

Analogies inspirantes: de l'accès aux soins de santé à l'accès à la justice

Certains auteurs font une analogie entre l'accès à la justice et l'accès aux soins de santé, sans toutefois expliquer en quoi le système de santé est une source d'inspiration appropriée dans ce contexte. Le présent chapitre vise à justifier l'analogie en fournissant une comparaison plus complète des deux systèmes, dans l'espoir que les réformes en matière d'accès à la justice s'inspirent plus souvent de solutions innovatrices tirées du système de santé.

Les analogies sont centrales à la vie de tous les jours. Elles nous permettent de transférer des connaissances acquises dans une situation familière (la *source*) à une nouvelle situation (la *cible*). Pour être utiles et persuasives, elles doivent être fondées sur des similarités pertinentes, lesquelles existent lorsque deux éléments jouent le même rôle fonctionnel dans leur système respectif. Ceci dit, elles mènent rarement à des conclusions définitives et sont davantage utilisées afin de générer des hypothèses à propos de la cible, ou comme outils rhétoriques améliorant la force persuasive et la clarté d'un argument. Les analogies sont utiles dans plusieurs contextes, incluant dans une situation de choix—comme celui devant être fait parmi diverses options d'accès à la justice. L'étendue de chaque analogie doit toutefois être circonscrite; le présent chapitre se limite aux services qui préviennent, contiennent, et résolvent des problèmes de santé ou de justice. Il n'explore donc que les similarités qui sont pertinentes pour ces services.

Plusieurs caractéristiques affectent les services fournis par chaque système. Ceux-ci visent à remédier à des situations préjudiciables. Ces problèmes sont d'une détectabilité variable, ce qui fait de leur identification un enjeu important. Ils sont aussi affectés par l'écoulement du temps—certains se détériorent s'ils ne sont pas traités à temps, alors que d'autres se stabilisent avec le temps. Ce facteur est généralement parmi ceux qui déterminent la priorité de traitement de chaque

problème. Les deux systèmes sont par ailleurs incapables de garantir des résultats. Enfin, les deux systèmes traitent essentiellement des problèmes subis par des personnes et non des groupes, quoique certaines interventions aient aussi des effets collectifs.

Deux différences doivent être considérées lorsqu'une solution est transférée du système de santé au système de justice. Premièrement, le système de justice dessert des personnes morales et non seulement des individus. Deuxièmement, l'aspect corrélatif des problèmes juridiques a deux répercussions importantes : le système de justice doit tenir compte d'un éventail d'intérêts plus large que le système de santé, et la nécessité de faire appel à un tiers neutre pour trancher entre ces intérêts engendre une séparation entre les services de conseil et les services de résolution de différends.

Les deux systèmes présentent au moins deux similarités additionnelles. Premièrement, ils sont hautement professionnalisés. Cette professionnalisation, qui contraste avec d'autres services publics, reflète l'idée que le public doit être protégé vu la complexité et les conséquences potentielles des services fournis. Elle suscite des débats similaires quant aux types de professionnels qui peuvent poser certains actes, et quant à la possibilité que des non-professionnels puissent aussi en poser certains. Récemment, certains systèmes de santé—et dans une moindre mesure certains systèmes de justice—ont permis à davantage de professionnels de poser certains actes afin de les rendre plus accessibles. Cette tendance pourrait être explorée davantage en matière de justice.

Deuxièmement, l'État est généralement impliqué dans la santé et la justice, que ce soit respectivement par des établissements publics ou des régimes d'aide juridique. Cette implication reflète l'importance cruciale des services de santé et de justice pour la population—reconnue par plusieurs



instruments juridiques—la nécessité de les fournir en fonction des besoins et non de la capacité de payer, et l'incapacité du secteur privé à garantir un accès abordable. Dans le système de santé, le soutien de l'État prend souvent la forme d'une couverture universelle. Cette couverture est beaucoup plus mince dans le système de justice, particulièrement quant aux services de conseil. Il s'agit là d'un autre aspect où le système de justice pourrait s'inspirer davantage du système de santé.

Au-delà de cette comparaison, la santé et la justice sont interreliées : les problèmes de santé mènent souvent à des problèmes de justice et vice-versa. Ce lien suggère que les usagers pourraient bénéficier d'une meilleure intégration entre les deux systèmes.

L'analogie entre la santé et la justice peut inspirer de nouvelles solutions d'accès à la justice. La comparaison entre des institutions concrètes doit toutefois tenir compte des spécificités de chaque juridiction. Le présent chapitre explore deux exemples de solutions potentiellement transférables. La première est la décentralisation des services. Les services de santé sont souvent fournis dans plus de points d'accès que les services juridiques, ce qui les rend géographiquement plus accessibles. Les services juridiques pourraient être décentralisés davantage—voire même fournis dans les mêmes points d'accès que les services de santé—afin d'améliorer leur accessibilité. Une autre solution potentiellement transférable est l'approche du guichet unique. Certaines juridictions fournissent un point d'entrée unique au système de santé, par exemple une ligne téléphonique fournissant des conseils de base et redirigeant les patients vers les ressources appropriées. Dans le système de justice, de telles lignes téléphoniques sont rares. Cette option pourrait être explorée davantage.

MOTS-CLÉS : *Accès à la justice; Accès aux soins de santé; Analogies.*