

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

Édité en 2026 par l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice

© 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.

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 ABREVIATIONS

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 destiné aux 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 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 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 masculine vise 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%20MO_VILLE_DE_MONTR%20AL_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 destiné à 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 création d'un lien de confiance dans un environnement chaleureux et familial.

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 Élisabeth 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 Morrisette, « 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 observés et 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 provinciale⁷.

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'automne 2024 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 chercheuse 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 besoins juridiques 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 acceptée	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% de la cohorte) 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 entraîne quelques 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 effets conjugués affectent de manière significative le bien-être des bénéficiaires.

Cette dynamique appelle une analyse à 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 obstacles observés doivent donc être compris comme 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 bénéficiaires⁴.

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 personnes en 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 matériels⁵.

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 système comme une barrière — la plus fréquemment mentionnée⁶. Les suivis liés à la réunification familiale comptent parmi les accompagnements les plus soutenus du programme. Les dossiers mobilisant plusieurs types de droits — fréquents dans les parcours de réunification — s'étendent sur des durées nettement plus longues : la durée médiane de suivi passe de quelques jours 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 « Aisance à demander de l'aide selon les 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, ce manque de connaissances juridiques ne se limite pas à une difficulté de compréhension abstraite 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 résolu⁹.

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 juridiquement¹⁰.

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 sexuelle¹¹. 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 système¹². 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 débours 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 5¹³, 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 anxieux¹⁵. 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

Informers 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 bénéficiaires¹⁶. 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 criminel¹⁷. 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'accompagnement¹⁸. 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 suivi¹⁹. 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 documentées²⁰, 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 réalisées²¹.

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 activités²², 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 juridiques²³. 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 familles²⁴, 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 administratives²⁵. 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 rôle²⁷ :

« 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 appréciée²⁸. 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 familles³¹, 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 soutien³³. 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 relationnelle³⁴ : 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 sites³⁷. 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 exerce³⁸.

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 une 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 perçue³⁹. 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 bénéficiaires⁴⁰, 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 présents⁴¹ 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 traumatismes. 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 LMB⁴².

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 suivi⁴³.

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 profession⁴⁵. 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 traumatismes 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 programme⁴⁷.

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 durable⁴⁸.

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 amorcé⁴⁹. 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-ci⁵⁰.

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 approfondir⁵¹.

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 évaluées⁵². 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 CNESTT 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 répliquabilité 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. [...] répliquabilité, 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

LISTES DES ANNEXES

Annexe A — Présentation des variables	96
Annexe B — Analyse des services	108
Annexe C — Analyses temporelles	128
Annexe D — Variables d'impact : capacité juridique, perception de soi et impacts	159
Annexe E — Sondages de satisfaction (familles)	184
Annexe F — Sondages de satisfaction (intervenantes)	194
Annexe G — Analyses différentielles	204

Les annexes rendent compte plus précisément de l'analyse quantitative menée durant l'évaluation du service d'accompagnement juridique de la Maison Bleue. Elles ont été réalisées et rédigées par Jacob Yvon-Leroux.

Annexe A

Présentation des indicateurs et variables d'évaluation

La présente annexe décrit les indicateurs et les variables mobilisés dans l'évaluation d'impact du projet *Service d'Accompagnement Juridique* : leur concept, leurs sources et méthodes de collecte, leur fréquence de mesure, et quelques statistiques descriptives. Elle vise à rendre transparent ce qui a été mesuré et comment, en appui à la reddition de comptes au bailleur.

0. Repères de lecture

Périmètre. L'annexe couvre les indicateurs issus du cadre de mesure du rendement (les deux fiches de collecte de l'évaluation) ainsi que les variables construites qui en dérivent pour l'analyse. Les variables collectées par La Maison Bleue en dehors de la démarche d'évaluation — récits d'impact annuels, indicateurs de suivi propres à l'organisme, données sociodémographiques enrichies — sont hors de ce périmètre. Les variables démographiques et de service ne sont mentionnées ici qu'à titre de contexte ; leur description détaillée figure à la section sociodémographique du rapport.

Trois moments et niveaux de collecte. Les données d'évaluation proviennent de trois instruments distincts, qu'il importe de ne pas confondre :

- La **fiche d'ouverture de dossier**, remplie une seule fois à l'accueil de la personne. Ses mesures sont au niveau du client et constituent le point d'entrée (T_0).
- La **fiche de rencontre**, remplie à chaque rencontre de suivi (y compris la première, sauf pour les questions déjà couvertes à l'accueil). Ses mesures sont au **niveau de la rencontre** et forment des séries répétées dans le temps.
- Le **questionnaire trimestriel** (à 6-12 mois d'accompagnement), administré en trois passations, auprès des personnes suivies au cours du trimestre précédent et dont le dossier est ouvert depuis au moins six mois.

Statut de provenance. Chaque variable porte l'une des trois étiquettes suivantes :

- **Collecté — évaluation** : donnée émergée du cadre de mesure de l'évaluation.
- **Collecté — LMB** : donnée issue de la pratique de collecte de La Maison Bleue.
- **Construit** : variable dérivée par le traitement de données pour les besoins de l'analyse.

Bases de référence. Les statistiques descriptives portent, sauf mention contraire, sur la **base d'évaluation** — soit les dossiers relevant de la collecte systématique amorcée le 12 juin 2024 : **563 clients** et **4 581 rencontres**. La **base complète** (917 clients, 8 284 rencontres) couvre l'ensemble de la période du programme mais mêle des protocoles de collecte antérieurs non standardisés ; elle n'est mobilisée que ponctuellement, lorsque signalé. Chaque statistique est accompagnée de son effectif renseigné (N), la complétude variant fortement d'un indicateur à l'autre.

Quatre précisions transversales, valables pour l'ensemble de l'annexe :

1. **Évaluation par le juriste.** Les indicateurs de communication et de capacité juridique (aisance à exprimer ses besoins, compréhension de l'information, passage à l'action) sont renseignés **par le ou la juriste**, à partir de son observation de la personne accompagnée. Il ne s'agit pas d'auto-évaluations par les bénéficiaires, comme le cadre de mesure le prévoyait initialement. Cet écart est une limite d'interprétation à garder à l'esprit.
2. **Trois mesures d'anxiété à distinguer.** Le niveau d'anxiété donne lieu à trois quantités qu'il ne faut pas confondre : le **niveau d'entrée** consolidé au niveau du client (N = 208), la **série d'évolution** au fil des rencontres (276 mesures), et le **sous-échantillon longitudinal** des personnes disposant d'au moins deux mesures à des dates distinctes (N = 62).
3. **Niveau client contre niveau rencontre.** Une mesure prise en rencontre n'est jamais présentée comme une valeur d'entrée (T_0) du client ; les deux niveaux restent distincts tout au long de l'annexe.
4. **Défis d'accès (« Montagne ») — effectif provisoire.** Le dénombrement des défis demeure sous réserve d'un audit des champs texte associés, susceptibles de contenir des défis non encore extraits, qui n'a pas été réalisé à ce jour.

Le registre de l'annexe est factuel et descriptif. Les relations entre variables, lorsqu'elles sont évoquées, sont formulées de façon **associative et non causale**.

1. Ossature de cadrage

Cette section décrit brièvement les variables administratives et de service qui structurent chaque dossier. [Collecté — LMB] Elles sont mobilisées ici comme contexte, non comme objets d'analyse ; leurs distributions détaillées figurent aux sections sociodémographique et « Services » du rapport.

Identité et site. Chaque dossier est rattaché à l'une des cinq Maisons Bleues montréalaises. La maison de rattachement actuelle est renseignée pour la quasi-totalité des dossiers et se répartit ainsi : Parc-Extension (144), Côte-des-Neiges (138), Verdun (102), Saint-Michel (99) et Montréal- Nord (79).

Juriste au dossier. Le dossier est confié à l'un des juristes de l'équipe (trois juristes principaux, dont un ayant quitté l'organisme en cours de projet), avec les charges suivantes sur la base d'évaluation : 231, 165 et 104 dossiers. La variable est non renseignée pour 63 dossiers ; cette complétude partielle tient aux mouvements de juristes d'une maison à l'autre et à l'ajout d'une ressource en cours de projet. Le juriste constitue la principale variable organisationnelle des analyses, étroitement liée à la maison de rattachement.

Dates et séquence. Date d'ouverture, dates de première et de dernière rencontre, et séquence des rencontres situent le dossier dans le temps et permettent de calculer son ancienneté — laquelle conditionne notamment l'éligibilité au questionnaire trimestriel. À noter : les dossiers ne se ferment presque jamais (une famille demeure suivie plusieurs années), ce qui explique le recours à l'ancienneté d'ouverture plutôt qu'à une date de fermeture.

Type de droit. Domaine juridique du dossier (immigration, familial, logement, criminel, administratif, etc. — 19 catégories). Le type dérivé des rencontres est renseigné pour environ neuf rencontres sur dix ; le type saisi à l'accueil est plus lacunaire, la catégorisation ayant été introduite après le début du programme. L'immigration domine nettement l'activité (près de 2 250 rencontres), loin devant l'administratif (405), le familial (255), le travail (166), le criminel (152) et le logement (147).

Mode et durée. Le mode de contact et la durée en minutes sont consignés à la rencontre. Le contact par courriel est le plus fréquent (environ 1 935 rencontres), devant les rencontres en personne (environ 1 122) et le téléphone (environ 320). La durée médiane d'une rencontre est de 15 minutes ; la durée médiane cumulée de l'ensemble des rencontres d'un dossier est de 180 minutes. La durée se décline en trois niveaux qu'il ne faut pas confondre : la durée d'une action ponctuelle, la durée d'une rencontre en personne, et la durée cumulée de l'ensemble des rencontres d'un dossier. Ces niveaux ne sont pas interchangeables ; les médianes citées ici renvoient au premier et au troisième.

Interprète et mesures d'accessibilité. Le recours à un interprète et d'autres accommodements (aide à la lecture, à l'inscription, aux formulaires, etc.) sont consignés ponctuellement, à la rencontre.

2. Indicateurs d'évaluation

2.1 Réflexes d'accès à la justice avant La Maison Bleue

Concept. Les démarches que la personne avait entreprises pour son problème juridique avant de s'adresser à La Maison Bleue.

Source et méthode. [Collecté — évaluation] Question à choix multiple posée à l'accueil (« Qu'avez-vous essayé jusqu'à présent ? »), doublée d'une question ouverte de contextualisation (« Pourquoi ? »). Mesure unique, au niveau du client.

Variable construite. [Construit] Huit indicateurs binaires (un par type de réflexe) et un compte total de réflexes par personne.

Statistiques (base d'évaluation, N = 563). La question a été renseignée pour 142 personnes (25,2 %). Parmi celles-ci, les réponses se répartissent comme suit (choix multiples ; les pourcentages ne totalisent pas 100 %) :

Réflexe avant MB	N	% des répondants
Conseil auprès des amis / de la famille	68	47,9 %
Contacteur un avocat	57	40,1 %
Maison Bleue	47	33,1 %
Recherches internet (sites juridiques)	21	14,8 %
Contacteur un organisme communautaire	17	12,0 %
Contacteur l'administration publique	5	3,5 %
Rien	4	2,8 %
Autres	3	2,1 %

La question ouverte de contextualisation a été renseignée pour 46 personnes (8,2 %) ; elle n'est pas quantifiable et sert à documenter les motifs sous-jacents.

Portée. La faible complétude (environ un quart des dossiers) invite à traiter ces fréquences comme indicatives et non représentatives de l'ensemble de la clientèle.

2.2 Défis d'accès à la justice — la « montagne »

Concept. La façon dont la personne perçoit son problème juridique — les obstacles qui, à ses yeux, rendent la démarche difficile ou insurmontable.

Source et méthode. [Collecté — évaluation] Question semi-ouverte posée à l'accueil puis reprise en rencontre (« Comment voyez-vous ça, cette montagne ? »), assortie d'une liste de barrières à cocher selon le récit de la personne et d'un champ texte pour préciser les « autres » barrières. La saisie combine une mesure d'accueil (niveau client) et des mesures répétées (niveau rencontre).

Variable construite. [Construit] **Montagne*_T0** : sept barrières binaires (complexité, coûts, délais, efficacité, difficulté à joindre un avocat, autres, et une barrière linguistique extraite des champs texte), consolidées au point d'entrée (T₀) à partir des deux sources, avec un compte de défis par personne.

Statistiques (base d'évaluation, N = 563). La montagne a été renseignée pour 170 personnes (30,2 %). Les barrières se répartissent ainsi (choix multiples ; les pourcentages ne totalisent pas 100 %) :

Barrière perçue	N	% des répondants
Complexité des étapes du processus	85	50,0 %
Coûts des démarches	83	48,8 %
Délais pour obtenir de l'aide	38	22,4 %
Autres	26	15,3 %
Barrière linguistique	22	12,9 %
Efficacité des tentatives passées	14	8,2 %
Difficulté à joindre un avocat	8	4,7 %

La plupart des personnes concernées évoquent une seule barrière ; la perception de plusieurs obstacles simultanés est moins fréquente :

Nombre de défis évoqués	N	% des répondants
1 défi	89	52,4 %
2 défis	59	34,7 %

3 défis	19	11,2 %
4 défis	3	1,8 %

Portée et réserves.

- **Effectif provisoire.** Un audit des champs texte, susceptibles de contenir des barrières non encore extraites, n'a pas été réalisé ; le dénombrement reste sous réserve.
- **Barrière linguistique extraite du texte**, non issue d'une case à cocher : elle dépend de ce qui a été consigné par écrit.
- **Barrières, non capacité.** La question mêle deux dimensions — les obstacles qui composent la montagne et le sentiment de pouvoir la surmonter. Seules les barrières sont codées ; l'indicateur ne mesure pas la capacité perçue de venir à bout du problème.
- Faible complétude (moins d'un dossier sur trois) : fréquences indicatives.

2.3 Accès à l'avocat externe

Concept. La facilité avec laquelle la personne peut joindre son avocat externe (hors La Maison Bleue) lorsqu'elle en a besoin.

Source et méthode. [Collecté — évaluation] Question à choix unique posée à l'accueil (« Lorsque vous en avez besoin, êtes-vous en mesure de joindre votre avocat facilement ? »), à trois modalités graduées de l'accès difficile à l'accès facile, complétées de deux modalités non applicables (« pas d'avocat », « pas besoin d'avocat »). Mesure unique, au niveau du client. La question porte sur l'avocat *externe* au dossier, non sur le ou la juriste de La Maison Bleue.

Statistiques (base d'évaluation, N = 563). Renseignée pour 99 personnes (17,6 %) :

Réponse	N	% des répondants
Non, vraiment difficile de le joindre	16	16,2 %
Parfois des difficultés, mais y arrive	32	32,3 %
généralement Oui, assez facilement	21	21,2 %
N'a pas d'avocat	20	20,2 %
Pas besoin d'avocat / sans objet	10	10,1 %

Parmi les 69 personnes disposant d'un avocat externe, une minorité (environ trois sur dix) déclare y accéder facilement ; les autres rapportent au moins des difficultés occasionnelles.

Portée. Faible complétude (moins d'un dossier sur cinq) et deux modalités non applicables qui réduisent l'effectif portant réellement sur l'accès : fréquences indicatives.

2.4 Anxiété / niveau de stress

Concept. Le niveau d'anxiété ressenti par la personne accompagnée, rapporté à sa situation juridique (et non son anxiété générale).

Sources et méthodes. [Collecté — évaluation]

- À l'accueil (niveau client) : question sur une échelle de 1 (pas du tout anxieux) à 5 (très anxieux), assortie de cinq modalités descriptives.
- À chaque rencontre (niveau rencontre) : même échelle 1-5, reprise pour suivre l'évolution.

Variables construites. [Construit]

- **Anx_T0** — le **niveau d'entrée** : première mesure chronologique consolidée à partir des deux sources, ramenée à l'échelle 1-5 (priorité à la mesure de rencontre en cas d'égalité de date).
- **Q2_echelle_final** — la **série d'évolution** au fil des rencontres.

Statistiques (base d'évaluation, N = 563).

Niveau d'entrée (Anx_T0) — renseigné pour 208 personnes (36,9 %) :

Niveau d'anxiété à l'entrée	N	%
1 — Pas du tout anxieux	12	5,8 %
2 — Légèrement anxieux	33	15,9 %
3 — Moyennement anxieux	44	21,2 %
4 — Assez anxieux	68	32,7 %
5 — Très anxieux	51	24,5 %

Moyenne 3,54 / 5 · médiane 4 · écart-type 1,19. Plus de la moitié des personnes se situent aux deux niveaux les plus élevés à l'entrée.

Série d'évolution (Q2_echelle_final) — 276 mesures en rencontre, réparties sur 194 personnes ; moyenne 3,47 / 5.

Portée et réserves.

- **Trois quantités à ne pas confondre**, comme le rappelle l'introduction : le niveau d'entrée (N = 208), la série d'évolution (276 mesures) et le sous-échantillon longitudinal des personnes suivies sur au moins deux dates distinctes (N = 62, présenté à la section suivante). Ces valeurs ne sont pas interchangeables et ne doivent pas être agrégées en une moyenne unique.
- **Anxiété rapportée au problème juridique**, non à un état clinique ; elle est consignée par le ou la juriste à partir de la réponse de la personne.
- Complétude d'entrée d'environ un tiers : distribution indicative.

2.5 Anxiété — évolution longitudinale

Concept. L'évolution du niveau d'anxiété d'une même personne au fil de son accompagnement, mesurable seulement pour qui dispose d'au moins deux mesures à des dates distinctes.

Source et méthode. [Construit] Sous-échantillon dérivé de la série d'évolution (Q2_echelle_final), restreint aux personnes disposant d'au moins deux mesures d'anxiété prises à des **dates différentes** (les mesures répétées à une même date sont écartées).

Statistiques (base d'évaluation). Ce critère ne réunit que **62 personnes** (au moins deux dates) ; le sous-groupe à trois dates ou plus se réduit à **19 personnes**.

Portée et réserves.

- **Effectif très restreint.** Le suivi longitudinal de l'anxiété ne repose que sur une soixantaine de dossiers ; toute lecture d'évolution est exploratoire et ne peut être généralisée.
- **Biais de sélection.** Les personnes dotées de plusieurs mesures datées ne constituent pas un tirage aléatoire de la clientèle : elles diffèrent vraisemblablement par la durée ou l'intensité de l'accompagnement. Une variation observée sur ce sous-groupe ne peut être attribuée à l'accompagnement lui-même.
- Cette quantité est **distincte** du niveau d'entrée (N = 208) et de la série d'évolution (276 mesures) : elle ne doit pas leur être substituée.

2.6 Communication et capacité juridique évaluées par le juriste

Concept. Trois dimensions de l'aptitude de la personne à s'orienter dans sa démarche juridique : sa capacité à exprimer ses besoins, sa compréhension de l'information juridique et son passage à l'action. S'y ajoutent deux dimensions de contexte : l'aisance à demander de l'aide (mesurée à l'accueil) et l'effort d'adaptation du langage consenti par le ou la juriste.

Sources et méthodes. [Collecté — évaluation] Toutes ces dimensions sont renseignées par le ou la juriste, à partir de son observation, et non en auto-évaluation par la personne — écart au cadre de mesure signalé en introduction.

- Expression des besoins : échelle 1-5, à chaque rencontre.
- Compréhension de l'information juridique : échelle 1-5, à chaque rencontre.
- Passage à l'action / état d'esprit : liste de huit observations (à polarité positive ou négative), à chaque rencontre.
- Adaptation du langage par le juriste : échelle 1-4, à chaque rencontre.
- Aisance à demander de l'aide (à d'autres que La Maison Bleue) : échelle 1-5, à l'accueil.
- Évolution depuis la dernière rencontre : champ texte, à chaque rencontre.

Variable construite. [Construit] Score_comm_jur — moyenne des dernières mesures d'expression des besoins et de compréhension (échelle 1-5), les deux composantes étant exigées. N = 174.

Statistiques. (base d'évaluation ; dénominateurs sur les 563 clients).

Expression des besoins — 246 rencontres renseignées, 174 personnes (30,9 %) :

Niveau	N (rencontres)	%
1 — A du mal à exprimer ses besoins	10	4,1 %
2 — Un peu, parfois difficile	57	23,2 %
3 — Incertaine	38	15,4 %
4 — Exprime ses besoins, comprend l'essentiel	112	45,5 %
5 — Communication claire et productive	29	11,8 %

Compréhension de l'information juridique — 295 rencontres, 204 personnes (36,2 %) ; moyenne 3,4/5:

Niveau	N (rencontres)	%
1 — Non, c'est difficile	6	2,0 %
2 — Un peu, notions importantes manquantes	57	19,3 %
3 — Le strict minimum	73	24,7 %
4 — L'essentiel et même plus	132	44,7 %
5 — Comprend totalement	27	9,2 %

Passage à l'action / état d'esprit — 256 rencontres, 179 personnes (31,8 %). Les observations à polarité positive dominant : 80,5 % des rencontres renseignées ne comportent que des observations positives (proactif, prend conscience, anticipe, confiante), 14,1 % que des négatives (confuse, perdue, ne comprend pas, passive) et 5,5 % un mélange des deux.

Adaptation du langage par le juriste — 283 rencontres, 196 personnes (34,8 %). Une adaptation a été nécessaire dans près de neuf rencontres sur dix (89,7 %) ; le langage professionnel a pu être employé sans adaptation dans 10,2 % des cas.

Aisance à demander de l'aide (accueil) — 60 personnes (10,7 %) : bonne aisance 51,7 %, aisance variable 23,3 %, faible aisance 25,0 %.

Score composite (Score_comm_jur) — moyenne des dernières mesures d'expression et de compréhension, sur 174 personnes ; moyenne 3,4 / 5, de 1,0 à 5,0.
Portée et réserves.

- Évaluation par le juriste (3^e personne). L'ensemble de ces mesures reflète le jugement du ou de la juriste, non le ressenti déclaré de la personne. Le cadre de mesure prévoyait initialement une auto-évaluation ; l'écart limite la portée de ces indicateurs.
- Compréhension = niveau, non progrès. La question de compréhension mesure le niveau au moment de la rencontre, pas l'amélioration attribuable à celle-ci.
- Niveau rencontre. Ces mesures sont répétées et ne constituent pas des valeurs d'entrée ; le nombre de personnes distinctes est inférieur au nombre de rencontres renseignées.
- Complétudes faibles (de 11 % à 36 % selon la dimension) : distributions indicatives.

2.7 Capacité perçue et écart de perception (questionnaire trimestriel)

Concept. Au fil de l'accompagnement, l'évaluation par le juriste de deux dimensions : la capacité de la personne à régler ses problèmes juridiques, et l'écart entre sa capacité réelle (telle qu'estimée par le juriste) et le sentiment qu'elle en a.

Source et méthode. [Collecté — évaluation] Deux questions posées lors du questionnaire trimestriel, en trois passations, auprès des personnes suivies au cours du trimestre et dont le dossier est ouvert depuis au moins six mois. La capacité est évaluée sur une échelle de 1 (nulle) à 5 (excellente) ; l'écart de perception est classé en trois modalités (sous-estimation, calibré, sur-estimation).

Variables construites. [Construit]

- Q13_pool — capacité poolée : moyenne des évaluations d'une même personne sur les passations où elle a été évaluée. N = 227.
- Q14_pool — écart de perception poolé : modalité dominante par personne. N = 228.

Statistiques (base d'évaluation).

Capacité à régler les problèmes juridiques — 227 personnes évaluées au moins une fois. Sur l'ensemble des évaluations recueillies aux trois passations (379 évaluations), la répartition est la suivante ; moyenne 3,13 / 5 (« ne sait pas » exclu du calcul de moyenne) :

Niveau de capacité	N (évaluations)	%
1 — Nulle	25	6,6 %
2 — Faible	86	22,7 %
3 — Incertitude	102	26,9 %
4 — Bonne	134	35,4 %
5 — Excellente	26	6,9 %
Ne sait pas	6	1,6 %

Écart entre capacité réelle et sentiment de capacité — 228 personnes. Sur les 374 évaluations recueillies :

Écart de perception	N (évaluations)	%
Sous-estimation (capacité > sentiment)	92	24,6 %
Calibré (capacité = sentiment)	245	65,5 %
Sur-estimation (capacité < sentiment)	37	9,9 %

Portée et réserves.

- Évaluation par le juriste. Comme pour les indicateurs de communication, ces deux mesures reflètent le jugement du juriste.
- Instrument en rodage. La collecte trimestrielle a représenté un défi d'intégration à la pratique ; un travail de nettoyage des données demeure envisagé.
- Distributions au niveau des évaluations. Les répartitions ci-dessus portent sur l'ensemble des évaluations (trois passations) ; les variables construites Q13_pool et Q14_pool ramènent ces évaluations à une valeur par personne (227 et 228 personnes respectivement).

Annexe B

Analyse des services

Contexte et source

Cette fiche documente les caractéristiques opérationnelles du SAJ depuis son lancement en août 2022 jusqu'en janvier 2026. Elle s'appuie sur la variable « Type d'Action », saisie par les juristes à chaque rencontre dans leur base de données de façon continue depuis le lancement du service, ainsi que sur les variables « Type de droit », « Mode » et « Durée (minutes) ». Contrairement aux questions d'évaluation, ces variables de suivi ne dépendent pas du protocole de collecte mis en place en juin 2024 — elles constituent donc les rares sources permettant de documenter l'ensemble de la trajectoire du programme.

Les analyses de la présente fiche portent sur le programme complet (8 284 « rencontres »); elles ne doivent pas être confondues avec celles portant sur la base analytique N = 571 (collecte systématique post-juin 2024) utilisée pour l'évaluation d'impact.

L'attribution du site à chaque rencontre repose sur la variable Maison_E_renc, construite selon la même règle que pour les clients : dernière valeur de l'énumération dans le dossier client (hypothèse documentée, complétude 98,9 %).

Décisions méthodologiques

Deux types d'action ont été exclus de l'ensemble des analyses : « Collecte de données » (14 rencontres, janvier-mars 2024 uniquement — phase pilote d'évaluation) et « Rencontre de Prémédiation » (2 rencontres, occurrence isolée). Ces deux types représentent ensemble 0,2 % des rencontres et leur exclusion n'affecte pas les résultats. Le type « No show » (81 rencontres, 1,0 %) est conservé dans l'inventaire des types d'action mais exclu des analyses de durée, car il ne correspond à aucune action consignée.

Les analyses de durée excluent 348 rencontres sans durée renseignée (4,3 % des rencontres valides) et 1 rencontre avec une durée aberrante supérieure à 480 minutes. La durée telle que saisie dans la base de données représente le temps total consigné par le juriste pour l'ensemble de l'action — elle inclut les échanges en personne, les appels téléphoniques, les courriels et les démarches associées. Elle ne correspond pas à la durée d'une interaction en personne et ne doit pas être lue comme telle.

Une rencontre pouvant comporter plusieurs types d'action simultanément, plusieurs types de droits et plusieurs modes de contact, les analyses de fréquence reposent sur un dédoublement préalable. La somme des pourcentages dépasse donc 100 % pour ces variables.

Échantillon

Indicateur	Valeur
N rencontres analysées	8 102
N clients servis	917
Période couverte	Août 2022 → Janvier 2026
Durée du programme	44 mois
N juristes actifs	3 (ES, JD, JR)
N sites	5 (CDN, MNR, PEX, STM, VRD)

Note : l'écart entre 8 284 lignes brutes et 8 102 rencontres analysées reflète l'exclusion de 16 entrées sans type d'action renseigné (0,2 %), des outliers des deux types exclus (16 rencontres), et des 33 dates invalides. Les 892 clients uniques identifiés dans les rencontres sont inférieurs aux 917 de la base clients en raison de 25 clients sans rencontre valide après exclusions (dont les 24 clients sans rencontre identifiés dans le journal de bord).

Section 1 — Vue d'ensemble de l'activité

Le programme a connu une montée en charge rapide et soutenue depuis son lancement en août 2022. Le volume mensuel est passé de 12 rencontres en août 2022 à 135 en décembre 2022, puis à 191 en juin 2023, atteignant un plateau de 200 à 280 rencontres mensuelles à partir de 2024. Le pic absolu observé en octobre 2024 (373 rencontres, 139 clients actifs) correspond à une période de forte activité qui s'est ensuite stabilisée à un rythme soutenu.

Mois	N rencontres	Clients actifs	Nouveaux clients
Août 2022	12	5	5
Décembre 2022	135	46	24

Juin 2023	191	76	25
Janvier 2024	219	94	19
Juin 2024	201	84	18
Octobre 2024	373	139	35
Janvier 2025	284	130	25
Juin 2025	240	121	24
Janvier 2026	158	100	14

Jalons sélectionnés à titre illustratif — chaque ligne représente un mois isolé, non une période.

La distribution des rencontres par client révèle une hétérogénéité marquée : la médiane est de 5 rencontres par client (moyenne 9,1 ; étendue 1–97), ce qui indique que la moitié des clients reçoit un accompagnement relativement bref, tandis qu'une portion plus restreinte accumule un volume de suivi considérable. Ce profil est cohérent avec la diversité des situations juridiques rencontrées — les dossiers d'asile complexes ou de réunification familiale mobilisant un accompagnement bien plus intensif que les consultations d'information juridique initiales.

Par site, STM et CDN concentrent le plus grand volume de rencontres absolues, mais CDN et VRD se distinguent par une médiane de rencontres par client plus élevée (6), suggérant un accompagnement individuel plus intensif que dans les sites à fort volume comme STM.

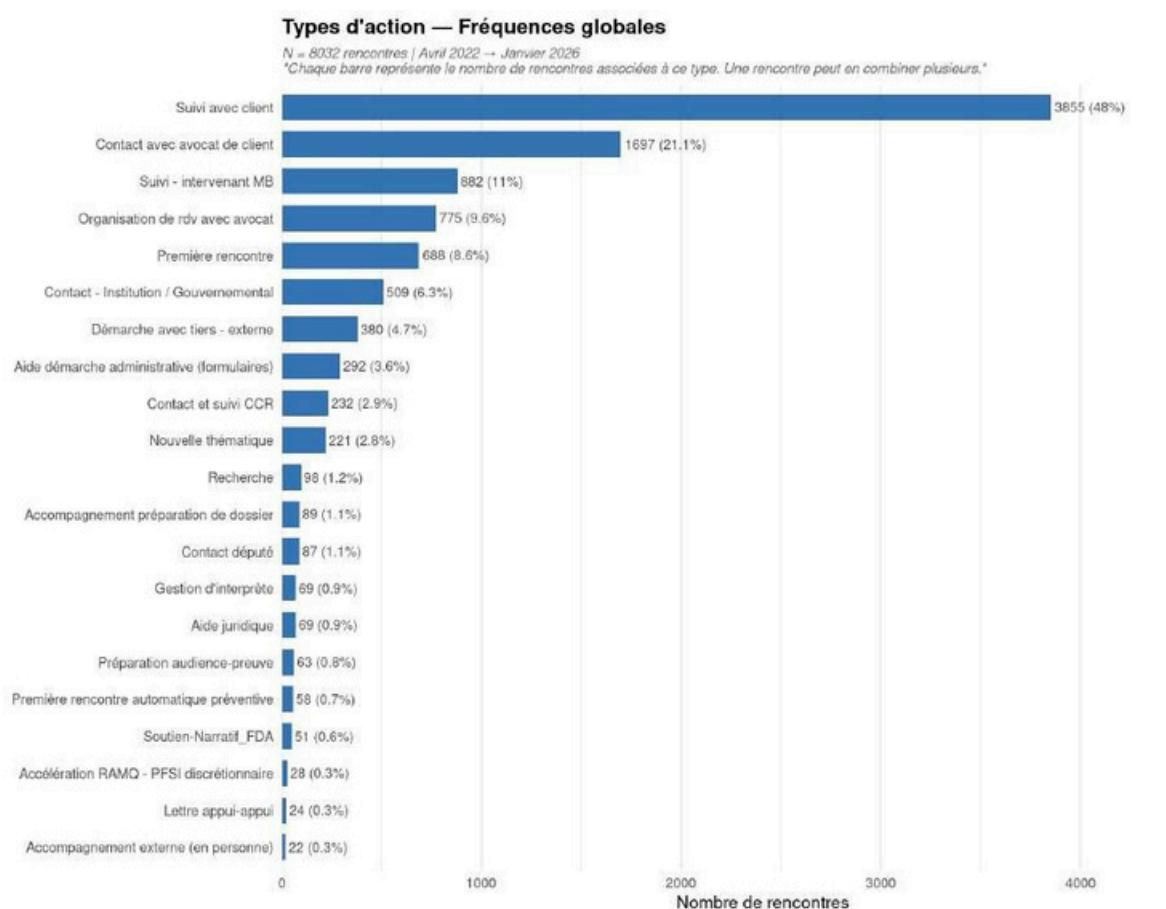
Site	N clients	N rencontres	Méd. rencontres/client
CDN	202	2 307	6
STM	229	2 042	4
PEX	221	1 560	3
VRD	181	1 555	6
MNR	83	581	4

N clients = clients dont le site actuel est ce site (variable Maison_actuelle). N rencontres = rencontres attribuées au site via Maison_E_renc — les deux dénominateurs ne sont pas directement comparables car un même client peut avoir des rencontres attribuées à plusieurs sites au cours de son parcours

Section 2 — Types d'action

Inventaire global

Le programme repose sur un noyau d'actions très concentré. Après dédoublement des valeurs multiples, les 8 102 rencontres génèrent 10 270 occurrences de types d'action, reflétant le fait qu'une même rencontre peut combiner plusieurs actions simultanément (26 % des rencontres environ).



% calculé sur N = 8 102 rencontres uniques. La somme dépasse 100 % car une rencontre peut comporter plusieurs types d'action. Deux types exclus : « Collecte de données » (n = 14) et « Rencontre de Prémédiation » (n = 2).

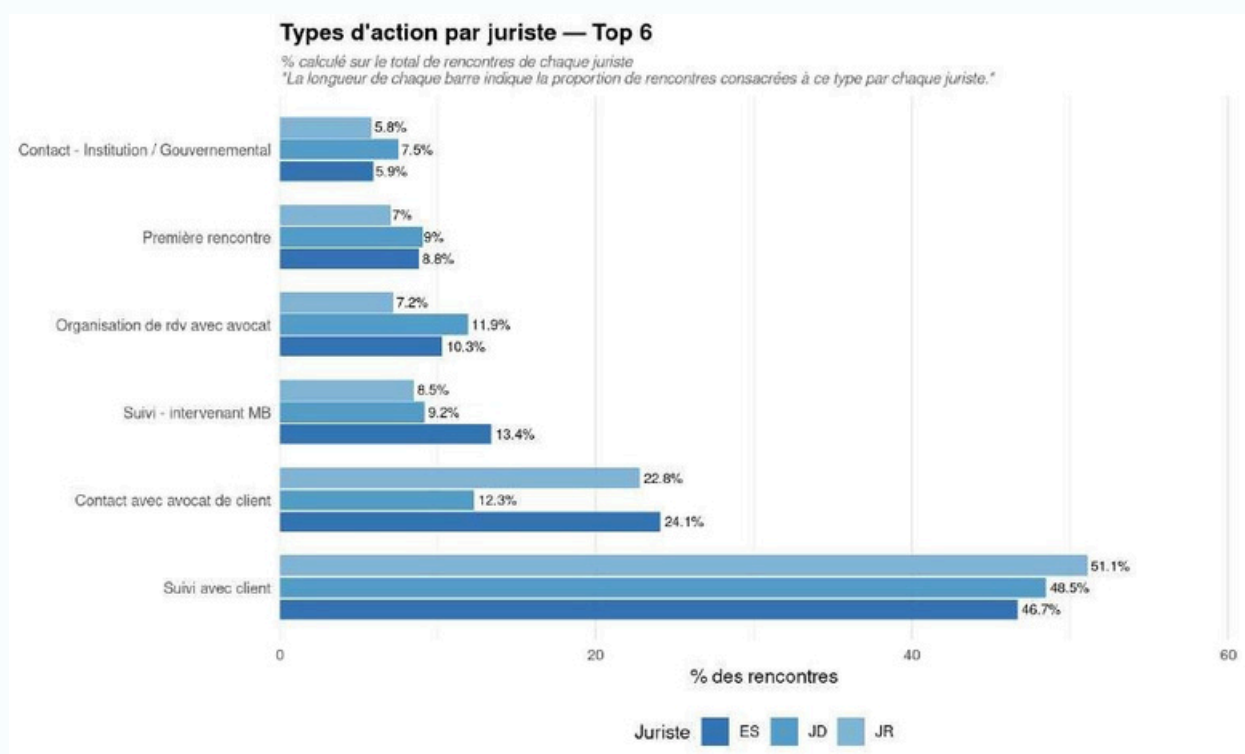
Le suivi direct avec le client représente à lui seul 47,6 % de toutes les rencontres, et le contact avec l'avocat en représente un cinquième supplémentaire (20,9 %). Ces deux types combinés couvrent près de 70 % de l'activité, confirmant que le SAJ est essentiellement un service d'accompagnement individuel intense avec médiation active vers les professionnels du droit. Cette concentration est une caractéristique structurelle du programme, pas un artefact de saisie.

Il convient toutefois de noter que « Suivi avec client » est un type d'action dont la définition pratique est large : les analyses de mode de contact (Section 4) montrent que près de la moitié de ces suivis (49,9 %) se font par courriel, et près d'un quart par téléphone. Le « suivi avec client » tel que consigné dans la base de données ne correspond donc pas systématiquement à une interaction en personne prolongée — c'est un type d'action « fourre-tout » au sens opérationnel, comme l'ont confirmé les informations contextuelles de LMB.

Le type « Contact et suivi CCR » présente un profil atypique : 232 rencontres pour 48 clients distincts, soit une moyenne de près de 5 rencontres par client concerné. Cette concentration indique que les dossiers impliquant le CCR mobilisent un suivi particulièrement intensif — probablement en raison de la complexité des situations de réfugiés et des délais longs inhérents à ces procédures. Le type « Lettre appui-appui », apparu en février 2025, désigne les cas où les juristes apportent un soutien aux intervenantes sociales pour la rédaction de lettres d'appui dans les demandes d'immigration (humanitaire, asile) — c'est un soutien au professionnel, pour la bénéficiaire, pas une action directe auprès de celle-ci.

Distribution par juriste

Les profils d'activité varient sensiblement selon les juristes, mais certaines tendances sont stables

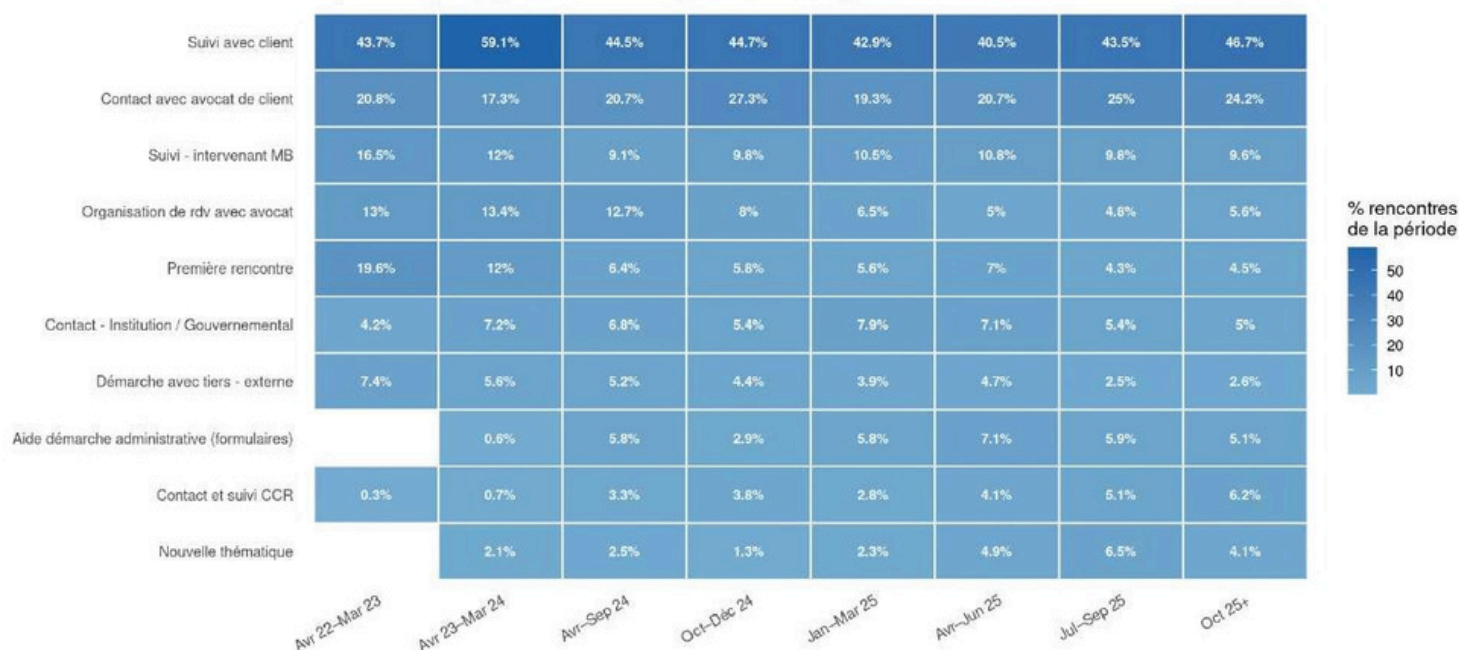


Trois différenciations méritent d'être signalées. D'abord, « Nouvelle thématique » révèle le contraste le plus fort : JR y consacre 5,7 % de ses rencontres contre 2,7 % pour JD et 0,9 % pour ES — un taux six fois supérieur. Ce type d'action, qui signale l'identification d'un nouvel enjeu juridique dans un dossier existant, est associé presque exclusivement au style de pratique de JR. Ensuite, « Aide démarche administrative » présente le gradient inverse : ES à 5,8 %, JD à 2,2 %, JR à 0,7 %. ES consacre proportionnellement sept fois plus de rencontres à ces démarches concrètes que JR. Enfin, « Contact avec avocat de client » distingue ES (24,1 %) et JR (22,8 %) de JD (12,3 %), suggérant que JD mobilise moins les avocats externes — peut-être en raison d'un portefeuille de dossiers structurellement différent à MNR. La « Première rencontre automatique préventive » est quasi-exclusivement une pratique de JD (3,1 % contre 0,1 % pour ES et 0,0 % pour JR), cohérente avec son ancrage à MNR.

Évolution des types d'action par période

Top 10 types d'action / Programme complet avril 2022 → janvier 2026

Chaque cellule indique la proportion de rencontres d'une période associées à ce type d'action.



% calculé sur le total de rencontres de chaque période. N rencontres par période : Avr 22-Mar 23 = 705, Avr 23-Mar 24 = 2 148, Avr-Sep 24 = 1 271, Oct-Déc 24 = 841, Jan-Mar 25 = 802, Avr-Jun 25 = 724, Jul-Sep 25 = 655, Oct 25+ = 956.

La lecture en colonnes de cette table révèle trois générations distinctes dans l'évolution du mandat du service.

La première génération, constituée des typesfondateurs présents dès août 2022,forme le noyau opérationnel : accompagnement individuel, liaison avec les avocats, suivi interdisciplinaire, recherche juridique. Le taux élevé de « Première rencontre» en 2022-23 (19,4 %) reflète simplement la phase de lancement, où la quasi-totalité des rencontres était une première pour les clients.

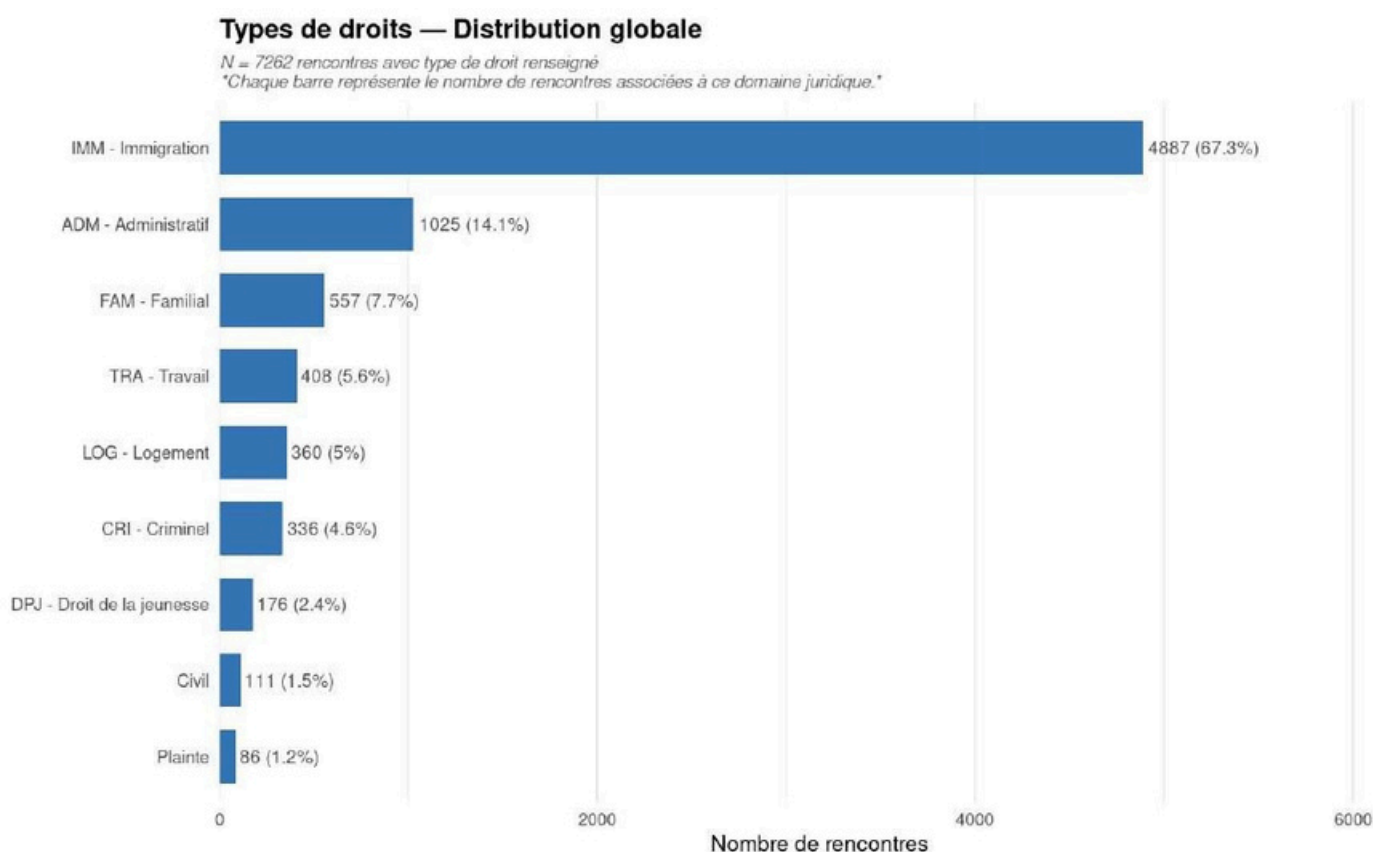
La deuxième génération, apparue entre juillet et décembre 2023, traduit une sophistication des pratiques. « Nouvelle thématique » (juillet 2023) signale une conscientisation croissante des juristes à l'interdépendance des enjeux juridiques dans les dossiers— le bénéficiaire fait émerger lors d'une rencontre un problème juridique dans un domaine différent de celui initialement traité (par exemple, un dossier d'immigration qui fait apparaître un enjeu en droit du travail). Ce type est fortement concentré à STM et VRD (80,6 % des occurrences), ce qui s'explique vraisemblablement davantage par le style de pratique du juriste responsable de ces deux sites que par une caractéristique propre aux populations de ces quartiers— hypothèse cohérente avec la concentration quasi-exclusive de ce type chez un seul juriste. L'évolution récente (6,4 % en juillet-septembre 2025) suggère que cette pratique d'identification active des nouvelles dimensions juridiques est en progression dans le programme. « Aide démarche administrative », apparu en décembre 2023, couvre un ensemble de services concrets — accompagnement pour formulaires, lettres d'immigration, IVAC/CAVAC, CCR. Son apparition tardive alors que ce type d'activité existait probablement dès le début suggère davantage une refonte de la nomenclature qu'une nouveauté réelle dans les pratiques.

La troisième génération, à partir d'avril 2024, témoigne d'un élargissement du mandat vers la prévention et des enjeux spécifiques à la clientèle. « Accélération RAMQ — PFSI discrétionnaire » (avril 2024) et « Première rencontre automatique préventive » (mai 2024) sont contemporains de la réforme du cadre d'évaluation et signalent une évolution délibérée vers un modèle d'intervention plus proactif. Ce dernier type est quasi-exclusivement associé à MNR (46 des 58 occurrences, soit 79 %), la maison la plus récente du réseau, qui l'avait intégré à son modèle d'accueil systématique des nouvelles familles. Cette pratique fait l'objet d'une réévaluation par l'équipe en raison de la hausse des demandes, et son caractère reproductible à d'autres sites reste à établir. « Lettre appui-appui » (février 2025), le type le plus récent, complète ce tableau d'un élargissement progressif vers le soutien interdisciplinaire.

Section 3 — Types de droits

Distribution dans les rencontres

La variable « Type de droit » est renseignée pour 89,6 % des 8 118 rencontres valides (7 273 rencontres), générant 7 964 occurrences après dédoublement des valeurs multiples. Dix modalités sont présentes.



