holistique, fondée sur la collaboration interprofessionnelle et la continuité des services, qui permet d'agir simultanément sur les différentes sphères de vie des bénéficiaires. Dans son ensemble, il positionne l'intervention juridique comme un levier d'un accompagnement global, centré sur les besoins et les trajectoires des personnes.

Le quatrième chapitre rend compte des effets. Pour les bénéficiaires, l'apport le plus tangible tient à l'avancement et, souvent, à la résolution de problèmes juridiques concrets — réunification familiale, accès à des droits sociaux, prévention d'évictions —, ce qui allège, pour une clientèle très majoritairement en période périnatale, une charge qui mobilise autrement une large part de leur espace mental. À cela s'ajoutent un rétablissement du lien de confiance envers les professionnels du droit, le renforcement progressif d'une capacité juridique adaptée à chaque personne, et une atténuation du stress et de l'anxiété, réelle mais partielle. Pour les intervenantes, la présence des juristes enrichit les pratiques, allège la charge de travail et amplifie la portée de l'ensemble des services. Et pour le champ juridique et l'accès à la justice plus largement, La Maison Bleue porte une conception renouvelée de la pratique du droit, malgré des obstacles structurels qui en freinent encore la reconnaissance. Ces effets doivent être lus comme un portrait préliminaire : une partie des indicateurs repose sur l'évaluation par les juristes plutôt que sur l'auto-évaluation des bénéficiaires, et plusieurs analyses, fondées sur des effectifs limités et sans groupe de comparaison, demeurent exploratoires.

En définitive, ce rapport montre que c'est l'ensemble du modèle de La Maison Bleue — les caractéristiques propres à l'organisme, celles des services juridiques et leur intégration — qui permet d'accompagner les bénéficiaires de façon holistique, sur le plan juridique comme sur le plan psychosocial. À ce titre, il constitue une piste de réflexion précieuse pour repenser, plus largement, la place du droit au service des populations les plus vulnérables.

Table des matières

SOMMAIRE EXÉCUTIF **3**
SOMMAIRE **5**
Liste des abréviations 6
Liste des Tableaux et graphiques 7
INTRODUCTION **8**
Mise en contexte du projet d'évaluation 8
Le service d'accompagnement juridique de la Maison Bleue 8
Le besoin social 8
Le service d'accompagnement et son modèle d'intervention 8
L'évaluation du service 9
Méthodologie 9
Analyse quantitative 10
La base de données d'accompagnement 10
Les sondages de satisfaction 10
L'analyse 11
Les limites 11
Analyse qualitative 12
Groupe de discussion avec les bénéficiaires 12
Groupe de discussion avec les intervenantes 12
Groupe de discussion avec les juristes 13
Considérations éthiques 13
Enregistrement et prise de notes 13
Analyse des données 13
Limites 14
Chapitre 1. Portrait des bénéficiaires **15**
1.1. Profil migratoire 15
Statut migratoire 16
Langue d'accompagnement 17
1.2. Profil sociodémographique 17
Genre 18
Âge 18
Origine ethnique et identité racisée 25
Composition familiale 19
1.3. Situations de violence 19
1.4. Représentativité de la base analytique 20
Chapitre 2. Les obstacles rencontrés par les bénéficiaires **22**
2.1. Les difficultés vécues par les bénéficiaires 22
2.1.1. Les difficultés psychosociales 23
2.2.1. Les difficultés administratives 24

2.1.2. Les difficultés juridiques 25
La connaissance du droit 25
Les effets de la méconnaissance sur la mobilisation du droit 25
Les situations d'injustice ou de violences subies 26
Les défis liés au recours aux avocats externes à La Maison Bleue 27
2.2. Les répercussions multiples sur le bien-être des bénéficiaires 28
Conclusion du chapitre 2 30
Chapitre 3. Le modèle d'intervention des services juridiques de La Maison Bleue 31
3.1. La prise en charge juridique : une approche élargie et polyvalente 31
3.1.1. Informer, conseiller et accompagner : les fondements de l'intervention juridique 32
Informer les bénéficiaires sur leurs droits 32
Une expertise généraliste et transversale du droit 33
Accompagner les bénéficiaires dans l'exercice de leurs droits 35
3.1.2. Un rôle de pivot dans l'écosystème juridique : la liaison avec les avocats externes 36
3.1.3. La gratuité des services 39
3.2. La prise en charge au-delà du droit : le juriste social 40
3.2.1. Un service juridique atypique 40
Un élargissement du rôle du juriste 40
Une conception élargie du droit 41
3.2.2. Les modalités de la prise en charge par les juristes LMB 42
Écouter : une condition de la relation d'aide 42
Outiller : vers l'autonomie 43
Guider : orienter dans un écosystème complexe 44
3.2.3. Les conditions d'exercice du juriste social : temps et disponibilité 45
3.2.4. Une qualité relationnelle essentielle : La bienveillance 48
3.3. La prise en charge intégrée et holistique 49
3.3.1. Un ensemble de services intégré en milieu communautaire 49
La centralisation des services 49
Le suivi sur le long terme 50
La proximité multidimensionnelle 51
Le sentiment de famille 52
La flexibilité du milieu communautaire 53
Les spécificités des LMB au profil de l'approche commune 53
3.3.2. Une prise en charge holistique fondée sur la multidisciplinarité 55
Une intervention centrée sur les besoins 56
Une approche interdisciplinaire des situations 57
L'autorité symbolique de l'avocat 58
3.3.3. Les formes de prise en charge holistique 59
La co-intervention 59
La collaboration 60

Le partage d'information 61
Le référencement 63
Synthèse 63
Chapitre 4. Les effets des services juridiques 65
4.1. Les effets sur les bénéficiaires 65
4.1.1. Un sentiment d'espoir retrouvé 66
4.1.2. La Diminution du stress et de l'anxiété 67
4.1.3. Le rétablissement du lien de confiance 69
4.1.4. L'encapacitation des bénéficiaires 69
Une visée initiale d'autonomie juridique 70
Une redéfinition progressive de l'objectif d'encapacitation 71
4.2. Les effets sur les intervenantes de La Maison Bleue 76
4.2.1. Renforcement des connaissances juridiques 76
4.2.2. Intégration des services et réduction de la fragmentation des parcours 77
4.2.3. Allègement de la charge de travail 77
4.2.4. Amélioration de la circulation de l'information 78
4.2.5. Réduction de l'isolement professionnel 78
4.3. Les effets sur le monde juridique et la conception du droit 79
4.3.1. Les juristes de LMB, une contribution aux dynamiques de transformation du droit 79
L'exposition directe aux obstacles d'accès au droit et à la justice 79
Les possibilités d'action mobilisées 80
Une capacité d'action contrainte 81
4.3.2. Vers une conception renouvelée du droit et du rôle de juriste 82
Construire l'accès au droit : agir en amont 83
Redéfinir le rôle du juriste 84
Des obstacles persistants à la reconnaissance du modèle du juriste de LMB 85
Réplicabilité du modèle 86
Conclusion du chapitre 4 87
CONCLUSION 89
TABLE DES MATIÈRES 91

IQRDJ

INSTITUT QUÉBÉCOIS
DE RÉFORME DU DROIT
ET DE LA JUSTICE