% calculé sur $N = 7\,273$ rencontres avec type de droit renseigné. La somme dépasse 100 % car une rencontre peut comporter plusieurs types de droits. « Rencontre Préventive » semble être un artefact de saisie — à valider avec LMB.

L'immigration domine massivement : 67,2 % des rencontres et 713 clients sur les 892 identifiés dans les rencontres. Ce résultat est cohérent avec le profil de la clientèle — familles immigrantes et réfugiées en période périnatale — mais son ampleur mérite d'être soulignée : plus des deux tiers de l'activité du programme gravitent autour de l'immigration, ce qui positionne le SAJ d'abord comme un service de navigation juridique dans les procédures migratoires, avant d'être un service juridique généraliste.

Les droits administratifs représentent le deuxième domaine (14,1 %, 324 clients), couvrant un ensemble hétérogène de démarches — aide sociale, RAMQ, PFSI, CSQ, allocations familiales— qui reflète la complexité administrative de l'établissement au Canada pour les populations nouvellement arrivées. Les droits familiaux (7,7 %), du travail (5,6 %) et du logement (4,9 %) complètent le tableau, avec des volumes plus modestes mais cohérents avec les enjeux de la périnatalité sociale.

Profil d'entrée et cristallisation progressive du problème juridique

Un résultat structurellement important émerge de l'analyse du « Type de droit initial » — la variable documentant le type de droit au moment de l'ouverture du dossier client. Cette variable n'est renseignée que pour 285 des 917 clients (31,1 %), ce qui pourrait être interprété comme une lacune de la collecte. L'analyse des 632 clients sans type de droit initial documenté révèle une toute autre réalité : 96,7 % d'entre eux ont un type de droit documenté dans leurs rencontres, avec une médiane de 5 rencontres avant que ce type apparaisse dans le dossier.

Ce patron n'est pas une donnée manquante au sens usuel. Il reflète une caractéristique fondamentale du service : plusieurs clients arrivent à La Maison Bleue sans problème juridique clairement formulé, et c'est au fil des rencontres que le problème se cristallise et se nomme. La première rencontre est souvent exploratoire — le bénéficiaire vient avec une situation de vie complexe, et c'est le travail conjoint avec le juriste qui fait émerger la dimension juridique et son domaine de rattachement. Le NA à l'ouverture est donc un marqueur du processus d'accompagnement, pas une erreur de saisie.

Parmi les 285 clients avec type initial documenté, la répartition par grande catégorie confirme la domination de l'immigration.

Catégorie	N clients	%
Immigration	209	73,3 %
Administratif	35	12,3 %
Préventive	24	8,4 %
Travail	18	6,3 %
Criminel	13	4,6 %
Familial	10	3,5 %
Logement	9	3,2 %
Droit jeunesse	4	1,4 %
Plainte	3	1,1 %
Civil	2	0,7 %

Note : les pourcentages sont calculés sur 285 clients, mais certains clients ayant plusieurs types initiaux documentés, la somme dépasse 100 %. Le dénominateur exact pour chaque catégorie est le nombre de clients uniques dans cette catégorie.

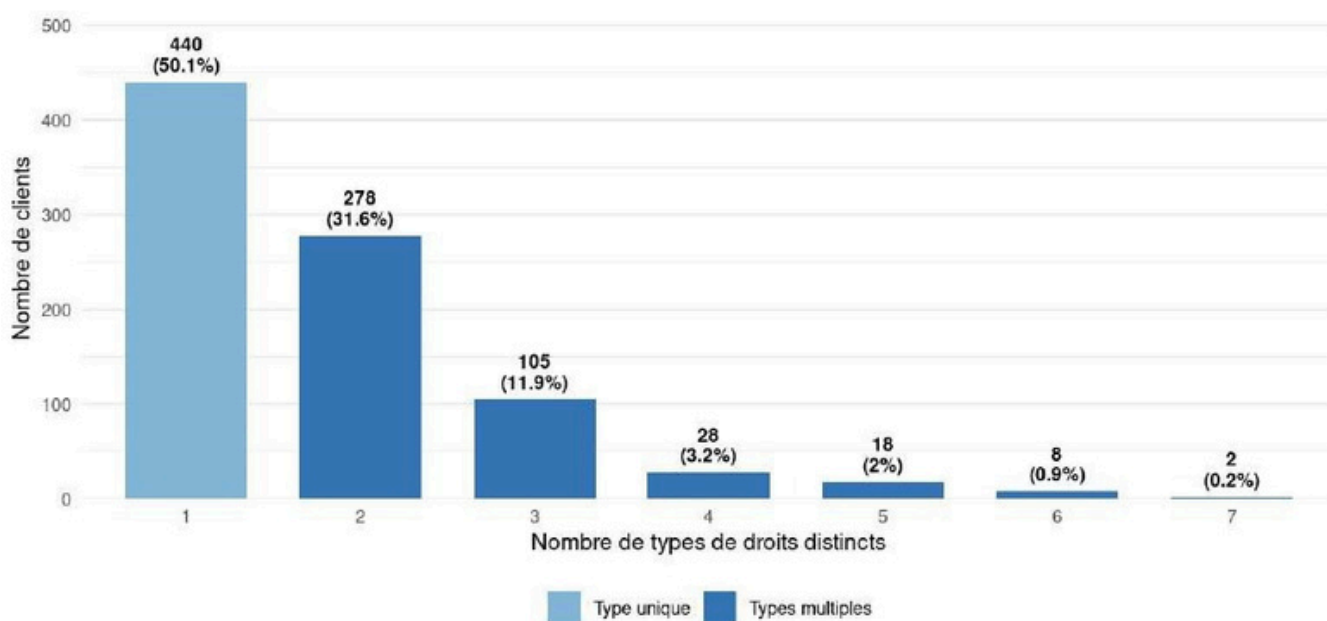
Parcours des bénéficiaires et pluralité des types de droits

La moitié des clients (49,9 %, N = 441 sur 884 avec au moins un type de droit documenté) ont vu plusieurs types de droits distincts apparaître au cours de leur suivi. 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.

Pluralité des types de droits par client

N = 879 clients avec au moins un type de droit documenté

Chaque barre indique combien de clients ont traversé ce nombre de domaines juridiques distincts au cours de leur suivi.



Le différentiel de durée entre les deux groupes est frappant : les clients à type unique ont une durée médiane de suivi de 13 jours, contre 157 jours pour ceux avec deux types, 419 jours pour trois types, et 601 jours pour quatre types. Ce gradient est parfaitement monotone et confirme que la pluralité des types de droits est associée à des suivis substantiellement plus longs. Il serait cependant inexact de conclure que la pluralité reflète uniquement la complexité des situations juridiques — la durée du suivi crée mécaniquement plus d'opportunités pour qu'un type de droit supplémentaire soit documenté. Ces deux facteurs sont probablement à l'œuvre simultanément et ne peuvent pas être distingués avec les données disponibles.

L'analyse de séquence temporelle apporte un éclairage complémentaire. Parmi les 388 clients multi-types ayant au moins une rencontre codée en immigration, 51,8 % voient leur type secondaire apparaître après le premier type documenté, avec un délai médian de 158 jours — environ cinq mois. Un tiers des cas (34,8 %) présentent une co-occurrence dans un intervalle de sept jours, ce qui indique une situation multidimensionnelle dès les premières rencontres plutôt qu'une émergence séquentielle. Les 13,4 % restants voient un type non migratoire précéder la codification du type principal — signal que le problème présent à l'entrée n'est pas toujours celui qui dominera le parcours.

La co-saisie simultanée de plusieurs types dans une même rencontre reste minoritaire : seulement 6,5 % des rencontres codées en immigration combinent un second type dans la même entrée. Ce résultat affaiblit l'hypothèse d'un biais de saisie systématique où le juriste cocherait plusieurs types par défaut — quand un type secondaire apparaît, c'est le plus souvent dans une rencontre distincte, à un moment distinct du parcours.

L'analyse des associations entre paires de types de droits révèle un résultat contre-intuitif. Les paires impliquant l'immigration — pourtant les plus fréquentes en volume absolu — présentent des odds ratios inférieurs ou proches de 1 ($IMM \times ADM$: OR = 0,95 ; $IMM \times FAM$: OR = 0,28 ; $IMM \times LOG$: OR = 0,40), ce qui indique que ces co-occurrences s'expliquent essentiellement par la prévalence de l'immigration dans le portefeuille, sans association unanimement plus forte qu'attendue. En d'autres termes, avoir un dossier d'immigration n'augmente pas la probabilité d'avoir aussi un dossier familial ou de logement — au contraire, elle l'abaisse légèrement, ce qui est cohérent avec l'hypothèse que les clients en plein processus migratoire actif mobilisent leur énergie principalement sur cet enjeu.

Les associations les plus fortes se trouvent entre types non migratoires. $CRI \times FAM$ présente l'odds ratio le plus élevé du tableau (OR = 3,01) : un client avec un dossier familial a trois fois plus de chances que prévu d'avoir aussi un dossier criminel. $FAM \times LOG$ (OR = 2,21), $ADM \times LOG$ (OR = 1,52) et $ADM \times TRA$ (OR = 1,44) suivent le même patron. Ces associations suggèrent des profils de clientèle à vulnérabilités multiples superposées — logement précaire, enjeux familiaux et criminalité co-présents — qui représentent une fraction distincte de la clientèle, probablement les situations les plus complexes du portefeuille.

Enfin, 53 clients (12 % des clients multi-types) ont un parcours juridique entièrement hors immigration. Les paires dominantes dans ce sous-groupe — $ADM|FAM$ (8 clients), $ADM|TRA$ (6), $CRI|DPJ$ (6), $FAM|LOG$ (6) — dessinent un profil distinct, probablement constitué de clients déjà établis au Canada dont les besoins juridiques portent sur l'insertion sociale plutôt que sur le statut migratoire. Ce sous-groupe mériterait une attention particulière dans un futur mandat d'évaluation.

Limite : l'analyse de parcours présentée ici est descriptive. Elle documente des patterns de co-occurrence et de séquence temporelle, mais ne permet pas de conclure que les types secondaires représentent des problèmes juridiques unanimement nouveaux plutôt que des dimensions complémentaires d'un même dossier. Une collecte plus granulaire — distinguant explicitement l'ouverture d'un nouveau volet juridique de la documentation d'une dimension préexistante — permettrait de répondre à cette question dans un second mandat.

Co-occurrence types d'action × types de droits

La matrice de co-occurrence entre les cinq types d'action les plus fréquents et les dix types de droits permet de lire les associations entre l'activité du programme et les domaines juridiques couverts.

Action \ Type de droit	IMM	ADM	FAM	TRA	LOG	CRI	DPJ	Civil	Plainte	Préventif
Suivi avec client	2 242	524	270	226	206	182	64	64	44	0
Contact avec avocat	1 287	56	96	12	33	64	32	6	8	0
Suivi — intervenant MB	381	94	55	54	46	62	90	5	8	0
Organisation rdv avocat	602	21	62	11	18	30	18	3	5	0
Première rencontre	520	104	56	36	23	16	8	5	4	8
N rencontres par droit	4 887	1 025	557	408	360	336	176	111	86	18

Cellules = N rencontres où l'action ET le type de droit sont co-présents. Les totaux par colonne sont supérieurs à la somme des cinq lignes car d'autres types d'action (hors top 5) sont également associés à chaque type de droit.

Deux associations ressortent au-delà de ce qu'attendrait la seule proportion d'immigration dans le portefeuille. Le « Contact et suivi CCR » (absent du tableau car hors top 5, mais dont la part relative en DPJ est notable) et le « Suivi — intervenant MB » présentent une concentration en DPJ disproportionnée : 90 co-occurrences DPJ pour 882 occurrences totales du type, soit 10,2 % — contre 2,4 % en proportion globale du portefeuille. Les dossiers DPJ mobilisent donc significativement plus le suivi interdisciplinaire avec les intervenant-e-s de La MaisonBleue, ce qui est cohérent avec la nature de ces dossiers où la protection de l'enfance engage l'ensemble de l'équipe périnatale.

Section 4 — Mode de rencontre

Distribution globale

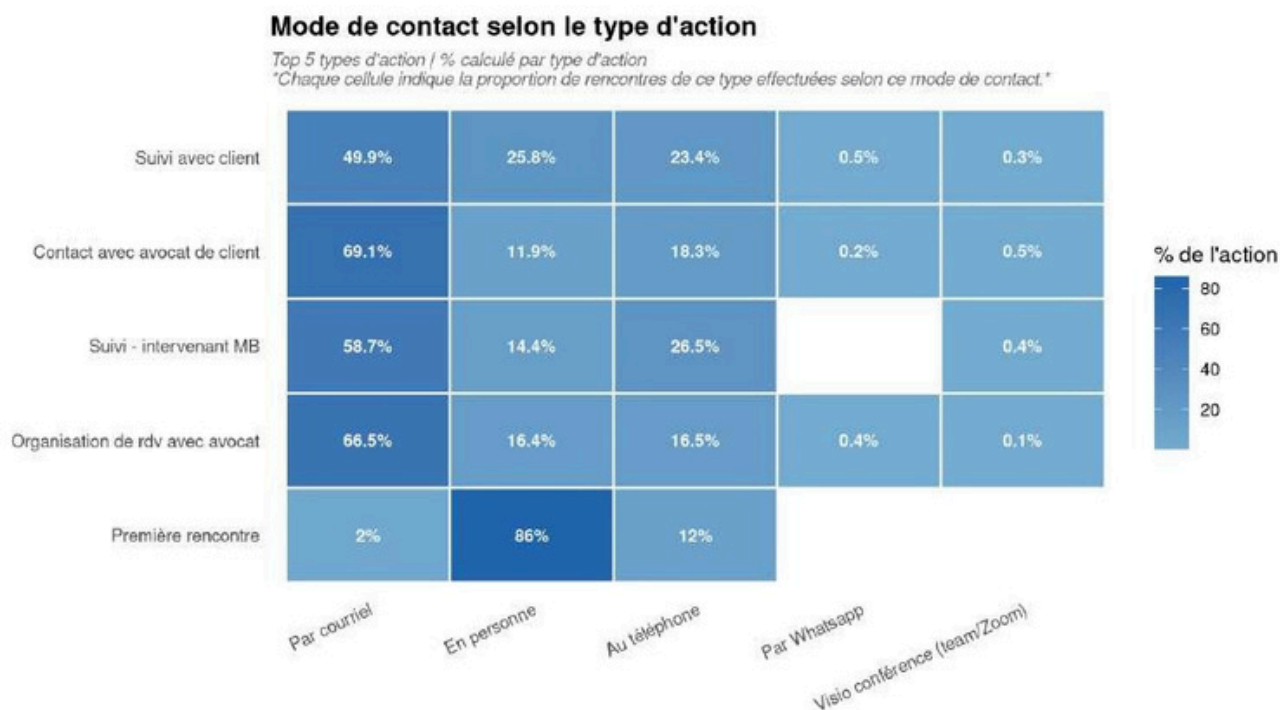
La variable « Mode » est renseignée pour 81,1 % des rencontres valides (6 582 rencontres ; 1 536 NA). Après dédoublement des valeurs multiples (374 rencontres combinent plusieurs modes), sept modalités sont identifiées.

Mode	N occ.	N clients	% rencontres
Par courriel	3 569	601	54,2 %
En personne	2 078	780	31,6 %
Au téléphone	1 217	412	18,5 %
Autre	33	24	0,5 %
Par Whatsapp	22	7	0,3 %
Avec stagiaire	21	14	0,3 %
Visio conférence (Teams/Zoom)	18	17	0,3 %

% calculé sur N = 6 582 rencontres avec mode renseigné. La somme dépasse 100 % car une rencontre peut combiner plusieurs modes. « Avec stagiaire » n'est pas un mode de communication à proprement parler — c'est une caractéristique de la rencontre qui peut coexister avec n'importe quel mode.

Le résultat le plus structurant de cette section est la domination du courriel (54,2 % des rencontres) sur l'interaction en personne (31,6 %). Ce résultat serait trompeur sans le rappel de la définition opérationnelle d'une « rencontre » dans la base de données : toute action consignée au dossier, qu'il s'agisse d'un échange en présence du bénéficiaire, d'un appel téléphonique, d'un courriel de suivi, ou d'une démarche administrative effectuée en son nom. Le courriel est ici le canal de transmission de documents, de liaison avec les avocats et de suivi administratif — il ne correspond pas à une interaction directe avec le bénéficiaire dans la grande majorité des cas. Cette lecture est confirmée par l'analyse de co-occurrence mode × type d'action ci-après.

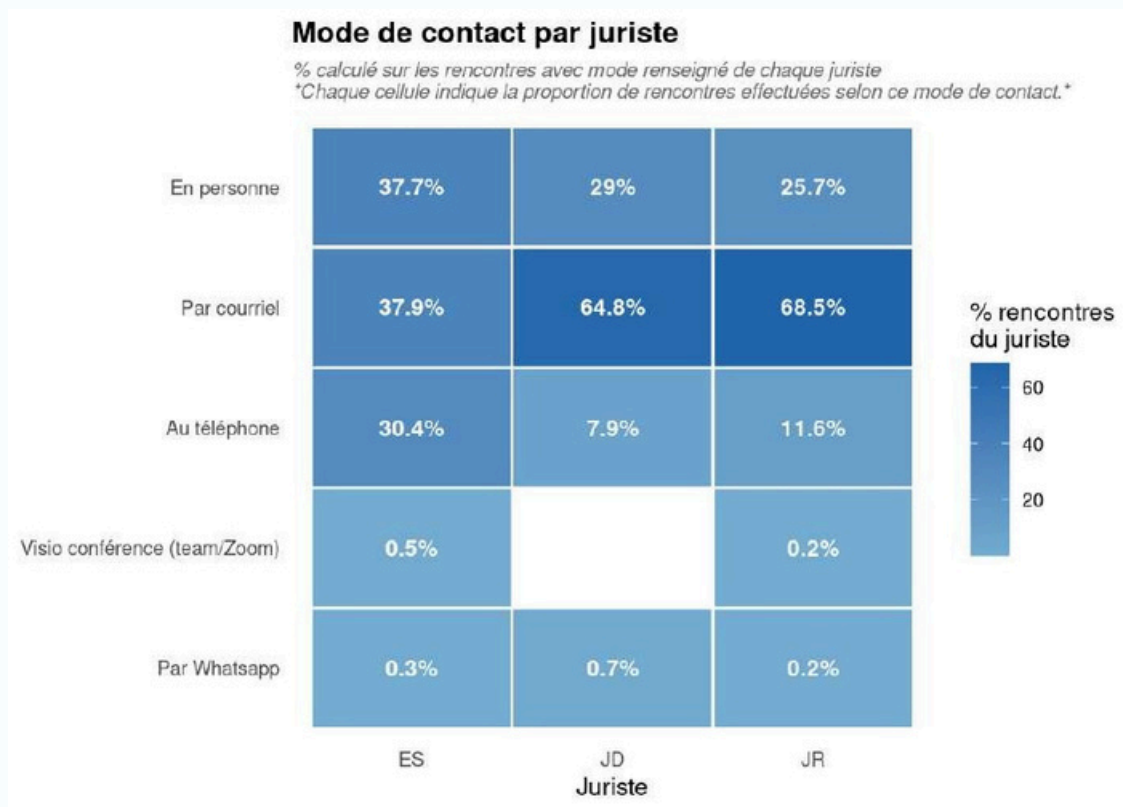
Mode par type d'action (top 5)



% calculé sur le total de co-occurrences mode × action pour chaque action.

Cette table confirme l'interprétation : la « Première rencontre » se fait à 86 % en personne — c'est l'accueil initial du bénéficiaire. Le « Contact avec avocat de client » se fait à 69,1 % par courriel — c'est essentiellement une liaison documentaire avec le professionnel du droit. Le « Suivi avec client » est plus équilibré entre courriel (49,9 %), téléphone (23,4 %) et présentiel (25,8 %), reflétant la diversité des situations de suivi.

Variation entre juristes



ES se distingue nettement des deux autres juristes par un profil de contact plus direct : 37,7 % de ses rencontres se font en personne et 30,4 % par téléphone, contre 25-29 % en personne et 8-12 % par téléphone pour JD et JR. Ces deux derniers sont largement dominés par le courriel — JD à 64,8 % et JR à 68,5 % — tandis qu'ES y consacre 37,9 % de ses rencontres. Ces différences traduisent des styles de pratique professionnelle distincts : ES maintient un contact humain plus fréquent et plus direct, tandis que JD et JR gèrent une proportion plus élevée de leur suivi à distance. La colinéarité documentée entre Juriste et Maison ($V = 0,856$) rend impossible de déterminer si ces différences reflètent le style du juriste, les caractéristiques de la clientèle locale, ou une combinaison des deux.

Section 5 — Durée et intensité du suivi

Cadrage interprétatif

Cette section mobilise trois niveaux d'analyse distincts correspondant à trois questions différentes, qui ne doivent pas être confondus dans l'interprétation.

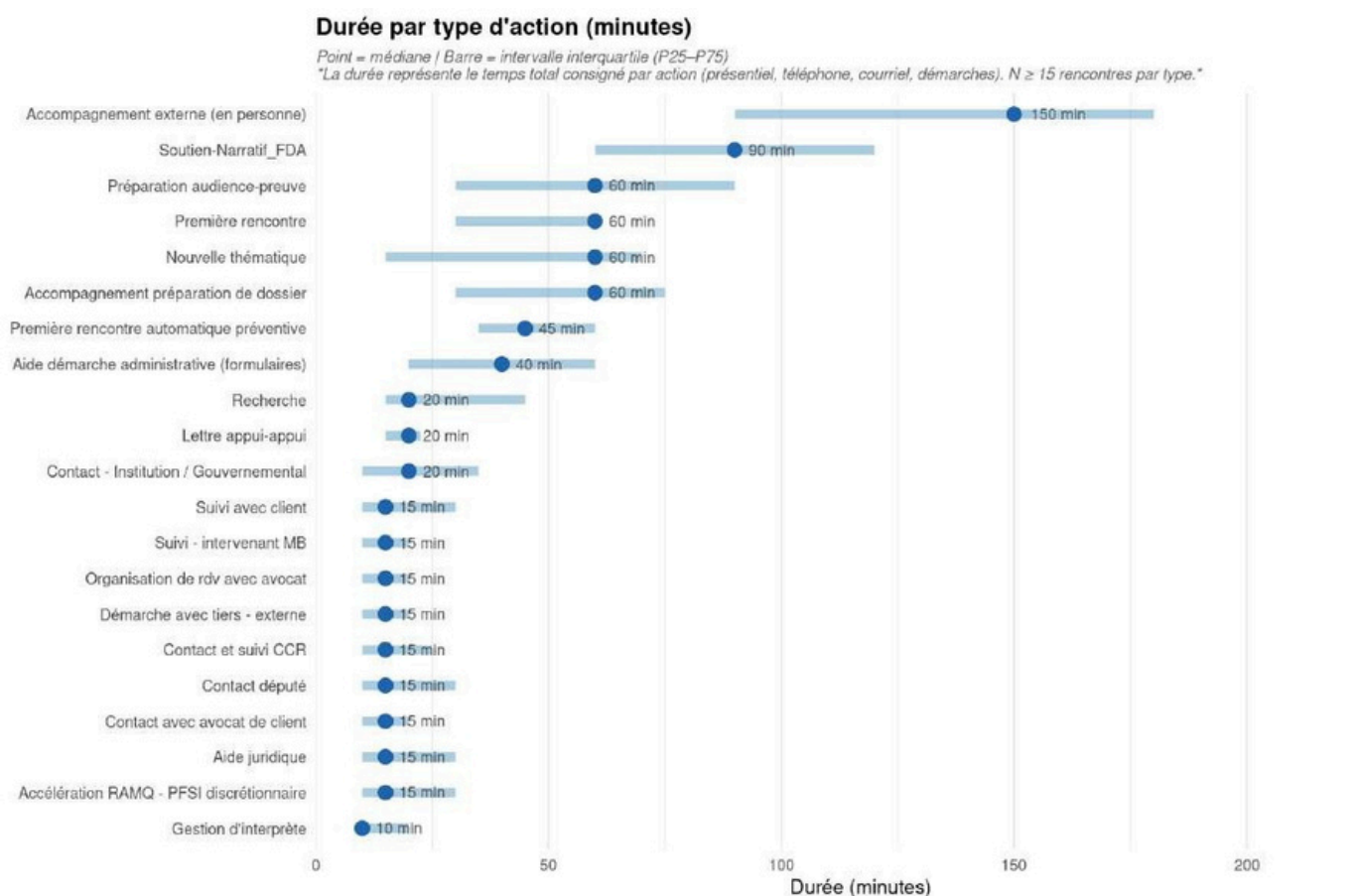
Le premier niveau est la durée médiane par action individuelle, tous modes confondus — elle est systématiquement basse (10-60 minutes) car elle inclut les courriels et appels rapides qui représentent la majorité des occurrences pour la plupart des types d'action.

Le deuxième niveau est la durée médiane par rencontre en personne uniquement — elle est de l'ordre de 45-60 minutes selon le juriste, correspondant à la réalité des interactions directes avec les bénéficiaires.

Le troisième niveau est la durée totale cumulée par client sur l'ensemble du suivi — elle est de l'ordre de 95-202 minutes selon le juriste, reflétant l'intensité globale de l'accompagnement. C'est ce dernier niveau qui correspond aux ordres de grandeur évoqués dans d'autres analyses du projet (« 85-168 min » par juriste).

Durée par type d'action

Sur 7 765 rencontres avec durée valide (outliers > 480 min et No show exclus), les médianes par type d'action révèlent trois groupes distincts.



Outliers > 480 min (n = 1) et No show exclus. Durée = temps total consigné par action, incluant tous modes.

Le premier groupe regroupe les actions à fort engagement direct : accompagnement externe en personne (médiane 150 min), soutien narratif FDA (90 min), accompagnement préparation de dossier et première rencontre (60 min). Ces types correspondent aux interactions les plus substantielles avec le bénéficiaire.

Le deuxième groupe, à médiane de 15 à 40 minutes, couvre les actions de liaison et de coordination — contacts avec avocats, institutions, intervenantes, organisation de rendez-vous. Ces durées courtes sont cohérentes avec leur nature essentiellement administrative et distancielle.

La médiane de 15 minutes pour « Suivi avec client » mérite un commentaire particulier. Elle reflète le fait que près de 50 % de ces suivis se font par courriel (Section 4) — des échanges qui peuvent être très brefs — et dilue la durée des rencontres directes en personne, qui sont elles d'une tout autre ampleur. La médiane de 15 minutes pour le type d'action le plus fréquent du programme n'indique donc pas que les suivis sont superficiels : elle indique que le « suivi client » est un type qui recouvre des réalités très hétérogènes en termes de mode et d'intensité.

Durée et intensité par juriste

Juriste	N renc.	N clients	Méd. min (toutes actions)	Méd. min (en personne seul.)	Méd min tot./client	Méd renc. dir./client
ES	3 499	375	15	60	125	3
JD	1 537	226	10	45	95	3
JR	2 330	192	15	60	202	5

Méd. min tot./client = durée totale cumulée de toutes les actions par client (médiane sur l'ensemble des clients du juriste). Méd. renc. dir./client = médiane du nombre de rencontres de type « Suivi avec client » par client. Durées calculées sur les rencontres avec durée renseignée et ≤ 480 min.

Ces résultats appellent trois lectures complémentaires. D'abord, les durées par action individuelle (10-15 min de médiane pour tous les juristes) reflètent la composition de l'activité de chaque juriste — notamment la proportion de courriels et d'appels brefs. Ensuite, les durées des rencontres en personne montrent une variabilité plus informative : ES et JR conduisent des rencontres d'une durée médiane de 60 minutes, JD de 45 minutes. Enfin, la durée totale cumulée par client révèle le différentiel d'intensité le plus marqué : JR consacre une médiane de 202 minutes par client, contre 125 pour ES et 95 pour JD. Combinée à la médiane de 5 rencontres directes par client pour JR (contre 3 pour ES et JD), cette différence traduit un style de pratique caractérisé par un accompagnement plus intensif et plus soutenu — cohérent avec le profil de la clientèle de STM et VRD, majoritairement composée de dossiers complexes à enjeux multiples.

Intensité par site

Site	N clients	Méd. renc./client	Moy. renc./client	Méd. min tot./client
CDN	512	3	6,4	80
MNR	66	4	7,4	85
PEX	161	4	7,2	65
STM	199	4	9,2	115
VRD	153	5	8,5	134

N clients = clients ayant au moins une rencontre attribuée au site via Maison_E_renc. Dénominateur différent de Maison_actuelle dans la Section 1 — voir note méthodologique. STM et VRD se distinguent par des médianes de durée totale par client nettement plus élevées (115 et 134 minutes), cohérentes avec le profil de JR documenté ci-dessus. CDN présente une médiane de rencontres par client basse (3) malgré une moyenne élevée (6,4), indiquant une forte hétérogénéité : beaucoup de clients avec peu de rencontres, et quelques clients avec un volume très élevé.

Durée selon le mode de contact

Mode	N	Méd. (min)	Moy.	P25–P75
En personne	2 026	60	53,5	30–60
Visio conférence (Teams/Zoom)	18	60	71,4	49–86
Au téléphone	1 190	15	21,8	15–30
Par courriel	3 480	10	12,5	5–15

La durée médiane en personne (60 minutes) et en visioconférence (60 minutes) confirme que les interactions directes avec les bénéficiaires sont substantielles. Le téléphone (15 minutes) et le courriel (10 minutes) reflètent des échanges beaucoup plus brefs, ce qui explique mécaniquement la compression des médianes par type d'action observée dans le tableau précédent.

Faits saillants

Le service d'accompagnement juridique s'est établi en quatre ans comme un service d'accompagnement juridique individuel intensif, centré sur la navigation des procédures migratoires pour des familles en situation périnatale. Sa structure opérationnelle est dominée par deux types d'action — le suivi avec le client et le contact avec l'avocat — qui couvrent ensemble près de 70 % de l'activité, et par un domaine juridique prédominant, l'immigration, qui représente 67 % des rencontres documentées.

La montée en charge a été rapide et soutenue, passant d'un programme quasi inexistant en août 2022 à un service desservant en continu 100 à 140 clients actifs par mois à partir de 2024. Le triplement du volume entre 2022-23 et 2023-24 correspond à une phase d'établissement — les 200 à 370 rencontres mensuelles observées depuis avril 2024 semblent représenter le régime de croisière du réseau actuel de cinq sites.

L'évolution des types d'action sur quatre ans révèle un programme qui a progressivement sophistiqué ses pratiques sans abandonner son noyau fondateur. L'apparition de « Nouvelle thématique » en 2023, de pratiques préventives en 2024 et de soutien aux intervenantes en 2025 indique une capacité d'adaptation aux besoins émergents de la clientèle et à l'interdisciplinarité propre à la Maison Bleue.

Une observation transversale mérite d'être retenue pour les mandats évaluatifs futurs : la cristallisation progressive du problème juridique — documentée par le fait que 96,7 % des clients sans type de droit initial consignent un type de droit dans leurs rencontres, en médiane après 5 rencontres — suggère que la valeur ajoutée du SAJ se manifeste d'abord dans un travail de clarification et de nomination du problème juridique, avant même d'intervenir sur ce problème. Cette dimension du service n'est pas capturée par les variables d'impact actuelles et mériterait d'être instrumentée dans un futur cadre d'évaluation.

Limites

La variable « Type d'Action » est saisie librement par les juristes sans contrôle de validation strict, ce qui explique l'apparition ponctuelle de types marginaux. Des évolutions dans la nomenclature au fil du temps limitent la comparabilité stricte entre la période de lancement et les périodes récentes pour certains types.

L'attribution du site de la rencontre repose sur la dernière valeur de l'énumération dans le dossier client — hypothèse non formellement validée par LMB pour 21,3 % des rencontres comportant plusieurs maisons dans l'énumération.

Les analyses de durée reposent sur la saisie par les juristes d'un temps total estimé par action, ce qui introduit une variabilité de mesure non contrôlée. La durée telle que saisie n'est pas la durée d'une interaction en personne : elle agrège temps de préparation, d'échange direct, de rédaction et de démarches, selon des pratiques de saisie probablement variables entre juristes.

La colinéarité élevée entre Juriste et Maison ($V = 0,856$) rend impossible l'attribution des variations inter-sites à l'organisation ou au professionnel sans analyse de stratification dont la puissance serait insuffisante avec les N disponibles.

Annexe C

Portrait d'ensemble — Analyses temporelles

Les résultats qui suivent portent sur les clients pour lesquels au moins deux mesures ont été collectées à des dates distinctes, représentant entre 8% et 22% de la clientèle totale selon la variable. Leur cohérence interne invite à les considérer comme des indicateurs préliminaires prometteurs malgré les limites inhérentes aux petits échantillons.

La lecture transversale des sept variables livre un message convergent : **le programme génère des changements réels selon une logique développementale cohérente**. L'anxiété diminue, la compréhension juridique et la capacité d'expression progressent, et le passage à l'action se transforme qualitativement — les clients migrant de la prise de conscience vers un comportement proactif, mouvement qui n'est pas toujours capté par les scores globaux mais bien visible dans le détail des choix.

Deux observations émergent uniquement de la lecture transversale. D'abord, la durée du suivi joue un rôle différencié selon les dimensions : déterminante pour l'anxiété (effet dose-réponse clair), quasi absente pour la capacité d'expression (gains rapides et stables). Cela suggère que certaines dimensions répondent à l'accumulation du temps et de la relation, tandis que d'autres se stabilisent dès les premières rencontres.

Ensuite, les clients qui restent le plus longtemps en suivi sont souvent ceux qui présentaient les vulnérabilités les plus élevées au départ — et ce sont eux qui s'améliorent le plus. Le programme atteint ses clientèles les plus difficiles à rejoindre et produit des effets mesurables précisément là où le besoin est le plus grand.

Évolution de l'anxiété T0 → Tn

(Q2 Anxiété — Fiche 1 + Fiche 2 consolidées, Fiche 2 prioritaire)

Échantillon

- Nclients avec ≥ 1 mesure : 208
- Nclients avec ≥ 2 dates distinctes (T0 → Tn) : 62
- Nclients avec ≥ 3 dates (trajectoires complètes) : 19
- Durée de suivi médiane: 87 jours | Moyenne: 130 jours | Max : 482 jours

Statistiques T0 vs Tn

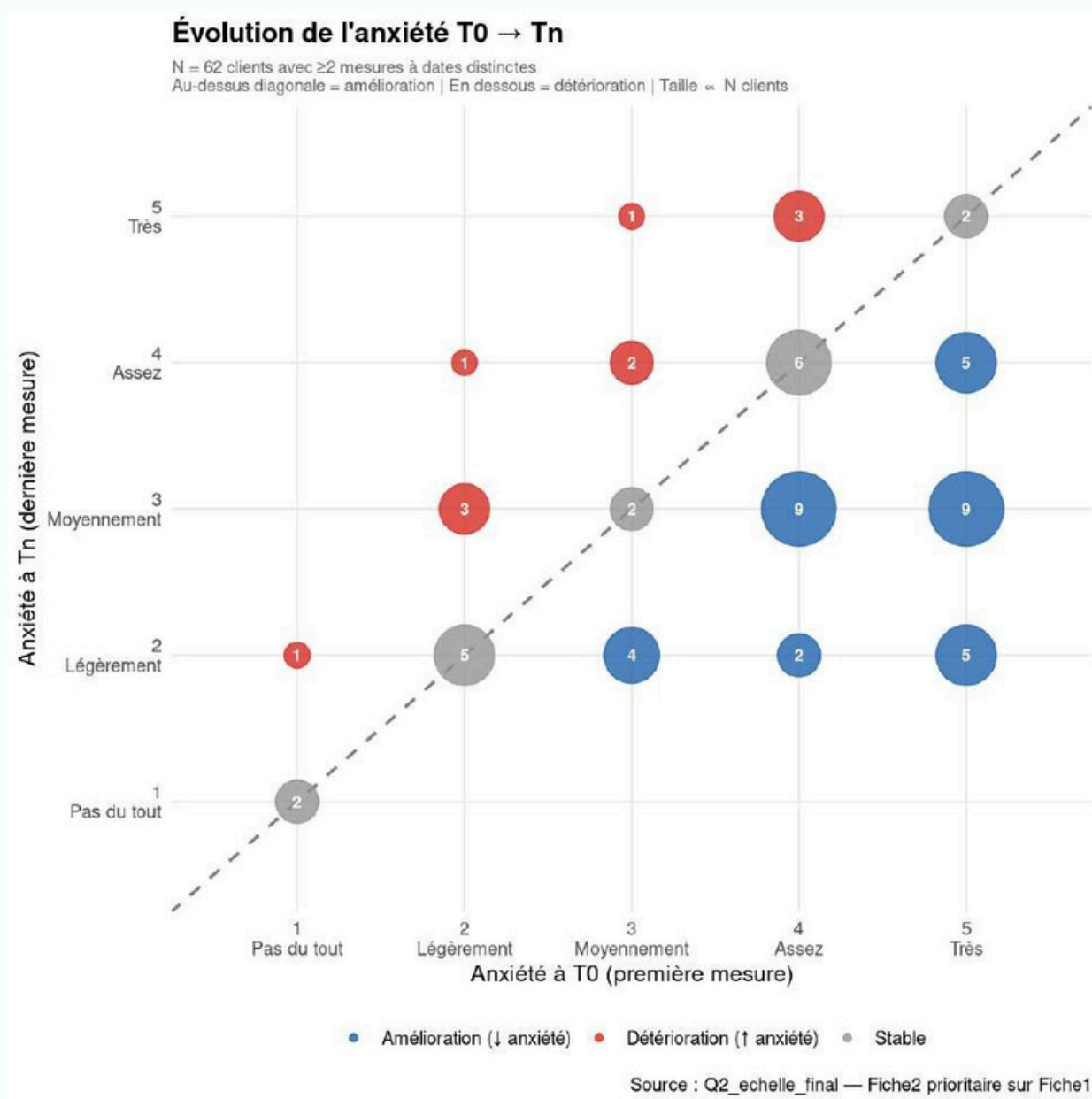
	T0 (première mesure)	Tn (dernière mesure)	Changement moyen
Moyenne	3.76 / 5	3.08 / 5	-0.68
Médiane	4 / 5	3 / 5	-1

Distribution T0

Niveau	N	%
1 - Pas du tout anxieux(se)	3	4.8%
2 - Légèrement anxieux(se)	9	14.5%
3 - Moyennement anxieux(se)	9	14.5%
4 - Assez anxieux(se)	20	32.3%
5 - Très anxieux(se)	21	33.9%

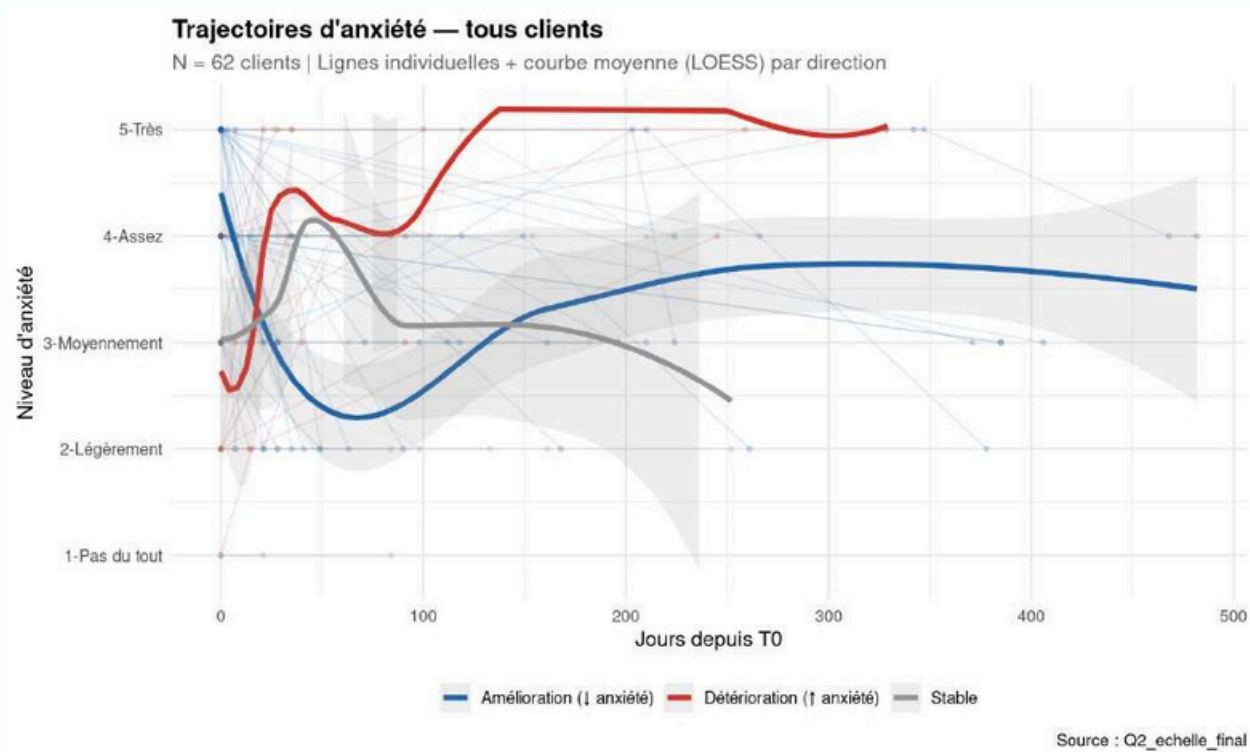
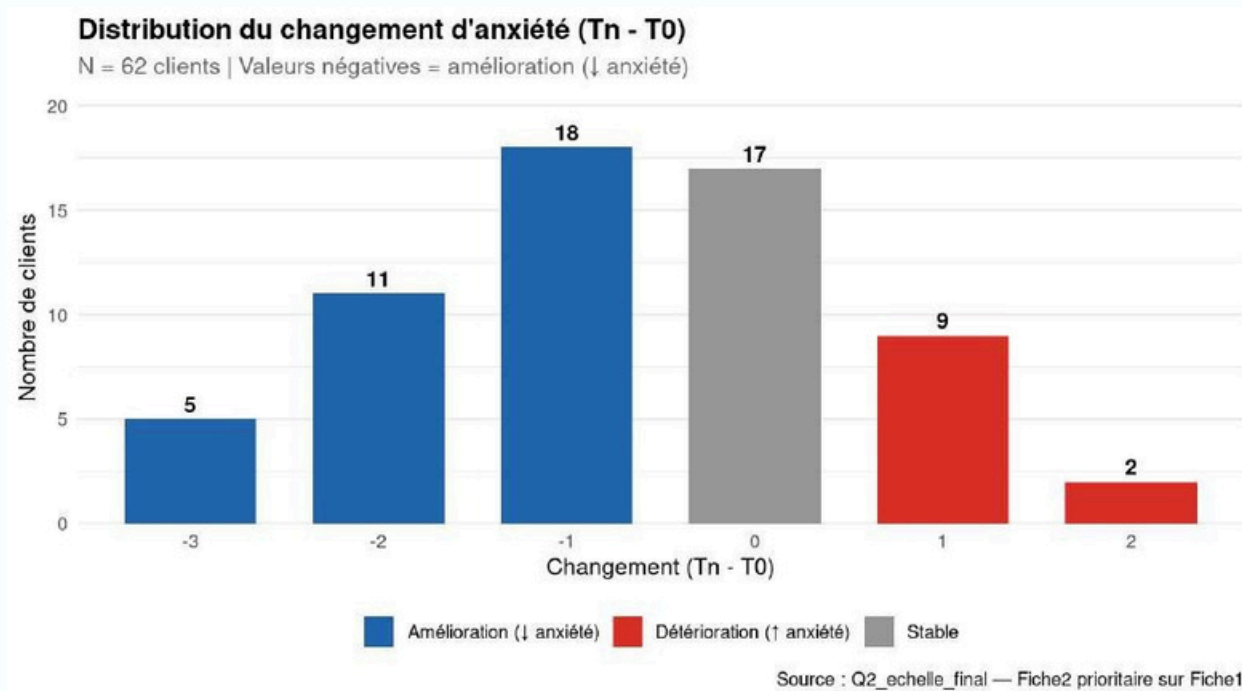
Distribution Tn

Niveau	N	%
1 - Pas du tout anxieux(se)	2	3.2%
2 - Légèrement anxieux(se)	17	27.4%
3 - Moyennement anxieux(se)	23	37.1%
4 - Assez anxieux(se)	14	22.6%
5 - Très anxieux(se)	6	9.7%



Direction du changement

Direction	N	%
Amélioration (↓ anxiété)	34	54.8%
Stable	17	27.4%
Détérioration (↑ anxiété)	11	17.7%



Par strate de durée de suivi

Strate	N	% Amélioration	% Stable	% Détérioration	Moy. T0	Moy. Tn	Moy. changement
< 3 mois	31	48.4%	32.3%	19.4%	3.48	2.97	-0.52
3-6 mois	12	50.0%	33.3%	16.7%	3.83	3.00	-0.83
> 6 mois	19	68.4%	15.8%	15.8%	4.16	3.32	-0.84

Faits saillants

La moyenne d'anxiété passe de 3.76 à 3.08 entre T0 et Tn, soit une baisse d'environ deux tiers de niveau sur l'échelle. Plus de la moitié des clients (54.8%) montrent une amélioration mesurable, et seulement 17.7% une détérioration.

L'effet dose-réponse est particulièrement notable : les clients suivis plus de 6 mois affichent un taux d'amélioration de 68.4% contre 48.4% pour les suivis de moins de 3 mois. Les clients avec les niveaux d'anxiété les plus élevés au départ (moy. T0 = 4.16 pour > 6 mois) tendent à rester plus longtemps en suivi — et s'améliorent davantage, ce qui suggère que le programme est particulièrement bénéfique pour les clientèles les plus vulnérables.

Limites

- N=62 sur 571 clients (10.9%) — taux de mesures répétées faible, résultats à interpréter avec prudence
- Absence de groupe contrôle — l'amélioration observée ne peut être entièrement attribuée au programme
- Données manquantes non aléatoires possibles (clients plus anxieux potentiellement moins enclins à revenir)

Évolution de la compréhension juridique T0 → Tn

(Q9 — Évaluation Rencontre Q4 échelle harmonisée, Fiche 2)

Échantillon

- Nclients avec ≥1 mesure : 204
- Nclients avec ≥2 dates distinctes (T0→Tn) : 57
- Nclients avec ≥3 dates (trajectoires complètes) : 22
- Durée de suivi médiane: 91 jours | Moyenne: 128 jours | Max : 482 jours

Statistiques T0 vs Tn

	T0 (première mesure)	Tn (dernière mesure)	Changement moyen
Moyenne	3.16 / 5	3.32 / 5	+0.16
Médiane	3 / 5	4 / 5	+1

Distribution T0

Niveau	N	%
1 - Non, c'est difficile	2	3.5%
2 - Un peu, notions manquantes	17	29.8%
3 - Le strict minimum	10	17.5%
4 - L'essentiel et même plus	26	45.6%
5 - Totalelement	2	3.5%

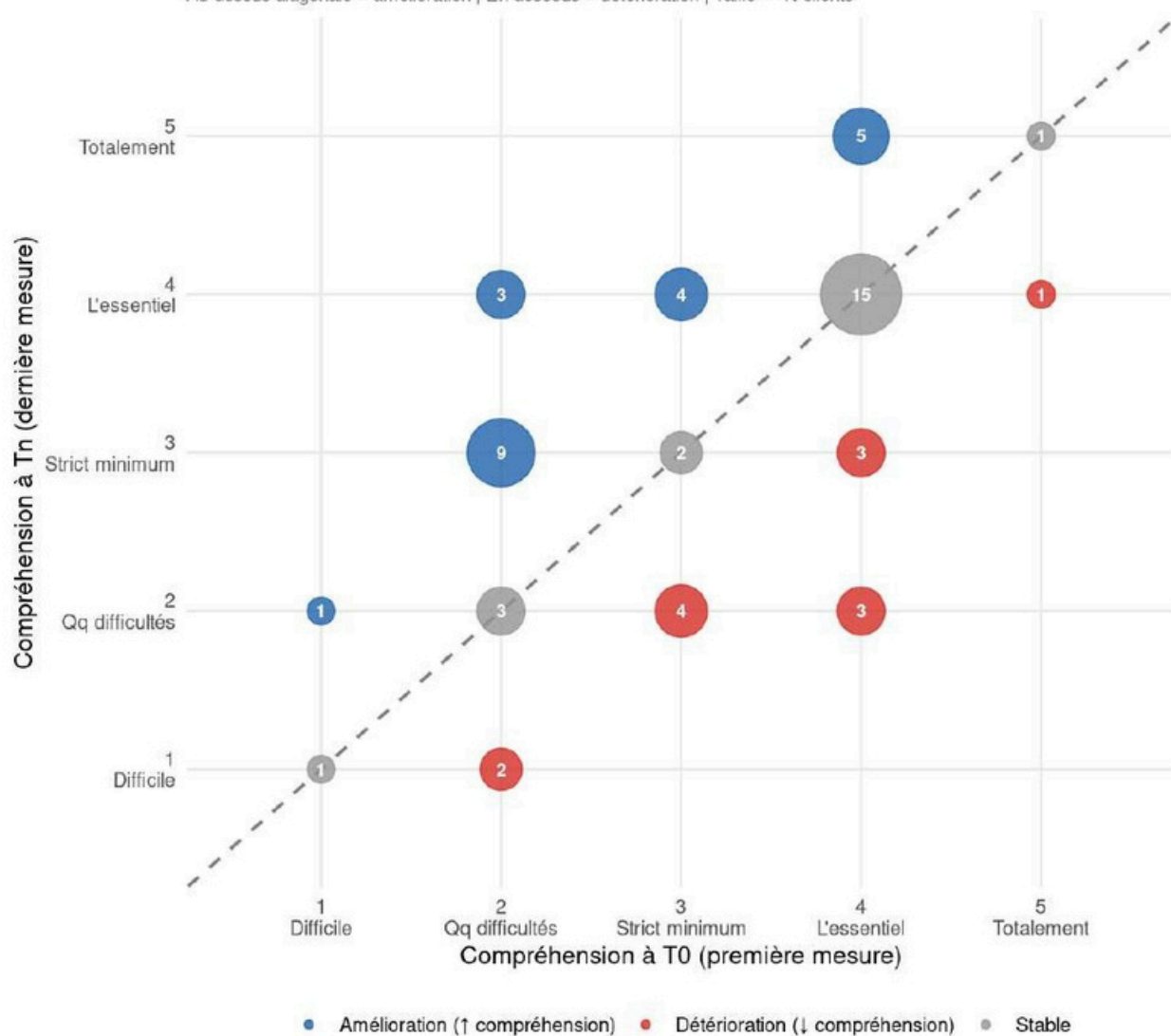
Distribution Tn

Niveau	N	%
1 - Non, c'est difficile	3	5.3%
2 - Un peu, notions manquantes	11	19.3%
3 - Le strict minimum	14	24.6%
4 - L'essentiel et même plus	23	40.4%
5 - Totalelement	6	10.5%

Évolution de la compréhension juridique T0 → Tn

N = 57 clients avec ≥2 mesures à dates distinctes

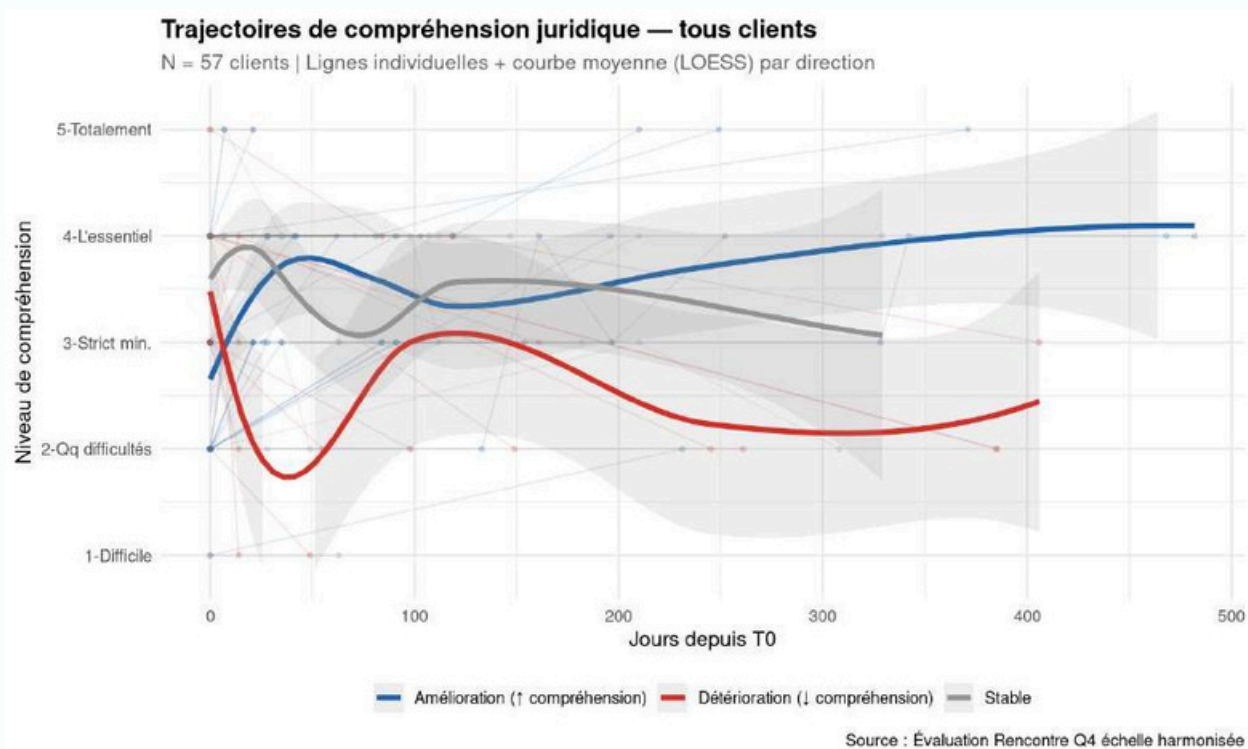
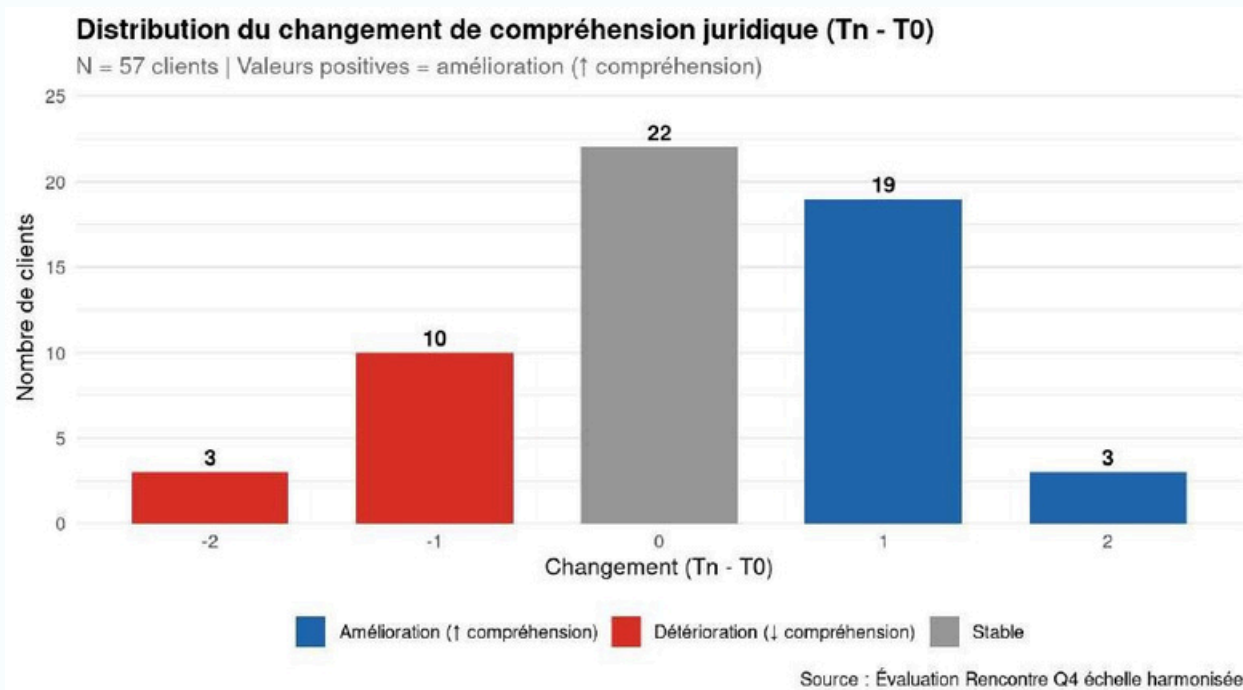
Au-dessus diagonale = amélioration | En dessous = détérioration | Taille ∝ N clients



Source : Évaluation Rencontre Q4 échelle harmonisée

Direction du changement

Direction	N	%
Amélioration (↑ compréhension)	22	38.6%
Stable	22	38.6%
Détérioration (↓ compréhension)	13	22.8%



Par strate de durée de suivi

Strate	N	% Amélioration	% Stable	% Détérioration	Moy. T0	Moy. Tn	Moy. changement
< 3 mois	28	42.9%	35.7%	21.4%	3.07	3.29	+0.21
3-6 mois	12	25.0%	58.3%	16.7%	3.33	3.42	+0.08
> 6 mois	17	41.2%	29.4%	29.4%	3.18	3.29	+0.12

Faits saillants

La compréhension juridique progresse modestement entre T0 et Tn — la moyenne passe de 3.16 à 3.32, mais la médiane gagne un niveau entier (3→4), ce qui reflète un déplacement réel vers une meilleure compréhension de l'essentiel. 38.6% des clients s'améliorent, 38.6% restent stables et 22.8% se détériorent.

Contrairement à l'anxiété, l'effet dose-réponse n'est pas linéaire ici — les suivis courts (< 3 mois) montrent paradoxalement le meilleur taux d'amélioration (42.9%) et le changement moyen le plus élevé (+0.21). Les suivis > 6 mois montrent plus de détérioration (29.4%) que les deux autres strates, ce qui pourrait refléter une complexification des dossiers dans le temps plutôt qu'un échec du programme.

À noter : T0 moyen (3.16) nettement plus bas que pour l'anxiété (3.76) — la compréhension juridique part d'un niveau plus modeste, ce qui laisse plus de marge de progression à long terme.

Limites

- N=57 sur 571 clients (10.0%) — taux de mesures répétées faible
- Source unique (Fiche 2) — pas de mesure T0 indépendante comme pour l'anxiété
- Absence de groupe contrôle

Évolution de la capacité à exprimer ses besoins T0 → Tn

(Q8 — Évaluation Rencontre Q7, Fiche 2)

Échantillon

- Nclients avec ≥ 1 mesure : 174
- Nclients avec ≥ 2 dates distinctes (T0 $\rightarrow$ Tn) : 48
- Nclients avec ≥ 3 dates (trajectoires complètes) : 15
- Durée de suivi médiane: 91 jours | Moyenne: 129 jours | Max : 482 jours

Statistiques T0 vs Tn

	T0 (première mesure)	Tn (dernière mesure)	Changement moyen
Moyenne	3.15 / 5	3.50 / 5	+0.35
Médiane	3 / 5	4 / 5	+1

Distribution T0

Niveau	N	%
1 - Non	2	4.2%
2 - Un peu	17	35.4%
3 - Incertaine	6	12.5%
4 - Oui	18	37.5%
5 - Totalement	5	10.4%

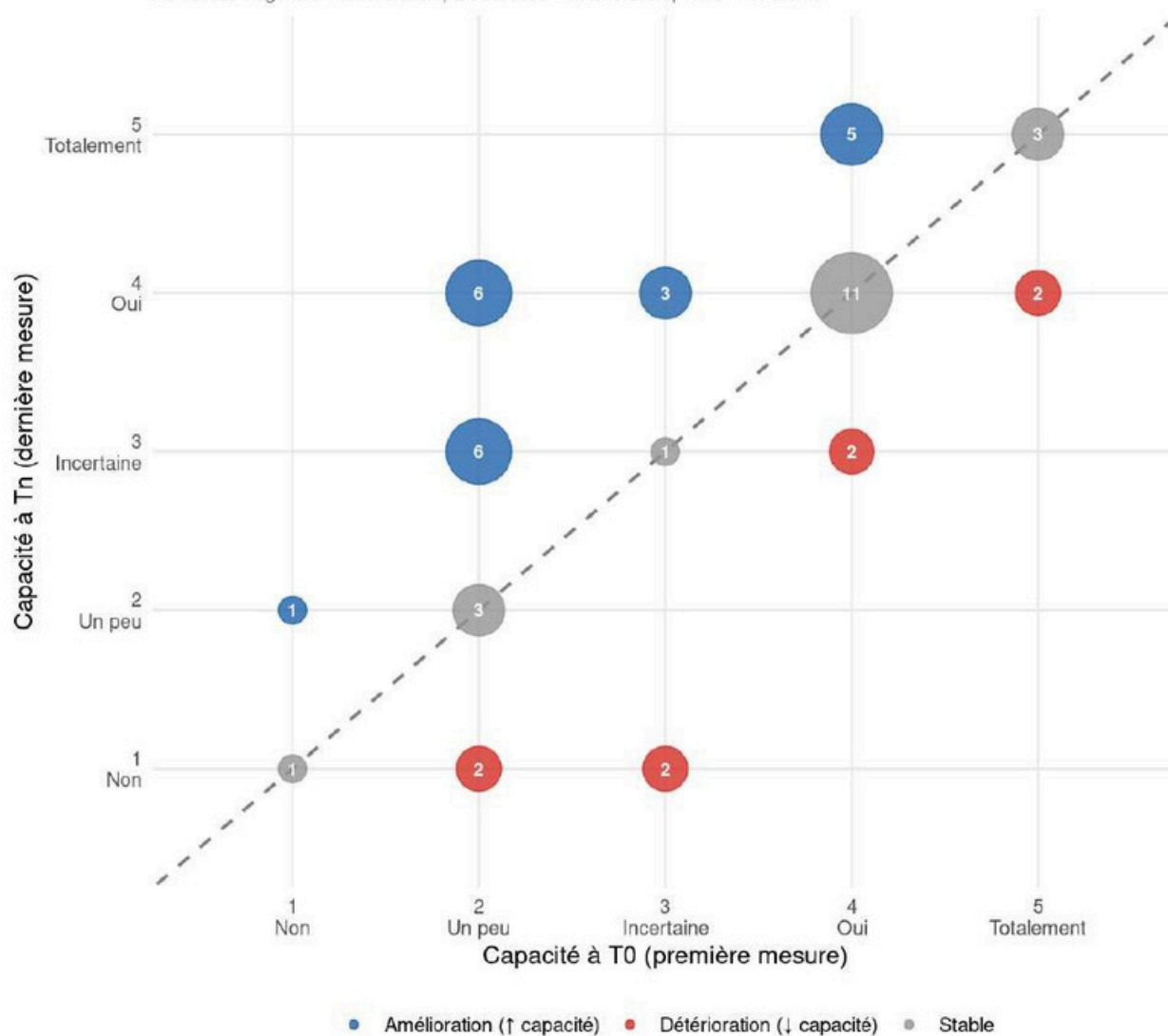
Distribution Tn

Niveau	N	%
1 - Non	5	10.4%
2 - Un peu	4	8.3%
3 - Incertaine	9	18.8%
4 - Oui	22	45.8%
5 - Totalement	8	16.7%

Évolution de la capacité à exprimer ses besoins T0 → Tn

N = 48 clients avec ≥2 mesures à dates distinctes

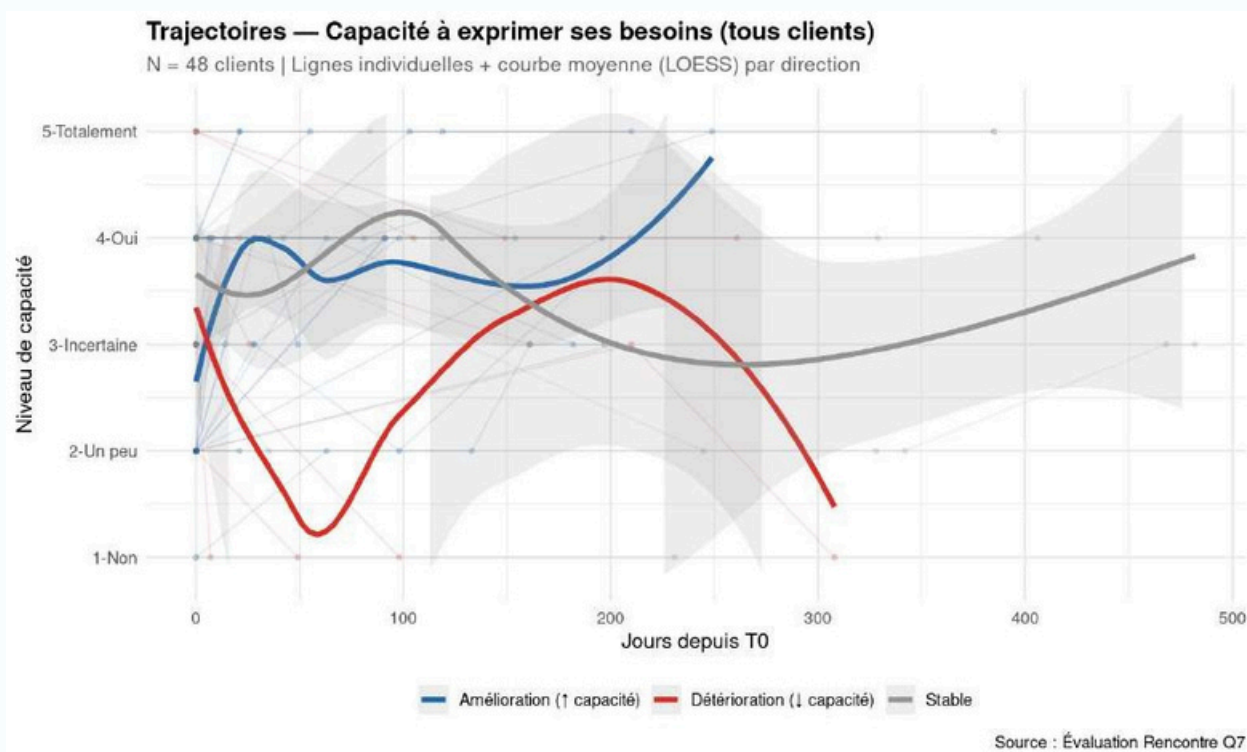
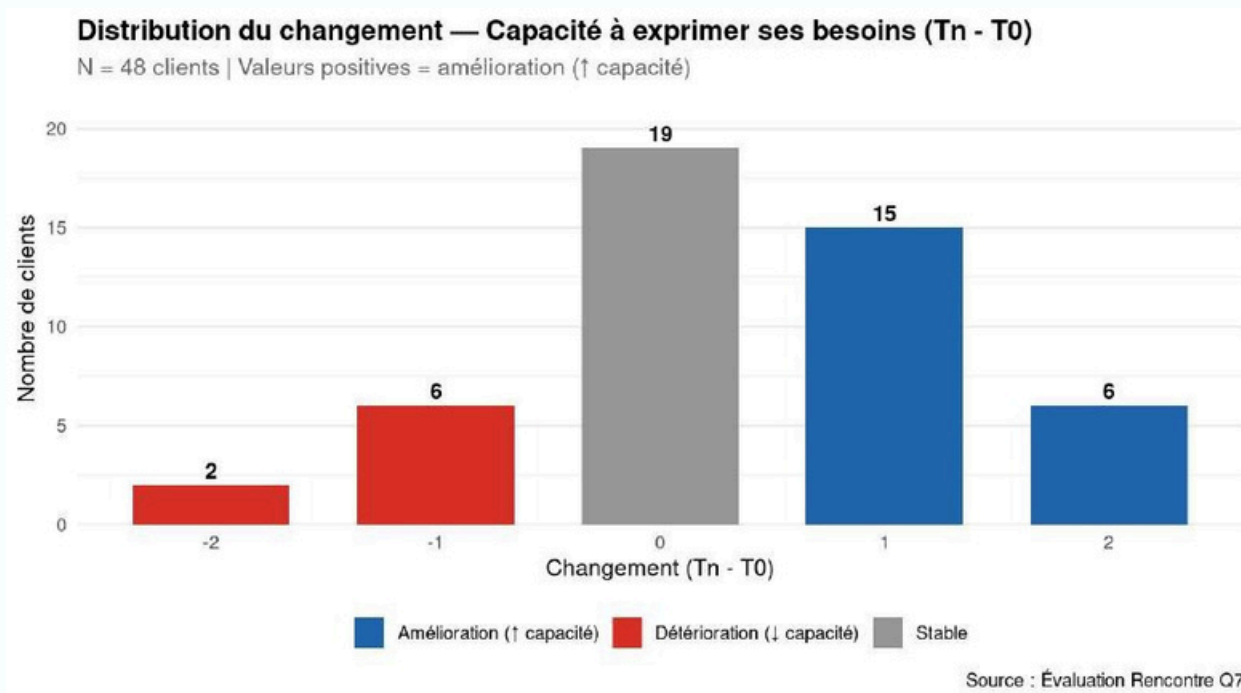
Au-dessus diagonale = amélioration | En dessous = détérioration | Taille ∝ N clients



Source : Évaluation Rencontre Q7

Direction du changement

Direction	N	%
Amélioration (↑ capacité)	21	43.8%
Stable	19	39.6%
Détérioration (↓ capacité)	8	16.7%



Par strate de durée de suivi

Strate	N	% Amélioration	% Stable	% Détérioration	Moy. T0	Moy. Tn	Moy. changement
< 3 mois	23	43.5%	43.5%	13.0%	3.13	3.48	+0.35
3-6 mois	9	44.4%	22.2%	33.3%	3.22	3.56	+0.33
> 6 mois	16	43.8%	43.8%	12.5%	3.12	3.50	+0.38

Faits saillants

La capacité à exprimer ses besoins progresse de façon cohérente — la moyenne passe de 3.15 à 3.50 (+0.35) et la médiane gagne un niveau entier (3→4). Près de 44% des clients s'améliorent, seulement 16.7% se détériorent.

Le résultat le plus remarquable est la stabilité du taux d'amélioration à travers toutes les strates de durée (~43-44%), avec un changement moyen pratiquement identique (+0.33 à +0.38). Contrairement à l'anxiété où l'effet dose-réponse était marqué, ici l'amélioration semble s'installer rapidement et se maintenir. Cette stabilité pourrait refléter l'établissement précoce d'une relation de confiance avec le ou la juriste d'intervention — un facteur reconnu dans les pratiques d'accompagnement, d'autant plus que le suivi est assuré par la même personne tout au long du parcours — plutôt qu'un effet cumulatif du temps.

À noter : la strate 3-6 mois montre plus de détérioration (33.3%) que les autres, ce qui mérite surveillance avec un N plus grand.

Limites

- N=48 sur 571 clients (8.4%)
- Source unique Fiche 2, pas de T0 indépendant
- Absence de groupe contrôle

Évolution de l'adaptation du langage T0 → Tn

(Q11 — Évaluation Rencontre Q5, Fiche 2 — perspective juriste)

Échantillon

- Nclients avec ≥ 1 mesure : 196
- Nclients avec ≥ 2 dates distinctes (T0 $\rightarrow$ Tn) : 55
- Nclients avec ≥ 3 dates (trajectoires complètes) : 21
- Durée de suivi médiane: 98 jours | Moyenne: 135 jours | Max : 482 jours

Statistiques T0 vs Tn

	T0 (première mesure)	Tn (dernière mesure)	Changement moyen
Moyenne	2.47 / 4	2.73 / 4	+0.26
Médiane	2 / 4	3 / 4	+1

Distribution T0

Niveau	N	%
1 - Échec communication	2	3.6%
2 - Actions concrètes seulement	27	49.1%
3 - Adaptation légère	24	43.6%
4 - Aucune adaptation nécessaire	2	3.6%

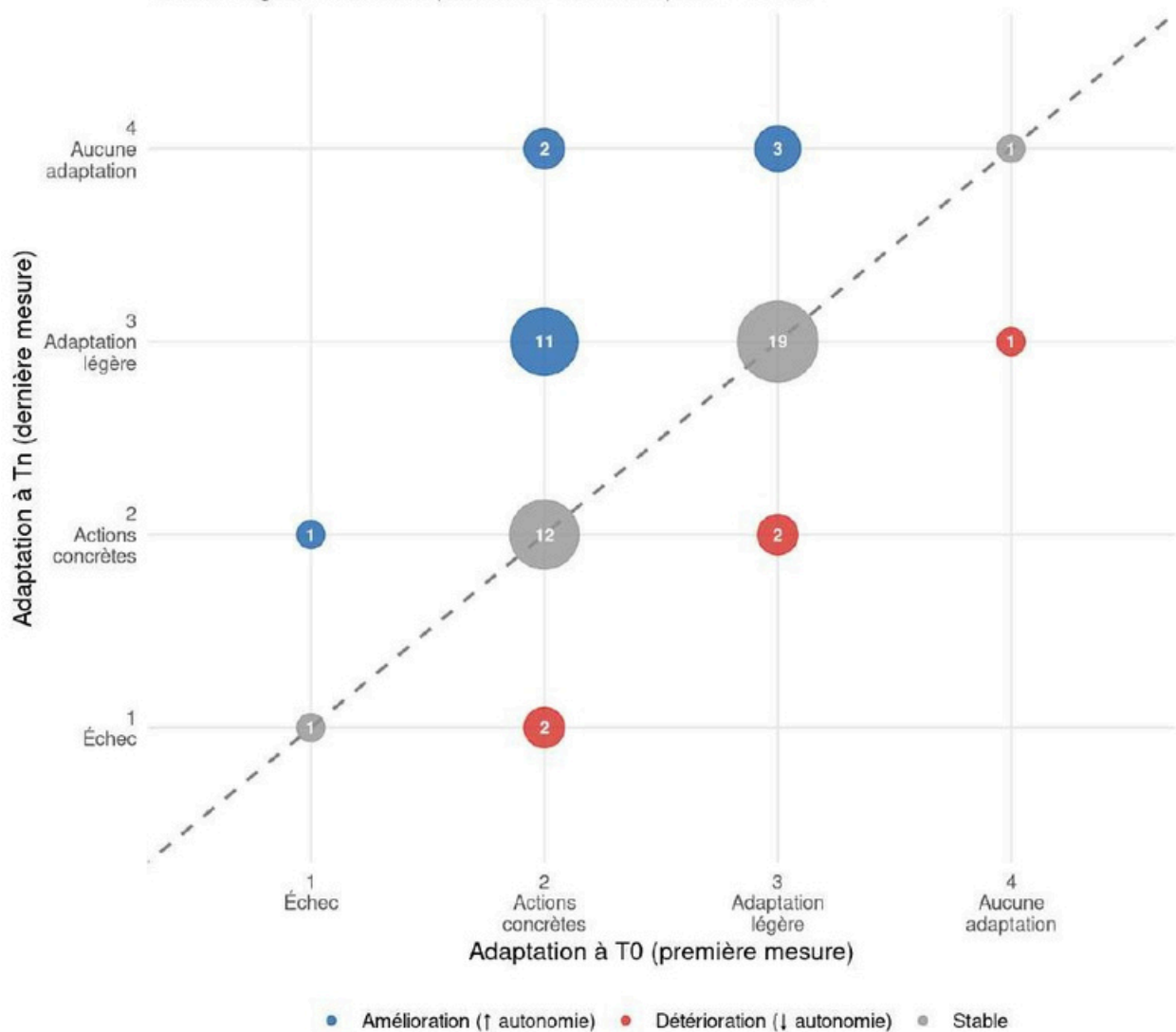
Distribution Tn

Niveau	N	%
1 - Échec communication	3	5.5%
2 - Actions concrètes seulement	15	27.3%
3 - Adaptation légère	31	56.4%
4 - Aucune adaptation nécessaire	6	10.9%

Évolution de l'adaptation du langage T0 → Tn

N = 55 clients avec ≥2 mesures à dates distinctes

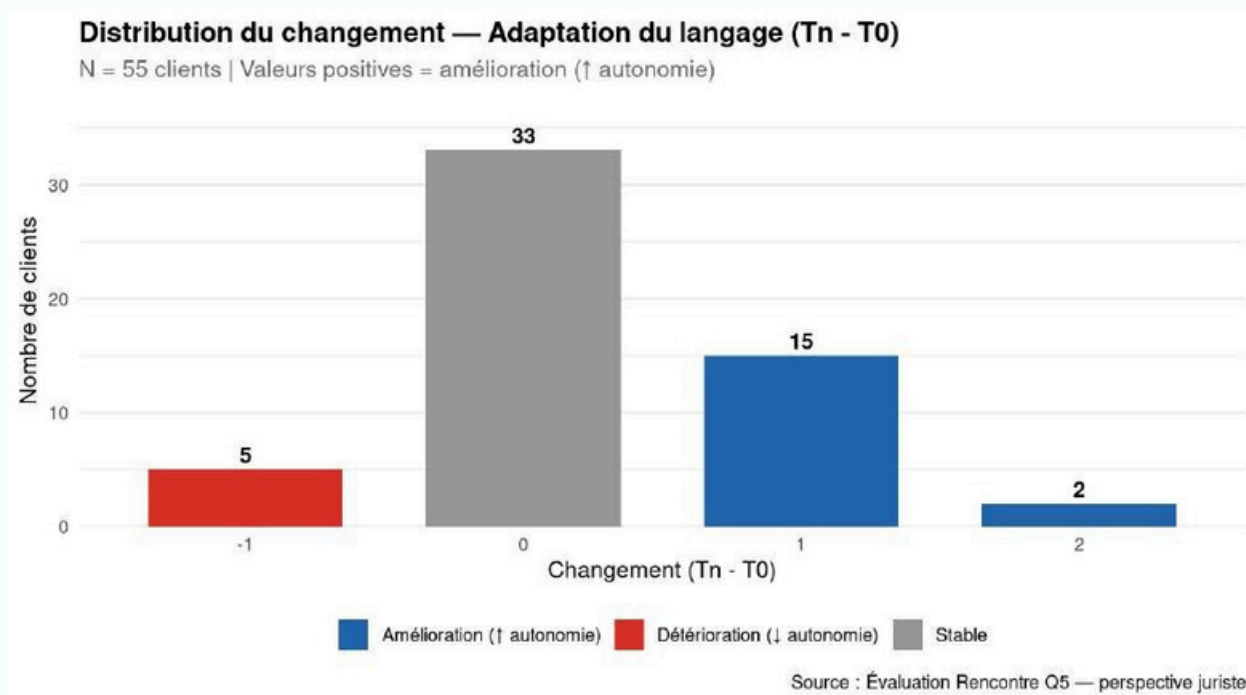
Au-dessus diagonale = amélioration | En dessous = détérioration | Taille ∝ N clients



Source : Évaluation Rencontre Q5 — perspective juriste

Direction du changement

Direction	N	%
Amélioration (↑ autonomie)	17	30.9%
Stable	33	60.0%
Détérioration (↓ autonomie)	5	9.1%



Par strate de durée de suivi

Strate	N	% Amélioration	% Stable	% Détérioration	Moy. T0	Moy. Tn	Moy. changement
< 3 mois	24	29.2%	58.3%	12.5%	2.38	2.58	+0.21
3-6 mois	13	23.1%	69.2%	7.7%	2.54	2.77	+0.23
> 6 mois	18	38.9%	55.6%	5.6%	2.56	2.89	+0.33

Faits saillants

La majorité des clients (60%) restent stables sur cette mesure, ce qui est cohérent avec la nature de la variable— l'adaptation du langage par le juriste reflète autant le style de communication du professionnel que les capacités du client. La progression est néanmoins présente : la médiane gagne un niveau (2→3) et le taux de détérioration est très faible (9.1%).

L'effet dose-réponse est modeste mais présent — les clients suivis plus de 6 mois montrent le meilleur taux d'amélioration (38.9%) et le changement moyen le plus élevé (+0.33), avec quasiment aucune détérioration (5.6%). Cela suggère qu'avec le temps, le juriste adapté de moins en moins son langage — signe que le client maîtrise mieux le vocabulaire juridique.

À noter : cette variable repose sur une observation directe du juriste plutôt que sur une question posée au client — ce qui en fait un indicateur complémentaire aux autres plutôt que directement comparable.

Limites

- N=55 sur 571 clients (9.6%)
- Perspective juriste uniquement — subjectivité de l'évaluateur
- Échelle à 4 niveaux (vs 5 pour les autres variables) — amplitude de changement plus restreinte
- Absence de groupe contrôle

Évolution des défis Montagne T0 → Tn

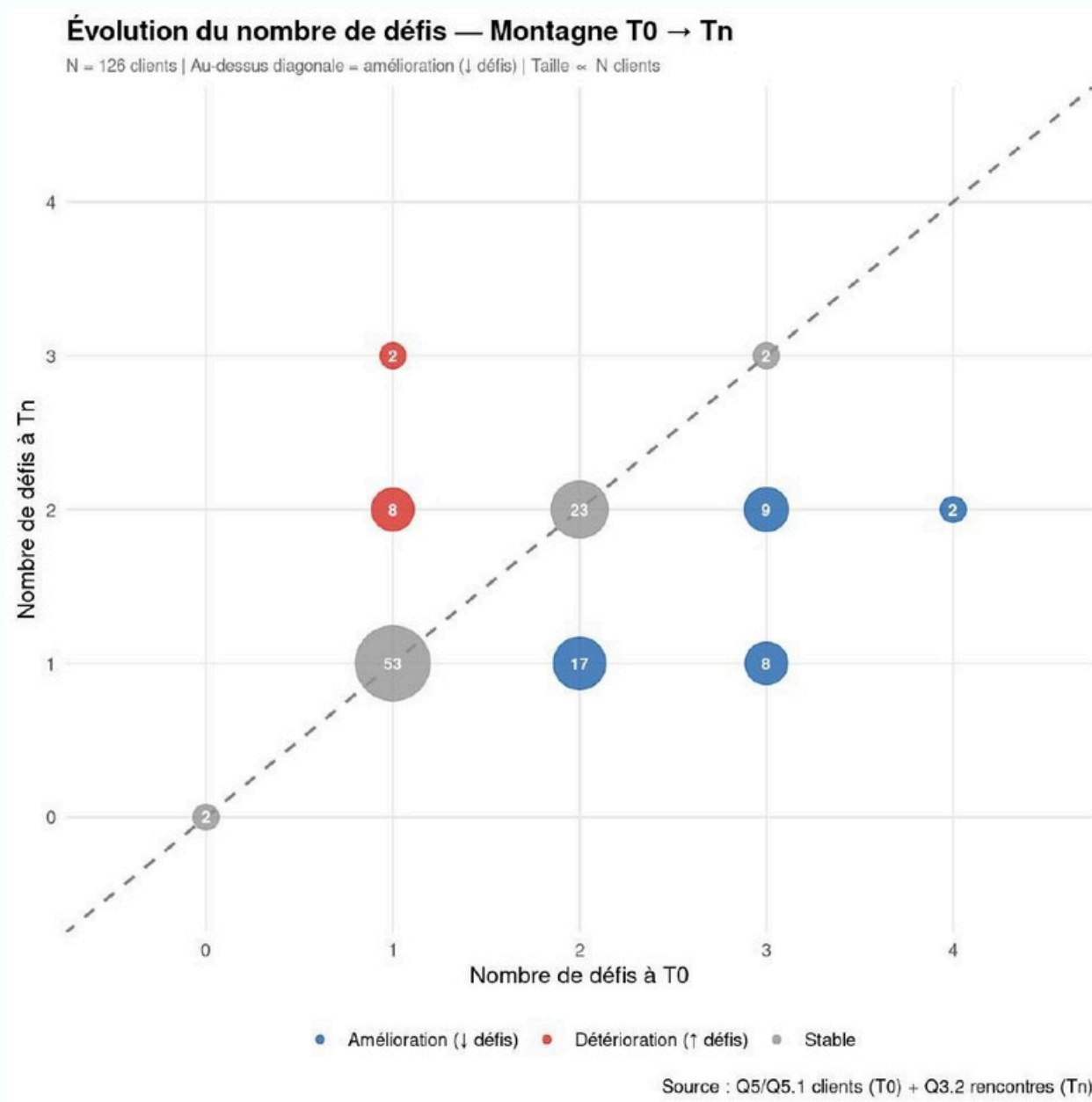
(Q3 — Q5/Q5.1 clients (T0) + Q3.2 rencontres (Tn))

Échantillon

- Nclients avec T0 disponible : 213
- Nclients avec T0 + Tn : 126
- Nclients avec ≥2 dates Q3.2 (trajectoires) : 18

Statistiques T0 vs Tn

	T0	Tn	Changement moyen
Moyenne nb défis	1.65	1.38	-0.27
Médiane nb défis	1	1	—

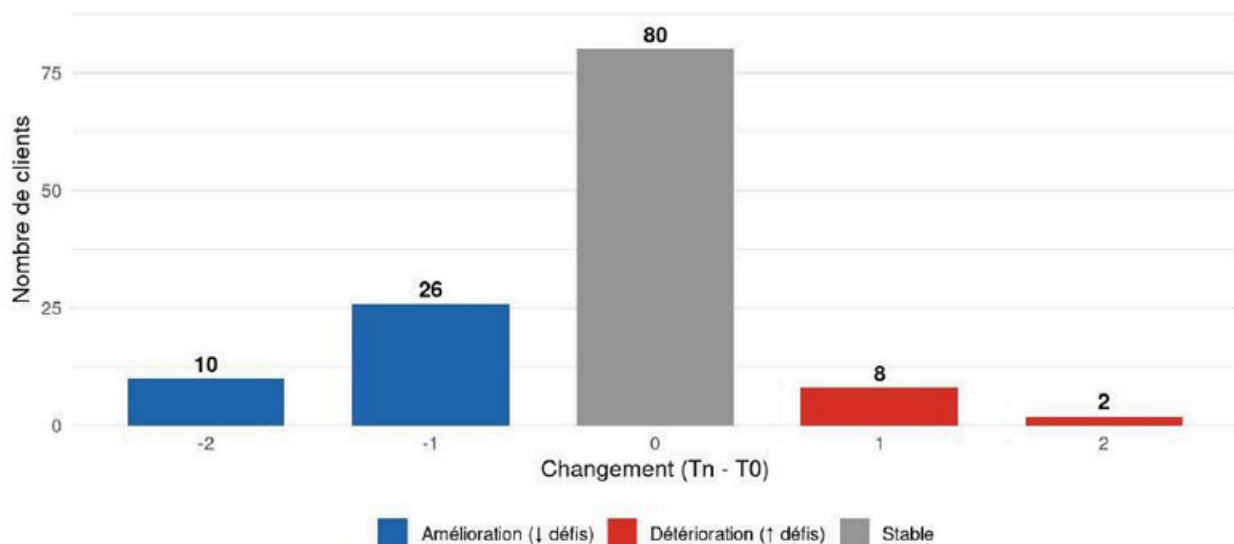


Direction du changement

Direction	N	%
Amélioration (↓ défis)	36	28.6%
Stable	80	63.5%
Détérioration (↑ défis)	10	7.9%

Distribution du changement — Nombre de défis (Tn - T0)

N = 126 clients | Valeurs négatives = amélioration (↓ défis)



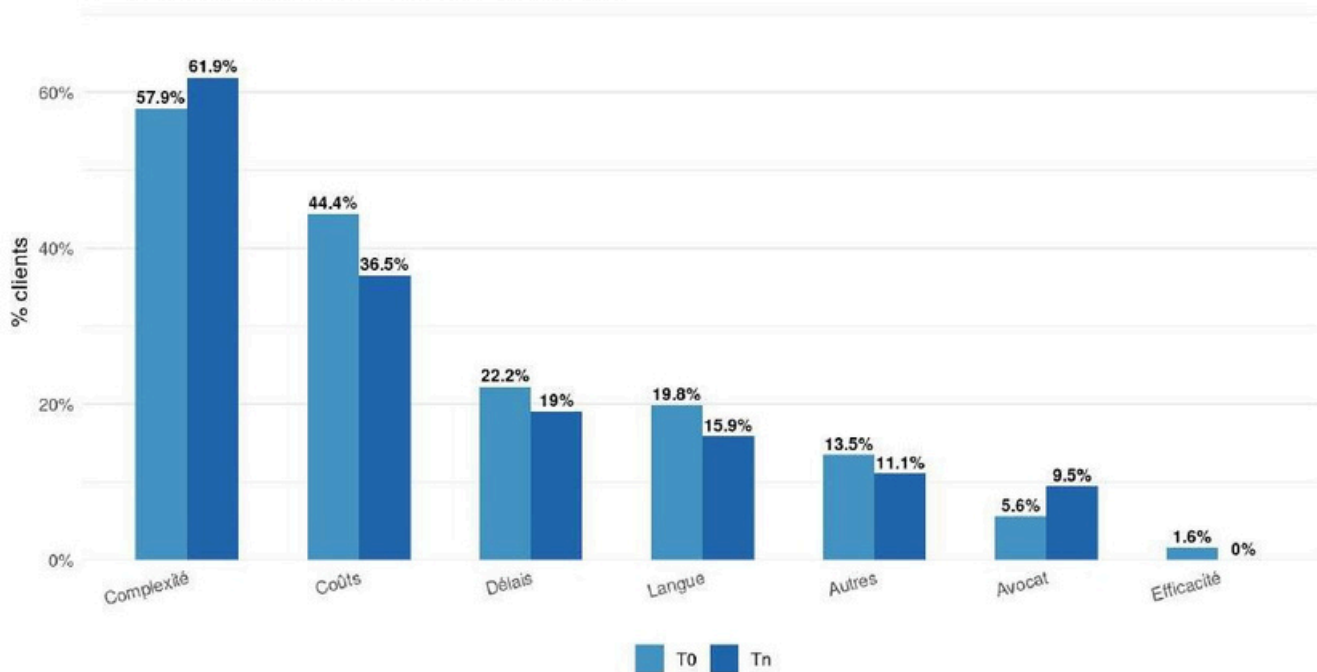
Source : Q5/Q5.1 clients (T0) + Q3.2 rencontres (Tn)

Prévalence des défis T0 vs Tn

Défi	T0 %	Tn %	Différence
Complexité	57.9%	61.9%	+4.0%
Coûts	44.4%	36.5%	-7.9%
Délais	22.2%	19.0%	-3.2%
Langue	19.8%	15.9%	-3.9%
Autres	13.5%	11.1%	-2.4%
Avocat	5.6%	9.5%	+3.9%
Efficacité	1.6%	0.0%	-1.6%

Prévalence des défis Montagne — T0 vs Tn

N = 126 clients | % de clients mentionnant chaque défi



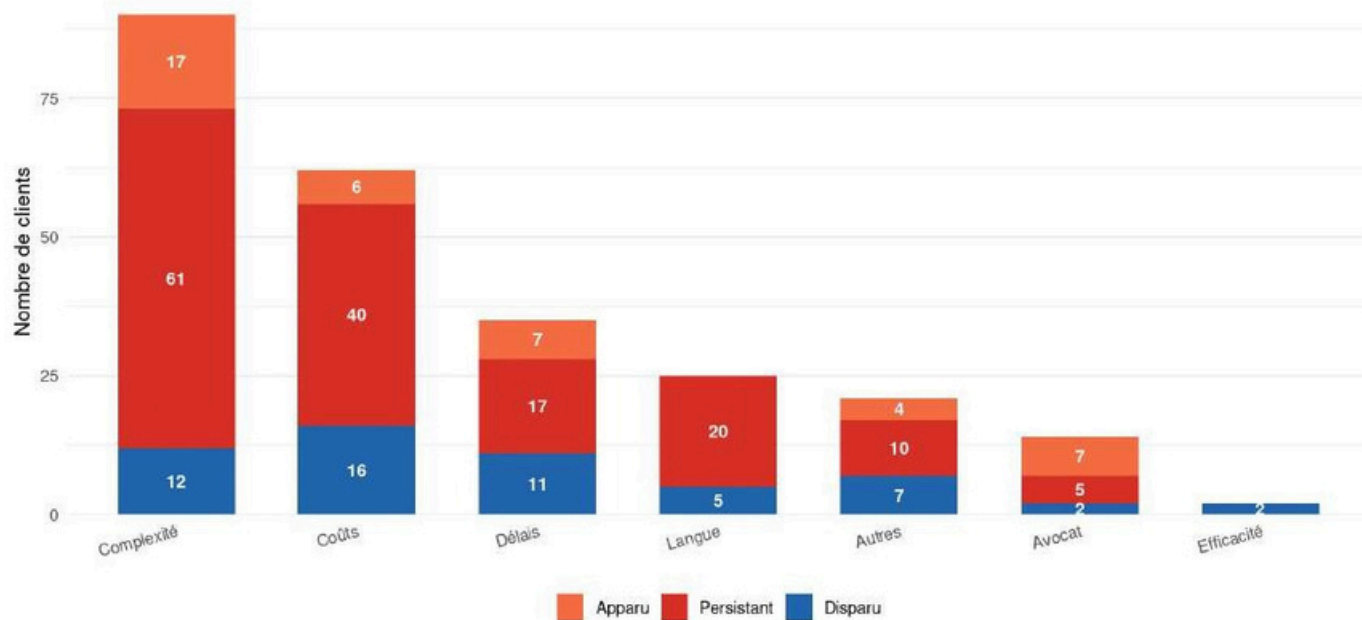
Source : Q5/Q5.1 clients (T0) + Q3.2 rencontres (Tn)

Évolution par défi — Persistant / Disparu / Appar

Défi	Persistant	%	Disparu	%	Apparu	%
Complexité	61	48.4%	12	9.5%	17	13.5%
Coûts	40	31.7%	16	12.7%	6	4.8%
Délais	17	13.5%	11	8.7%	7	5.6%
Langue	20	15.9%	5	4.0%	0	0.0%
Autres	10	7.9%	7	5.6%	4	3.2%
Avocat	5	4.0%	2	1.6%	7	5.6%
Efficacité	0	0.0%	2	1.6%	0	0.0%

Évolution des défis Montagne par catégorie — T0 → Tn

N = 126 clients | Persistant = présent T0 et Tn | Disparu = présent T0, absent Tn | Apparu = absent T0, présent Tn



Source : Q5/Q5.1 clients (T0) + Q3.2 rencontres (Tn)

Faits saillants

La majorité des clients (63.5%) maintiennent un nombre stable de défis entre T0 et Tn, avec 28.6% en amélioration et seulement 7.9% en détérioration. La moyenne de défis diminue légèrement de 1.65 à 1.38.

Deux tendances s'opposent à l'échelle des défis individuels. D'un côté, les coûts (-7.9%), la langue (-3.9%), les délais (-3.2%) et les autres défis (-2.4%) diminuent — ce qui suggère une résolution partielle de ces obstacles au fil du suivi. De l'autre, la complexité (+4.0%) et la difficulté à rejoindre l'avocat (+3.9%) augmentent — cohérent avec une compréhension croissante du dossier qui révèle de nouveaux enjeux procéduraux.

Le défi Avocat est particulièrement notable : absent au T0 pour la majorité, il apparaît chez 7 clients en cours de suivi (5.6%), ce qui reflète possiblement une prise de conscience des difficultés de communication avec le système juridique formel une fois le suivi entamé.

La Langue est le seul défi à ne jamais apparaître en cours de route (Apparu = 0) — elle est identifiée dès T0 ou pas du tout, ce qui confirme son caractère structurel plutôt que situationnel.

Limites

- N=126 sur 571 clients (22.1%) — meilleur taux que les autres variables mais encore partiel
- T0 et Tn proviennent de sources différentes (Fiche 1 vs Fiche 2) — biais d'évaluation possible
- Trajectoires limitées à N=18 clients avec ≥ 2 dates Q3.2
- Absence de groupe contrôle

Évolution du passage à l'action T0 → Tn

(Q10 — Évaluation Rencontre Q6, Fiche 2)

Échantillon

- N clients avec ≥ 1 mesure : 179
- N clients avec ≥ 2 dates distinctes (T0 → Tn) : 51
- N clients avec ≥ 3 dates : 19
- Durée de suivi médiane : 98 jours | Moyenne : 122 jours | Max : 406 jours

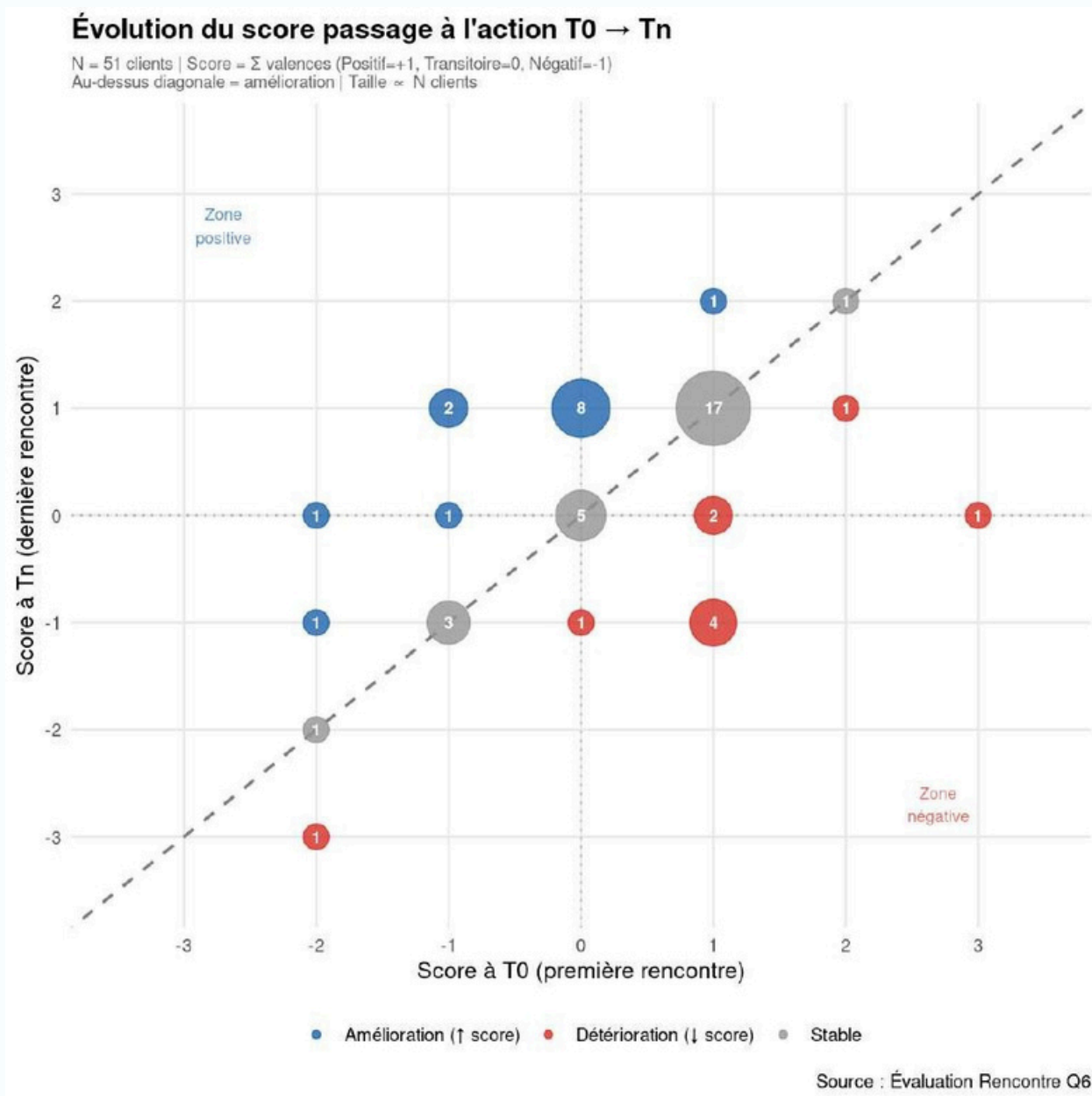
Classification utilisée

Score	Choix
+1 Positif	Proactif, Anticipe les prochaines étapes, Semble confiante
0 Transitoire	Prend conscience qu'il a des choses à faire
-1 Négatif	Ne comprend pas les prochaines étapes, Passive, Semble confuse, Semble perdue

N.B. Le score par rencontre = somme des valences des choix cochés.

Score global T0 vs Tn

	T0	Tn	Changement moyen
Moyenne score	0.33	0.35	+0.02
Médiane score	1	1	—

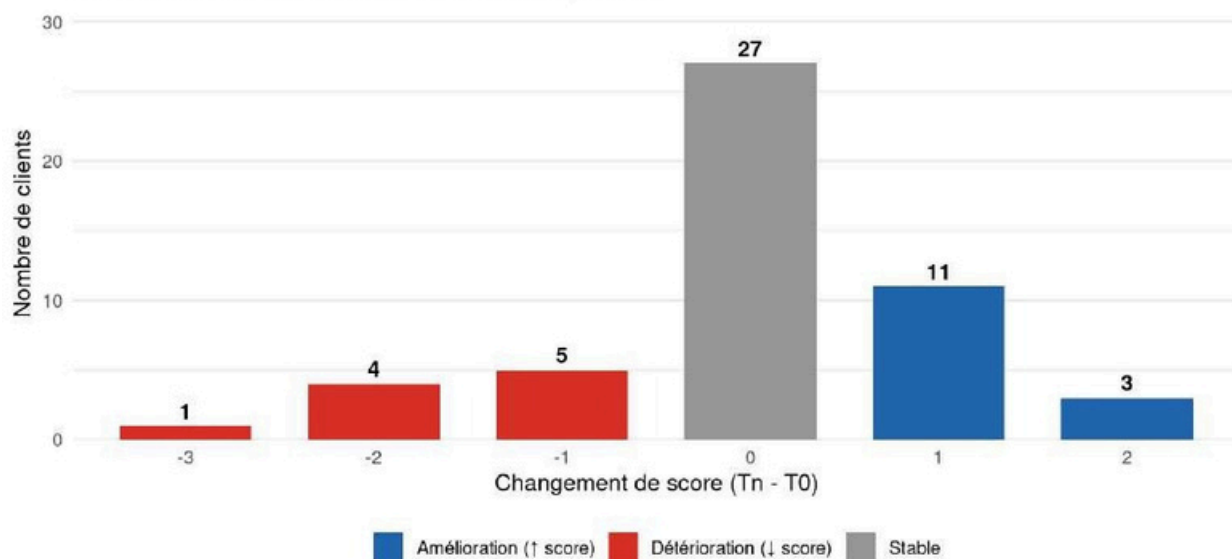


Direction du changement (score)

Direction	N	%
Amélioration (↑ score)	14	27.5%
Stable	27	52.9%
Détérioration (↓ score)	10	19.6%

Distribution du changement — Score passage à l'action (Tn - T0)

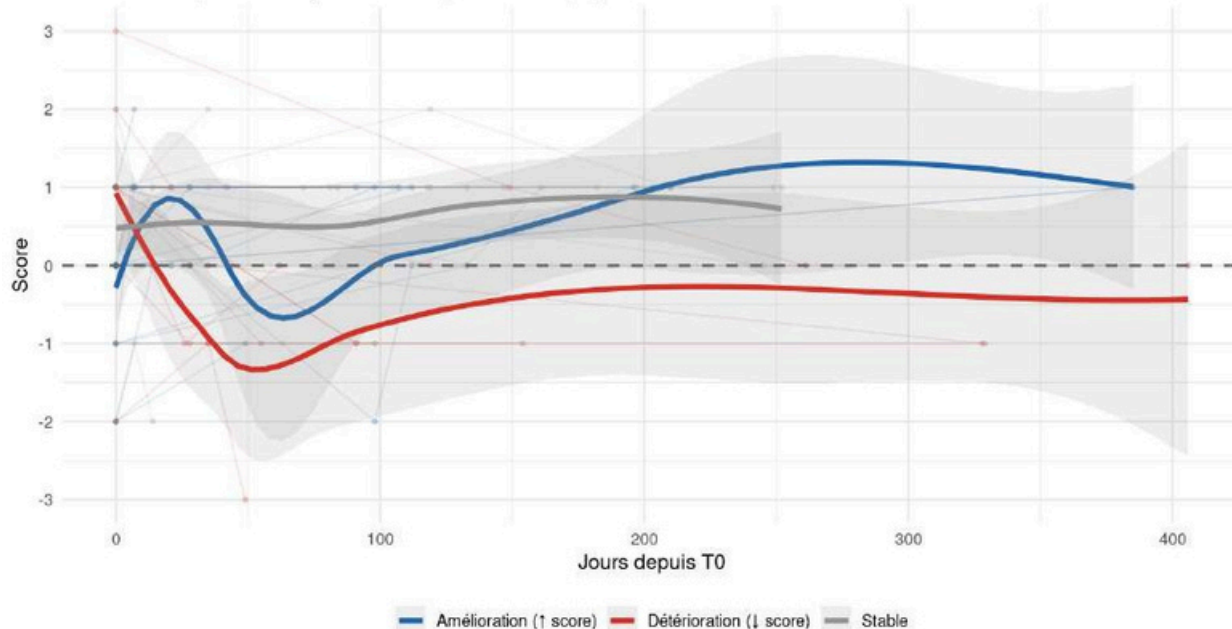
N = 51 clients | Valeurs positives = amélioration (↑ score)



Source : Évaluation Rencontre Q6

Trajectoires — Score passage à l'action (tous clients)

N = 51 clients | Courbe moyenne LOESS par direction | Ligne 0 = neutre/transitoire



Source : Évaluation Rencontre Q6

Par strate de durée

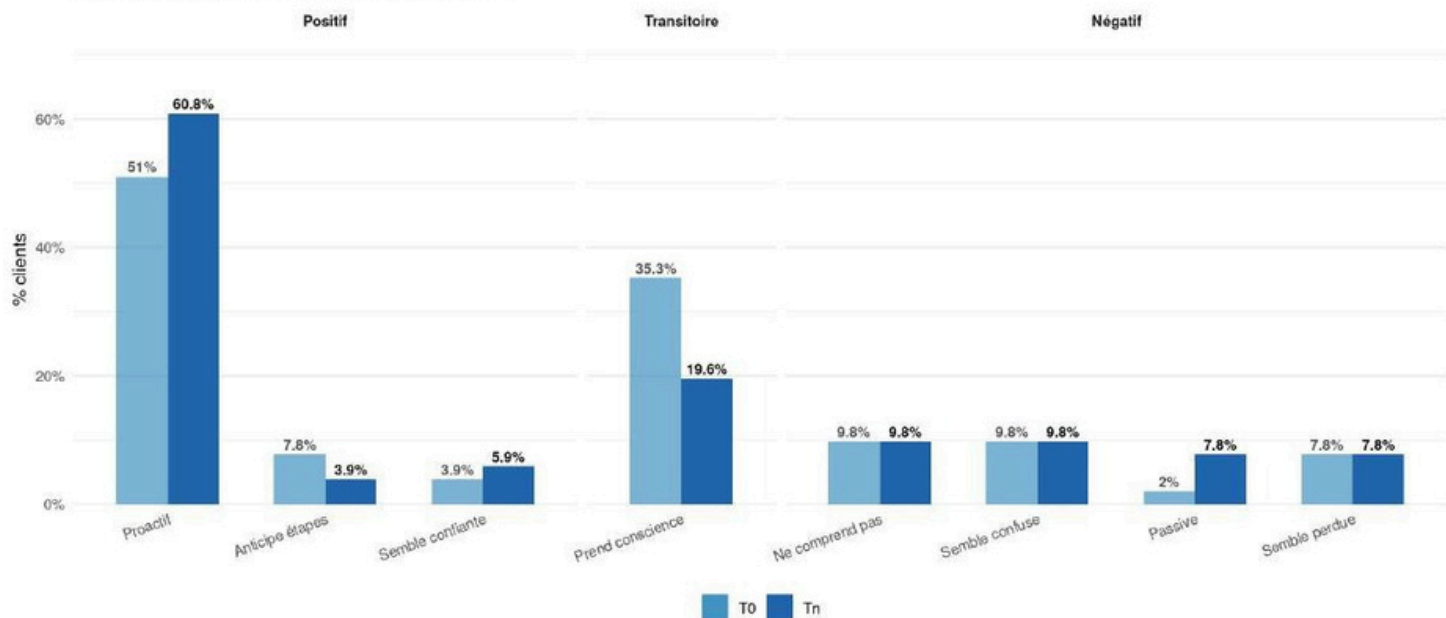
Strate	N	% Amélioration	% Stable	% Détérioration	Moy. T0	Moy. Tn	Moy. changement
< 3 mois	22	22.7%	59.1%	18.2%	0.14	0.23	+0.09
3-6 mois	15	26.7%	60.0%	13.3%	0.40	0.40	0.00
> 6 mois	14	35.7%	35.7%	28.6%	0.57	0.50	-0.07

Prévalence des choix T0 vs Tn

Choix	Valence	T0 %	Tn %	Diff
Proactif	Positif	51.0%	60.8%	+9.8%
Prend conscience	Transitoire	35.3%	19.6%	-15.7%
Ne comprend pas	Négatif	9.8%	9.8%	0.0%
Semble confuse	Négatif	9.8%	9.8%	0.0%
Anticipe étapes	Positif	7.8%	3.9%	-3.9%
Semble perdue	Négatif	7.8%	7.8%	0.0%
Passive	Négatif	2.0%	7.8%	+5.8%
Semble confiante	Positif	3.9%	5.9%	+2.0%

Prévalence des choix passage à l'action — T0 vs Tn

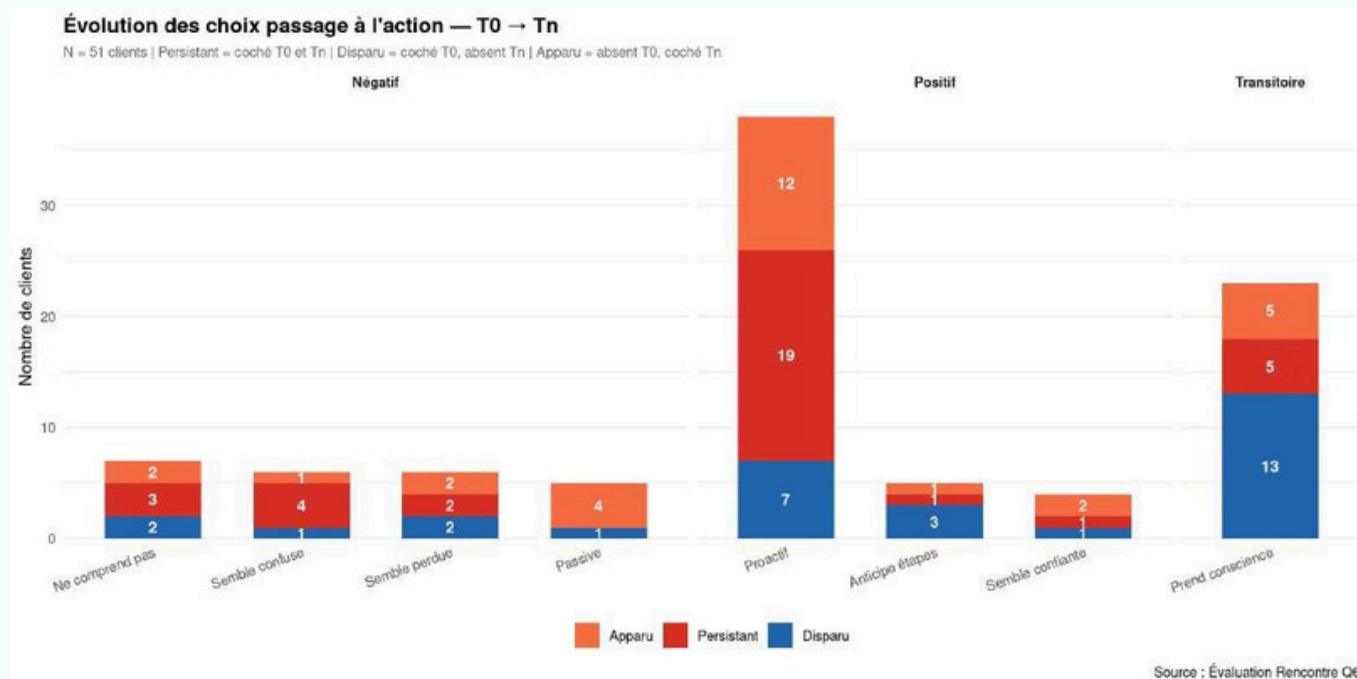
N = 51 clients | % de clients avec chaque choix coché



Source : Évaluation Rencontre Q6

Évolution par choix — Persistant / Disparu / Appar

Choix	Valence	Persistant	Disparu	Apparu
Proactif	Positif	19	7	12
Prend conscience	Transitoire	5	13	5
Semble confuse	Négatif	4	1	1
Ne comprend pas	Négatif	3	2	2
Semble perdue	Négatif	2	2	2
Passive	Négatif	0	1	4
Anticipe étapes	Positif	1	3	1
Semble confiante	Positif	1	1	2



Faits saillants

Le score moyen reste quasi stable entre T0 (0.33) et Tn (0.35), avec une majorité de clients stables (52.9%). Mais le graphique de prévalence révèle un mouvement important sous cette apparente stabilité : la "prise de conscience" chute de 35.3% à 19.6% (-15.7%), tandis que "Proactif" augmente de 51.0% à 60.8% (+9.8%). Ce mouvement est cohérent avec une progression attendue dans le programme — les clients transitent de la prise de conscience vers un comportement proactif, ce qui ne fait pas bouger le score global mais reflète une évolution qualitative positive.

Le signal plus préoccupant est la hausse de "Passive" (2.0% → 7.8%, +5.8%). Bien que les effectifs soient petits (N=4 apparus), ce choix mérite surveillance — il pourrait refléter une fatigue du processus juridique chez certains clients en suivi prolongé.

Les clients suivis > 6 mois montrent paradoxalement plus de détérioration (28.6%) que les strates plus courtes, mais leurs scores T0 sont déjà plus élevés (0.57) — ils partent d'un niveau positif plus solide, ce qui laisse moins de marge d'amélioration.

Limites

- N=51 sur 571 clients (8.9%)
- Score composite basé sur des valences assignées — subjectivité inhérente à la classification
- Choix multiples possibles par rencontre — interactions entre choix non captées par le score
- Absence de groupe contrôle

Évolution de la compréhension de la situation et capacité à exprimer ses besoins depuis la dernière rencontre

(Q12 — Évaluation Rencontre Q8, Fiche 2)

Échantillon

- Ncommentaires : 50 (46 clients uniques)
- 4 exclus car "Première rencontre" sans point de comparaison
- N analysés : 46 commentaires

Position dans le parcours

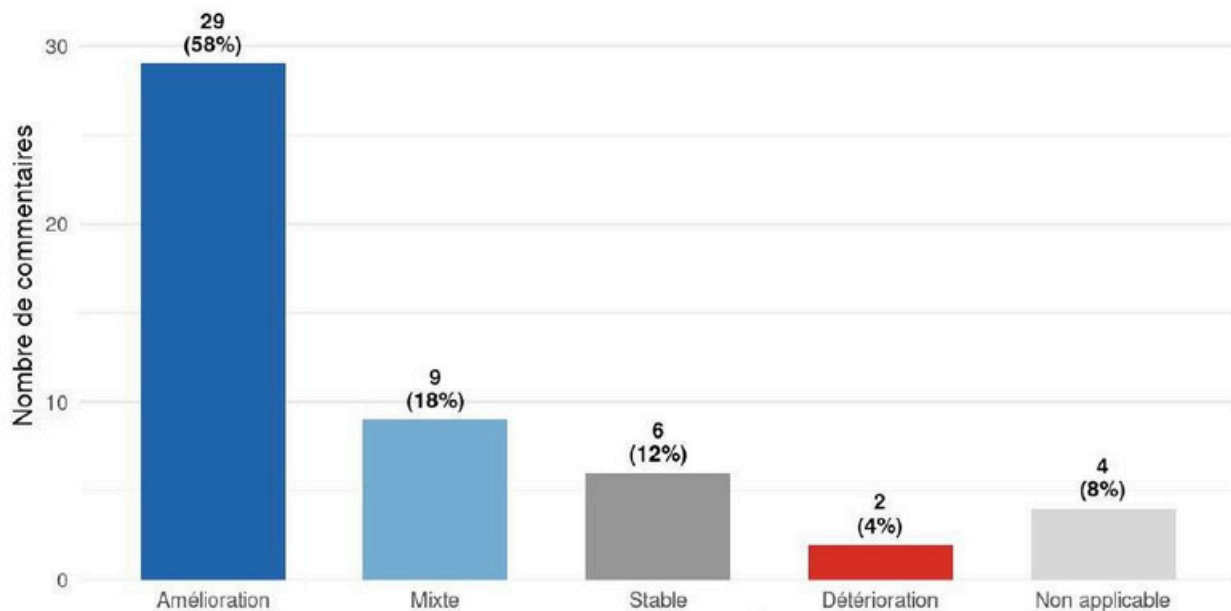
Position	N	%
1ère ou 2e rencontres	15	30.0%
Début — 1er tiers	6	12.0%
Milieu — 2e tiers	17	34.0%
Fin — 3e tiers	12	24.0%

Catégorisation des commentaires (N=46)

Catégorie	N	%
Amélioration	29	63.0%
Mixte / Partielle	9	19.6%
Stable	6	13.0%
Détérioration	2	4.3%

Distribution des catégories — Évolution depuis la rencontre

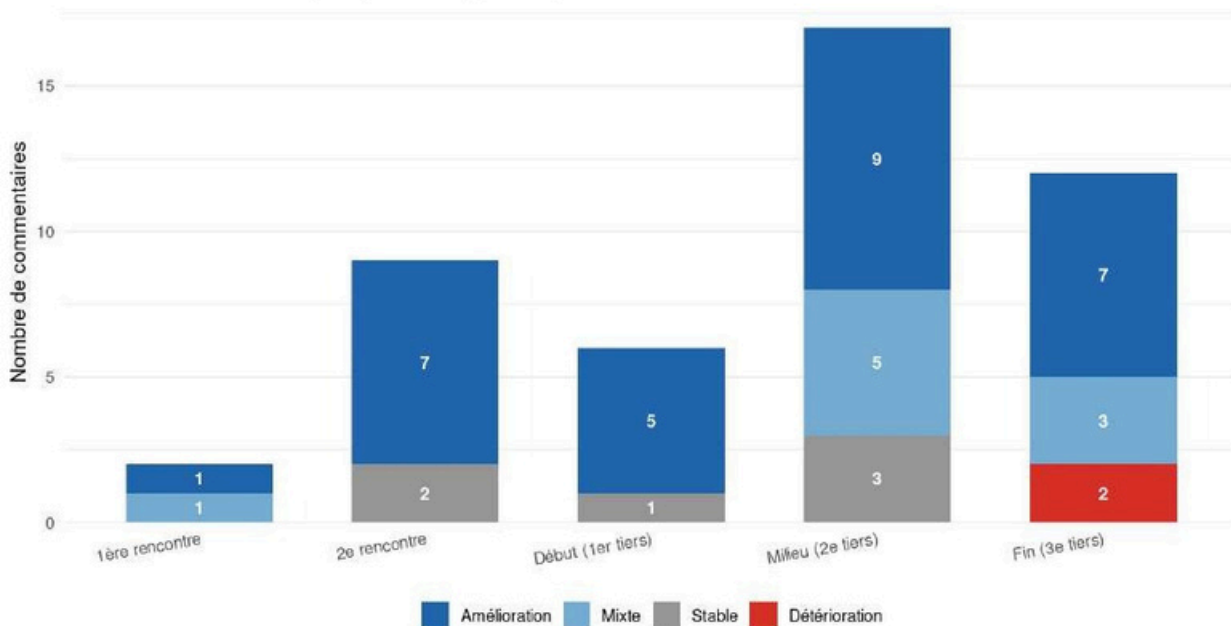
N = 50 commentaires (dont 4 non applicables — première rencontre)



Source : Évaluation Rencontre Q8 — catégorisation qualitative

Évolution perçue selon la position dans le parcours

N = 46 commentaires analysés (hors non applicables)



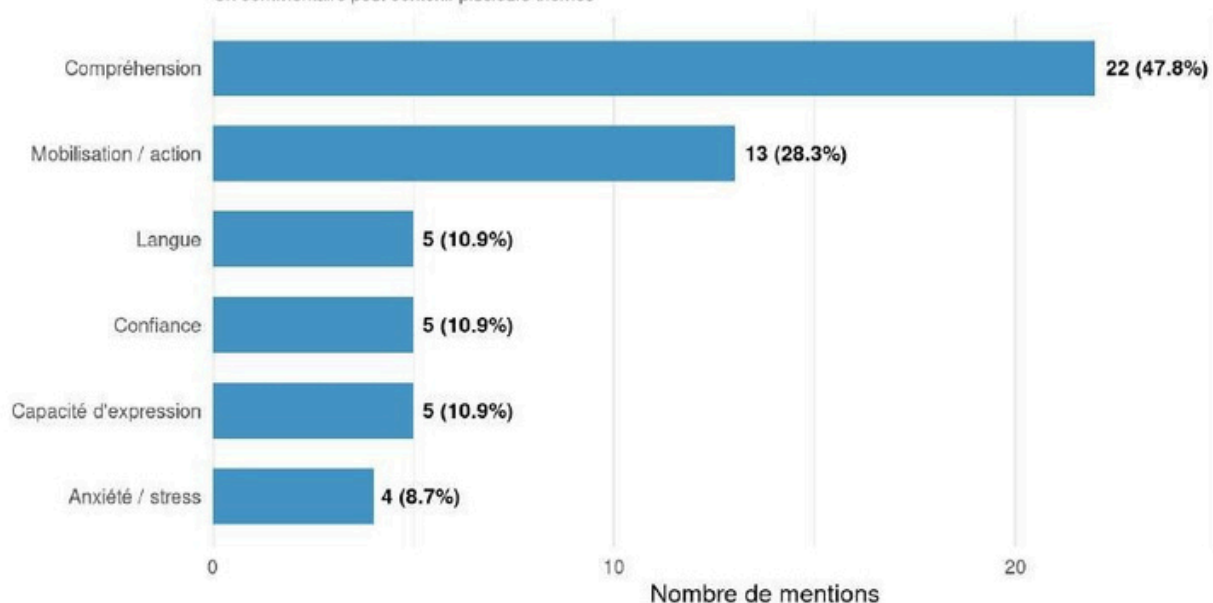
Source : Évaluation Rencontre Q8 — catégorisation qualitative

Thèmes identifiés

Thème	N mentions
Compréhension	22
Mobilisation / passage à l'action	13
Confiance	5
Capacité d'expression	5
Langue	5
Anxiété / stress	4

Thèmes identifiés dans les commentaires

N = 46 commentaires analysés (hors non applicables)
Un commentaire peut contenir plusieurs thèmes



Source : Évaluation Rencontre Q8 — extraction thématique

Faits saillants

63% des commentaires indiquent une amélioration perçue par le juriste depuis la rencontre précédente. Les thèmes dominants — compréhension (22 mentions) et mobilisation (13 mentions) — sont cohérents avec les résultats quantitatifs de Q9 et Q10.

Les 2 seules détériorations sont rapportées en fin de parcours, avec la langue comme facteur aggravant dans l'un des cas. Les commentaires mixtes (19.6%) reflètent souvent une progression irrégulière — bonne compréhension à certaines rencontres, difficultés à d'autres — ce qui suggère que la trajectoire n'est pas toujours linéaire pour tous les clients.

Limites

- N=50 faible et non systématique — champ rempli à la discrétion du juriste
- Catégorisation interprétative — subjectivité inhérente à l'analyse qualitative
- 30% des commentaires aux 2 premières rencontres — point de comparaison limité à ce stade

Annexe D

Analyses des variables d'impact: Capacité juridique, perception de soi et impacts

Contexte et sources

Cette fiche regroupe deux ensembles de données complémentaires qui partagent une même ambition : documenter les effets du programme au-delà des rencontres individuelles, sur la durée du suivi et au fil des années.

Le premier ensemble — Q13 et Q14 — provient des évaluations trimestrielles réalisées par les juristes en trois vagues au cours de 2025, désignées ici Séance 1, 2 et 3 (voir Décisions méthodologiques pour les périodes de collecte). Q13 mesure la capacité du bénéficiaire à régler ses problèmes juridiques, telle qu'évaluée par le juriste (échelle 1-5 : Nulle → Faible → Incertitude → Bonne → Excellente). Q14 mesure l'écart, tel qu'estimé par le juriste, entre le sentiment de capacité du bénéficiaire et la capacité que le juriste lui attribue (Sous-estimation / Calibré / Sur-estimation). Ces deux indicateurs sont donc des évaluations par un tiers (le juriste), et non des auto-évaluations par les bénéficiaires — un écart par rapport au cadre de mesure de rendement (CMR) initial, qui prévoyait une auto-évaluation. Ce glissement invite à interpréter Q13 et Q14 comme le regard professionnel du juriste sur la situation du bénéficiaire, plutôt que comme l'expérience subjective de ce dernier.

Le second ensemble — les variables Impact — est collecté annuellement depuis le lancement du programme en 2022. Il comprend deux couches : des items prédéfinis sélectionnés par les juristes (choix multiples séparés par virgules) couvrant quatre années, et des entrées narratives libres disponibles pour 2024-25 et 2025-26, catégorisées thématiquement dans le cadre de cette analyse.

Décisions méthodologiques

Désignation et périodes des séances. Les colonnes de la base portent les étiquettes « MAI25 », « SEPT25 » et « DEC25 », mais celles-ci ne correspondent pas aux dates réelles de collecte ; la fiche désigne donc les trois vagues par Séance 1, 2 et 3. Les juristes appliquaient eux-mêmes les filtres de sélection et saisissaient leurs évaluations sur quelques jours, sans qu'une date individuelle soit enregistrée par client. La reconstitution faite avec l'équipe situe les collectes autour d'avril

(Séance 1), octobre (Séance 2) et décembre (Séance 3) 2025 — l'étiquette « SEPT25 » ne correspond pas à une collecte de septembre. En l'absence d'horodatage des saisies, ces périodes restent approximatives et ne servent pas de variable d'analyse.

Critère d'éligibilité. Sont considérés éligibles à une séance les clients dont le dossier est ouvert depuis plus de 6 mois et qui ont eu au moins une rencontre dans les 6 mois précédant l'évaluation. Ce double critère correspond au protocole que les juristes étaient censés appliquer : une ancienneté suffisante pour que le dossier soit connu, et une activité récente pour que l'évaluation porte sur une situation à jour. La date effective d'ouverture retenue est le minimum entre la date d'ouverture du dossier Airtable et la date de la première rencontre enregistrée — correction appliquée à 14 clients dont le dossier avait été ouvert après la première rencontre.

Application réelle du critère. Comme les juristes appliquaient les filtres manuellement, l'éligibilité telle que reconstituée ici peut différer de l'éligibilité appliquée sur le terrain. Un petit nombre de clients ont été évalués sans répondre au double critère (14 à la Séance 1, 6 à la Séance 2, aucun à la Séance 3), et une part croissante des clients éligibles n'ont pas été évalués. Ces écarts sont documentés dans le tableau d'échantillon et analysés dans la section sur la représentativité.

Catégorisation des narratifs. Les 97 entrées narratives (67 pour 2024-25, 30 pour 2025-26) ont été catégorisées selon une nomenclature en 9 catégories, développée conjointement par l'IQRDJ et validée avec l'équipe de la Maison Bleue. Chaque entrée reçoit une catégorie majeure (impact central) et, si applicable, une catégorie mineure (impact secondaire). La catégorisation a été réalisée en deux temps : proposition initiale par l'IQRDJ, puis révision et validation par LMB.

Croisement Impact × Q13/Q14. Le croisement repose sur les clients présents dans les deux bases. Pour Q14, la modalité la plus fréquente sur les trois séances a été retenue comme valeur représentative par client. Les N sont restreints — ces analyses sont exploratoires et doivent être interprétées avec prudence.

Question en attente. La date de cut-off exacte des évaluations Impact annuelles n'est pas connue. Un croisement avec Q5 (anxiété), Q8 (expression des besoins) et Q9 (compréhension juridique) est prévu dès que cette information sera disponible.

Partie 1 — Analyse de Q13/Q14 : Capacité juridique et perception de soi

Échantillon

Le tableau ci-dessous décrit la génération des données d'évaluation trimestrielle sous forme d'entonnoir, plutôt que comme un simple taux de réponse. Cette présentation distingue quatre populations : les clients **éligibles** (dossier ouvert depuis plus de 6 mois *et* ayant eu au moins une rencontre dans les 6 mois précédant l'évaluation) ; les **éligibles effectivement évalués** ; les clients **évalués sans être éligibles** selon ce double critère ; et les **éligibles non évalués**. Ces deux dernières colonnes documentent les écarts entre le protocole prévu et son application réelle.

Séance	Éligibles	Évalués éligibles	Évalués non éligibles	Éligibles non évalués	Couverture
Séance 1	173	111	14	62	64,2 %
Séance 2	207	127	6	80	61,4 %
Séance 3	225	115	0	110	51,1 %

(Q14 : effectifs identiques à une unité près — Séance 1 : 112 évalués éligibles.)

Au total, les évaluations Q13 portent sur 353 observations réparties sur 218 clients distincts (358 observations / 219 clients pour Q14).

Note sur la couverture. Le taux de couverture diminue d'une séance à l'autre, passant de 64 % à la première séance à 51 % à la troisième. Cette baisse reflète une application progressivement moins complète du protocole d'évaluation au fil de l'année — les juristes appliquaient eux-mêmes les filtres de sélection dans la base, sans liste préétablie de clients à évaluer, ce qui ouvrait la porte à des omissions croissantes. Le nombre de clients évalués sans répondre au double critère diminue parallèlement (14, puis 6, puis 0), ce qui suggère une application du critère qui se resserre tout en couvrant une part décroissante du bassin éligible. Ces écarts sont caractérisés plus loin dans la section sur la représentativité de l'échantillon.

Représentativité de l'échantillon évalué

Les évaluations Q13/Q14 ne couvrent qu'une partie des clients éligibles, et cette couverture décroît au fil des séances (64 %, 61 %, 51 %). L'échantillon des clients évalués n'est donc pas un tirage aléatoire de l'ensemble des éligibles : certains profils y sont surreprésentés. Cette section

caractérise ces écarts en comparant, à chaque séance, les clients éligibles évalués à ceux qui étaient éligibles mais n'ont pas été évalués. Les différences sont mesurées par des tailles d'effet (d de Cohen pour les variables continues, V de Cramér pour les variables catégorielles), avec correction pour comparaisons multiples (Benjamini-Hochberg). Une taille d'effet faible signifie que les deux groupes se ressemblent ; une taille d'effet moyenne ou forte signale un écart susceptible d'affecter la portée des résultats.

L'intensité du suivi est le principal facteur de sélection. À chacune des trois séances, les clients évalués ont nettement plus de rencontres enregistrées que les éligibles non évalués (d de Cohen de 0,58 à 0,74, soit un écart moyen à fort, robuste après correction). Ce constat est cohérent avec le mode de collecte : les juristes appliquaient eux-mêmes les filtres et évaluaient en priorité les dossiers qu'ils suivaient activement. Il s'agit moins d'un défaut que d'une caractéristique du dispositif — mais elle implique que Q13 décrit avant tout la capacité juridique des clients les plus engagés dans le suivi, et non celle de l'ensemble de la clientèle éligible.

Les dossiers de violence conjugale sont surreprésentés parmi les évalués. Les clientes dont le dossier comporte une mention de violence conjugale sont davantage évaluées, et ce au-delà de ce que leur intensité de suivi explique : une fois le nombre de rencontres pris en compte dans un modèle de régression, l'association persiste (rapport de cotes ajusté de 2,2 à 3,7 selon la séance, confirmé par une analyse stratifiée par niveau de suivi). Autrement dit, à intensité de suivi comparable, les dossiers de violence conjugale sont prioritairement retenus pour l'évaluation. Ce constat a deux lectures complémentaires : sur le plan programmatique, il reflète une attention accrue portée aux situations les plus à risque, ce qui est conforme à la mission ; sur le plan analytique, il signifie que les résultats Q13 reflètent de manière disproportionnée la situation de cette sous-population vulnérable. La violence sexuelle suit la même direction, mais les effectifs concernés (18 à 22 clientes) sont trop faibles pour conclure.

Aucun biais notable n'est détecté sur les caractéristiques sociodémographiques. Le genre, la langue, le statut migratoire, l'âge, la région d'origine et le nombre d'enfants ne distinguent pas les clients évalués des non-évalués de façon notable (toutes les tailles d'effet sont faibles ou non significatives après correction). L'échantillon évalué est donc représentatif de la clientèle éligible sur ces dimensions, ce qui renforce la portée des résultats Q13 au-delà du seul biais d'intensité de suivi.

Les juristes ne sélectionnent pas selon la "performance" perçue du dossier. Les clients évalués ne diffèrent pas des non-évalués sur les indicateurs de capacité jugés en rencontre (perception des obstacles, anxiété, expression des besoins, compréhension juridique : toutes les tailles d'effet inférieures à 0,41, aucune significative après correction). Les juristes n'évaluent donc préférentiellement ni les dossiers qui progressent, ni ceux qui stagnent — un élément rassurant, car un tri sur la performance aurait directement faussé la mesure de la capacité juridique.

L'apparente différence d'origine ethnoculturelle est un artefact de couverture, non un biais de sélection. À la troisième séance, la composition par origine des évalués diffère de celle des non-évalués (V de Cramér de 0,31). Cependant, cette différence s'inverse d'une séance à l'autre — la clientèle sud-asiatique est surreprésentée à la deuxième séance et sous-représentée à la troisième — ce qui exclut un biais de composition stable. L'explication tient à la structure du dispositif : la clientèle sud-asiatique est presque entièrement suivie par une seule juriste, dont la couverture d'évaluation a fléchi à la troisième séance. La variation observée reflète donc une baisse de couverture propre à une juriste, et non une sélection fondée sur l'origine. Cette interprétation, bien que cohérente, ne peut être pleinement vérifiée : les effectifs par juriste sont trop faibles pour une stratification concluante.

En synthèse, l'échantillon évalué se distingue de la clientèle éligible sur deux dimensions — une intensité de suivi plus élevée et une surreprésentation des situations de violence conjugale — mais s'en rapproche sur l'ensemble des caractéristiques sociodémographiques et sur le niveau de capacité des dossiers. Les résultats Q13/Q14 qui suivent doivent être lus à la lumière de ces deux écarts : **ils décrivent fidèlement les clientes les plus suivies et les plus vulnérables, qui constituent le cœur de la population servie, mais surestiment possiblement la représentativité à l'égard des dossiers moins actifs.**

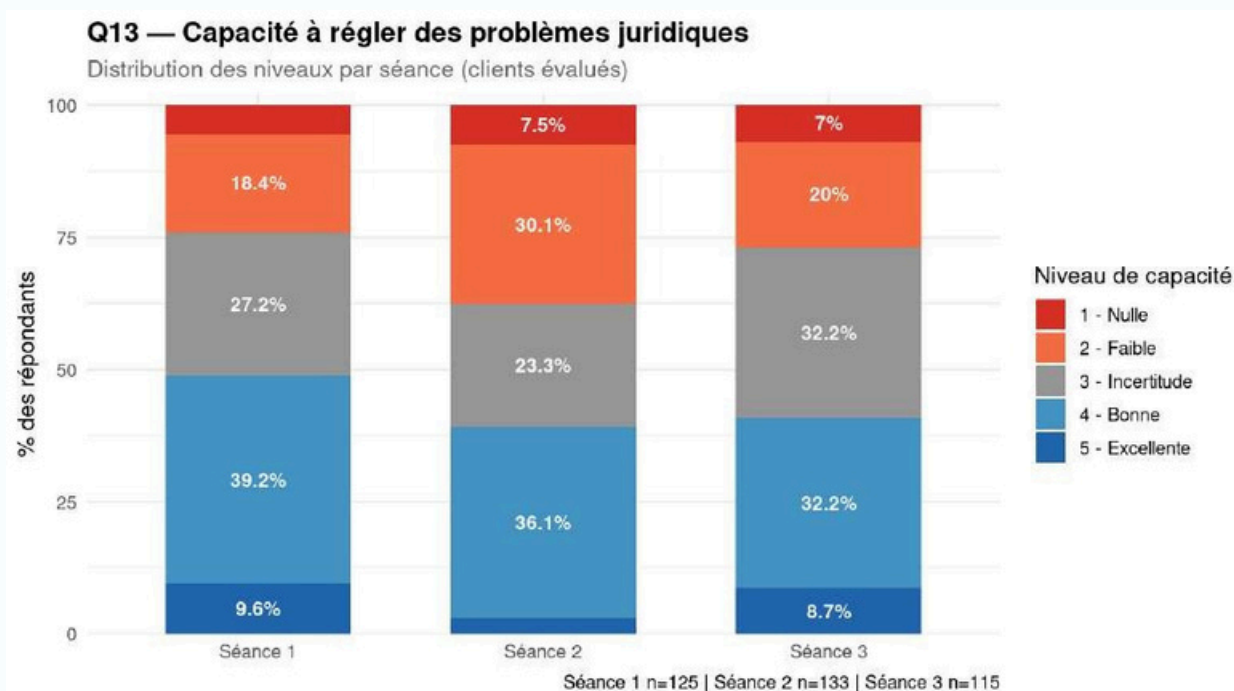
Résultats

Population des analyses Q13/Q14

Les distributions et croisements présentés ci-dessous portent sur la population complète des clients évalués, soit l'ensemble de ceux ayant reçu une évaluation à une séance donnée (373 observations Q13 réparties sur 227 clients distincts pour l'ensemble des séances). Cette population inclut un petit nombre de clients évalués sans respecter strictement le double critère d'éligibilité. La section Représentativité de l'échantillon évalué raisonne quant à elle sur les seuls éligibles (218 clients distincts), afin de comparer évalués et non-évalués sur une base homogène. L'écart entre ces deux dénombrements (227 contre 218) correspond aux évaluations réalisées hors critère, conservées ici par souci d'exhaustivité.

Distribution Q13 — capacité juridique par séance

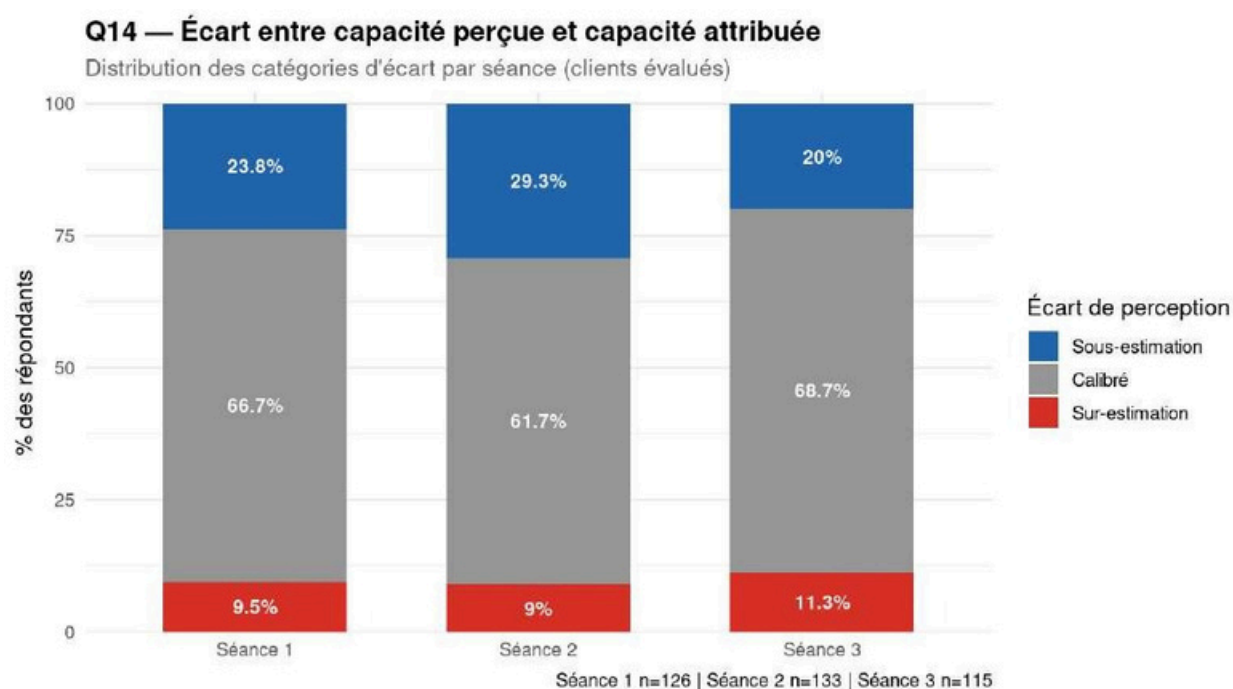
Niveau	Séance 1	Séance 2	Séance 3	Poolé
1 — Nulle	5,6 %	7,5 %	7,0 %	6,7 %
2 — Faible	18,4 %	30,1 %	20,0 %	23,1 %
3 — Incertitude	27,2 %	23,3 %	32,2 %	27,3 %
4 — Bonne	39,2 %	36,1 %	32,2 %	35,9 %
5 — Excellente	9,6 %	3,0 %	8,7 %	7,0 %
Moyenne	3,29	2,97	3,16	3,13
% bas (1-2)	24,0 %	37,6 %	27,0 %	29,8 %
% haut (4-5)	48,8 %	39,1 %	40,9 %	42,9 %
N	125	133	115	373



Chaque barre représente la distribution des niveaux de capacité juridique pour les bénéficiaires évalués à cette séance. Les couleurs chaudes (rouge-orange) indiquent les niveaux faibles, le gris l'incertitude, les bleus les niveaux élevés. La Séance 2 se distingue par une proportion plus élevée de niveaux faibles (38 % contre 24 % et 27 % aux Séances 1 et 3). Cette variation, réelle mais inexpiquée, est commentée dans les faits saillants ci-bas.

Distribution Q14 — écart de perception par séance

Modalité	Séance 1	Séance 2	Séance 3	Poolé
Sous-estimation.	23,8 %	29,3 %	20,0 %	24,6 %
Calibré	66,7 %	61,7 %	68,7 %	65,5 %
Sur-estimation	9,5 %	9,0 %	11,3 %	9,9 %
N	126	133	115	374



Chaque barre indique la répartition des trois catégories d'écart de perception à une séance donnée. La stabilité des proportions entre les trois séances est l'élément central à observer — contrairement à Q13, la distribution de Q14 ne varie pas significativement d'une séance à l'autre, ce qui témoigne d'une certaine cohérence dans la façon dont les bénéficiaires perçoivent leurs capacités.

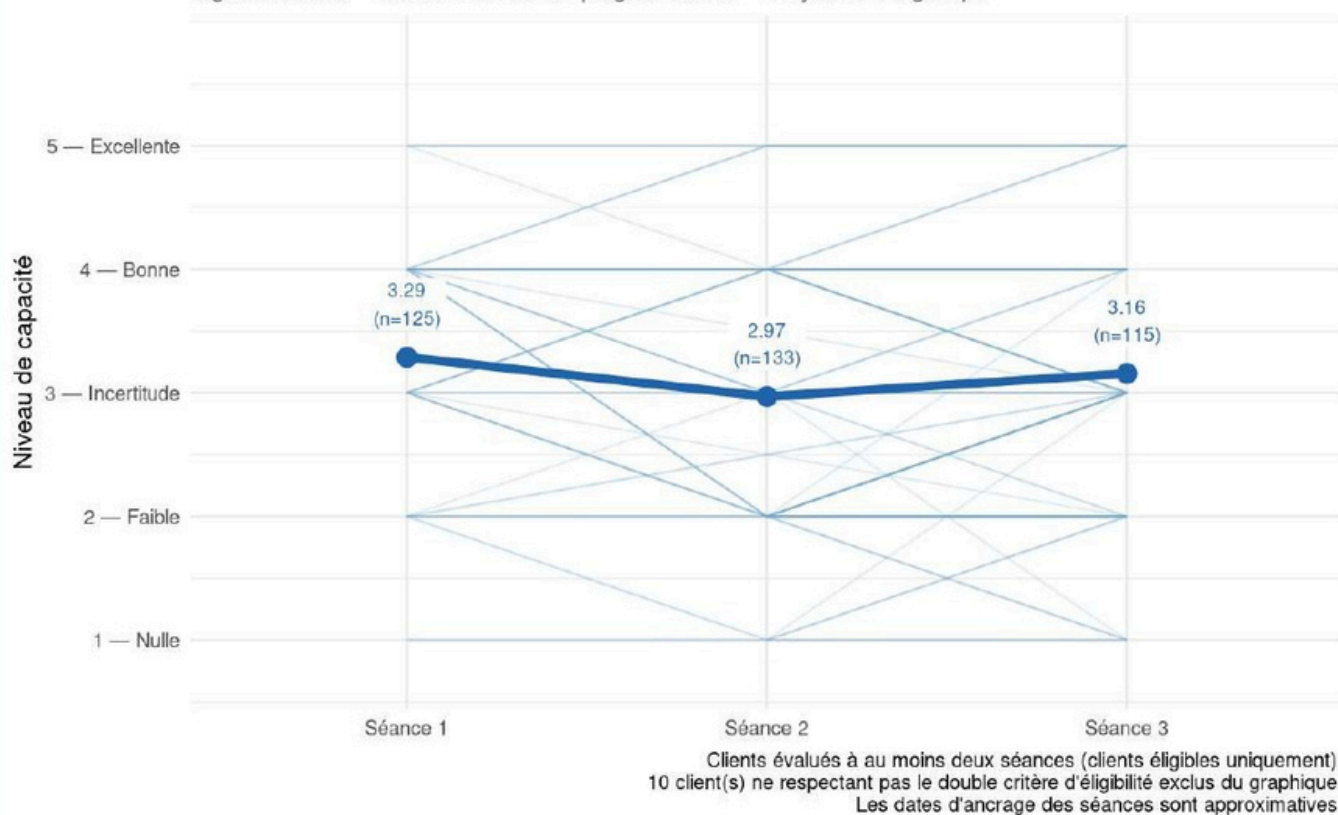
Évolution longitudinale Q13, Séance 1 → Séance 3 (N = 51 clients)

Direction	N	%
Amélioration	14	27,5 %
Stable	18	35,3 %
Détérioration	19	37,3 %

Delta moyen : -0,10 | Médiane : 0

Q13 — Trajectoires individuelles entre séances

Lignes bleues = clients individuels | Ligne foncée = moyenne du groupe



Chaque ligne grise représente le parcours d'un client individuel entre les séances où il a été évalué. La ligne bleue indique la moyenne du groupe à chaque séance, avec le N de répondants indiqué. L'entrecroisement dense des lignes grises illustre la grande variabilité des trajectoires individuelles malgré une moyenne collective quasi stable — certains progressent nettement, d'autres régressent, et la tendance centrale masque cette dispersion.

Croisement Q13 × Q14 (N = 373 observations, 227 clients)

Q14	N	Q13 moyen	Q13 médiane
Sous-estimation	92	3,09	3
Calibré	244	3,18	3
Sur-estimation	37	2,95	3

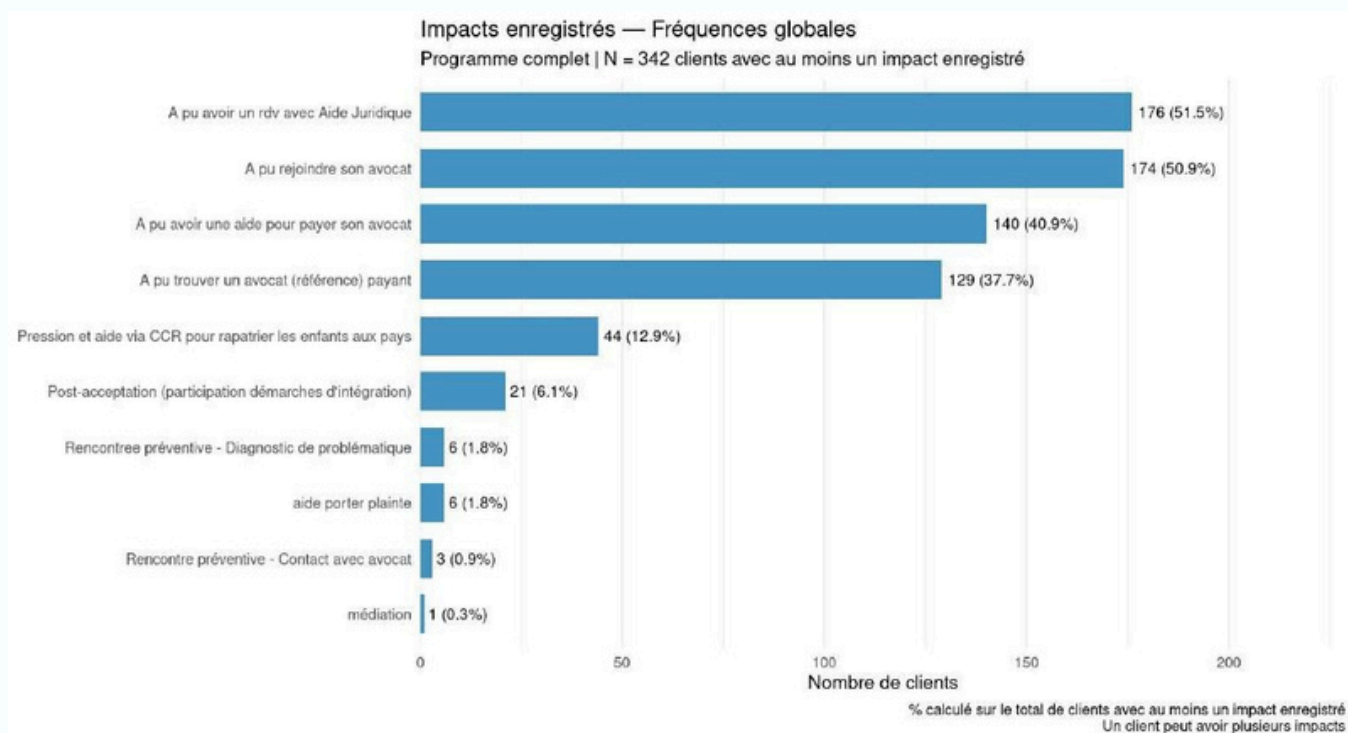
Croisement Q13 × indicateurs de suivi (dernière mesure par client)

Indicateur	ρ Spearman	p	N
Q5 — Anxiété	+0,097	0,302	116
Q8 — Expression des besoins	+0,383	0,0001	103
Q9 — Compréhension juridique	+0,404	< 0,001	117

Partie 2 — Variables Impact : items principaux

Volume et évolution inter-annuelle

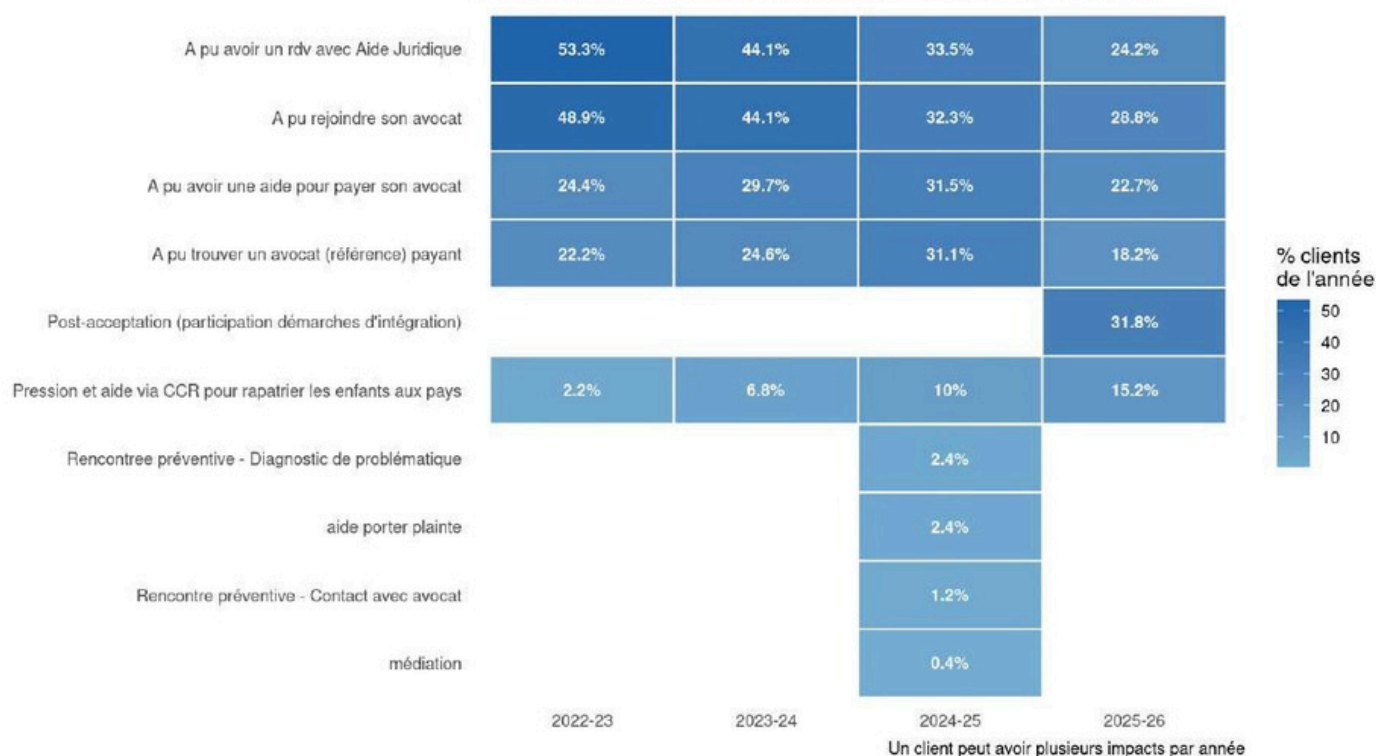
Année	N clients avec impact	Période
2022-23	45	Lancement du programme
2023-24	118	Montée en charge
2024-25	251	Maturité
2025-26	66	En cours
Total unique	342	



Chaque barre représente le nombre total de clients associés à un item d'impact sur l'ensemble des années documentées. Le pourcentage est calculé sur les 342 clients ayant au moins un impact enregistré. Un même client peut avoir plusieurs items par année et sur plusieurs années — la somme des pourcentages dépasse donc 100%.

Évolution des impacts enregistrés par année

% calculé sur le nombre de clients avec impact enregistré cette année-là



Chaque cellule indique la proportion de clients de l'année concernée associés à un item d'impact. Les cellules plus foncées signalent une fréquence plus élevée. La lecture en colonnes permet de comparer les années entre elles ; la lecture en lignes permet de suivre l'évolution d'un item dans le temps. Les cellules vides correspondent à des items absents cette année-là.

Partie 3 — Variables Impact : narratifs catégorisés

Nomenclature des 9 catégories d'impact

1-PREP_DOSSIER — Préparation du dossier juridique A bénéficié d'une aide à la préparation de son dossier juridique. Exemples : rédaction du narratif d'asile, rassemblement de preuves, préparation d'audience, montage de dossier CH, accompagnement à la cour ou à l'ASFC.

2-POST_ACCEPT — Démarches post-acceptation A obtenu du soutien dans ses démarches post-acceptation du statut. Exemples : obtention du CSQ, inscription à la RAMQ, prolongation de couverture médicale fédérale (PFSI), démarches RP, accélération du processus IRCC.

3-ACCES_AVOCAT — Accès à un avocat et communication *A pu accéder à un avocat compétent ou communiquer efficacement avec lui.* Exemples : trouver un avocat de remplacement, dénoncer un avocat frauduleux ou défaillant, faciliter la communication avec l'avocat existant, obtenir un mandat d'aide juridique.

4-DROITS_TRAVAIL_SOCIAL — Droits sociaux et du travail *A pu faire valoir ses droits sociaux ou du travail face à une institution publique.* Exemples : obtenir des prestations CNESST ou RQAP, indemnisation pour retrait préventif, élimination d'intérêts sur dette d'aide sociale, respect des conditions de travail stipulées.

5-REUNIFICATION — Réunification et protection de la famille *A bénéficié d'une aide pour la réunification ou la protection juridique de sa famille.* Exemples : rapatriement d'enfants restés au pays, reconnaissance de filiation, parrainage du conjoint, obtention de visa pour un membre de la famille, garde d'enfants en situation de fin de vie.

6-COMPLEXE_MULTI — Accompagnement dans une situation complexe et multidimensionnelle *A bénéficié d'un accompagnement soutenu dans une situation juridique complexe et multidimensionnelle.* Exemples : dossiers combinant immigration, santé mentale et enjeux de travail, accompagnement intensif interdisciplinaire médecin-avocat-intervenant, situations où plusieurs dossiers non réglés ont été dénoués progressivement.

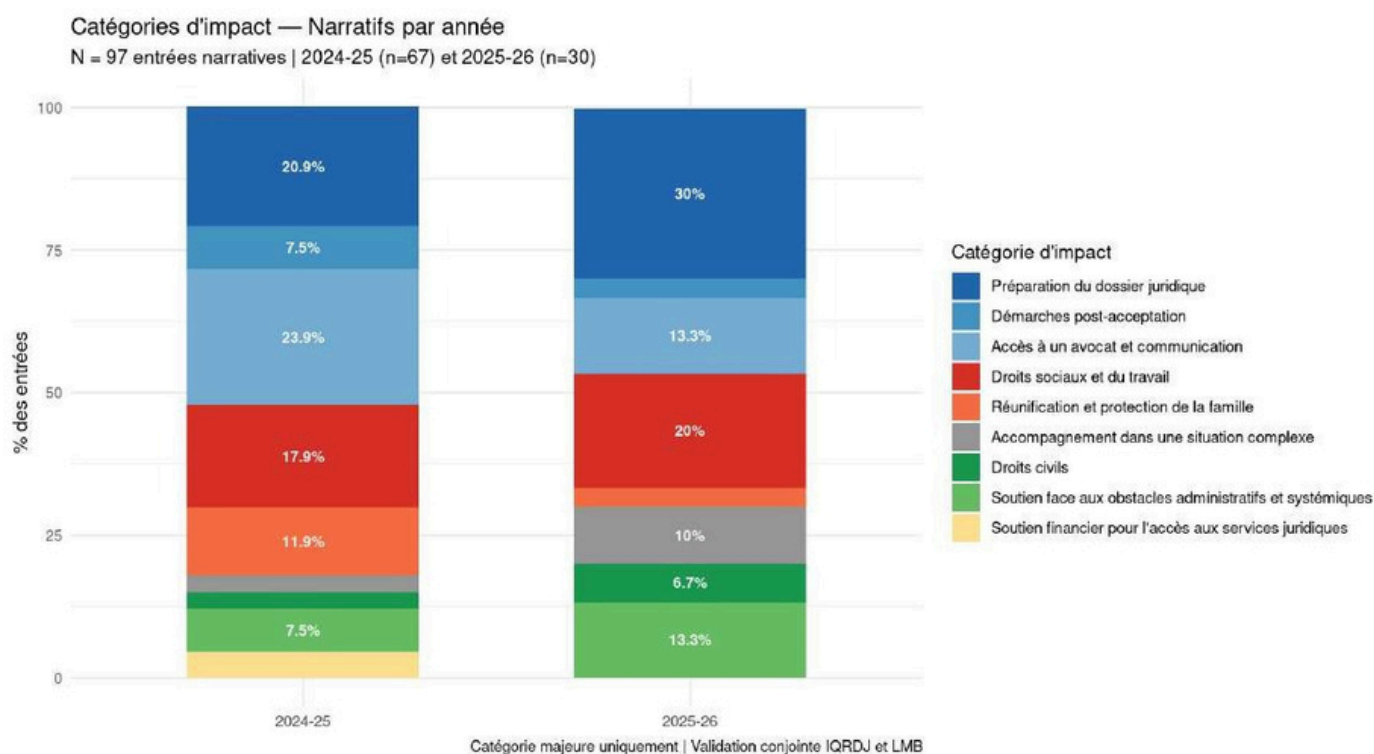
7-DROITS_CIVILS — Droits civils *A pu faire valoir ses droits civils face à une partie privée.* Exemples : dénonciation de problèmes d'insalubrité ou de dangerosité du logement, plainte pour erreur médicale, recours pour congédiement illégal, levée de conditions post-détention.

8-ADMIN — Soutien face aux obstacles administratifs et systémiques *A surmonté des obstacles administratifs ou systémiques pour accéder à ses droits.* Exemples : aide à la compréhension de démarches complexes malgré une barrière de langue ou de littératie, démêler des enjeux avec Immigration Canada, rectification d'informations auprès du Directeur de l'état civil, aide technique pour remplir des formulaires.

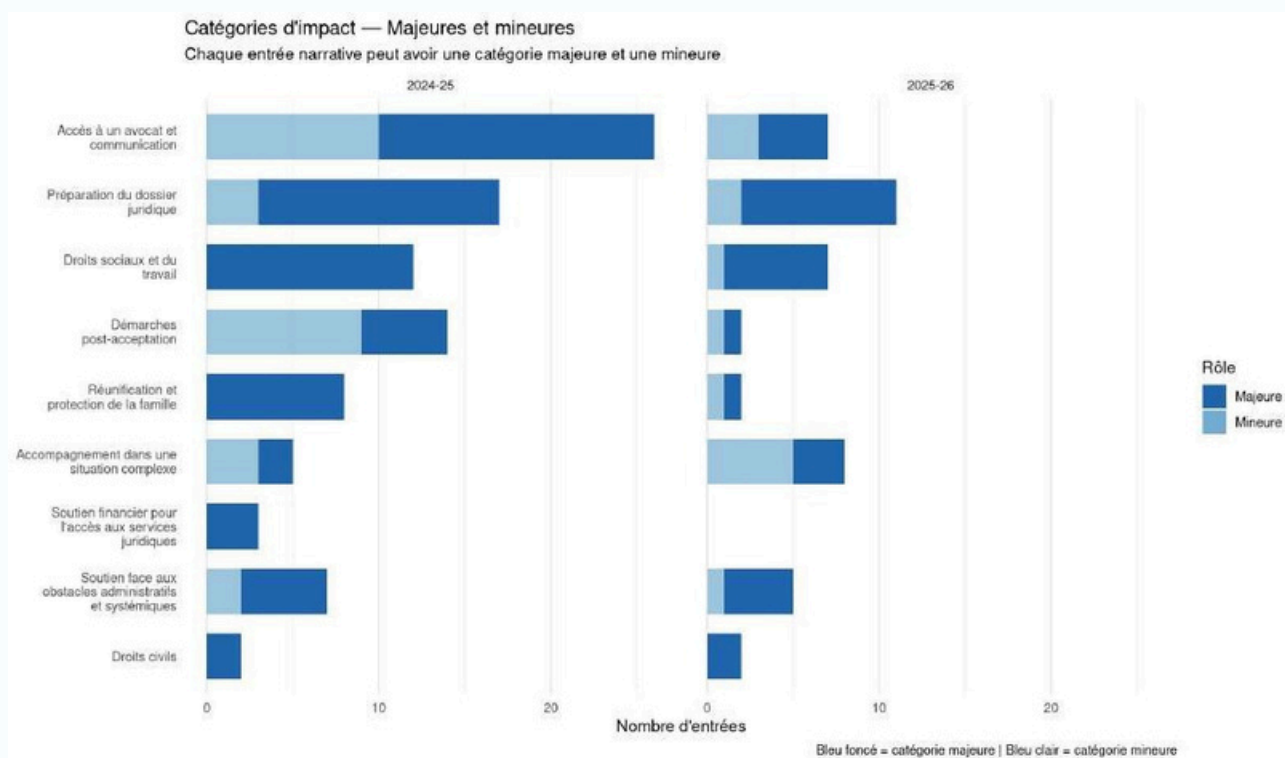
9-SOUTIEN_FIN — Soutien financier pour l'accès aux services juridiques *A bénéficié d'un soutien financier pour accéder à des services juridiques.* Exemples : paiement partiel ou total des frais d'avocat, financement de la réouverture d'un dossier, soutien pour obtenir un mandat d'aide juridique.

Fréquences des catégories majeures par année

Catégorie	2024-25 (n=67)	2025-26 (n=30)
1 — Préparation dossier	20,9 %	30,0 %
2 — Post-acceptation	7,5 %	3,3 %
3 — Accès avocat	23,9 %	13,3 %
4 — Droits travail/social	17,9 %	20,0 %
5 — Réunification	11,9 %	3,3 %
6 — Complexe multifactoriel	3,0 %	10,0 %
7 — Droits civils	3,0 %	6,7 %
8 — Admin/systémique	7,5 %	13,3 %
9 — Soutien financier	4,5 %	0,0 %



Chaque barre représente la distribution des catégories d'impact pour les entrées narratives d'une année donnée, selon la catégorie majeure uniquement. Les pourcentages sont calculés sur le total d'entrées de l'année. La comparaison entre 2024-25 et 2025-26 révèle un glissement notable : la préparation de dossier progresse, l'accès à l'avocat recule, et la complexité multifactorielle devient plus présente en catégorie mineure.



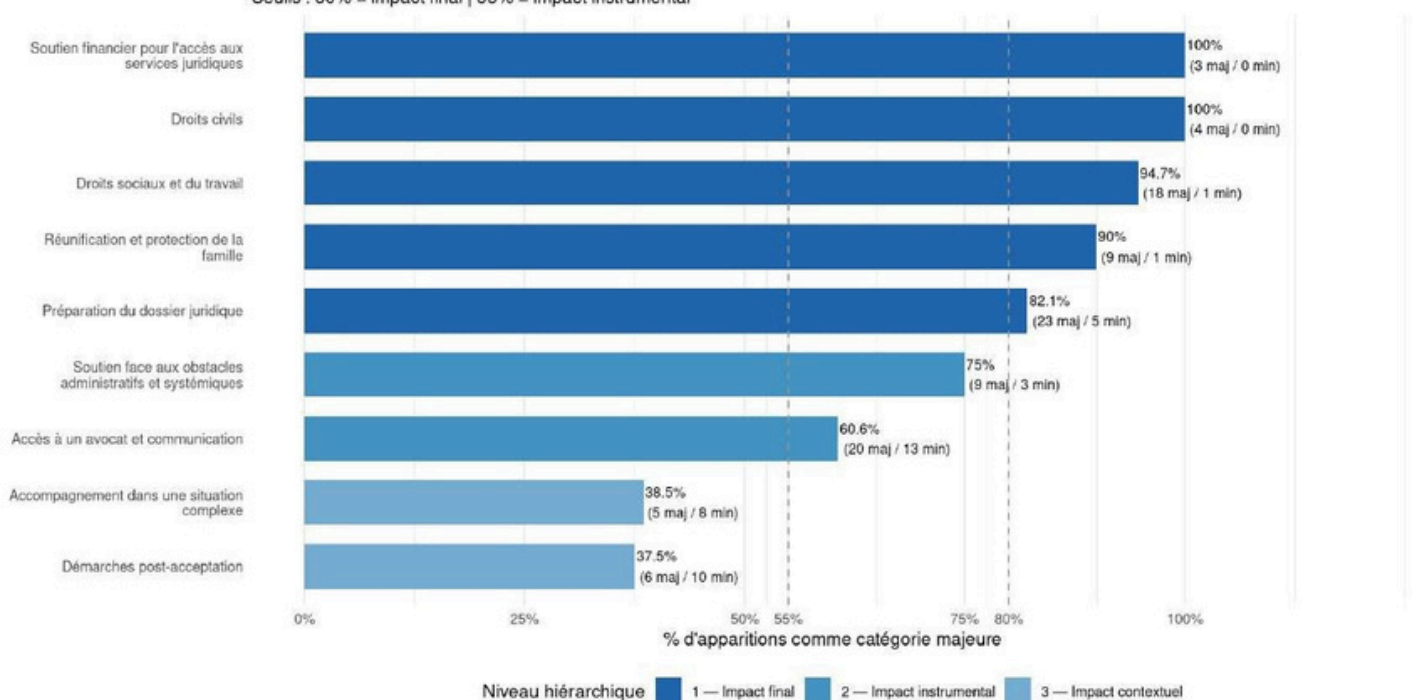
Chaque barre représente le nombre d'apparitions d'une catégorie en position majeure (bleu foncé) et mineure (bleu clair), par année. Cette distinction permet d'identifier les catégories qui constituent l'enjeu central d'un dossier versus celles qui en décrivent le contexte ou les moyens — distinction développée dans la section sur la hiérarchie implicite.

Score de dominance par catégorie — hiérarchie implicite

Niveau	Catégorie	% comme majeure	N total
1 — Impact final	7 — Droits civils	100 %	4
	9 — Soutien financier	100 %	3
	4 — Droits travail/social	94,7 %	19
	5 — Réunification	90,0 %	10
	1 — Préparation dossier	82,1 %	28
2 — Impact instrumental	8 — Admin/systémique	75,0 %	12
	3 — Accès avocat	60,6 %	33
3 — Impact contextuel	6 — Complexe multifactoriel	38,5 %	13
	2 — Post-acceptation	37,5 %	16

Hiéarchie implicite des catégories d'impact

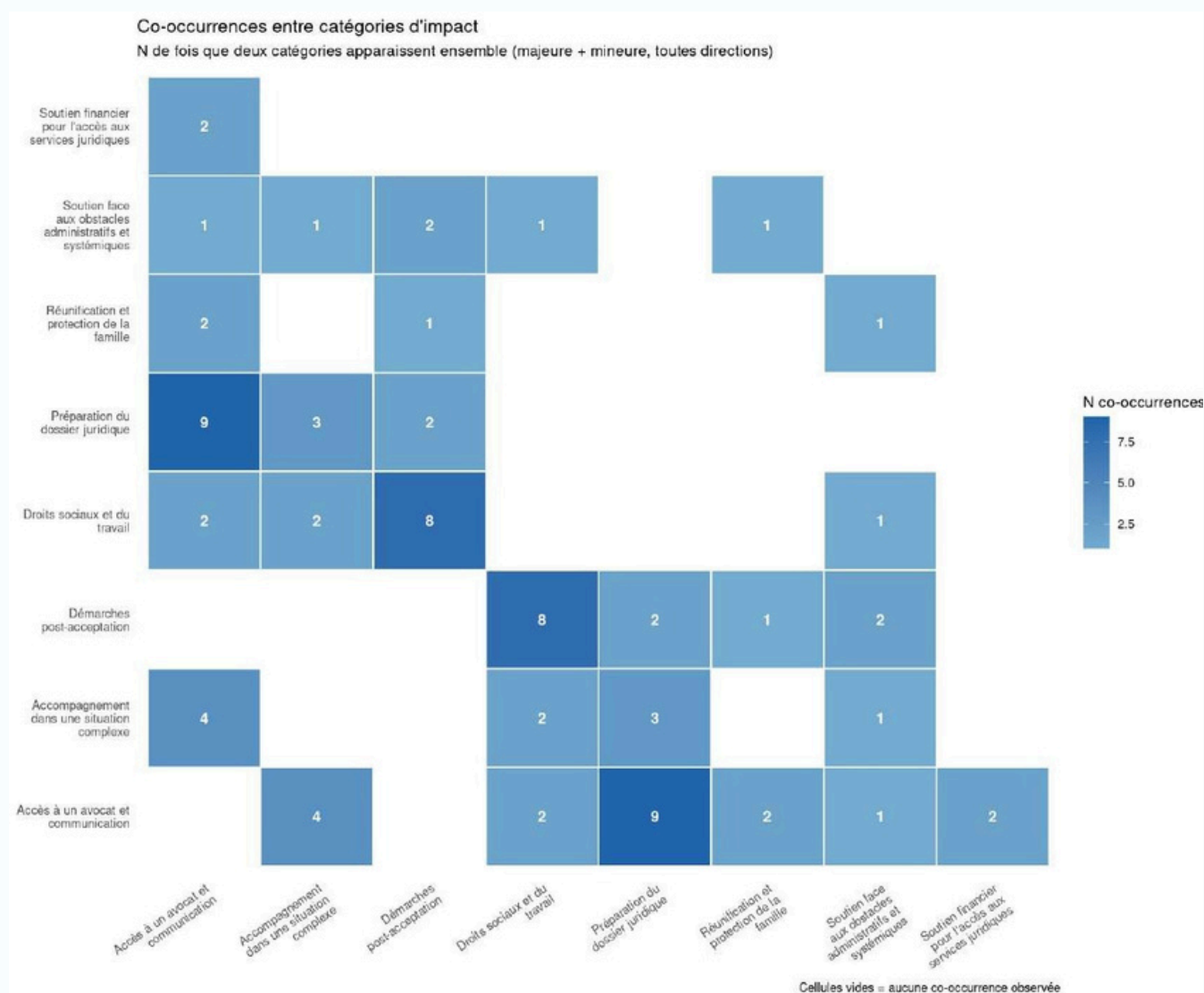
% du temps où chaque catégorie est désignée comme impact majeur (vs mineur)
Seuils : 80% = impact final | 55% = impact instrumental



Chaque barre indique le pourcentage du temps où une catégorie est désignée comme impact majeur plutôt que mineur, parmi toutes ses apparitions. Les seuils de 80% et 55% délimitent les trois niveaux hiérarchiques. Les catégories au-dessus de 80% constituent des impacts finaux — résultats concrets obtenus ; entre 55% et 80%, des impacts instrumentaux — étapes nécessaires ; en dessous de 55%, des impacts contextuels — cadre dans lequel l'aide a été apportée.

Paires avec hiérarchie stricte (jamais inversées)

Majeure	Mineure	N
4 — Droits travail/social	2 — Post-acceptation	8
3 — Accès avocat	6 — Complexe multifactoriel	4
5 — Réunification	3 — Accès avocat	2
9 — Soutien financier	3 — Accès avocat	2
2 — Post-acceptation	1 — Préparation dossier	2
4 — Droits travail/social	6 — Complexe multifactoriel	2

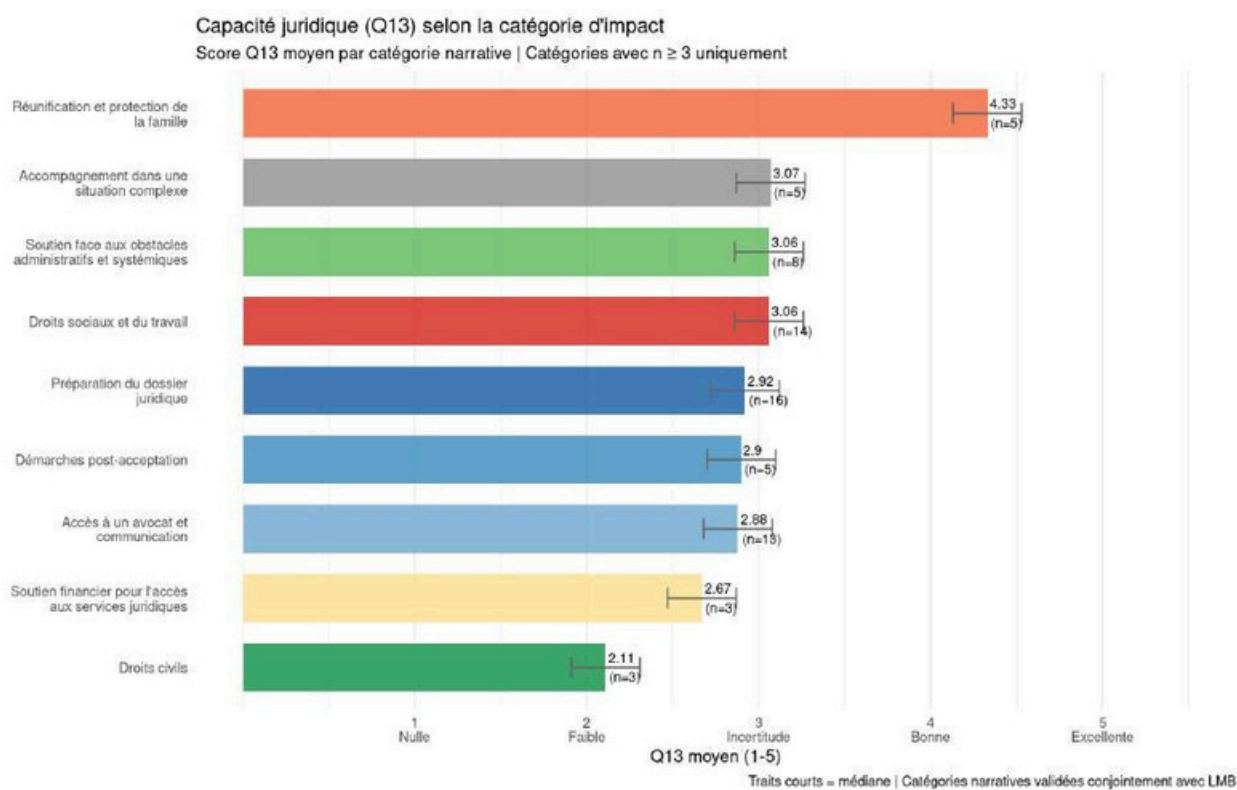


Chaque cellule indique le nombre de fois que deux catégories apparaissent ensemble dans la même entrée narrative, toutes directions confondues (majeure + mineure). Les cellules vides indiquent une absence de co-occurrence. Les paires les plus fréquentes révèlent les associations naturelles entre types d'impact — par exemple, l'accès à l'avocat et la préparation de dossier apparaissent souvent ensemble car l'un conditionne l'autre.

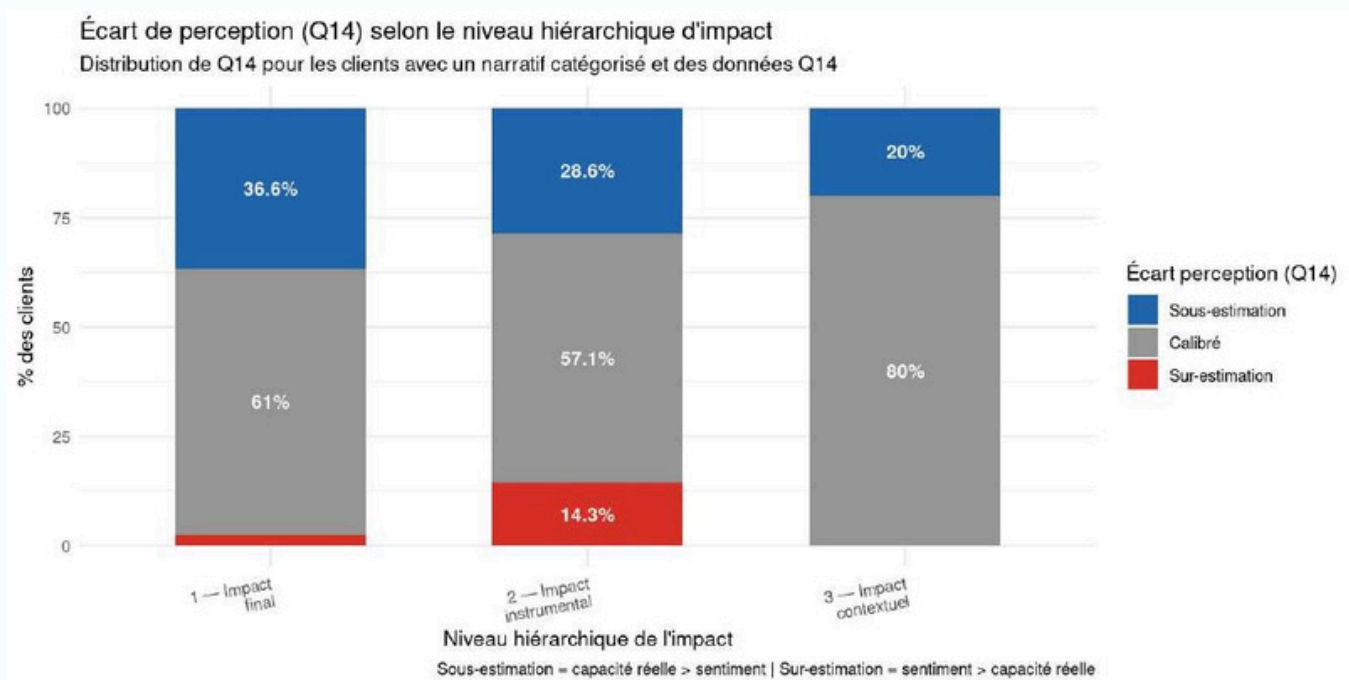
Partie 4 — Croisements Impact × Q13/Q14

Q13 et Q14 par catégorie narrative (N = 66 clients)

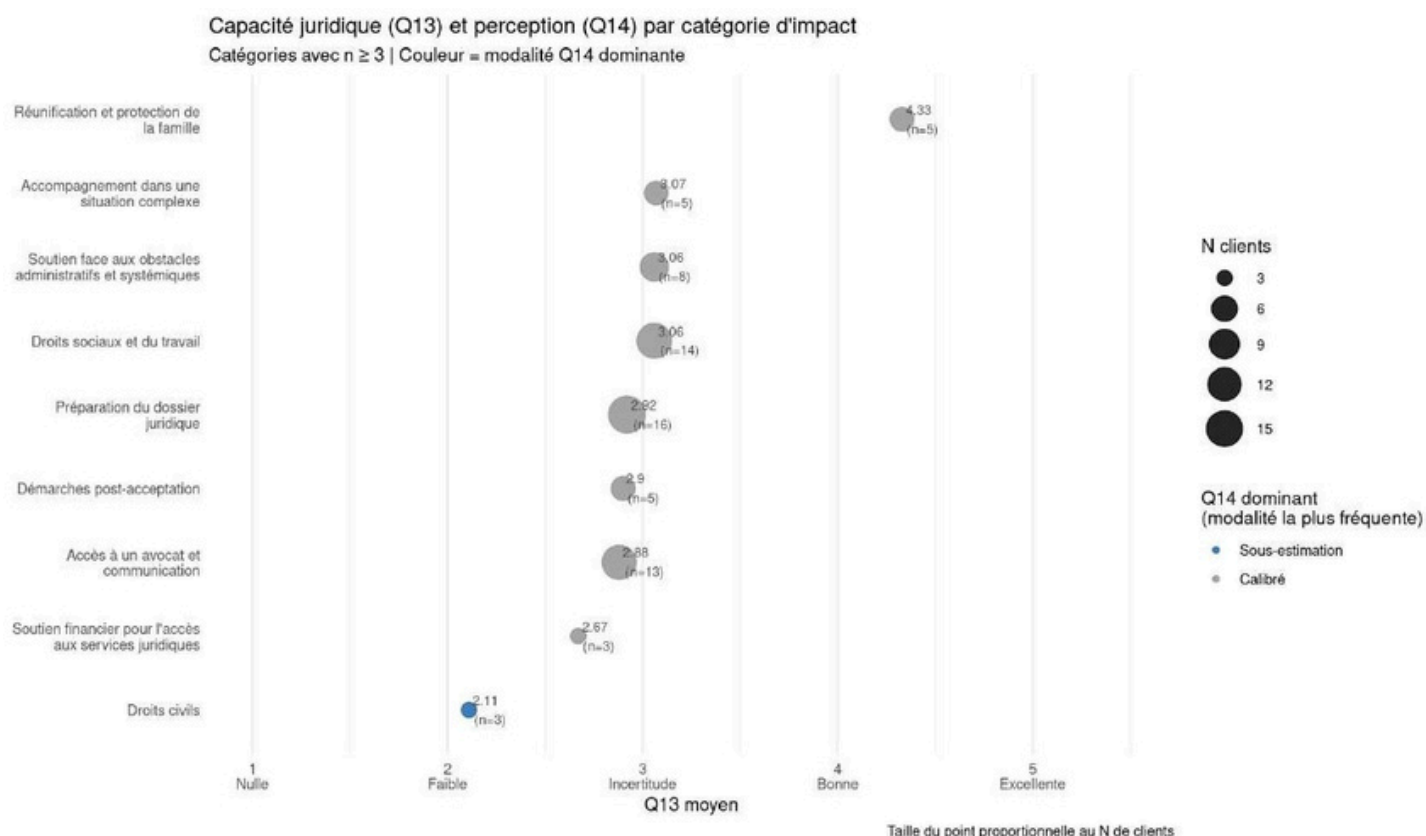
Catégorie	N	Q13 moy.	Sous-est.	Calibré	Sur-est.
5 — Réunification	5	4,33	40,0 %	60,0 %	0,0 %
6 — Complexe multifactoriel	5	3,07	20,0 %	80,0 %	0,0 %
4 — Droits travail/social	14	3,06	28,6 %	64,3 %	7,1 %
8 — Admin/systémique	8	3,06	37,5 %	62,5 %	0,0 %
1 — Préparation dossier	16	2,92	31,2 %	68,8 %	0,0 %
2 — Post-acceptation	5	2,90	20,0 %	80,0 %	0,0 %
3 — Accès avocat	13	2,88	23,1 %	53,8 %	23,1 %
9 — Soutien financier	3	2,67	33,3 %	66,7 %	0,0 %
7 — Droits civils	3	2,11	100,0 %	0,0 %	0,0 %



Chaque barre représente le score Q13 moyen des clients associés à une catégorie d'impact narrative. Les catégories avec moins de 3 clients sont exclues. Le N de clients est indiqué pour chaque barre. Les traits courts indiquent la médiane. La gradation des scores — de 7-Droits civils (2,11) à 5-Réunification (4,33) — illustre des profils de capacité perçue très distincts selon la nature de l'impact obtenu : les clients ayant bénéficié d'une réunification familiale ou d'un accès à leurs droits sociaux présentent les scores les plus élevés, tandis que ceux dont l'enjeu principal était un droit civil ou un soutien financier affichent les scores les plus bas.



Chaque barre représente la distribution des trois modalités de Q14 pour les clients dont l'impact narratif appartient à un niveau hiérarchique donné. La progression de la proportion de bénéficiaires en sous-estimation, du niveau 3 vers le niveau 1 (de 20 % à 36,6 %), suggère une association entre la concrétude de l'impact documenté et la perception de la capacité juridique. Le mécanisme sous-jacent — biais d'évaluation, profils de clientèle distincts par type d'impact, effet psychologique du résultat tangible — n'est pas isolable avec ces données et reste à explorer qualitativement.



Chaque point représente une catégorie d'impact narratif. Sa position verticale indique le score Q13 moyen ; sa couleur indique la modalité Q14 dominante pour cette catégorie (bleu = sous-estimation, gris = calibré, rouge = sur-estimation) ; sa taille est proportionnelle au N de clients. Ce graphique permet de lire simultanément le niveau de capacité perçue et la justesse de la perception selon le type d'impact — 7-Droits civils cumule le Q13 le plus bas et 100 % de sous-estimation, tandis que 5-Réunification combine le Q13 le plus élevé avec une perception calibrée.

Q14 selon présence d'impact enregistré

Présence d'impact	N	Sous-est.	Calibré	Sur-est.
Avec impact	172	26,2 %	66,3 %	7,6 %
Sans impact	49	26,5 %	63,3 %	10,2 %

Faits saillants

Sur Q13/Q14

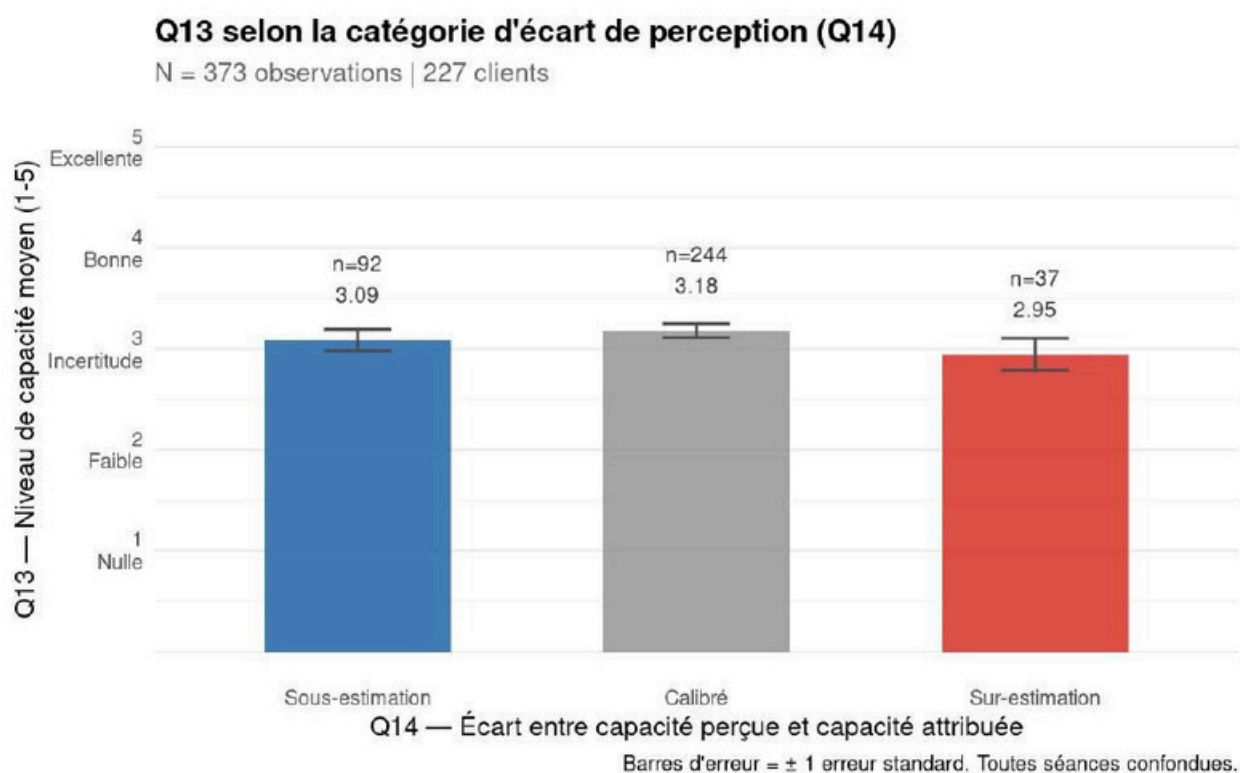
La capacité juridique perçue par les juristes se situe en zone d'incertitude à modérée pour l'ensemble de la cohorte, avec une moyenne poolée de 3,13 sur 5 et une médiane de 3 aux trois séances. Environ quatre bénéficiaires sur dix sont évalués comme ayant une bonne ou excellente capacité, tandis qu'un peu moins d'un sur quatre présente une capacité faible ou nulle.

L'analyse longitudinale sur les 51 clients évalués à la fois à la Séance 1 et à la Séance 3 révèle une grande stabilité collective : le delta moyen est de -0,10 et la médiane de 0, indiquant qu'au niveau du groupe, la capacité perçue ne progresse pas entre les deux séances (8 mois d'écart). Les directions individuelles sont cependant très variées — 27,5 % des clients s'améliorent, 35,3 % restent stables et 37,3 % se détériorent. La tendance centrale masque donc des trajectoires individuelles divergentes, dont l'analyse ne permet pas d'établir les déterminants : avec trois points de mesure rapprochés et sans contrôle des facteurs propres à chaque dossier (type, complexité, stade d'avancement), les causes de ces écarts individuels ne peuvent être isolées. Ce sous-groupe de 51 clients est par ailleurs peu représentatif de la cohorte : avoir été évalué aux deux séances suppose une présence soutenue dans le suivi, de sorte que ces clients comptent parmi les plus actifs — précisément le profil surreprésenté dans l'échantillon évalué (voir la section sur la représentativité). La stabilité observée vaut donc d'abord pour les dossiers les plus engagés, et ne peut être étendue à l'ensemble des bénéficiaires.

Une variation inexpiquée à la Séance 2. La Séance 2 présente une proportion de niveaux faibles nettement plus élevée que les deux autres : 38 % contre 25 % à la Séance 1 et 27 % à la Séance 3 (moyenne de 2,95 contre 3,16 et 3,27). Cette différence est robuste : elle apparaît que l'on retienne tous les clients évalués ou les seuls éligibles, et elle persiste chez les dossiers ouverts depuis plus de 6 mois, ce qui écarte un afflux de nouveaux clients. Plusieurs explications ont été examinées et écartées : ni la surreprésentation d'une juriste (la répartition suit le volume de dossiers de chacune), ni l'absence d'une autre (l'écart entre juristes est trop faible pour produire une telle variation), ni le critère d'éligibilité (le résultat est identique sans filtre) ne rendent compte du creux. L'hypothèse d'une saisie en deux temps (juillet et octobre) a aussi été testée, sans être corroborée. Les causes qui demeurent envisageables — une évolution de l'interprétation des questions entre les vagues, ou un facteur de contexte propre à la période — ne peuvent être vérifiées faute d'horodatage des saisies. Cette variation est donc documentée comme un écart réel mais d'origine indéterminée ; elle invite à ne pas lire le niveau de la Séance 2 comme un recul de la capacité juridique.

Le croisement Q13 × Q14 livre un résultat contre-intuitif : les trois catégories d'écart de perception affichent des scores Q13 quasi identiques (moyennes de 2,95 à 3,17, médiane de 3 dans les trois cas). Le sens de l'écart de perception perçu par le juriste — entre le sentiment de capacité du

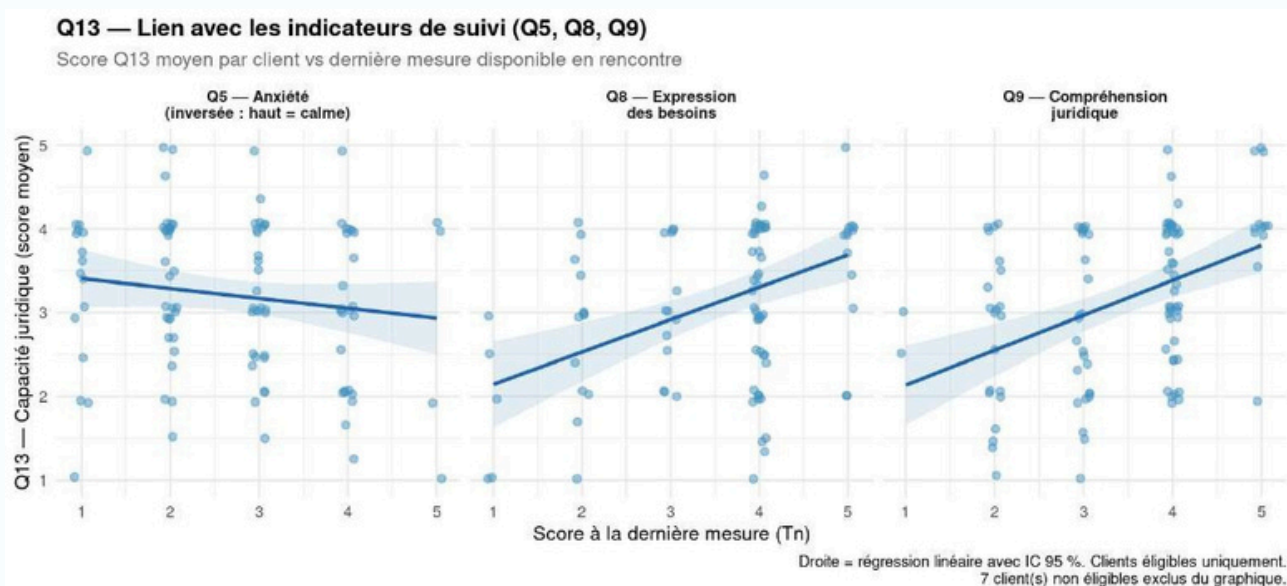
bénéficiaire et la capacité que le juriste lui attribue — ne dépend donc pas du niveau de capacité lui-même : un bénéficiaire peut être jugé en sous-estimation ou en surestimation quel que soit son niveau évalué. Ces deux dimensions, le niveau de capacité (Q13) et l'écart de perception (Q14), apparaissent ainsi distinctes et méritent d'être suivies séparément. Cette indépendance est cohérente avec la littérature sur l'auto-perception de compétence : selon Bandura (1997)⁵³, la croyance d'une personne en sa propre capacité est façonnée par l'expérience, les comparaisons sociales, la persuasion d'autrui et l'état émotionnel, et peut donc s'écarter de la capacité réelle. La sous-estimation, observée chez près d'un quart des bénéficiaires (24,6 %), mérite attention : selon le jugement des juristes, ces personnes se perçoivent moins capables que ce que leur situation justifierait, ce qui pourrait orienter l'accompagnement vers un soutien à la confiance — une piste à confirmer, puisque la mesure reflète l'appréciation du juriste et non une réussite objectivement constatée.



Chaque boîte représente la distribution des scores Q13 pour les bénéficiaires d'une catégorie Q14 donnée, toutes séances confondues. La ligne centrale est la médiane ; la boîte couvre les 50 % de cas les plus typiques. Les trois boîtes à des hauteurs similaires illustrent l'absence de relation entre le niveau absolu de capacité et la façon dont le bénéficiaire perçoit ses propres capacités — un résultat contre-intuitif développé dans les faits saillants.

⁵³ Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York : W. H. Freeman.

Le croisement de Q13 avec les indicateurs mesurés en rencontre est riche d'enseignements. L'expression des besoins (Q8) et la compréhension juridique (Q9) sont toutes deux associées à Q13 de façon modérée et significative ($p = +0,38$ et $+0,40$, $p < 0,001$), tandis que l'anxiété (Q5) ne l'est pas ($p = +0,10$, $p = 0,30$). Deux implications en découlent. D'une part, les évaluations de capacité communicationnelle faites en rencontre et l'évaluation trimestrielle de la capacité juridique varient dans le même sens : les bénéficiaires jugés plus à l'aise pour s'exprimer et comprendre sont aussi ceux dont la capacité juridique est évaluée plus haut. Cette convergence soutient la validité de Q13 comme indicateur — sous réserve que ces trois mesures émanent du même évaluateur (le juriste), de sorte qu'une part de leur cohérence peut tenir à la constance du regard porté plutôt qu'à la seule réalité mesurée. D'autre part, l'anxiété apparaît comme une dimension distincte et indépendante de la capacité juridique perçue : un bénéficiaire peut être jugé capable tout en demeurant anxieux, ou l'inverse. Anxiété et capacité méritent donc d'être suivies comme deux dimensions séparées, et non agrégées en un indice unique.



Chaque point représente un client. Sa position horizontale indique son score sur l'indicateur de suivi à sa dernière mesure disponible, sa position verticale son score Q13 moyen sur les séances où il a été évalué. La droite de régression et son intervalle de confiance à 95 % permettent de visualiser la force de l'association. L'absence de pente sur le panneau Q5 (anxiété) contraste avec les pentes positives visibles sur Q8 et Q9 — pour Q5, l'échelle est inversée de sorte qu'un score élevé signifie une faible anxiété.

Sur les items principaux

Les quatre items liés à l'accès à la représentation juridique (rdv Aide Juridique, rejoindre l'avocat, aide pour payer, trouver un avocat) représentent à eux seuls l'essentiel des impacts documentés, et leurs fréquences convergent vers 31-33 % en 2024-25 après avoir été plus disparates en 2022-23. Le programme a développé une offre plus équilibrée sur l'ensemble de l'axe accès-avocat.

La progression du CCR (2,2 % → 6,8 % → 10,0 % → 15,2 % sur quatre ans) est la tendance la plus nette et la plus régulière — elle mérite une attention particulière dans la perspective des prochaines années.

L'apparition exclusive de « Post-acceptation » en 2025-26 (31,8 %, premier item de l'année) confirme le signal observé dans les types d'action du bloc D : un glissement progressif et délibéré du mandat vers l'accompagnement post-statut.

Sur les narratifs catégorisés

La préparation de dossier (1) et l'accès à l'avocat (3) dominant en 2024-25 (20,9 % et 23,9 %), mais leurs positions s'inversent partiellement en 2025-26 où la préparation de dossier monte à 30 % tandis que l'accès avocat recule à 13,3 %. La catégorie complexe multifactorielle (6) progresse nettement en position mineure (3 → 16,7 %) — les situations de 2025-26 sont perçues comme plus complexes et enchevêtrées.

L'analyse des co-occurrences révèle une hiérarchie implicite à trois niveaux qui reflète une logique théorique cohérente. Les impacts finaux (droits civils, soutien financier, droits travail/social, réunification, préparation dossier) sont presque toujours désignés comme majeurs — ce sont des résultats concrets et visibles obtenus par la personne. Les impacts instrumentaux (admin/systémique, accès avocat) sont des étapes nécessaires qui peuvent parfois devenir centrales lorsque l'obstacle y est particulièrement sévère. Les impacts contextuels (complexe multifactoriel, post-acceptation) décrivent le cadre dans lequel l'aide a été apportée plutôt que le résultat lui-même.

La paire la plus éloquente est 4 → 2 (droits sociaux → post-acceptation, hiérarchie stricte, n=8) : quand ces deux catégories cohabitent, l'accès aux droits prime toujours sur la démarche administrative. La RAMQ ou la couverture médicale est un droit à faire valoir, pas une simple formalité.

Sur les croisements Impact × Q13/Q14

La catégorie 5-REUNIFICATION présente le profil le plus favorable : Q13 moyen de 4,33 — le plus élevé de toutes les catégories — et aucune sur-estimation de la capacité. Ces clients ont une perception réaliste ou légèrement modeste de leurs capacités, combinée aux meilleurs scores

objectifs. L'hypothèse est que le caractère concret et émotionnellement significatif d'une réunification familiale renforce la conviction d'avoir surmonté un défi réel.

À l'opposé, 7-DROITS_CIVILS présente le Q13 le plus bas (2,11) et 100 % de sous-estimation — tous les clients de cette catégorie estiment leurs capacités inférieures à ce que les juristes observent. Ces dossiers civils, souvent complexes et impliquant des adversaires privés (propriétaires, employeurs, médecins), semblent générer un sentiment d'impuissance persistant même lorsque le résultat obtenu est positif.

3-ACCES_AVOCAT est la seule catégorie avec une sur-estimation significative (23,1 %). Les clients dont l'impact principal est d'avoir trouvé ou rejoint un avocat tendent à surestimer leurs capacités — avoir accès à un professionnel semble générer un sentiment de maîtrise qui peut dépasser la capacité réelle à naviguer dans le système de façon autonome.

Le gradient le plus instructif est celui du Q14 par niveau hiérarchique : la sous-estimation augmente avec le niveau de concrétude de l'impact (36,6 % pour les impacts finaux vs 20,0 % pour les contextuels). Plus l'impact obtenu est tangible, plus le client tend à en attribuer le mérite au programme plutôt qu'à lui-même — phénomène classique en littérature sur l'empowerment. Ce constat a des implications directes pour la pratique : les impacts de niveau 1 sont réels et documentés, mais le travail sur l'agentivité perçue reste nécessaire en parallèle pour que ces succès se traduisent en confiance durable.

Limites

Sur Q13/Q14. Les taux de complétude par rapport au bassin éligible (26 à 36 %) indiquent que la majorité des clients éligibles n'ont pas été évalués à chaque séance. Dans la mesure où les évaluations ont été faites en bloc par les juristes, il est possible que les clients dont les dossiers étaient les plus complexes ou les plus récents dans la mémoire des juristes aient été évalués en priorité, ce qui pourrait introduire un biais de sélection.

La collecte collective — plusieurs juristes évaluant plusieurs clients sur quelques jours sans date individuelle enregistrée — limite la possibilité d'associer chaque évaluation à un moment précis du parcours du bénéficiaire. Pour les analyses longitudinales notamment, on ne peut pas contrôler l'intervalle exact entre la dernière rencontre et l'évaluation Q13/Q14.

L'anomalie de la séance SEPT25 n'a pas pu être expliquée par les données disponibles. Les questions en attente de réponse de la Maison Bleue (nomenclature de la séance, critères d'échantillonnage, client 235) restent ouvertes et pourraient modifier l'interprétation de cette séance.

Les corrélations avec Q5, Q8 et Q9 reposent sur la *dernière mesure disponible* en rencontre par client, qui peut précéder l'évaluation trimestrielle de plusieurs mois. L'association observée reflète donc la cohérence entre les instruments plutôt qu'une relation contemporaine stricte.

Enfin, avec seulement 48 clients évalués aux deux séances extrêmes (MAI25 et DEC25), la puissance statistique pour détecter une évolution longitudinale est limitée. L'absence de tendance nette au niveau collectif ne signifie pas l'absence d'effet pour certains sous-groupes — les analyses bivariées du bloc E permettront d'explorer cette question.

Sur les items principaux. La nomenclature a évolué au fil des années — certains items n'existaient pas avant 2024-25, ce qui limite la comparabilité stricte entre les premières et les dernières périodes. Les fréquences décroissantes des items accès-avocat entre 2022-23 et 2025-26 reflètent en partie la croissance du dénominateur (45 → 251 clients) et non nécessairement une baisse absolue de ces impacts.

Sur les narratifs catégorisés. L'échantillon est restreint (97 entrées, dont 30 pour 2025-26) et ne représente qu'une partie des clients suivis. La catégorisation, bien que validée avec LMB, comporte une part de subjectivité — plusieurs entrées auraient pu être classées différemment. Les cas limites ont été signalés dans les notes de validation. La date de cut-off exacte des évaluations Impact annuelles n'étant pas connue, le croisement avec Q5/Q8/Q9 n'a pas pu être réalisé et est reporté.

Sur les croisements. Les N sont très restreints — 66 clients avec Q13 + narratif, et des sous-groupes de 3 à 16 clients par catégorie. Les patterns observés sont suggestifs et cohérents théoriquement, mais ne peuvent pas être généralisés sans prudence. Ces analyses sont exploratoires et visent à générer des hypothèses plutôt qu'à établir des conclusions définitives.

Annexe E

Analyse préliminaire des sondages de satisfaction

Analyse Qualitative des Commentaires - Sondages de Satisfaction (Familles)

Contexte

- **Périodes de collecte:** Automne 2024, Printemps 2025, Automne 2025 (+ Hiver 2024 non officiel)
- **Taux de réponse:**
 - Automne 2024: 73/147 (49.7%)
 - Printemps 2025: 58/133 (43.6%)
 - Automne 2025: 40/124 (32.3%)
 - Hiver 2024: 9 réponses

1. CRITIQUES CONSTRUCTIVES

1.1 Délais et Rapidité du Service

Critique directe - Rapidité

"Service pas rapide."
(Français, 07/10/2025)

Délais de rendez-vous

"solo deberían dar citas muy prontas debido a que aveces se presentan problemas de urgencia y es mucho tiempo el que espera pero por otro lado mis más grandes felicitaciones muy buen trabajo gracias."

(Espagnol) - "Ils devraient donner des rendez-vous très rapidement car parfois des problèmes urgents se présentent et le temps d'attente est long, mais par ailleurs mes plus grandes félicitations, très bon travail, merci."

Suggestion d'agrandissement d'équipe

"Pour les suggestions je souhaiterais que l'on agrandisse l'équipe pour que les rendez-vous soient proche."

(Français)

1.2 Communication et Suivi

Besoin de plus de communication régulière

"Il serait utile de recevoir des mises à jour régulières sur l'avancement de mon dossier. Des réponses plus rapides aux appels téléphoniques et aux courriels seraient appréciées. Une meilleure explication des termes juridiques complexes serait utile pour les non-spécialistes."

(Français)

Suivi des dossiers à Immigration

"J'ai apprécié d'avoir travaillé avec siguoin mais je recommande qu'elle soit plus attentive quand elle envoie les documents à immigration parcequ'il ya des personnes qui ne font pas de suivi de leur dossier. Alors si l'avocat après avoir envoyé les documents à immigration Canada elle doit pas rester sans faire des suivis"

(Français)

Meilleure coordination d'équipe

"Une meilleure communication entre les membres de l'équipe serait appréciée pour éviter les erreurs."

(Français)

1.3 Limites du Service

Accompagnement qui s'arrête brusquement

"Parfois l'aide est limité, l'accompagnement s'arrete de facon brusque"

(Français)

1.4 Transparence et Information

Besoin de plus d'info sur délais et coûts

"Il serait utile d'avoir plus d'informations sur les délais et les coûts associés aux différents services."

(Français)

Besoin de conseils plus personnalisés

"Des conseils plus personnalisés et adaptés à mes besoins spécifiques seraient les bienvenus."

(Français)

1.5 Suggestions d'amélioration des services

Services en ligne pour clients éloignés

"Offrir des services de consultation en ligne pour les clients éloignés."

(Français)

Programmes de prévention et sensibilisation

"Développer des programmes de prévention et de sensibilisation aux questions juridiques."

(Français)

Forfaits de services

"Proposer des forfaits de services pour les petites entreprises ou les particuliers."

(Français)

2. BÉNÉFICES SPÉCIFIQUES IDENTIFIÉS

2.1 Immigration et Statut

Obtention de permis de travail

"Je suis très satisfaite, c'est grâce à toi que j'ai mon permis de travail"

(Français, Printemps 2025)

Accélération de résidence permanente

"Elle nous a aidé à accélérer la procédure de notre demande de résidence permanente qui nous a permis de faire venir notre enfant qui était resté au Burkina Faso."

(Français - à propos de Mme Sigouin)

Réunification familiale

"Les avocats de la maison bleue, mon aidés á faire venir mes enfants ici au Canada ! Ils mon été d'une grande utilités !"

(Français)

Clarification de situation complexe

"Mme Élizabeth has been a lifeline for us, helping us make sense of our difficult immigration situation and showing us better, more hopeful options."

(Anglais, Printemps 2025)

Navigation dans processus complexe

"La Maison Bleue lawyer, Madame Elizabeth, demonstrates a strong professional understanding of the immigration process, providing clear guidance on our options and legal situation. Additionally, she has connected us with a highly competent lawyer who can assist with our family's specific needs."

(Anglais, Printemps 2025)

2.2 Services Juridiques Civils

Changement de prénom

"Je tiens à remercier Maître Julien pour son accompagnement professionnel et bienveillant lors du changement de prénom de mon fils. Il a su rendre le processus simple et rassurant."

(Français)

Problème avec propriétaire/Régie du logement

"Les avocats de la maison bleue m'ont beaucoup aidé avec mon dossier à l'immigration, le problème avec mon propriétaire pour le régis de logement, et beaucoup d'autre lettre ayant trait à la justice."

(Français)

2.3 Références et Connexions

Mise en relation avec ressources appropriées

"She always connects you with the right people --- people who truly care and can make a difference."

(Anglais, Printemps 2025)

"Mme Elizabeth has always been helpful and listens to your situations. She has broad knowledge of the immigration, family and civil laws and knows how to channel us to the right people and organizations to get our needed help."

(Anglais)

2.4 Soutien Psychosocial et Émotionnel

Écoute et présence dans moments difficiles

"Je tiens à remercier chaleureusement toutes les équipes de la Maison Bleue, en particulier Elizabeth ma grande avocate, Sarah et Camille, pour leur écoute et leur présence constante lorsque j'étais au plus bas."

(Français)

Sentiment de sécurité et espoir

"From the moment we joined this program, it has brought real relief and hope to my family. I can't express how much it has meant to us."

(Anglais, Printemps 2025)

Prévention de détresse psychologique

"Bonjou staf mezon ble mwen swete fòs ak kouraj poubondye beni nou ak tout fanmi nou /si se pat fami sa a m'te genyen mwen tap fou nan monreyal"

(Créole) - "Si ce n'était pas cette famille, je deviendrais folle à Montréal"

Sentiment d'appartenance

"I have found a home in La MAISON BLEUE"

(Anglais)

2.5 Qualités Professionnelles Valorisées

Professionnalisme et empathie

"Je vous remercie pour votre professionnalisme et votre empathie. Vous avez été un véritable soutien pendant cette période difficile"

(Français)

Compréhension malgré barrières de communication

"J'ai toujours été entendu, ils comprenaient mes soucis même quand je ne savais pas comment l'expliquer, alors ils font des bons boulot"
(Français, 07/10/2025)

Disponibilité et réactivité

"Madame Julie, toujours disponible, à l'écoute et d'un soutien précieux. Ses conseils juridiques m'ont énormément aidée"
(Français)

Respect des rendez-vous

"J'ai apprécié la façon dont j'ai bénéficié de l'aide d'un avocat de la Maison Bleu. Les rendez-vous ont été respectés et le service n'a pas été négligé."
(Créole traduit, Printemps 2025)

3. MENTIONS NOMINATIVES RÉCURRENTES

Avocates/Avocats Fréquemment Cités:

- **Elizabeth/Élizabeth Sigouin**: Mentionnée dans ~20 commentaires
- **Julien (Dion)**: Mentionné dans ~8 commentaires
- **Julie**: Mentionnée dans ~5 commentaires

Personnel de soutien:

- **Sarah et Camille**: Mentionnées pour écoute et présence

4. ANALYSE QUANTITATIVE DES COMMENTAIRES

4.1 Distribution par langue

- **Français**: ~65 commentaires (56%)
- **Anglais**: ~22 commentaires (19%)
- **Espagnol**: ~8 commentaires (7%)
- **Créole haïtien**: ~12 commentaires (10%)
- **Punjabi**: ~5 commentaires (4%)
- **Autres/mixtes**: ~4 commentaires (3%)

Total estimé: ~116 commentaires textuels

4.2 Fréquence des critiques constructives

Sur ~116 commentaires analysés:

Type de critique	Nombre	% du total	Détail
Délais/Rapidité du service	3	2.6%	1 critique directe + 2 suggestions d'amélioration
Communication/Suivi dossiers	3	2.6%	Suivi Immigration, mises à jour régulières
Accompagnement discontinu	1	0.9%	Aide qui s'arrête brusquement
Transparence (délais/coûts)	1	0.9%	Info sur processus
Suggestions services nouveaux	3	2.6%	En ligne, prévention, forfaits

Total commentaires avec critiques: ~8-10 commentaires (7-9% du total)

4.3 Fréquence des bénéfices spécifiques

Catégorie de bénéfice	Nombre	% du total	Exemples types
Immigration/Statut	~25	22%	Permis travail, RP, réunification familiale
Soutien psychosocial/émotionnel	~15	13%	Écoute, présence, espoir, sécurité
Qualités professionnelles	~35	30%	Professionnalisme, empathie, disponibilité
Référencements/Connexions	~8	7%	Mise en lien avec ressources
Services juridiques civils	~3	2.6%	Régie logement, changement prénom
Remerciements généraux	~30	26%	Sans bénéfice spécifique identifiable

Note: Certains commentaires mentionnent plusieurs bénéfices

4.4 Mentions nominatives

Personne	Fréquence	% des commentaires
Elizabeth/Élizabeth Sigouin	~20	17%
Julien (Dion)	~8	7%
Julie	~5	4%
Sarah & Camille	~2	2%
Équipe générale	~45	39%

4.5 Tonalité générale

Tonalité	Nombre	%
Très positive (éloges, gratitude intense)	~85	73%
Positive avec suggestions	~10	9%
Neutre/Descriptive	~18	16%
Critique sans éloge	~1	1%
Mixte (éloge + critique)	~2	2%

4.6 Ratio Critiques vs Éloges

Observations clés:

- ~91-93% des commentaires sont exclusivement ou majoritairement positifs
- ~7-9% des commentaires contiennent des critiques constructives
- Ratio Éloges:Critiques ≈ 12:1

Critique la plus fréquente: Délais/disponibilité de rendez-vous (3 mentions) **Bénéfice le plus fréquent:** Qualités professionnelles et humaines (35+ mentions)

4.7 Évolution temporelle (si distinguable)

Printemps 2025:

- Concentration de commentaires sur immigration (statut, réunification)
- Mentions répétées de Mme Elizabeth pour cas complexes
- Tonalité particulièrement émotionnelle/reconnaissante

Automne 2025 (07/10/2025):

- Apparition de critique directe "Service pas rapide"
- Commentaires sur compréhension malgré barrières linguistiques
- Maintien de haute satisfaction générale

5. THÈMES TRANSVERSAUX

Points Forts Dominants:

1. Qualité de l'écoute et disponibilité
2. Résolution effective de problèmes complexes d'immigration
3. Approche humaine et bienveillante
4. Mise en relation avec ressources appropriées
5. Impact profond sur bien-être familial

Axes d'Amélioration Identifiés:

1. Délais de service et disponibilité de rendez-vous
2. Communication proactive sur avancement des dossiers
3. Suivi post-envoi de documents à Immigration
4. Coordination interne entre membres d'équipe
5. Clarté sur délais et processus
6. Continuité de l'accompagnement

6. OBSERVATIONS MÉTHODOLOGIQUES

Limites de l'analyse:

- Biais de positivité évident (commentaires majoritairement élogieux)
- Peu de critiques constructives explicites
- Baisse du taux de réponse au fil du temps (49.7% → 32.3%)

Recommandations pour collecte future:

- Questions ciblées sur aspects à améliorer
- Entrevues qualitatives avec sous-échantillon
- Suivi spécifique auprès de non-répondants

ANALYSE QUANTITATIVE - Sondages Satisfaction Familles

STATISTIQUES DESCRIPTIVES GLOBALES

N = 180 réponses

Question	Moy.	Médiane	Min	Max	Écart-type
Q1: Entendu/compris/respecté	4.86	5	1	5	0.48
Q2: Peuvent régler problèmes	4.66	5	2	5	0.61
Q3: Satisfaction globale	4.81	5	1	5	0.50

Observations immédiates:

- Scores **extrêmement élevés** (confirmant ton intuition du biais de positivité)
- Q2 légèrement plus basse que Q1 et Q3 (plus de variabilité sur la capacité perçue à régler les problèmes)
- Écart-type très faible = très peu de dispersion

Annexe F

Analyse préliminaire des sondages de satisfaction aux intervenant.e.s

Structure des données:

Mars 2023 (non officiel): n=9

- Questions mixtes (échelles 1-10 + questions ouvertes)
- Focus: fréquence présence, disponibilité, interdisciplinarité, suggestions thèmes

Mars 2024 (Q1): n=22

- Questions fermées avec échelles qualitatives
- 3 questions principales sur utilité, efficacité, bonification accompagnement

Mai 2025 (Q2): n=23

- Mêmes questions que Mars 2024 + nouvelles questions
- Ajout: rendez-vous automatique pour nouvelles familles (Oui/Non/Neutre)
- Plus de questions ouvertes (thèmes, suggestions)

ANALYSE QUANTITATIVE

Vue d'ensemble des données

Tailles d'échantillon:

- Mars 2024 (Q1): 22 répondantes
- Mai 2025 (Q2): 23 répondantes

Répartition par rôle professionnel:

Rôle	Q1 (mars 2024)	Q2 (mai 2025)	Total
Médecin	6	7	13
Travailleuse sociale (TS)	2	1	3
Psychoéducatrice	3	2	5
Infirmière/IPSPL	2	3	5

Sage-femme	0	3	3
Responsable de site/Coordo	3	2	5
Éducatrice spécialisée (TES)	1	2	3
Secrétaire	2	1	3
Directrice	1	1	2
Autre/Non précisé	2	1	3

OBSERVATION: Bon équilibre entre professionnels de santé (médecins, infirmières) et intervenantes psychosociales (TS, psychoéd, TES).

Scores globaux

MARS 2024 (Q1) - n=22:

Question	Moyenne	Médiane	Min	Max	Écart-type
Q1: Utilité/Adéquation	4.77	5	4	5	0.43
Q2: Efficacité assistance	4.86	5	4	5	0.35
Q3: Bonification accompagnement	4.86	5	3	5	0.47

MAI 2025 (Q2) - n=23:

Question	Moyenne	Médiane	Min	Max	Écart-type
Q2: Efficacité assistance	4.96	5	4	5	0.21
Q3: Bonification accompagnement	4.96	5	4	5	0.21

NOTE: Q1 (Utilité/Adéquation) n'a pas été posée en mai 2025.

OBSERVATIONS MAJEURES:

1. Scores exceptionnellement élevés

- Toutes les moyennes > 4.77/5
- Mai 2025 atteint pratiquement la perfection: 4.96/5

2. Amélioration entre Q1 et Q2

- Q2 (Efficacité): +0.10 point (+2.1%)
- Q3 (Bonification): +0.10 point (+2.1%)

3. Consensus quasi-unanime

- Aucun score < 3/5 en mai 2025
- Écart-type très faible (0.21 en mai 2025) = peu de variabilité

4. Contraste avec sondages familles

- Familles: légère **baisse** de satisfaction dans le temps
- Intervenantes: légère **hausse** de satisfaction
- → Les intervenantes deviennent plus convaincues avec le temps!

INSIGHTS CLÉS:

1. Consolidation du consensus

- En mai 2025: **95.7%** donnent la note maximale sur efficacité ET bonification
- Les "réserves" (score 4) diminuent de moitié
- Disparition complète des réponses neutres

2. Une seule intervenante "moins convaincue" en Q2

- 1 personne donne 4/5 sur les deux questions (médecin)
- Mais 4/5 reste très positif ("Assez" convaincue)

3. Unanimité remarquable comparée aux familles

- Familles: 71.1% satisfaction parfaite (tous 5/5/5)
- Intervenantes Q2: 95.7% donnent 5/5 sur chaque question
- → **Les intervenantes sont ENCORE PLUS convaincues que les familles!**

4. Trajectoire opposée familles vs intervenantes

- Familles: satisfaction stable/légère baisse + baisse taux de réponse
- Intervenantes: satisfaction en **hausse** + consolidation du consensus
- → Hypothèse: Les intervenantes voient les impacts concrets s'accumuler avec le temps

ANALYSE DES RÉPONDANTES "AVEC RÉSERVES"

Mars 2024 - Qui a donné moins que 5/5?

Réponse "Neutre" (3/5) sur Q1 ou Q3:

- 1 Secrétaire médicale: Neutre sur les 3 questions (probablement moins d'exposition directe)

Réponse "Assez" (4/5):

- 4 personnes sur Q1 (Utilité): 1 IPS, 1 MD, et données pour les 2 autres
- 3 personnes sur Q2 (Efficacité): 1 IPS, 1 MD, 1 non identifié
- 1 personne sur Q3 (Bonification): 1 MD

Profil: Majoritairement professionnels de santé (MD, IPS) qui donnent 4/5 plutôt que 5/5 - possiblement plus critiques/rigoureux dans leur évaluation?

Mai 2025 - Une seule personne donne 4/5:

- Rôle: Médecin
- Réponses: "Assez" (4) sur Q2 ET Q3
- Commentaire: Aucun commentaire négatif fourni

INTERPRÉTATION: Même les plus "critiques" restent très convaincus (4/5). Aucune critique ou réserve exprimée.

Analyse par rôle professionnel

Méthodologie:

- Combinaison des données Q1 + Q2 pour avoir des n suffisants par rôle
- Focus sur Q2 et Q3 (présentes dans les 2 vagues)

SCORES MOYENS PAR RÔLE (Q2 - Efficacité de l'assistance)

Rôle	n total	Moyenne Q2	% "Tout à fait" (5/5)
Directrice	2	5.00	100%
Sage-femme	3	5.00	100%
Secrétaire	3	5.00	100%
TES	3	5.00	100%
Psychoéducatrice	5	5.00	100%
TS	3	5.00	100%

Responsable de site	5	5.00	100%
Infirmière/IPSPL	5	4.80	80%
Médecin	13	4.85	84.6%

SCORES MOYENS PAR RÔLE (Q3 - Bonification accompagnement)

Rôle	n total	Moyenne Q3	% "Tout à fait" (5/5)
Directrice	2	5.00	100%
Sage-femme	3	5.00	100%
Secrétaire	2*	5.00	100%
TES	3	5.00	100%
Psychoéducatrice	5	5.00	100%
TS	3	5.00	100%
Responsable de site	5	5.00	100%
Infirmière/IPSPL	5	4.80	80%
Médecin	13	4.92	92.3%

*1 secrétaire a répondu "Neutre" en Q1

OBSERVATIONS PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE:

1. Intervenantes psychosociales (TS, Psychoéd, TES): 100% conviction

- n=11
- Toutes donnent 5/5 sur efficacité ET bonification
- **Aucune réserve** sur les 2 vagues
- Ces professionnelles travaillent directement avec les avocates au quotidien

2. Gestionnaires (Directrice, Responsables de site): 100% conviction

- n=7
- Unanimité parfaite
- Vision stratégique + impacts observés sur les équipes

3. Sages-femmes: 100% conviction

- n=3
- Toutes donnent 5/5
- Arrivées en Q2 seulement (nouveau rôle à LMB?)

4. Médecins: Très convaincus mais plus nuancés

- n=13
- 84.6% donnent 5/5 sur efficacité
- 92.3% donnent 5/5 sur bonification
- 2 médecins donnent 4/5 (sur 13)
- Possiblement une approche plus "critique" ou des attentes plus élevées?

5. Infirmières/IPSPL: Légèrement plus réservées

- n=5
- 80% donnent 5/5 sur les deux questions
- 1 IPSPL donne 4/5 (en Q1)
- Mais reste très positif (4/5 = "Assez" convaincue)

6. Personnel administratif (Secrétaires): 100% sauf exception

- n=3
- 1 secrétaire médicale "Neutre" en Q1 (exposition limitée aux services)
- Les autres donnent 5/5

INTERPRÉTATION:

Pourquoi les intervenantes psychosociales sont unanimes?

- Elles collaborent **directement** avec les avocates quotidiennement
- Elles voient l'impact concret sur leurs dossiers
- Elles vivent l'interdisciplinarité au jour le jour
- Le service juridique **bonifie directement** leur travail

Pourquoi les médecins sont légèrement plus nuancés?

Hypothèses:

1. **Exposition variable:** Tous les médecins ne réfèrent pas autant (voir commentaire Q1: "difficile de répondre ne sachant pas toujours ce qu'il advient des patientes référées")
2. **Attentes différentes:** Formation médicale = approche plus critique/analytique
3. **Moins d'interaction directe:** Réfèrent puis passent à autre chose
4. **Pas une critique:** 4/5 reste "Assez convaincu" = très positif!

Pourquoi les gestionnaires sont unanimes?

- Vision globale de l'impact organisationnel
- Voient les bénéfices pour les équipes ET les familles
- Apprécient la valeur ajoutée stratégique du projet

SCORES PAR RÔLE - ÉVOLUTION Q1 → Q2

Médecins (seul groupe avec n suffisant pour comparaison temporelle):

Question	Q1 (n=6)	Q2 (n=7)	Évolution
Q2 (Efficacité)	4.83	4.86	+0.03 (stable)
Q3 (Bonification)	4.83	5.00	+0.17 (+3.5%)

→ Même les médecins (plus "critiques") deviennent **plus convaincus** avec le temps, surtout sur la bonification de l'accompagnement.

SYNTHÈSE PAR RÔLE:

Groupes les PLUS convaincus (100% unanimité):

- Intervenantes psychosociales (TS, Psychoéd, TES)
- Gestionnaires (Directrice, Responsables)
- Sages-femmes
- Secrétaires (sauf 1 neutre)

Groupes TRÈS convaincus (80-92%):

- Médecins (92.3% sur bonification)
- Infirmières/IPSPL (80%)

Aucun groupe "insatisfait" ou "critique" - les scores les plus bas sont 4/5 = "Assez convaincu"

ÉVOLUTION TEMPORELLE DES COMMENTAIRES

Mars 2023 (début du projet):

- Enthousiasme débordant ("On vous aime!!!!")
- Reconnaissance de la charge de travail ("Elle travaille Fort!")
- Quelques demandes d'amélioration technique (accès Myle)
- Conscience que c'est un rodage

Mars 2024 (1 an plus tard):

- Appréciation plus sobre mais profonde
- Focus sur **impact concret** ("ça change des vies")
- Protection contre fraudes mentionnée
- Consolidation du service

Mai 2025 (2 ans plus tard):

- Commentaires plus brefs
- Service qualifié de "central" et "essentiel"
- Suggestions techniques précises (systématisation Myle)
- Le service est **intégré et normal**

INTERPRÉTATION:

- **2023:** Enthousiasme de la nouveauté
- **2024:** Reconnaissance des impacts mesurables
- **2025:** Normalisation = le service est devenu **indispensable** (on ne s'extasie plus, c'est intégré)

SYNTHÈSE DES SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

Suggestions opérationnelles (réalisables à court terme):

1. Retours d'information aux référents (surtout médecins)
2. Systématisation documentation dans Myle
3. Calendrier des ateliers accessible et anticipé
4. Groupes de présentation récurrents pour nouvelles cohortes

Suggestions structurelles (requièrent ressources):

1. Augmentation de la présence/disponibilité
2. Rdv automatique pour nouvelles familles (débat en cours)

Suggestions déjà réalisées (entre 2023 et 2025):

1. Accès Myle pour avocates (probablement résolu)
2. Interdisciplinarité renforcée

EFFET MULTIPLICATEUR - PREUVE PAR TRIANGULATION

OBSERVATION CLÉ:

Les intervenantes deviennent **plus** convaincues avec le temps, alors que certaines familles expriment plus de réserves.

Pourquoi est-ce une BONNE nouvelle?

1. Les intervenantes accumulent les preuves d'impact:

"J'ai eu plusieurs retours très positifs de famille. Entre autres, plusieurs belles réussite de regroupement famille (enfants restés au pays). Ça change des vies pour vraie."

- Elles voient **des dizaines de cas**
- Elles observent les **avant/après**
- Elles mesurent l'impact sur **leur propre efficacité**

2. Transfert de connaissances réussi:

"BELLE COLLABORATION ET TRANSFERT DE CONNAISSANCE :)"

- Les intervenantes apprennent
- Elles peuvent mieux orienter les familles
- Elles comprennent mieux les enjeux juridiques

3. Sentiment d'efficacité professionnelle:

"Ça me donne comme intervenante le sentiment qu'on peut agir un peu plus lorsque des injustices sont vécues."

- Empowerment des intervenantes
- Outil supplémentaire dans leur pratique
- Réduction du sentiment d'impuissance

CONCLUSION TRIANGULATION: Un service juridique en OBNL ne sert pas seulement **N familles directement**, mais **N familles + toutes les équipes + effet d'apprentissage durable**.

Si 1 avocate voit 100 familles/an ET forme 20 intervenantes qui accompagnent chacune 50 familles/an = impact potentiel sur 1100 familles (direct + indirect).

INTERPRÉTATION FINALE:

Ce n'est PAS un problème que les familles baissent légèrement et les intervenantes augmentent.

C'est le signe d'un projet mature où:

1. **Les intervenantes** accumulent des preuves d'impact → conviction renforcée
2. **Les familles** ont des attentes plus élevées (le service est connu) → exigence accrue
3. **La demande excède la capacité** → certaines frustrations émergent
4. **Le service est intégré** → moins d'enthousiasme initial, plus de normalisation

C'est exactement la trajectoire attendue d'un projet innovant qui devient un service essentiel.

Annexe G

Analyses bivariées : Portrait différentiel selon les caractéristiques

Synthèse transversale

Cadre interprétatif

Ces analyses différentielles examinent si certains sous-groupes démographiques se distinguent sur les dimensions mesurées. Elles s'appuient sur les données disponibles, qui diffèrent des indicateurs prévus au CMR sur deux plans importants : plusieurs indicateurs clés n'ont pas été collectés, et ceux qui l'ont été reflètent majoritairement des évaluations professionnelles plutôt que des perceptions auto-rapportées des bénéficiaires. Ces analyses offrent un portrait différentiel utile pour orienter la pratique, mais ne constituent pas une mesure de l'atteinte des objectifs d'autonomisation et d'encapacitation tels que définis dans le modèle logique.

Cette version révisée intègre quatre apports méthodologiques absents de la version précédente : la variable Juriste comme huitième variable explicative, la correction pour tests multiples (FDR Benjamini-Hochberg sur 104 tests), l'analyse de colinéarité entre toutes les variables explicatives, et les stratifications Langue × Origine × Juriste permettant de démêler les effets confondus.

Variables démographiques : structure de colinéarité et précautions interprétatives

Avant de présenter les résultats croisés, il est essentiel de rappeler la structure de colinéarité entre les variables explicatives, documentée à l'analyse des corrélations entre variables. Trois variables forment un triangle de forte colinéarité : Langue × Origine ($V = 0,581$), Langue × Juriste ($V = 0,292$) et Origine × Juriste ($V = 0,375$). Maison et Juriste sont quasi-redondants ($V = 0,856$). Cette structure signifie qu'il n'existe pas cinq profils entièrement distincts dans les données — les groupes ethnoculturels, linguistiques et les clientèles des différents juristes se recoupent substantiellement. Les portraits présentés ci-dessous doivent être lus comme des approximations utiles plutôt que comme des catégories étanches.

La langue est la variable la plus consistante de toutes les analyses bivariées — associée significativement à cinq des neuf analyses après correction pour tests multiples. L'analyse croisée Langue × Origine × Juriste apporte une clarification majeure : l'effet de la langue persiste au sein de chaque groupe d'origine (il ne disparaît pas quand on contrôle l'origine), tandis que l'effet de l'origine disparaît quand on contrôle la langue pour la capacité juridique, l'aisance à exprimer ses besoins et le score composite de communication juridique. C'est la langue — et non l'appartenance ethnoculturelle per se — qui mène les différences observées sur les indicateurs de communication et de capacité juridique. Deux mécanismes coexistent et ne s'excluent pas : la maîtrise du français facilite réellement la navigation dans le système juridique québécois, et les juristes ES et JD communiquent plus naturellement avec les clients francophones, ce qui peut biaiser leurs évaluations à la hausse — un biais absent chez JR, dont les évaluations ne présentent pas de gradient linguistique significatif.

Le statut migratoire est la deuxième variable la plus consistante, associée à quatre effets confirmés après la correction pour tests multiples (Capacité juridique, Capacité de compréhension, Score composite de communication juridique, Aisance à demander de l'aide). Le gradient est stable : les personnes déboutées ou en transition humanitaire présentent systématiquement les profils les plus défavorables sur les dimensions cognitives et communicationnelles, tandis que les réfugiés acceptés et résidents permanents se situent à l'opposé. Ce gradient reflète vraisemblablement la réalité de la précarité statutaire — une situation juridique non résolue absorbe l'énergie cognitive disponible et limite la capacité à développer d'autres compétences. Pour reprendre la formulation de l'équipe LMB : tant que les questions d'immigration ne sont pas réglées, il est difficile de parler des autres droits.

Le juriste est la variable organisationnelle la plus robuste — neuf associations confirmées après correction pour tests multiples sur quinze tests, dont les plus fortes des analyses différentielles. Son ajout dans la version révisée change substantiellement plusieurs portraits. Les stratifications révèlent que l'effet de la langue est porté principalement par ES et JD, et absent chez JR. Les évaluations inter-juristes varient non seulement en niveau mais aussi en structure — JD produit les écarts les plus importants selon la langue et l'origine, ES les profils les plus homogènes selon l'origine pour l'écart de perception.

L'origine ethnique révèle des associations significatives sur trois analyses confirmées après la correction pour tests multiples (écart de perception, deux barrières d'accès à la justice), mais ses effets sur les indicateurs de communication sont largement médiatisés par la langue. Il ne faut pas conclure que l'appartenance ethnoculturelle est sans importance — elle structure des réalités culturelles, historiques et sociales que les données ne capturent pas — mais les différences mesurables dans ces analyses différentielles sont davantage portées par la langue d'accompagnement que par l'origine elle-même.

Le genre confirme un seul résultat robuste après la correction pour tests multiples : l'écart de perception (** p_fdr = 0,006). Les femmes sous-estiment davantage leur capacité juridique que les hommes, qui tendent à la sur-estimer — et ce malgré une performance au moins équivalente sur les indicateurs de communication. Ce portrait d'un groupe qui performe bien mais se perçoit comme moins capable est cohérent avec la littérature sur le genre et le sentiment d'auto-efficacité.

L'âge ne confirme aucune association après la correction pour tests multiples. **Le nombre d'enfants** confirme une seule association — Q10 passage à l'action — avec un gradient positif cohérent avec une hypothèse de motivation familiale. **La variable Racisée** n'a pu être analysée en raison de quasi-absence de variance et d'incohérences de saisie.

Tableau synthèse des associations — avant et après correction pour tests multiples

Variabl e	Barrière s (nb)	Barrières (type)	An x TO	Capacit é juridiqu e perçue	Écart de perceptio n	Aisance à exprime r ses besoins	Capacité de compréhensio n	Communicatio n juridique	Passag e à l'actio n	Aisance à demander de l'aide
Genre	ns	coûts ***	ns	ns	**	ns	ns	ns	ns	ns
Langue	ns ¹	délais *	ns	**	ns	**	*	**	ns ¹	ns
Origine	ns ¹	délais * autres ***	ns	ns ²	*	*	ns ²	ns ²	ns	ns
Statut	ns	coûts ns ¹	ns ¹	**	ns	ns ¹	**	*	ns	*
	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns
Enfants	ns ¹	avocat ns ¹	ns	ns	ns	ns	ns	ns	*	ns
Juriste	*	couts *** complexit é *** délais *** autres **	ns ¹	*	***	*	ns	ns	*	ns ¹

Signification après la correction pour tests multiples FDR Benjamini-Hochberg (104 tests). ¹ Résultat significatif avant correction pour tests multiples, non confirmé après. ² Effet non significatif après stratification Langue × Origine.

Lectures croisées : portraits de sous-groupes

Portrait 1 — Les personnes déboutées ou en transition humanitaire

C'est le sous-groupe le plus vulnérable et le plus cohérent dans les données. Elles entrent avec l'anxiété la plus élevée (3,94/5) mais progressent le plus rapidement une fois en suivi (81,8 % d'amélioration). Leur score de capacité juridique perçue est parmi les plus faibles (2,93) et se creuse avec le temps. Leur capacité de communication juridique est évaluée comme limitée. Elles sont perçues comme les moins à l'aise à demander de l'aide.

Ce portrait cohérent s'articule autour d'une hypothèse centrale validée par les données : la résolution du statut migratoire est une condition préalable au développement de capacités juridiques plus larges. Tant que l'issue du dossier est incertaine, l'énergie cognitive est mobilisée par la survie administrative plutôt que par l'apprentissage. Le fort taux d'amélioration de l'anxiété (81,8 %) montre néanmoins que ce groupe répond bien à l'accompagnement — la marge de progression est grande précisément parce que le point de départ est difficile. Ce résultat invite LMB à considérer une adaptation de l'accompagnement pour ce groupe dès l'entrée dans le programme.

Portrait 2 — Les clients hispaniques

Les clients hispaniques présentent le profil le plus complexe des analyses différentielles. Ils rapportent davantage de barrières à l'entrée (moyenne 1,86, post-hoc confirmé vs Noir-e), sont évalués avec une capacité de communication juridique modeste (3,15/5), et présentent le taux de sous-estimation le plus élevé de tous les groupes (l'écart de perception : 44,1 %). Ce double désavantage — capacité modérée ET sous-estimation de cette capacité — appelle un travail explicite de reconnaissance des compétences acquises dans l'accompagnement.

La stratification apporte cependant une nuance importante. Le portrait des clients hispaniques comme peu proactifs n'est pas universel — il est concentré chez JD et JR, et absent chez ES. Pour l'aisance à exprimer ses besoins, JR évalue ses clients hispaniques à 3,80 de moyenne, identique à ses clients noirs — c'est chez JD que l'écart est le plus marqué (2,62 pour les hispaniques vs 3,33 pour les noirs). Ce résultat est cohérent avec l'observation terrain de l'équipe LMB, selon laquelle les clients hispaniques seraient en réalité parmi les plus proactifs — une perception qui contraste avec certaines évaluations dans les données. Il invite à examiner si le biais d'interprétation du juriste, ou les conditions spécifiques d'accompagnement selon le site, contribuent au portrait observé dans les données.

La barrière linguistique, même chez les clients classés "Espagnol" plutôt qu'"Avec interprète", joue vraisemblablement un rôle central — la stratification confirme que les hispanophones

présentent des scores de sous-estimation élevés quelle que soit la langue d'accompagnement, suggérant un phénomène partiellement indépendant de la langue.

Portrait 3 — Les clients sud-asiatiques

Les clients sud-asiatiques présentent un profil en apparence paradoxal. Leur anxiété initiale est relativement élevée (3,77/5) mais ils enregistrent le delta d'amélioration le plus important en cours de suivi (-1,46, 84,6 % d'amélioration). Leur score de capacité juridique perçue est modeste (2,88/5) et leur capacité de communication évaluée comme limitée (3,10/5). Pourtant, leur profil de calibration dans l'analyse de l'écart de perception est le meilleur de tous les groupes : 81 % sont calibrés, avec seulement 7,1 % en sous-estimation.

L'équipe LMB apporte un éclairage terrain précieux pour interpréter ce paradoxe. La démonstration intense de détresse en début d'accompagnement — décrite comme culturellement spécifique à cette communauté — ne reflète pas nécessairement une incapacité réelle, mais plutôt une manière culturellement ancrée d'exprimer le besoin d'aide. La lucidité sur leurs propres limites, illustrée par le fort taux de calibration dans l'analyse de l'écart de perception, est en soi une forme de capital pour progresser — ils savent ce qu'ils ne savent pas encore, ce qui facilite l'apprentissage structuré. La forte concentration de clients sud-asiatiques en situation humanitaire croise par ailleurs avec le Portrait 1, suggérant que le statut migratoire précaire contribue à leur anxiété initiale élevée.

L'analyse croisée Langue × Origine × Juriste 4 révèle également que l'effet de la langue sur les scores de communication est particulièrement fort au sein de ce groupe ($\eta^2 = 0,175$ pour l'aisance

à exprimer ses besoins) — les clients sud-asiatiques anglophones obtiennent des scores nettement supérieurs à leurs homologues accompagnés avec interprète. Ce résultat suggère que l'accès à un accompagnement en anglais est un levier important pour ce groupe.

Portrait 4 — Les réfugiés acceptés et résidents permanents

Ce groupe présente systématiquement les profils les plus favorables sur les dimensions où le statut est associé aux effets. Leur anxiété initiale est modérée (3,25/5), leur capacité juridique perçue est la plus élevée avec les personnes en autre statut (3,46/5), et leur aisance perçue à demander de l'aide est bonne (E6 : 3,73/5). Dans l'analyse de l'écart de perception, leur profil de calibration est similaire aux autres groupes.

La formulation de l'équipe LMB capture mieux que les données seules ce que ce portrait révèle sur le programme : *tant que les questions d'immigration ne sont pas réglées, il est difficile de parler des autres droits*. La résolution du statut libère une disponibilité cognitive et émotionnelle qui se traduit directement dans les indicateurs mesurés. Ce groupe représente donc une cible naturelle pour des interventions orientées vers l'autonomisation à long terme — non pas parce qu'ils en

ont le plus besoin en urgence, mais parce qu'ils sont dans les meilleures conditions pour en bénéficier durablement.

Portrait 5 — Les clients francophones

Les clients francophones constituent le groupe de référence implicite dans toutes les analyses où la langue est significative. Ils présentent le moins de barrières à l'entrée (1,46), les scores les plus élevés sur la capacité juridique perçue (3,32/5) et sur la communication juridique (3,66/5). Leur amélioration de l'anxiété est cependant la plus limitée (-0,29, soit 42,9 % d'amélioration) — possiblement parce qu'ils partent d'un niveau d'anxiété moins élevé et que la marge de progression est plus petite.

L'analyse croisée Langue × Origine × Juriste précise que cet avantage des francophones est concentré chez ES et JD — chez JR, les francophones obtiennent des scores comparables aux autres groupes linguistiques. La langue française est à la fois un avantage réel dans la navigation du système juridique québécois et un filtre d'évaluation qui module les perceptions des juristes de façon variable selon leur pratique.

Ce que les analyses différentielles ne peuvent pas dire

Premièrement, aucun effet de ces analyses n'est réellement auto-rapporté au sens du CMR. Les dimensions les plus importantes prévues — sentiment d'auto-efficacité, réflexe d'aller s'informer juridiquement, utilisation accrue des ressources — n'ont pas été collectées.

Deuxièmement, les associations observées sont des corrélations, pas des causalités. Le fait que les clients déboutés présentent des scores plus faibles ne signifie pas que leur statut cause ces difficultés — d'autres facteurs non mesurés (durée de présence au Québec, réseau social, type de dossier, juriste assigné, intensité du suivi) pourraient expliquer une partie des différences.

Troisièmement, même après stratification, il n'est pas possible de distinguer un effet de composition de clientèle d'un effet de pratique d'évaluation pour le Juriste. L'absence de gradient linguistique chez JR pourrait refléter une pratique d'évaluation moins sensible à la fluidité de communication, ou une clientèle structurellement différente sur des dimensions non mesurées.

Quatrièmement, les sous-échantillons sur lesquels reposent certaines analyses sont petits. Les résultats doivent être interprétés comme des hypothèses à valider plutôt que comme des conclusions définitives — particulièrement pour E6 (N=60) et les analyses longitudinales du delta d'anxiété (N=62).

Barrières d'accès à la justice selon les caractéristiques démographiques

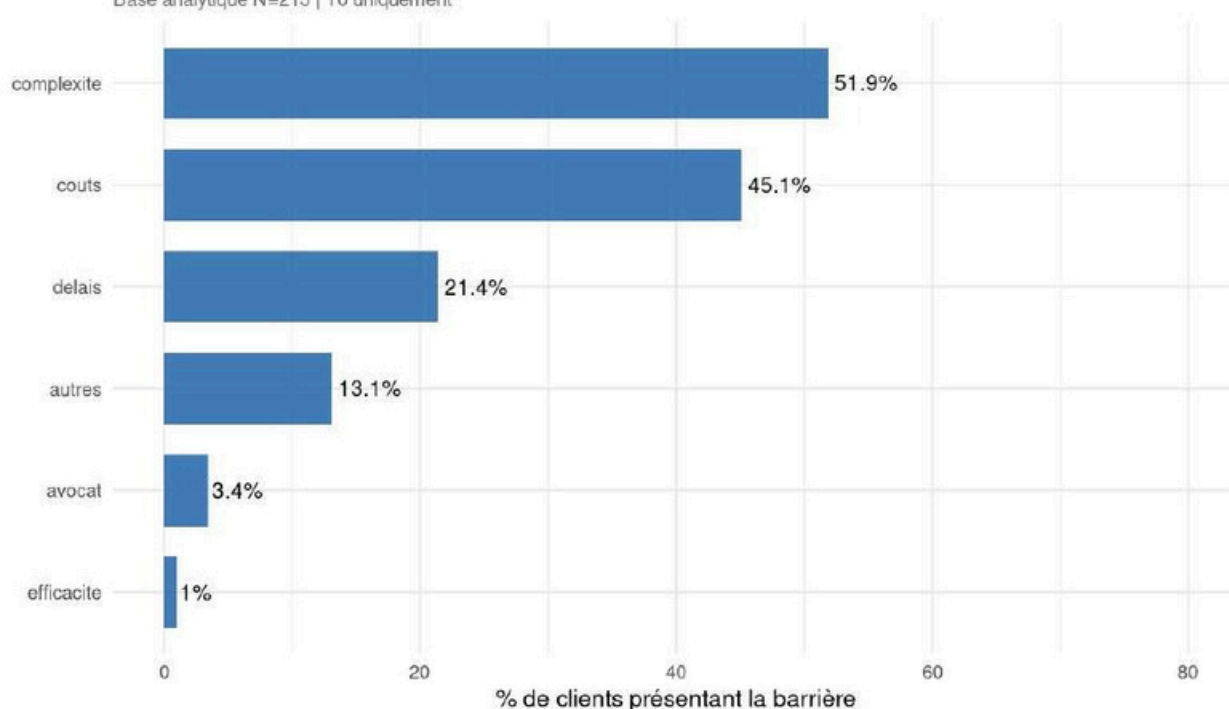
Échantillon

Les analyses portent sur deux niveaux complémentaires. Le nombre total de barrières identifiées (Montagne_nb_defis_T0) est disponible pour 213 clients (37,3 % de la cohorte). Les six barrières binaires sont disponibles pour 206 de ces clients, les 7 clients supplémentaires ayant un total calculé mais sans détail par barrière. La collecte s'effectue à T0, lors de la première rencontre — c'est l'indicateur avec le niveau de confiance interprétative le plus élevé des analyses différentielles, car il repose sur un échange direct client-juriste avec choix multiples plutôt que sur une évaluation subjective ordinale.

La distribution du nombre total de barrières est centrée sur 1 (médiane 1,0 ; moyenne 1,51 ; ÉT 0,74). Seuls 6 clients sur 213 ne déclarent aucune barrière. La prévalence des six barrières est très hétérogène : la complexité du système juridique (51,9 %) et les coûts (45,1 %) dominent largement, tandis que les délais (21,4 %), les autres barrières (13,1 %), l'accès à un avocat (3,4 %) et l'efficacité perçue (1,0 %) sont nettement moins fréquents. Les deux dernières catégories sont trop peu prévalentes pour des analyses bivariées fiables — elles sont documentées à titre descriptif uniquement. Les analyses se limitent à la première rencontre pour assurer la comparabilité entre clients — l'utilisation de mesures ultérieures introduirait un confondant lié à la durée et à l'intensité du suivi, qui varient selon les profils démographiques.

E1 — Prévalence de chaque barrière d'accès à la justice (Q3)

Base analytique N=213 | T0 uniquement



Prévalence de chaque barrière d'accès à la justice à T0 (N=206). La complexité du système juridique (51,9 %) et les coûts (45,1 %) dominent largement. Les barrières liées à l'efficacité (1,0 %) et à l'accès à un avocat (3,4 %) sont trop rares pour des analyses bivariées fiables.

Tests statistiques

Variable	Test	Statistique	p	Signification
Genre	Kruskal-Wallis	H = 1,890	0,169	ns
Langue	Kruskal-Wallis	H = 13,740	0,003	**
Origine ethnique	Kruskal-Wallis	H = 10,201	0,017	*
Statut migratoire	Kruskal-Wallis	H = 1,262	0,738	ns
Âge	Kruskal-Wallis	H = 2,132	0,344	ns
Nombre d'enfants	Kruskal-Wallis	H = 10,087	0,018	*
Barrière linguistique × Langue	Chi2 (Yates)	—	0,001	**
Barrière linguistique × Origine	Chi2 (Yates)	—	<0,001	**

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; ns : non significatif

Tests statistiques — Partie 1 : Nombre total de barrières

Variable	N	H	p	η^2	Signif
Juriste	198	10,363	0,006	0,043	**
Enfants ¹	156	10,087	0,018	0,047	.
Langue ¹	207	9,746	0,021	0,033	.
Origine ¹	209	10,249	0,036	0,031	ns
Genre	209	1,890	0,169	0,004	ns
Âge	187	2,132	0,344	0,001	ns
Statut	199	1,262	0,738	0,000	ns

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; ns : non significatif; ¹ : Association significative avant correction pour tests multiples, non confirmée après.

Quatre variables sont associées au nombre total de barrières : le juriste, le nombre d'enfants, la langue et l'origine. Les tailles d'effet sont modestes (η^2 entre 0,031 et 0,047) — les variables démographiques n'expliquent qu'une fraction du nombre de barrières identifiées, ce qui est attendu : le nombre de barrières reflète surtout la situation juridique individuelle et la nature du dossier. Genre, âge et statut ne sont pas associés.

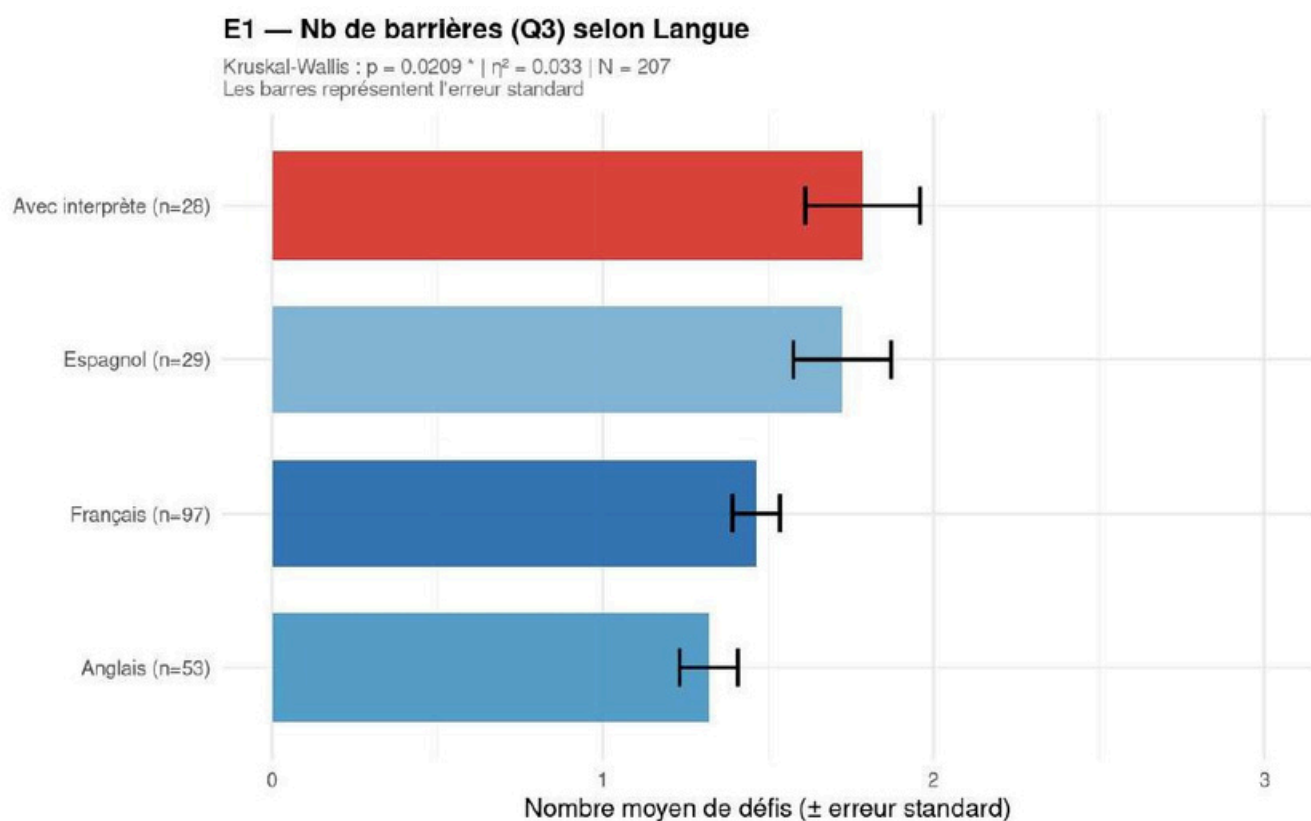
Tableau principal — Nombre moyen de défis T0 selon la langue et l'origine

Langue	N	Médiane	Moyenne
Avec interprète	40	2	1,85
Espagnol	23	2	1,74
Français	91	1	1,41
Anglais	53	1	1,32

Tableau principal — Nb de barrières selon la langue

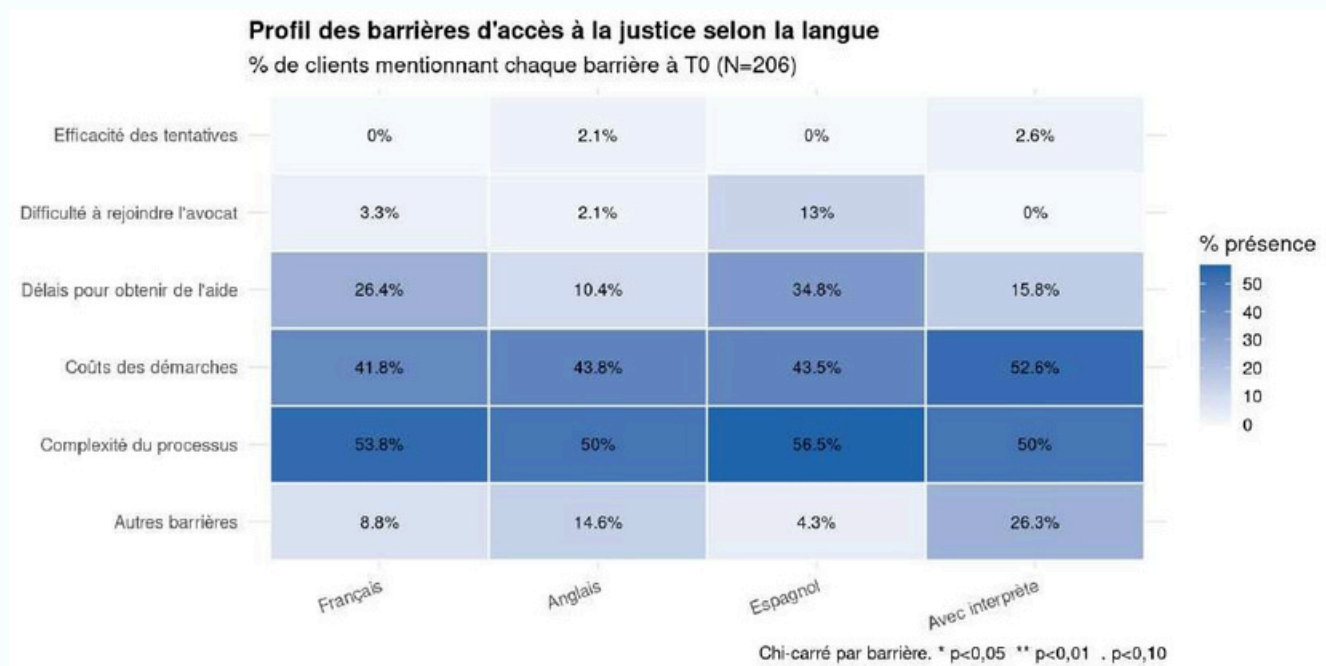
Langue	N	Médiane	Moyenne	ÉT
Avec interprète	28	2,0	1,79	0,92
Espagnol	29	2,0	1,72	0,80
Français	97	1,0	1,46	0,71
Anglais	53	1,0	1,32	0,64

Kruskal-Wallis $H = 9,746$, $p = 0,021$, $\eta^2 = 0,033$. Tests post-hoc avec correction : Anglais vs Avec interprète $p = 0,037$; Anglais vs Espagnol $p = 0,041$. Aucune autre paire significative après correction.



Nombre moyen de barrières identifiées à T0 selon la langue. Les anglophones identifient moins de barrières que les clients avec interprète et les hispanophones — une différence qui n'est cependant pas confirmée après correction pour tests multiples et doit être traitée comme un signal descriptif. La langue est la variable la plus fortement associée au nombre de barrières — une maîtrise plus faible de la langue du système juridique amplifie l'ensemble des obstacles perçus à l'entrée dans le programme. KW $p = 0,021$, $\eta^2 = 0,033$.

Les barres représentent le nombre moyen de défis mentionnés à la première évaluation. Les clients accompagnés avec interprète et les hispanophones rapportent davantage de barrières que les francophones et anglophones, une différence statistiquement significative (Kruskal-Wallis, $p=0,003$). Les barres d'erreur représentent l'erreur standard.



Chaque cellule indique le pourcentage de clients mentionnant cette barrière à T0. Plus la teinte est foncée, plus la barrière est fréquente. La barrière linguistique est nettement concentrée chez les clients avec interprète (13,7 %) et les hispanophones (11,1 %), tandis que la complexité du processus et les coûts sont distribués plus uniformément entre les groupes linguistiques.

Tableau principal — Nb de barrières selon l'origine

Origine	N	Médiane	Moyenne	ÉT
Hispanique	36 7	2,0	1,86	0,90
MOAN	2	1,0	1,57	0,79
Blanc·he	51	1,5	1,50	0,71
Sud-Asiatique	113	1,0	1,47	0,81
Noir·e		1,0	1,41	0,64

Kruskal-Wallis $H = 10,249$, $p = 0,036$, $\eta^2 = 0,031$. Tests post-hoc avec correction : Hispanique vs Noire $p = 0,009$. Hispanique vs Sud-Asiatique tendance ($p = 0,052$). Effectifs < 10 pour MOAN et Blanc-he.

Ce gradient est cohérent avec les profils linguistiques des groupes : les clients hispaniques sont majoritairement hispanophones, groupe présentant plus de barrières dans l'analyse par langue. Les clients noirs, majoritairement haïtiens et francophones, bénéficient d'un accès linguistique plus direct. La forte colinéarité Langue $\times$ Origine ($V = 0,581$) suggère que ces deux effets reflètent en grande partie la même réalité.

Tableau — Nb de barrières selon le juriste

Juriste	N	Médiane	Moyenne	ÉT
JD	64	2,0	1,77	0,79
ES	87	1,0	1,41	0,79
JR	47	1,0	1,40	0,58

Kruskal-Wallis $H = 10,363$, $p = 0,006$, $\eta^2 = 0,043$. Tests post-hoc avec correction : ES vs JD $p = 0,003$; JR vs JD $p = 0,031$.

Nombre de barrières identifiées à T0 selon le juriste. JD identifie significativement plus de barrières que ES et JR. Ce résultat peut refléter des différences réelles de clientèle entre les sites (JD couvre principalement MNR) ou des différences dans la pratique d'exploration des barrières lors de la première rencontre. KW $p = 0,006$, $\eta^2 = 0,043$.

Tableau — Nb de barrières selon le nombre d'enfants

Enfants	N	Médiane	Moyenne	ÉT
Aucun enfant	21	2,0	1,71	0,72
1-2 enfants	91	1,0	1,56	0,76
5 enfants et plus	6	1,0	1,33	0,52
3-4 enfants	38	1,0	1,21	0,66

Kruskal-Wallis $H = 10,087$, $p = 0,018$, $\eta^2 = 0,047$. Tests post-hoc avec correction : 1-2 enfants vs 3-4 enfants $p = 0,021$; 3-4 enfants vs Aucun enfant $p = 0,017$. Effectifs < 10 pour 5 enfants et plus.

Le gradient est contre-intuitif : les clients sans enfant identifient plus de barrières que les familles de 3-4 enfants. Une hypothèse plausible est que les familles nombreuses bénéficient souvent d'un soutien communautaire ou familial plus structuré à l'entrée dans le programme, voire d'une expérience antérieure des démarches administratives. Cette interprétation mériterait d'être validée avec l'équipe de LMB.

Partie 2 — Matrice des barrières binaires

Barrière	Genre	Langue	Origine	Statut	Âge	Enfants	Juriste
Coûts	*** ns	ns	.	ns ¹	ns	ns ¹	***
Complexité	ns	ns	.	ns	ns	ns	***
Délais	ns	ns ¹	**	ns	ns	ns	***
Efficacité	ns	ns	ns	ns	ns	—	ns
Avocat	ns	ns	ns	ns	ns	. ¹	ns
Autres		ns	***	ns	ns	ns	**

*** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; . tendance $p < 0,10$; — test non calculable;

¹ Association significative avant correction pour tests multiples, non confirmée après.

Le juriste est la variable la plus consistante — associé à quatre des six barrières. L'efficacité et l'avocat ont une prévalence trop faible pour des analyses fiables.

Coûts × Genre ($V = 0,253$, $p < 0,001$) : les hommes rapportent les coûts comme barrière deux fois plus souvent que les femmes (66,7 % vs 37,7 %). Ce résultat est frappant — les hommes sont moins nombreux dans la cohorte mais déclarent davantage ce type de barrière, possiblement en lien avec leur rôle perçu de pourvoyeur financier.

Proportion de clients identifiant les coûts comme barrière selon le genre. Les hommes rapportent cette barrière deux fois plus souvent que les femmes (66,7 % vs 37,7 %). $\chi^2 p < 0,001$, $V = 0,253$.

Coûts × Juriste ($V = 0,342$, $p < 0,001$) : JD (64,1 %), ES (50,6 %), JR (19,1 %). L'écart entre JD et JR est le plus important de toutes les associations binaires des analyses différentielles.

Proportion de clients identifiant les coûts comme barrière selon le juriste. L'écart entre JD (64,1 %) et JR (19,1 %) suggère des différences importantes dans les profils de clientèle ou dans la pratique d'exploration des barrières financières. $\chi^2 p < 0,001$, $V = 0,342$.

Complexité × Juriste ($V = 0,290$, $p < 0,001$) : JD (64,1 %) et JR (63,8 %) identifient la complexité à des taux similaires et élevés, tandis qu'ES est nettement en dessous (34,6 %). Ce profil inversé par rapport aux coûts — où JR était le plus bas — montre que les pratiques d'exploration varient non seulement entre juristes mais aussi selon le type de barrière.

Délais × Origine ($V = 0,291$, $p = 0,002$) : les clients sud-asiatiques ne rapportent aucun délai comme barrière (0 %), contre 26,5 % des clients noirs et 27,8 % des hispaniques. Ce résultat est saisissant et mérite d'être triangulé avec les données qualitatives — une hypothèse est que les clients sud-asiatiques ont des attentes différentes quant aux délais du système ou que leurs dossiers impliquent moins souvent des procédures longues.

Proportion de clients identifiant les délais comme barrière selon l'origine ethnique. Aucun client sud-asiatique ne rapporte les délais comme barrière (0 %), contre 26,5 % des clients noirs et 27,8 % des clients hispaniques. $\chi^2 p = 0,002$, $V = 0,291$. Effectifs < 10 pour MOAN et Blanc-he.

Délais × Juriste ($V = 0,276$, $p < 0,001$) : JD identifie les délais chez 35,9 % de ses clients contre 13,6 % pour ES et 10,6 % pour JR.

Autres × Origine ($V = 0,323$, $p < 0,001$) : les clients sud-asiatiques rapportent des barrières "autres" à 25 %, le taux le plus élevé parmi les groupes avec des effectifs suffisants. Ce résultat suggère que les barrières de cette communauté ne sont pas entièrement capturées par les catégories prédéfinies — notamment les barrières culturelles ou religieuses.

Faits saillants

La langue est la variable la plus fortement associée au nombre de barrières rapportées à l'entrée dans le programme. Les clients accompagnés avec interprète mentionnent en moyenne 1,79 défi, soit un écart de 0,47 point par rapport aux anglophones (1,32). Les hispanophones se distinguent également (1,72), malgré leur classement en catégorie "Espagnol". Ces résultats suggèrent que la barrière linguistique amplifie l'ensemble des obstacles perçus à l'entrée dans le système juridique. L'origine ethnique confirme ce patron : Les clients hispaniques identifient davantage de barrières que les clients noirs — une association qui ne survit pas à la correction pour tests multiples et doit être interprétée avec prudence — un écart vraisemblablement médiatisé par la langue compte tenu de la forte colinéarité Langue × Origine ($V = 0,581$).

Le juriste est la variable la plus consistante dans les analyses par barrière individuelle — associé significativement au nombre total de barrières et à quatre des six barrières binaires. JD identifie systématiquement plus de barrières financières et de délais que ES et JR, tandis que JR rejoint JD sur la complexité et se distingue d'ES sur ce point. Ce profil différencié par type de barrière est analytiquement important : il montre que les pratiques d'exploration ne varient pas

uniformément entre juristes selon le type de barrière, ce qui invite à examiner si cette variabilité reflète des différences réelles de clientèle ou des différences dans les pratiques d'évaluation.

Le genre est associé spécifiquement aux coûts — les hommes les rapportent deux fois plus souvent que les femmes — alors qu'aucun effet de genre n'est détecté sur le nombre total de barrières. Ce résultat illustre la valeur des analyses par barrière individuelle : des effets spécifiques sont masqués dans le score agrégé.

Le résultat le plus frappant de cette analyse est l'absence totale de délais comme barrière chez les clients sud-asiatiques (0 %), contrastant avec les taux de 26-28 % dans les autres groupes. Ce résultat mérite une attention particulière dans l'interprétation qualitative. La même communauté rapporte par ailleurs les taux les plus élevés de barrières "autres" (25 %), ce qui suggère que ses enjeux spécifiques ne sont pas entièrement captés par les catégories existantes.

Le statut migratoire et l'âge ne sont pas associés aux barrières rapportées, ce qui indique que les défis perçus à l'entrée sont relativement homogènes à travers ces sous-groupes — un résultat cohérent avec le profil globalement vulnérable de la clientèle de LMB, quelle que soit sa trajectoire migratoire.

Limites

La base analytique de 213 clients (37,3 % de la cohorte) introduit un biais de sélection dont la nature est partiellement caractérisée à l'Étape 0. La variable `Montagne_nb_defis_T0` est construite à partir de deux sources (Fiche 1 et Fiche 2) avec une logique d'union pour les cas simultanés, ce qui peut légèrement gonfler le nombre de défis rapportés pour certains clients. Les barrières "efficacité" (1,0 %) et "avocat" (3,4 %) ont une prévalence trop faible pour des analyses bivariées fiables — elles ne sont présentées qu'à titre documentaire. La forte colinéarité Langue

× Origine ($V = 0,581$) et Juriste × Maison ($V = 0,856$) rend difficile l'attribution causale des effets observés. Enfin, le nombre total de barrières présente une distribution peu variable (médiane 1, ÉT 0,74) — la faible variance peut limiter la capacité à détecter des associations réelles.

Niveau d'anxiété selon les caractéristiques démographiques : niveau initial et évolution

Échantillon

Les analyses portent sur deux sous-échantillons complémentaires : 207 clients avec une première mesure d'anxiété disponible (T0, 36,3 % de la cohorte) pour les analyses de niveau initial, et 62 clients avec au moins deux **dates de mesure distinctes** pour les analyses d'évolution (10,9 % de la cohorte). L'anxiété est mesurée sur une échelle de 1 à 5 par les juristes lors des rencontres — le CMR prévoyait une auto-évaluation par les bénéficiaires, ce qui introduit une subjectivité professionnelle à considérer dans l'interprétation. La moyenne globale à T0 est de 3,50 (médiane 4,0 ; ÉT 1,20), et 55,6 % des clients présentent un niveau d'anxiété élevé (niveaux 4-5) à leur entrée dans le programme. Parmi les clients avec deux mesures distinctes, 54,8 % montrent une amélioration, 27,4 % sont stables et 17,7 % se détériorent, pour un delta moyen de -0,68 point.

La section sur l'évolution (delta) est présentée à titre **secondaire et descriptif** — les effectifs limités (N=62) et l'absence d'associations bivariées significatives ne permettent pas d'inférences robustes. Elle n'est pas incluse dans la correction pour tests multiples globale.

Tests statistiques - Partie 1 : Anxiété T₀

Variable	N	H	p	η^2	Signif
Statut	191	10,247	0,017	0,039	*
Juriste	192	7,330	0,026	0,028	*
Âge	177	5,187	0,075	0,018	.
Origine	203	8,031	0,091	0,020	.
Langue	201	5,056	0,168	0,010	ns
Enfants	148	1,857	0,603	0,000	ns
Genre	202	0,001	0,970	0,000	ns

* $p < 0,05$; . tendance $p < 0,10$; ns : non significatif

Le statut migratoire et le juriste sont significativement associés au niveau d'anxiété à T0. L'âge et l'origine présentent des tendances. Langue, enfants et genre ne sont pas associés.

Tests statistiques — Évolution T0→Tn (N=74)

Variable	Delta KW	p	Direction Chi2	p
Genre	0,018	0,894	—	0,944
Langue	5,330	0,149	—	0,141
Origine ethnique	11,399	0,010	*	0,014
Statut migratoire	5,391	0,068	.	0,127
Âge	0,285	0,867	—	0,562
Nombre d'enfants	5,402	0,145	—	0,268

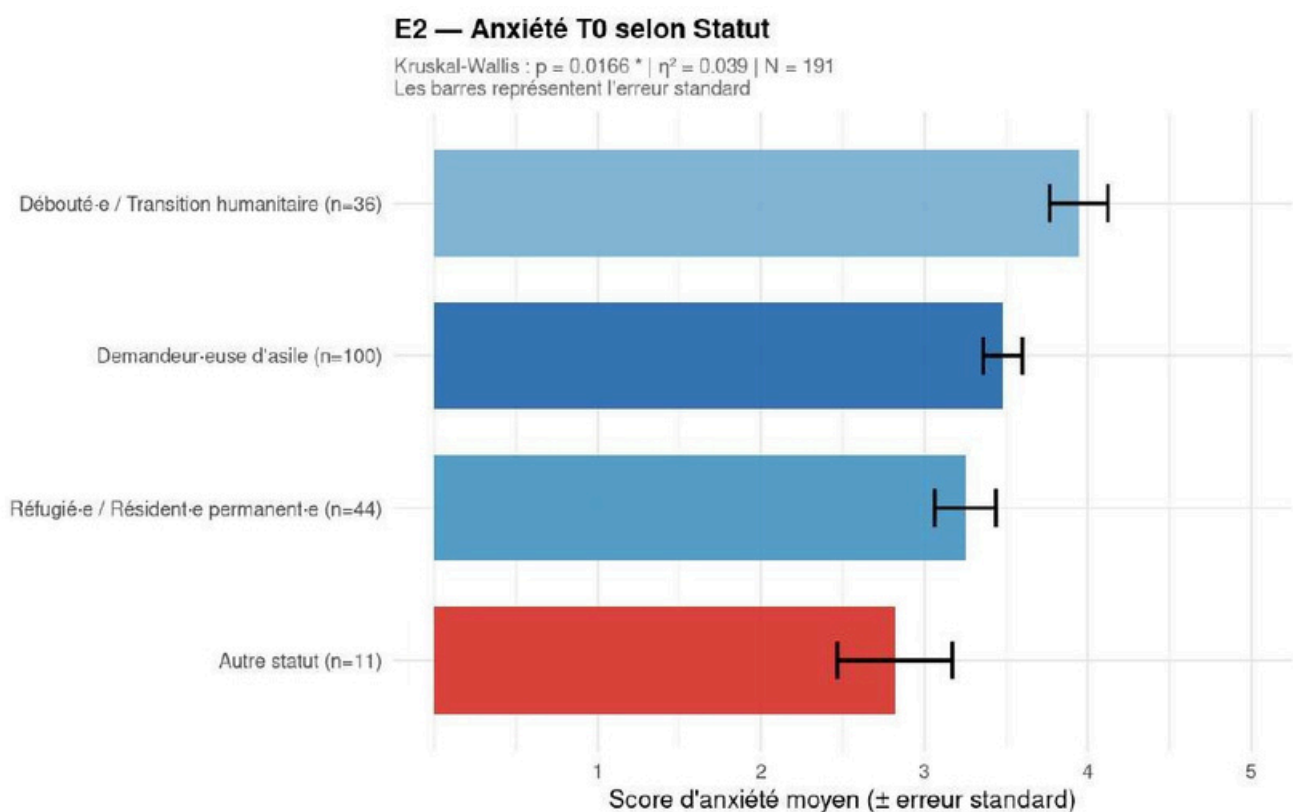
* $p < 0,05$; . tendance $p < 0,10$; ns : non significatif

L'origine ethnique est la seule variable significativement associée à l'évolution de l'anxiété, tant pour le delta moyen ($p=0,010$) que pour la direction du changement ($p=0,014$). Le statut migratoire présente une tendance pour le delta ($p=0,068$) qui mérite attention malgré l'absence de significativité au seuil conventionnel. Toutes les autres variables — genre, langue, âge, nombre d'enfants — ne sont pas associées significativement à l'évolution, ce qui s'explique en partie par la puissance statistique limitée du sous-échantillon longitudinal (N=74, soit 13 % de la cohorte).

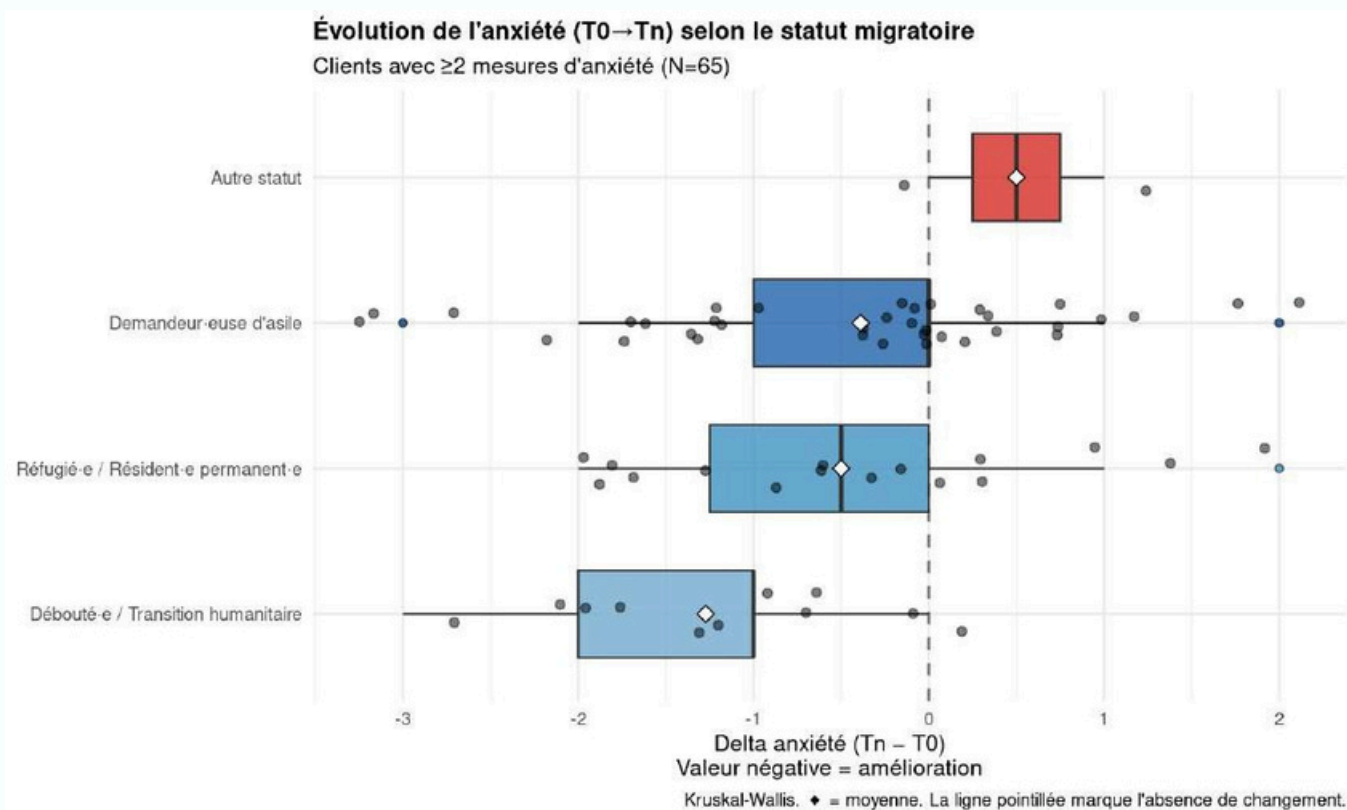
Tableau principal — Niveau T0 et évolution selon le statut migratoire

Statut migratoire	N T0	Moy. T0	% niveaux 4-5	N évol.	Delta moy.	% amélioration
Débouté·e / Transition humanitaire	36	3,94	66,7 %	11	-1,27	81,8 %
Demandeur·euse d'asile	100	3,48	58,0 %	26	-0,54	50,0 %
Réfugié·e / Résident·e permanent·e	44	3,25	43,2 %	16	-0,50	50,0 %
Autre statut	11	2,82	36,4 %	2	+0,50	0,0 %

T0 : Kruskal-Wallis $H = 10,247$, $p = 0,017$, $\eta^2 = 0,039$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : Débouté-e vs Réfugié-e/RP $p = 0,029$; Débouté-e vs Autre statut $p = 0,022$. Évolution : tendance $p = 0,155$ (ns). Autre statut N très petit pour l'évolution. Regroupement provisoire des statuts à valider par LMB.



Distribution du niveau d'anxiété à T0 selon le statut migratoire. Les clients en situation de déboutement ou transition humanitaire concentrent les niveaux les plus élevés — deux tiers se situent aux niveaux 4 ou 5. KW $p = 0,017$, $\eta^2 = 0,039$.



Évolution de l'anxiété entre la première et la dernière mesure disponible selon le statut migratoire. Les valeurs négatives indiquent une amélioration. Les clients déboutés ou en transition humanitaire enregistrent les plus fortes baisses malgré — ou peut-être grâce à — leur niveau d'entrée élevé — une dynamique de rattrapage cohérente avec l'accompagnement intensif de ce groupe.

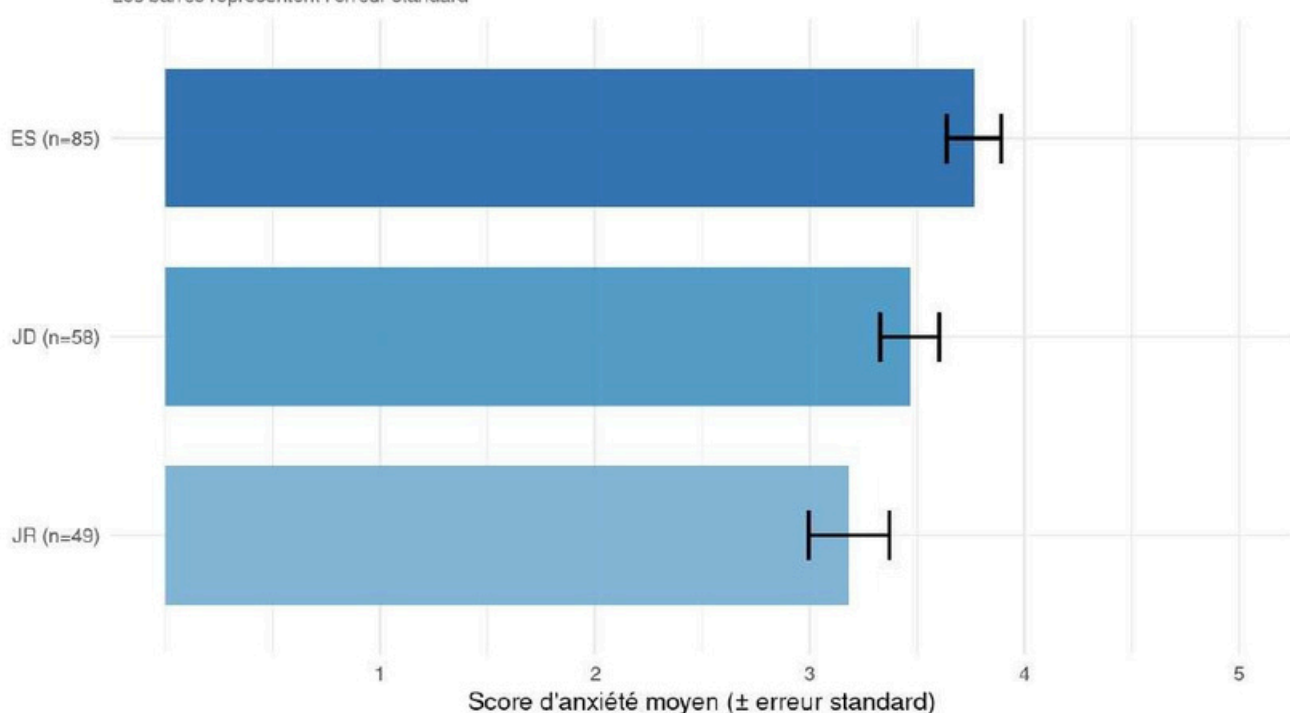
Tableau — Niveau T0 et évolution selon le juriste

Juriste	N T0	Moy. T0	% niveaux 4-5	N évol.	Delta moy.	% amélioration
ES	85	3,76	63,5 %	23	-0,96	60,9 %
JD	58	3,47	55,2 %	24	-0,54	50,0 %
JR	49	3,18	46,9 %	13	-0,38	53,8 %

T0 : Kruskal-Wallis $H = 7,330$, $p = 0,026$, $\eta^2 = 0,028$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : ES vs JR $p = 0,014$.
Évolution : ns ($p = 0,377$).

E2 — Anxiété T0 selon Juriste

Kruskal-Wallis : $p = 0,0256^*$ | $\eta^2 = 0,028$ | $N = 192$
Les barres représentent l'erreur standard

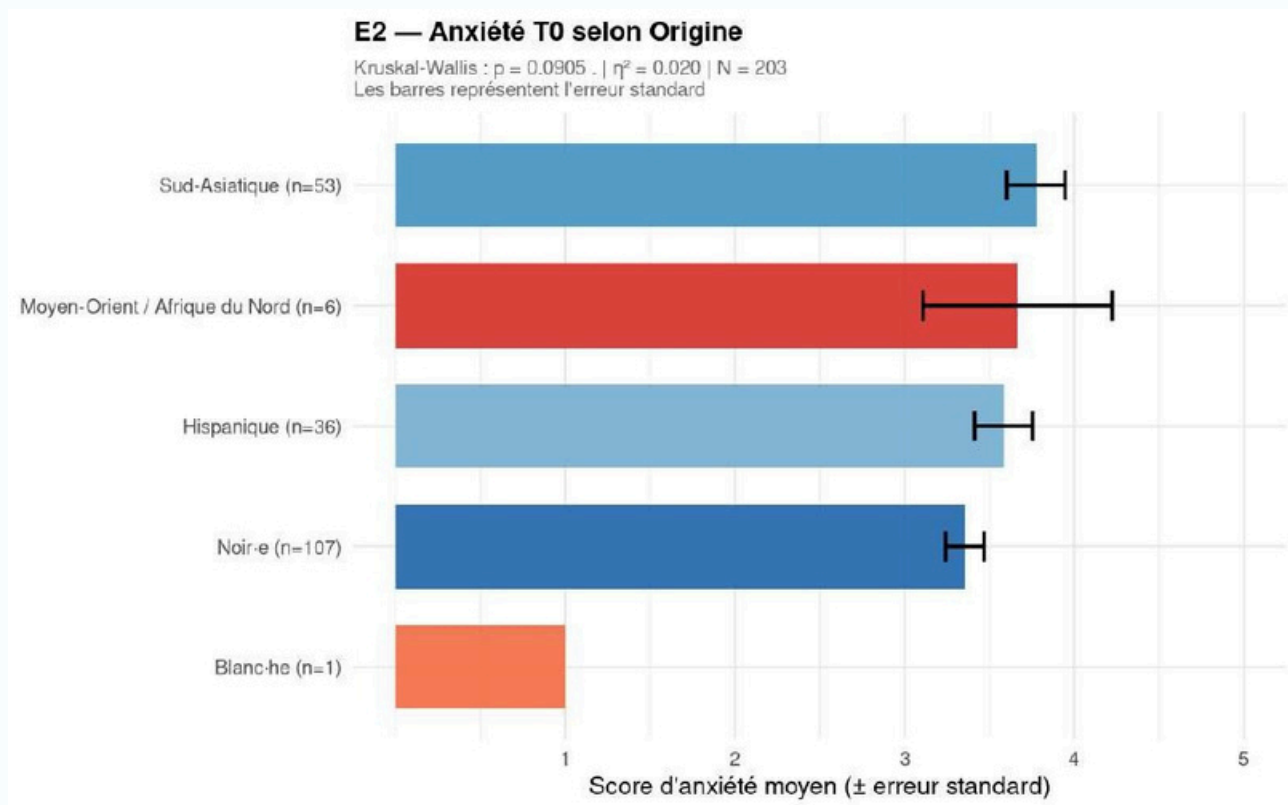


Niveau d'anxiété à T0 selon le juriste. ES évalue ses clients avec le niveau le plus élevé (3,76), significativement supérieur à JR (3,18). Ce résultat doit être interprété avec prudence — il peut refléter des différences réelles de profils de clientèle entre les sites ou des différences de calibration de l'échelle entre juristes. KW $p = 0,026$, $\eta^2 = 0,028$.

Tableau — Niveau T0 et évolution selon l'origine ethnique

Origine	N T0	Moy. T0	% niveaux 4-5	N évol.	Delta moy.	% amélioration
Sud-Asiatique	53	3,77	62,3 %	13	-1,46 -0,75	84,6 %
MOAN	6	3,67	66,7 %	4	-0,73	75,0 %
Hispanique	36	3,58	55,6 %	11	-0,38	72,7 %
Noir·e	107	3,36	52,3 %	32	0,00	37,5 %
Blanc·he	1	1,00	0,0 %	1		0,0 %

T0 : Kruskal-Wallis $H = 8,031$, $p = 0,091$, $\eta^2 = 0,020$ (tendance). Évolution : tendance $p = 0,078$, $\eta^2 = 0,078$. Effectifs < 10 pour MOAN et Blanc·he.

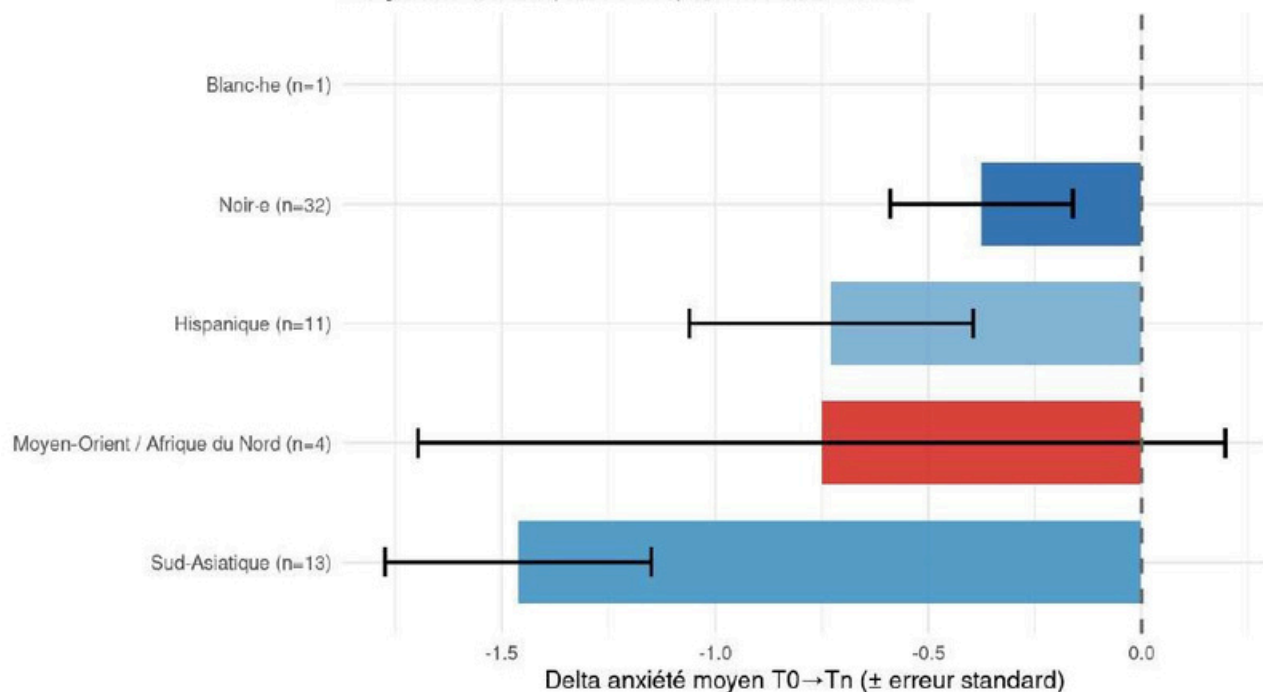


Niveau moyen d'anxiété à T0 selon l'origine ethnique. Les clients sud-asiatiques tendent vers des niveaux légèrement plus élevés, mais les différences ne sont pas significatives à T0. C'est dans l'évolution que ce groupe se distingue le plus nettement — 84,6 % d'amélioration, delta -1,46. À titre illustratif.

E2 — Évolution anxiété (Δ) selon Origine

Kruskal-Wallis : $p = 0,0783$. | $\eta^2 = 0,078$ | $N = 61$

Δ négatif = amélioration | Les barres représentent l'erreur standard

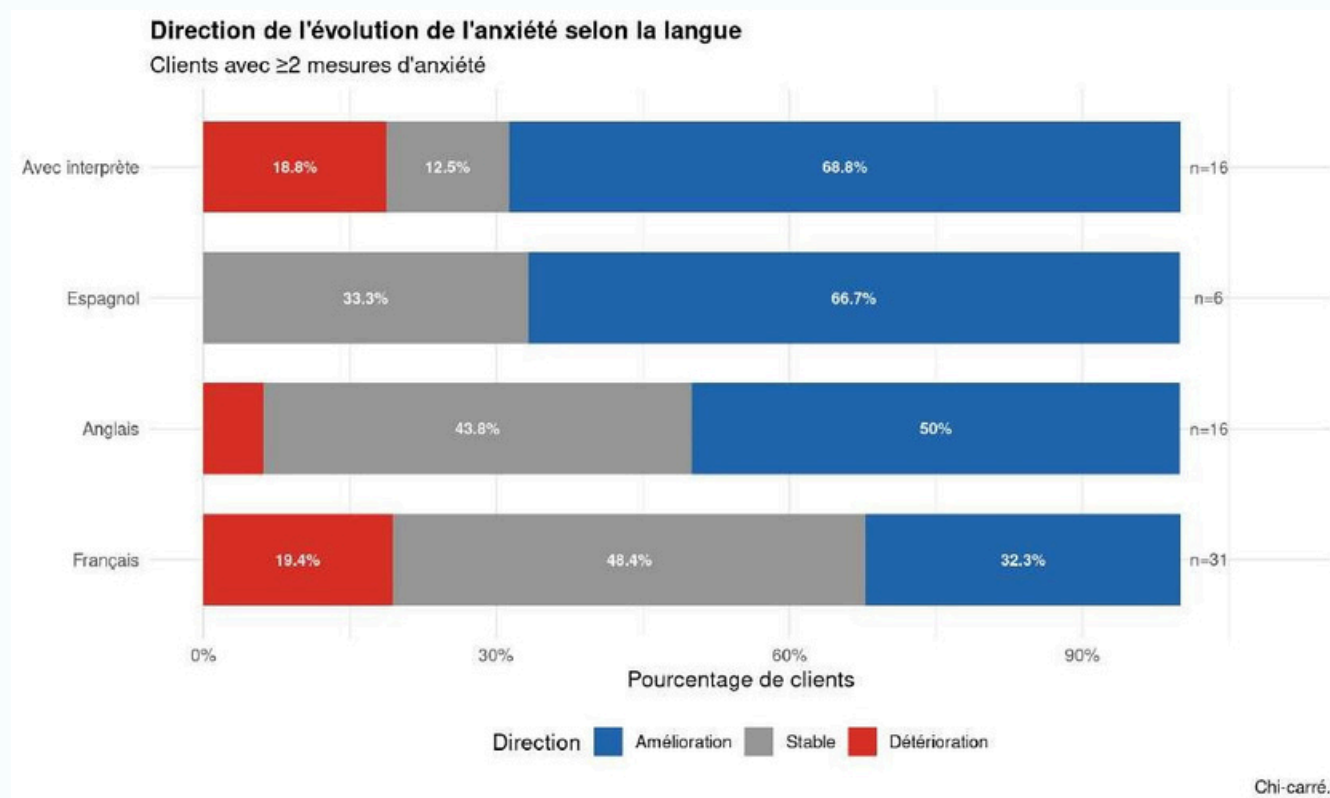


Évolution de l'anxiété selon l'origine ethnique. Les clients sud-asiatiques enregistrent le delta moyen le plus favorable (-1,46, 84,6 % d'amélioration), tandis que les clients noirs progressent moins (-0,38, 37,5 %).

Tendance statistique ($p = 0,078$) — effectifs limités, interpréter avec prudence.

Effectifs < 10 pour MOAN et Blanc-he.

Tableau — Évolution selon la langue

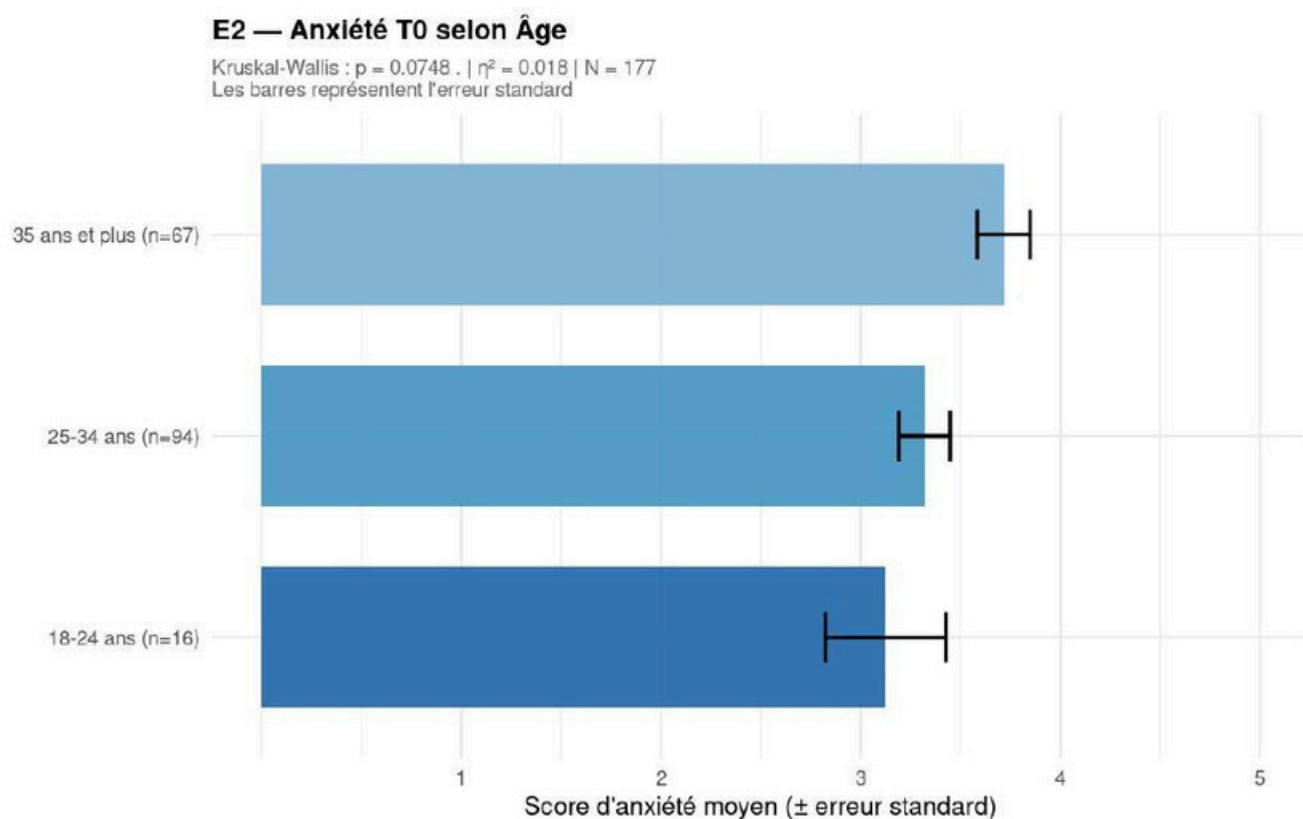


Direction de l'évolution de l'anxiété selon la langue. Les clients accompagnés avec interprète et les hispanophones montrent des taux d'amélioration plus élevés que les francophones, sans que la différence soit statistiquement significative ($p=0,141$). Les petits effectifs invitent à la prudence.

Tableau — Niveau T0 selon l'âge (tendance)

Âge	N T0	Moy. T0	% niveaux 4-5	N évol.	Delta moy.	% amélioration
35 ans et plus	67	3,72	62,7 %	24	-0,75	66,7 %
25-34 ans	94	3,32	48,9 %	23	-0,52	43,5 %
18-24 ans	16	3,12	50,0 %	6	-0,83	66,7 %

T0 : tendance $H = 5,187$, $p = 0,075$, $\eta^2 = 0,018$. Évolution : ns ($p = 0,768$).

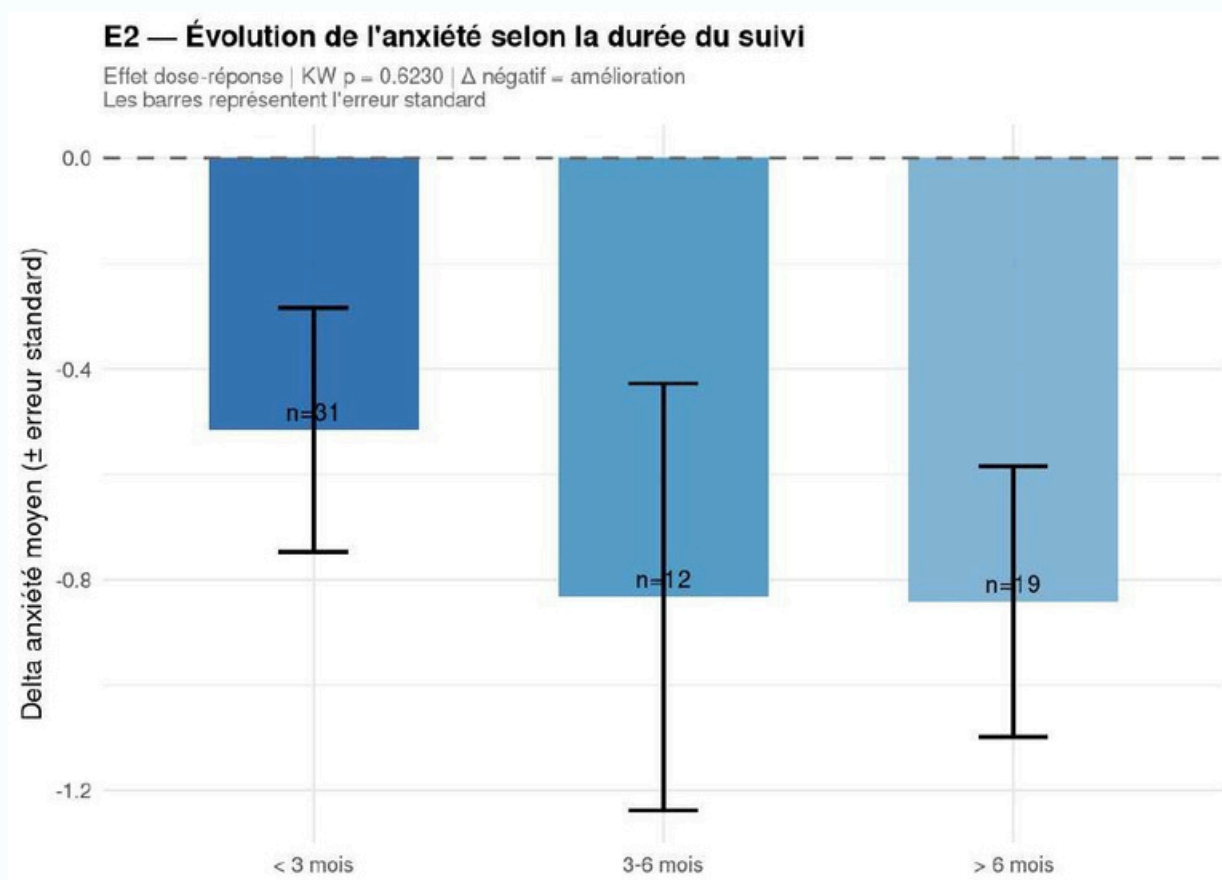


Niveau moyen d'anxiété à l'entrée selon la tranche d'âge. Les clients de 35 ans et plus tendent vers des niveaux légèrement plus élevés, une tendance qui n'atteint pas le seuil conventionnel de significativité ($p=0,075$). Les barres d'erreur représentent l'erreur standard.

Évolution selon la durée du suivi (effet dose-réponse)

Strate	N	Delta moyen	% Amélioration
< 3 mois	31	-0,52	48,4 %
3-6 mois	12	-0,83	50,0 %
> 6 mois	19	-0,84	68,4 %

Kruskal-Wallis : $p = 0,623$ (ns). Bien que le gradient soit dans la direction attendue — amélioration croissante avec la durée du suivi — l'association n'est pas significative avec ces effectifs. Le taux d'amélioration de 68,4 % après 6 mois est un signal encourageant à confirmer avec un N plus grand.



Évolution de l'anxiété selon la durée du suivi. Gradient dans la direction attendue — les suivis > 6 mois montrent 68,4 % d'amélioration — mais non significatif avec ces effectifs (KW $p = 0,623$).

Faits saillants

Le statut migratoire structure de façon significative le niveau d'anxiété à l'entrée dans le programme. Les clients en situation de déboutement ou transition humanitaire présentent l'anxiété initiale la plus élevée (3,94 sur 5), avec les deux tiers se situant aux niveaux 4 ou 5 — significativement supérieur aux réfugiés acceptés et résidents permanents (3,25). Ce sont pourtant ces mêmes clients qui montrent la plus forte amélioration en cours de suivi : un delta moyen de -1,27 et 81,8 % d'amélioration — les proportions les plus favorables de tous les groupes statutaires. Ce résultat suggère une dynamique de rattrapage : les clients qui entrent avec le plus d'anxiété bénéficient proportionnellement davantage de l'accompagnement, possiblement parce que la marge de progression est plus grande ou parce que le programme répond particulièrement bien aux besoins de ce groupe vulnérable. En contraste, les demandeurs d'asile, bien qu'également anxieux à l'entrée (3,48), n'améliorent leur situation qu'à 50,0 % — possiblement

parce que leur situation juridique reste en suspens pendant l'accompagnement, maintenant une anxiété structurelle que le programme seul ne peut pas dissiper.

Le juriste est associé significativement à l'anxiété T0 — ES évalue ses clients avec les niveaux les plus élevés, JR avec les plus faibles, la paire ES vs JR étant confirmée après Bonferroni ($p = 0,014$). Comme pour les autres indicateurs des analyses différentielles, ce résultat peut refléter des profils de clientèle réels entre les sites ou des différences de calibration de l'échelle entre juristes. La colinéarité Juriste $\times$ Origine ($V = 0,375$) complique l'attribution de l'effet.

L'origine ethnique offre un portrait descriptif intéressant malgré l'absence de significativité à T0. Les clients sud-asiatiques se distinguent dans l'évolution — 84,6 % d'amélioration et delta $-1,46$, les valeurs les plus favorables de tous les groupes avec effectifs suffisants. Les clients noirs présentent un tableau contrasté : anxiété initiale modérée (3,36) mais amélioration limitée (37,5 %, delta $-0,38$). Ce gradient d'évolution mérite d'être interprété avec prudence — les effectifs dans le sous-échantillon longitudinal sont petits pour plusieurs groupes, et des facteurs non mesurés (type de dossier, durée du suivi, juriste assigné) pourraient expliquer une partie des différences.

La langue offre un portrait descriptif intéressant malgré l'absence de significativité statistique. Les francophones, groupe le plus nombreux, présentent l'évolution la plus limitée (delta $-0,19$, 32,3 % d'amélioration), tandis que les hispanophones ($-1,00$) et les clients avec interprète ($-0,81$) progressent davantage. Cette tendance — non confirmée statistiquement — pourrait refléter des trajectoires de suivi différentes ou des niveaux de départ plus élevés offrant une plus grande marge d'amélioration.

La langue offre un signal descriptif notable pour l'évolution sans atteindre la significativité : les francophones, groupe le plus nombreux, présentent l'amélioration la plus limitée (delta $-0,29$, 42,9 % d'amélioration), tandis que les clients avec interprète ($-1,25$) et les hispanophones ($-1,00$) progressent davantage. Cette tendance pourrait refléter des niveaux d'entrée plus élevés offrant une plus grande marge d'amélioration, ou des trajectoires de suivi différentes.

L'âge présente une tendance qui mérite attention sans atteindre le seuil de significativité conventionnel ($p=0,075$). Les clients de 35 ans et plus rapportent une anxiété légèrement plus élevée (3,72) et un taux d'anxiété élevée plus important (62,7 %) que les 25-34 ans (3,32 ; 48,9 %). Cette tendance pourrait refléter une exposition plus longue à des situations juridiques complexes, des responsabilités familiales plus lourdes, ou une moindre familiarité avec les systèmes administratifs. Toutefois, l'évolution ne diffère pas significativement entre les tranches d'âge. Le genre est remarquablement stable dans toutes les analyses : femmes et hommes ne se distinguent ni à l'entrée ni dans leur trajectoire d'évolution.

Limites

La base analytique pour le delta (N=62) représente 10,9 % de la cohorte et ne produit aucune association bivariable significative — la puissance statistique est insuffisante pour détecter des différences entre sous-groupes. Le critère de ≥ 2 **dates uniques** est plus rigoureux que la version précédente (≥ 2 mesures), ce qui explique le N inférieur et la perte de significativité pour Origine dans le delta. La mesure de l'anxiété par les juristes plutôt qu'en auto-évaluation introduit une subjectivité professionnelle pouvant varier selon le juriste, le contexte et la relation établie. Le delta n'est pas standardisé dans le temps — certains clients ont deux mesures espacées de quelques semaines, d'autres de plusieurs mois, ce qui confond partiellement les comparaisons entre groupes avec la durée du suivi. Enfin, la forte colinéarité entre Juriste, Origine et Langue documentée à l'analyse des corrélations entre variables rend difficile l'attribution causale des effets observés à T0.

Capacité juridique perçue selon les caractéristiques démographiques

Échantillon

Les analyses portent sur 227 clients ayant au moins une évaluation trimestrielle disponible (39,8 % de la cohorte), avec un score poolé calculé comme moyenne des séances disponibles par client (MAI25, SEPT25, DEC25). Le score moyen est de 3,11 sur 5 (médiane 3,0 ; ÉT 1,00), indiquant une capacité juridique perçue globalement modérée. Q13 est une évaluation professionnelle par les juristes — elle reflète leur perception de la capacité des clients, pas l'auto-évaluation de ces derniers, ce qui est cohérent avec la conception de cet indicateur dans le cadre réformé.

Tests statistiques

Variable	N	H	p	η^2	Signification
Statut migratoire	218	19,208	< 0,001	0,076	***
Langue	222	18,836	0,0003	0,073	***
Juriste	216	10,035	0,007	0,038	**
Genre	227	1,181	0,277	0,001	ns
Origine	227	4,849	0,303	0,004	ns

Âge	206	1,982	0,371	0,000	ns
Nombre d'enfants	172	1,803	0,614	0,000	ns

*** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; ns : non significatif

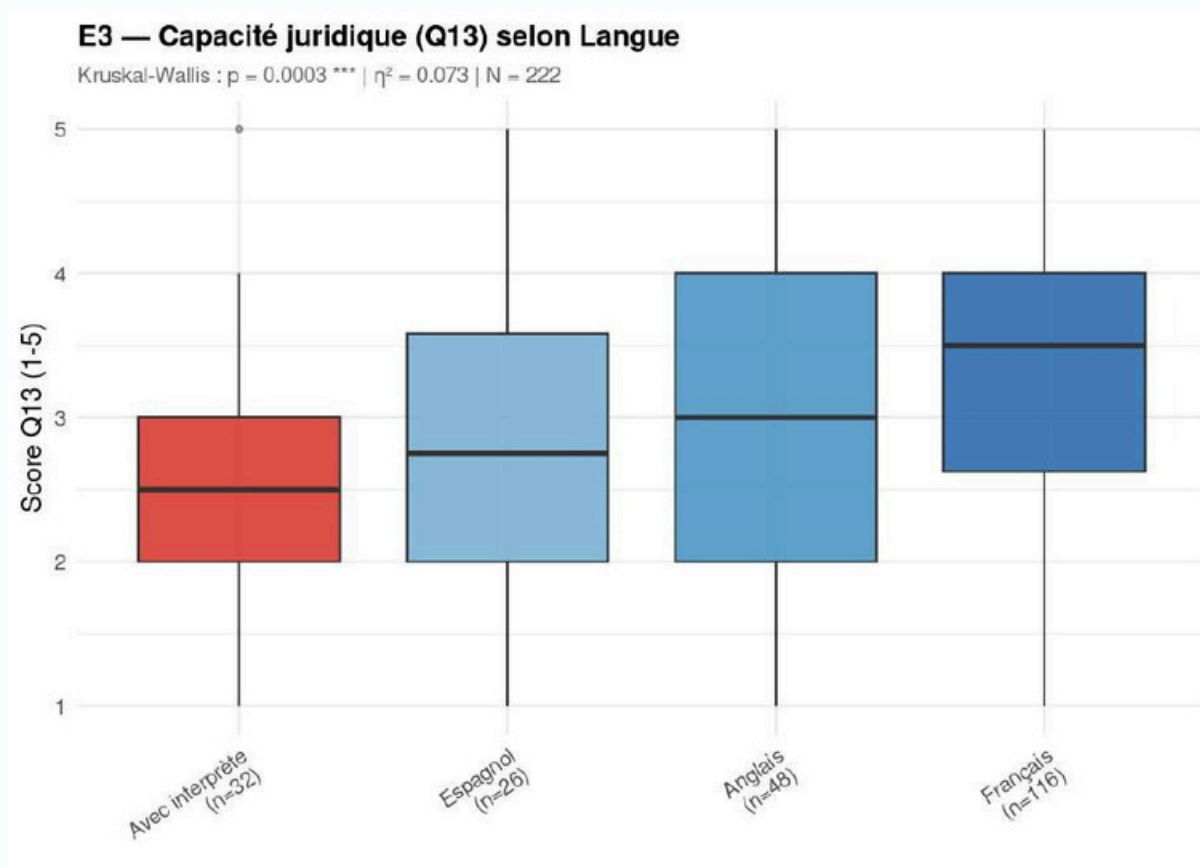
Trois variables sont significativement associées à la capacité juridique perçue : le statut migratoire, la langue et le juriste. Les deux premières présentent des tailles d'effet comparables et robustes ; la troisième, interprétée avec prudence, documente une variabilité liée à l'évaluateur. Ces associations se confirment à travers les séances trimestrielles avec une tendance à se renforcer dans le temps pour le statut et la langue.

Genre, origine, âge et nombre d'enfants ne sont pas associés significativement à Q13. Les scores par sous-groupe sont présentés à titre illustratif pour documenter la distribution de la capacité juridique perçue dans ces sous-groupes.

Tableau principal — Q13 selon la langue

Langue	N	Médiane	Moyenne	ÉT	% score $\geq 3,5$
Français	116	3,50	3,32	0,99	50,9 %
Anglais	48	3,00	3,05	0,94	41,7 %
Espagnol	26	2,75	2,80	1,07	26,9 %
Avec interprète	32	2,50	2,56	0,87	12,5 %

Kruskal-Wallis $H = 18,836$, $p = 0,0003$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : Français vs Avec interprète $p < 0,001$; Français vs Espagnol $p = 0,032$. Aucune autre paire n'atteint le seuil de significativité après correction.



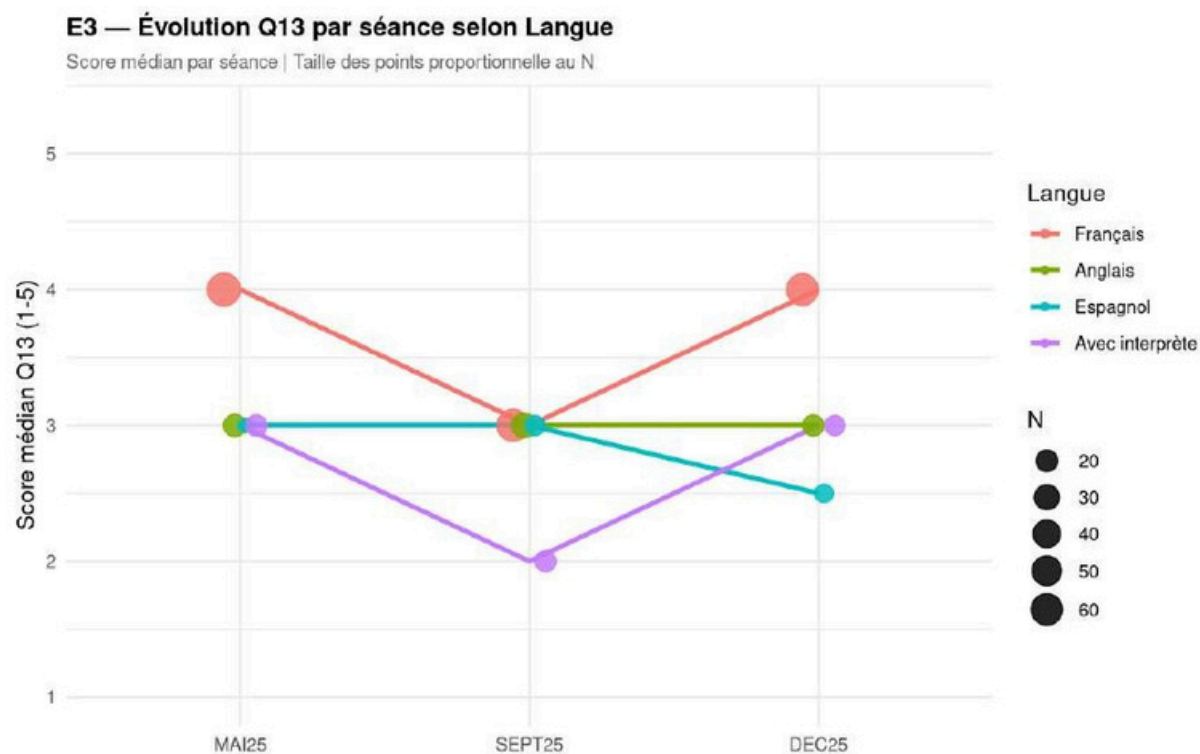
Score de capacité juridique perçue (Q13) selon la langue de communication. Les francophones sont évalués significativement mieux que les clients hispanophones et ceux accompagnés avec interprète (Kruskal-Wallis $p < 0,001$; post-hoc Dunn $p < 0,05$). L'écart reflète possiblement à la fois un avantage réel de la maîtrise du français et un biais d'évaluation lié à la fluidité de la communication.

Stabilité par séance :

Séance	N	Français	Anglais	Espagnol	Avec interprète	p
MAI25	122	3,46 (n=69)	3,23 (n=22)	3,17 (n=12)	2,68 (n=19) 2,16	0,047 *
SEPT25	129	3,16 (n=64)	3,14 (n=29)	2,71 (n=17)	(n=19) 2,59	0,002 **
DEC25	112	3,45 (n=62)	3,11 (n=19)	2,57 (n=14)	(n=17)	0,002 **

Analyse croisée Langue × Origine. Une analyse croisée confirme que l'effet de la langue persiste significativement au sein du groupe des clients noirs ($p = 0,013$) et comme tendance chez les clients sud-asiatiques ($p = 0,054$). En revanche, une fois la langue contrôlée, l'effet de l'origine disparaît dans tous les groupes linguistiques. Ce résultat indique que les différences selon l'origine ethnique observées sur d'autres indicateurs sont

largement portées par la langue d'accompagnement plutôt que par l'appartenance ethnoculturelle elle-même.

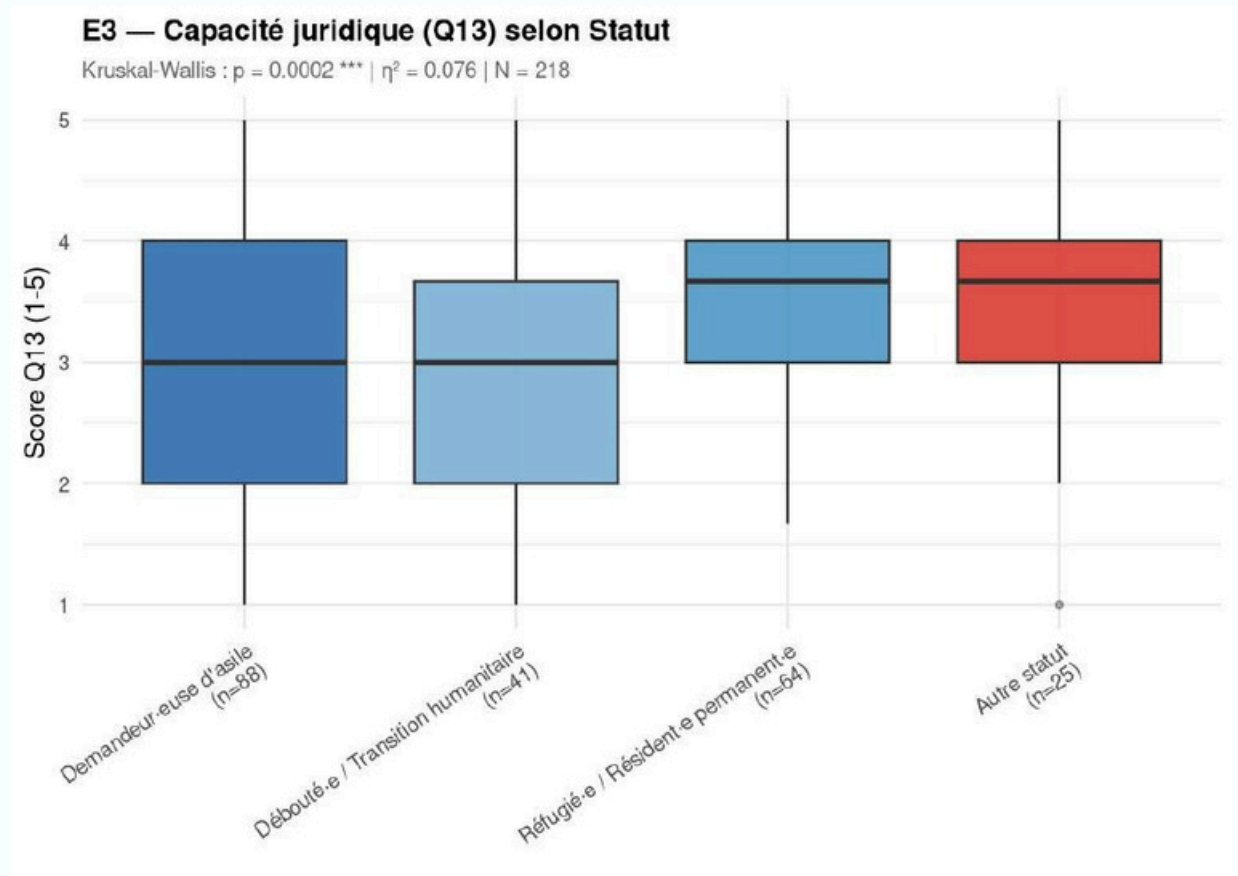


Évolution du score moyen de capacité juridique aux trois séances trimestrielles selon la langue. Les écarts entre sous-groupes sont présents dès MAI25 et se maintiennent à SEPT25 et DEC25, suggérant que les différences reflètent des profils stables plutôt qu'un phénomène émergent. La baisse des scores à SEPT25, particulièrement marquée pour les clients avec interprète, s'inscrit dans l'anomalie SEPT25 documentée plus bas.

Tableau principal — Capacité juridique perçue selon le statut migratoire

Statut migratoire	N	Médiane	Moyenne	ÉT	% score ≥ 3,5
Autre statut	25	3,67	3,55	1,05	60,0 %
Réfugié·e / Résident·e permanent·e	64	3,67	3,46	0,83	57,8 %
Débouté·e / Transition humanitaire	41	3,00	2,93	1,02	29,3 %
Demandeur·euse d'asile	88	3,00	2,85	1,00	30,7 %

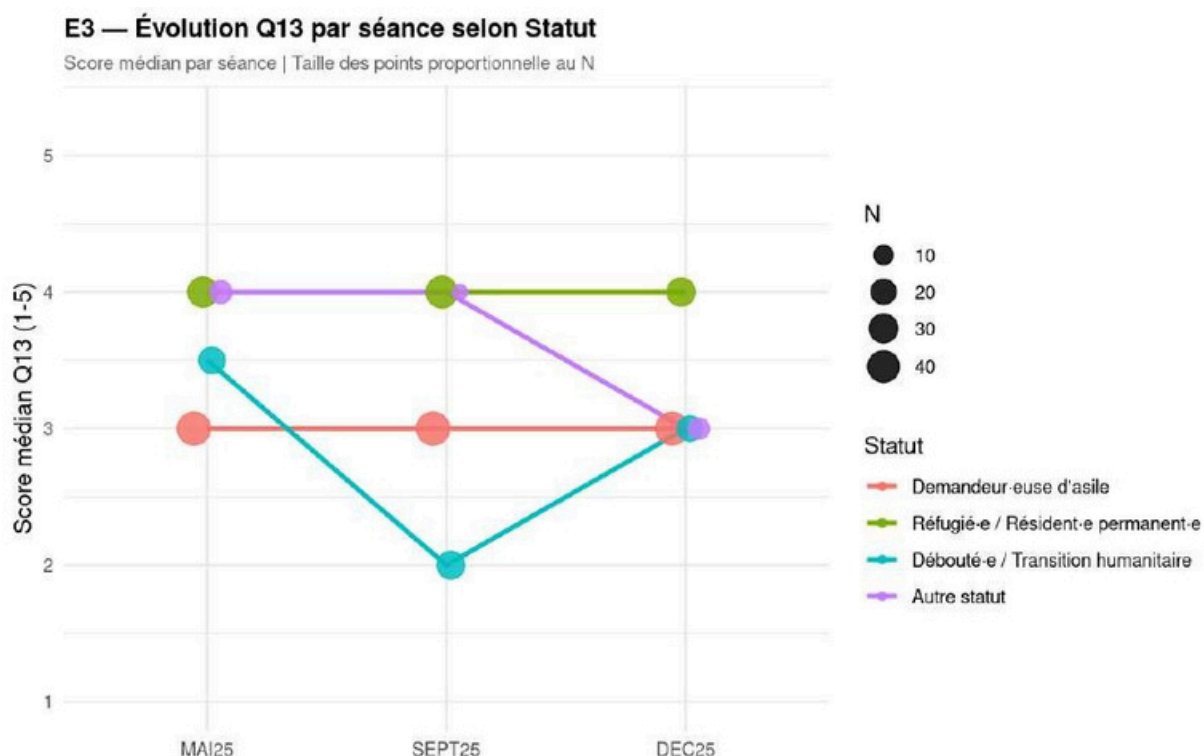
Kruskal-Wallis $H = 19,208$, $p < 0,001$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : Réfugié-e/RP vs Demandeur-euse d'asile $p < 0,001$; Réfugié-e/RP vs Débouté-e $p = 0,021$; Autre statut vs Demandeur-euse d'asile $p = 0,009$; Autre statut vs Débouté-e $p = 0,045$.



Score de capacité juridique perçue selon le statut migratoire. Les réfugiés acceptés et résidents permanents présentent des scores nettement supérieurs aux demandeurs d'asile et aux personnes déboutées ($p < 0,001$). La stabilité statutaire semble faciliter le développement de la capacité juridique perçue.

Stabilité par séance :

Séance	N	Réfugié-e/RP	Autre statut	Débouté-e	DA	p
MAI25	123	3,44 (n=36)	3,67 (n=15)	3,29 (n=24)	3,08 (n=48)	0,190 ns
SEPT25	125	3,44 (n=41)	3,88 (n=8)	2,57 (n=28)	2,75 (n=48)	< 0,001 ***
DEC25	110	3,66 (n=29)	3,62 (n=13)	2,95 (n=21)	2,89 (n=47)	0,003 **

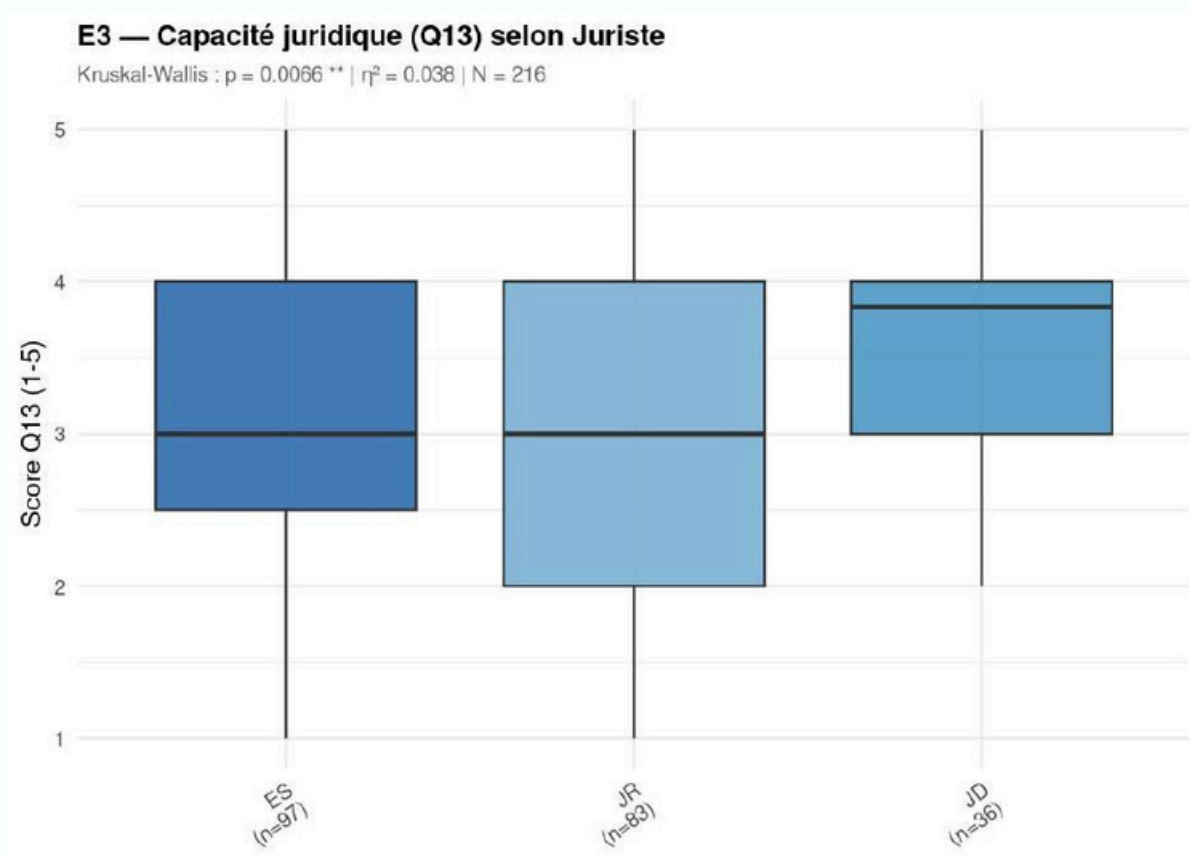


Évolution du score moyen de capacité juridique aux trois séances trimestrielles selon le statut migratoire. À MAI25, les quatre groupes sont relativement proches. Dès SEPT25 et de manière encore plus marquée à DEC25, deux profils distincts émergent : les clients avec statut résolu maintiennent ou améliorent leur score, tandis que les demandeurs d'asile et les personnes en transition humanitaire stagnent à des niveaux plus faibles.

Tableau principal — Capacité juridique perçue selon le juriste

Juriste	N	Médiane	Moyenne	ÉT	% score ≥ 3,5
JD	36	3,83	3,52	0,85	61,1 %
ES	97	3,00	3,16	0,94	41,2 %
JR	83	3,00	2,88	1,04	32,5 %

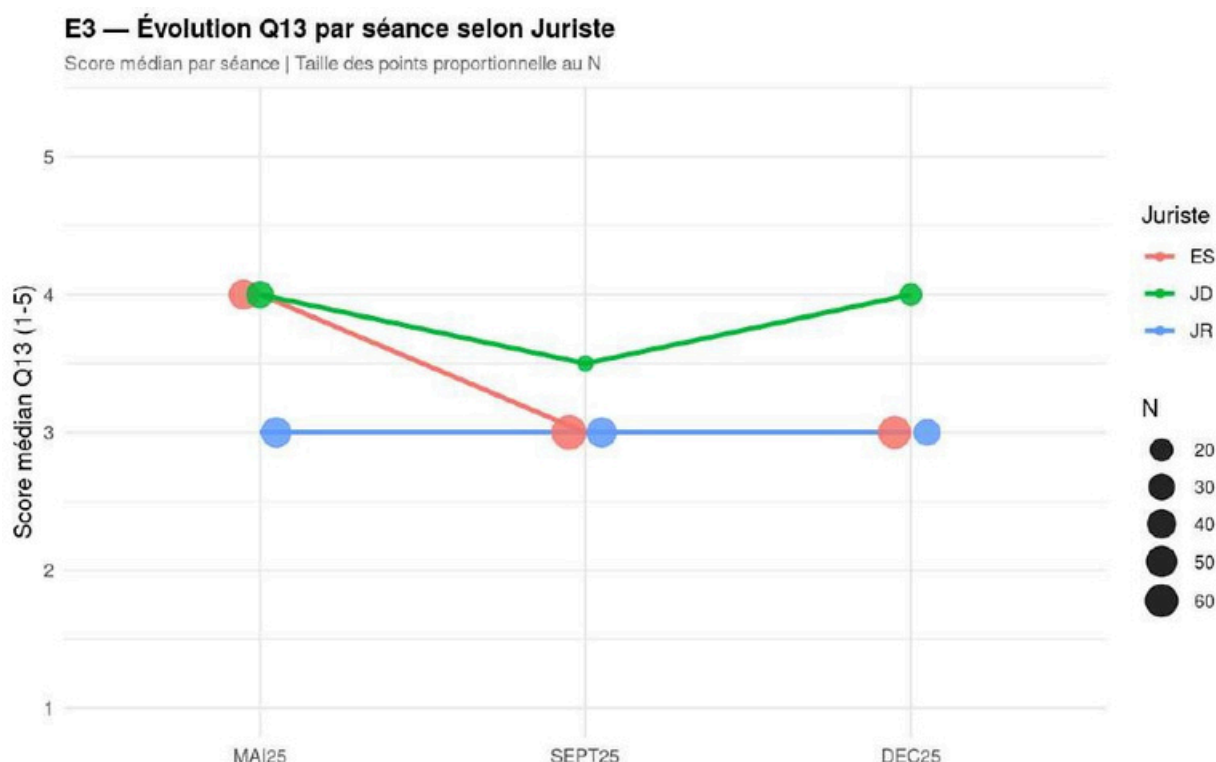
Kruskal-Wallis $H = 10,035$, $p = 0,007$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : JD vs JR $p = 0,003$. Aucune autre paire n'atteint le seuil de significativité après correction.



Score de capacité juridique perçue selon le juriste évaluateur. JD obtient des scores sensiblement supérieurs à JR (post-hoc Dunn $p = 0,003$), ES se situant en position intermédiaire. Ce résultat reflète à la fois des différences de profils de clientèle entre les sites et des différences potentielles dans les standards d'évaluation.

Stabilité par séance :

Séance	N	ES	JD	JR	p
MAI25	123	3,39 (n=44)	3,66 (n=32)	2,91 (n=47)	0,006 **
SEPT25	127	2,96 (n=69)	3,17 (n=12)	2,93 (n=46)	0,782 ns
DEC25	109	3,24 (n=59)	3,63 (n=19)	2,81 (n=31)	0,057 .



Évolution du score moyen de capacité juridique aux trois séances trimestrielles selon le juriste évaluateur. L'association est significative à MAI25, disparaît complètement à SEPT25 puis réapparaît comme tendance à DEC25. Ce profil atypique est directement lié à la surreprésentation d'ES à SEPT25 documentée dans la note sur l'anomalie SEPT25 — lorsqu'un seul juriste domine les évaluations à une séance, la variance inter-juriste est réduite et l'association ne peut s'exprimer.

Note — Anomalie SEPT25 et hypothèse explicative

Une anomalie avait été documentée à SEPT25 lors des analyses descriptives : une proportion plus élevée de scores faibles par rapport aux deux autres séances. Le diagnostic réalisé dans le cadre de cette révision apporte un éclairage sur ce phénomène.

La répartition des évaluations par juriste varie substantiellement entre les séances. À MAI25, ES réalise 35,8 % des évaluations, JD 26,0 % et JR 38,2 %. À SEPT25, la répartition est très différente : ES monte à 54,3 % des évaluations, tandis que JD chute à 9,4 %. Or ES présente systématiquement des scores moyens plus faibles que JD (MAI25 : 3,39 vs 3,66 ; SEPT25 : 2,96 vs 3,17 ; DEC25 : 3,24 vs 3,63). La surreprésentation d'ES à SEPT25 — au détriment de JD — suffit à expliquer mécaniquement la baisse des scores agrégés à cette séance, sans qu'il soit nécessaire d'invoquer un changement réel dans la capacité des clients. Cette explication est cohérente avec la disparition de l'effet Juriste à SEPT25 ($p = 0,782$) : lorsqu'ES domine les évaluations à cette séance, la variance inter-juriste est réduite et l'association ne peut s'exprimer.

Faits saillants

Le statut migratoire et la langue structurent de façon significative la capacité juridique perçue par les juristes, avec des tailles d'effet comparables ($\eta^2 = 0,076$ et $0,073$). Ces deux variables présentent des gradients clairs et des associations stables à travers les séances, qui tendent à se renforcer entre MAI25 et DEC25.

Pour la langue, les francophones présentent le score moyen le plus élevé (3,32), significativement supérieur à celui des clients avec interprète (2,56, $p < 0,001$) et des hispanophones (2,80, $p = 0,032$). La proportion de clients atteignant un score $\geq 3,5$ est particulièrement révélatrice : 50,9 % chez les francophones contre seulement 12,5 % chez les clients avec interprète. Deux lectures coexistent et ne s'excluent pas : la maîtrise du français facilite réellement la navigation dans le système juridique québécois, et les juristes pourraient évaluer plus favorablement les clients avec qui ils communiquent sans intermédiaire, introduisant un biais lié à la fluidité des échanges.

Pour le statut migratoire, l'écart est encore plus prononcé. Les réfugiés acceptés et résidents permanents (3,46) et les clients en autre statut (3,55) présentent des scores nettement supérieurs aux demandeurs d'asile (2,85) et aux personnes déboutées (2,93), avec des différences post-hoc confirmées pour quatre paires de groupes. La lecture substantive est directe : la stabilité du statut migratoire libère une capacité d'attention et d'engagement vers d'autres dimensions de la vie juridique, tandis que les personnes en situation précaire sont absorbées par leur propre dossier d'immigration. Le creusement des écarts entre MAI25 et DEC25 renforce cette interprétation — les clients dont la situation se stabilise progressent davantage que ceux dont l'incertitude persiste.

Le juriste est associé significativement au score poolé ($\eta^2 = 0,038$), avec JD présentant une médiane et un % score $\geq 3,5$ nettement supérieurs à JR (61,1 % vs 32,5 %). Ce résultat doit être interprété conjointement avec les différences d'intensité d'accompagnement documentées à l'analyse de l'intensité du suivid — JD accompagne moins intensément (médiane 4 rencontres) que JR (médiane 7 rencontres) — et avec les profils démographiques distincts de leur clientèle respective. L'anomalie SEPT25 (surreprésentation d'ES) masque par ailleurs l'effet juriste à cette séance.

Origine, genre, âge et nombre d'enfants ne sont pas associés significativement à la capacité juridique perçue. L'absence d'effet de l'origine ethnique est confirmée par l'analyse croisée : une fois la langue contrôlée, aucune différence significative n'est détectée entre groupes d'origine dans aucun groupe linguistique. Les différences selon l'origine reflètent donc principalement des différences linguistiques.

Limites

La capacité juridique perçue est une évaluation professionnelle et non une auto-évaluation, ce qui introduit une subjectivité liée à l'évaluateur. L'anomalie SEPT25 — maintenant partiellement expliquée par la surreprésentation d'ES à cette séance — peut légèrement distordre le score poolé pour les clients évalués uniquement ou principalement à SEPT25. Les effectifs de certains sous- groupes restent petits, notamment Espagnol (n = 26) et Avec interprète (n = 32) pour la langue, et Autre statut (n = 25) pour le statut. Le regroupement des statuts migratoires est provisoire et devra être validé par LMB avant publication. Enfin, les écarts observés entre juristes ne permettent pas de distinguer des différences réelles entre clientèles de des différences dans les standards d'évaluation — un croisement avec les données qualitatives des focus groups est recommandé.

Deux pistes analytiques sont identifiées pour approfondissement ultérieur. Premièrement, les focus groups avec les juristes pourraient révéler des variables non mesurées influençant la capacité juridique perçue — notamment des facteurs liés au type de dossier, à la complexité des situations, aux dynamiques relationnelles ou aux différences de standards d'évaluation entre juristes. Deuxièmement, un croisement entre Q13 et les indicateurs de communication juridique (Q8 expression des besoins, Q9 compréhension de l'information, score composite) permettrait d'examiner si la capacité juridique perçue est cohérente avec les autres dimensions mesurées du développement des clients — une question à laquelle le Bloc A avait commencé à répondre pour Q8 et Q9, mais qui reste ouverte pour Q13. Ces analyses sont proposées après réception des données qualitatives des focus groups.

Écart de perception de la capacité juridique selon les caractéristiques démographiques

Échantillon

Les analyses portent sur 228 clients ayant au moins une évaluation de l'écart de perception disponible (39,9 % de la cohorte). Globalement, 65,5 % des clients sont évalués comme calibrés — leur sentiment de capacité correspond à leur capacité réelle selon le juriste —, 24,6 % sont en sous-estimation (ils se perçoivent moins capables qu'ils ne le sont) et 9,9 % en sur-estimation. Cette asymétrie vers la sous-estimation constitue le patron de base sur lequel s'inscrivent les associations démographiques. Rappelons que l'écart de perception est une évaluation par les juristes : c'est leur lecture de l'écart, pas une mesure directe de la perception du client — la

subjectivité professionnelle est donc doublement présente dans cet indicateur (évaluation de la capacité ET évaluation de l'écart).

Tests statistiques

Variable	N	χ^2	p	V de Cramér	Signification
Juriste	217	25,290	< 0,001	0,241	***
Genre	228	15,402	0,0005	0,260	***
Origine	228	25,222	0,0014	0,235	**
Langue	223	12,547	0,051	0,168	ns
Statut	219	9,462	0,149	0,147	ns
Enfants	173	6,846	0,335	0,141	ns
Âge	207	4,536	0,338	0,105	ns

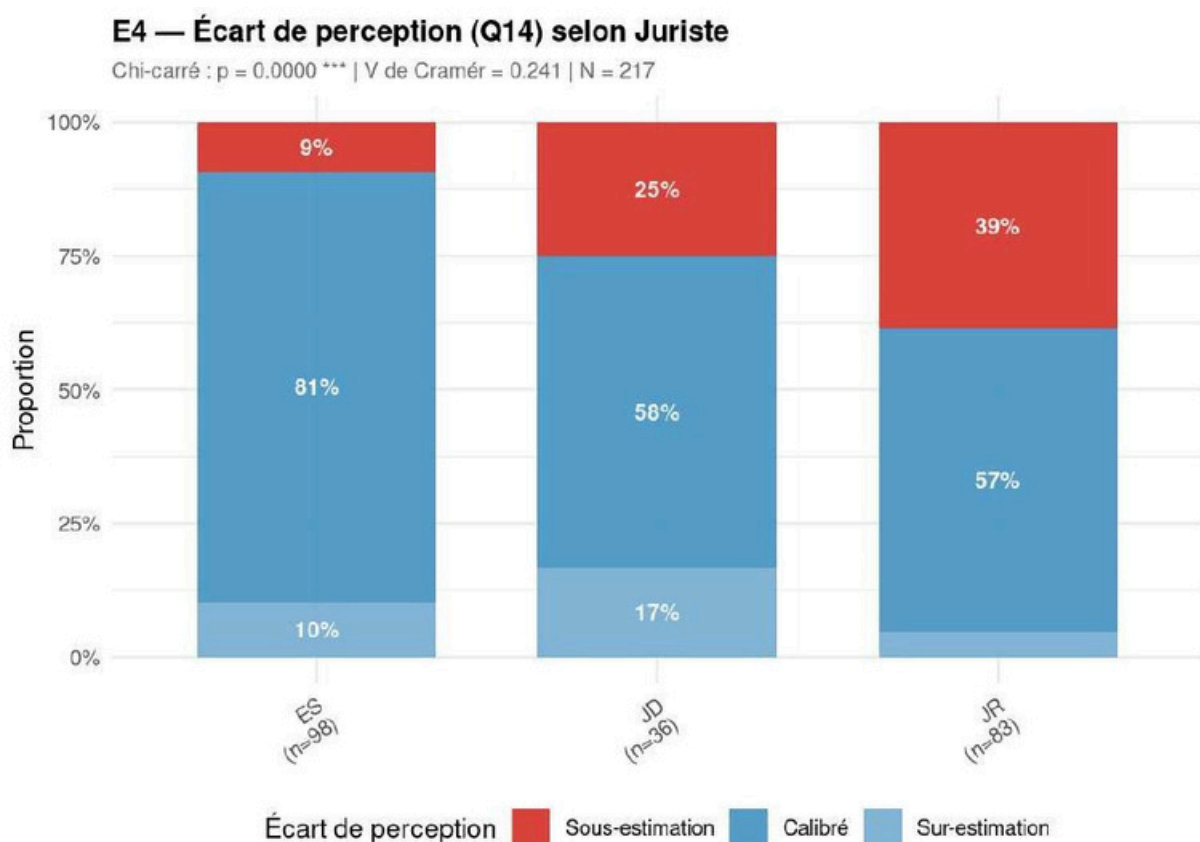
**** p < 0,001 ; ** p < 0,01 ; . tendance p < 0,10 ; ns : non significatif*

Le juriste, le genre et l'origine ethnique sont significativement associés à l'écart de perception, avec des tailles d'effet comparables (V entre 0,235 et 0,260). La langue présente une tendance portée principalement par les hispanophones et la première séance d'évaluation. Le statut migratoire, l'âge et le nombre d'enfants ne sont pas associés significativement à l'écart de perception.

Tableau principal — Écart de perception selon le juriste

Juriste	N	% Sous-estimation	% Calibré	% Sur-estimation
ES	98	9,2 %	80,6 %	10,2 %
JD	36	25,0 %	58,3 %	16,7 %
JR	83	38,6 %	56,6 %	4,8 %

Chi-carré $\chi^2 = 25,290$, $p < 0,001$, $V = 0,241$. Résidus standardisés notables : ES fortement sous-représenté en sous-estimation (-4,40) et surreprésenté en calibré (+3,68) ; JR fortement surreprésenté en sous-estimation (+4,27) et sous-représenté en calibré (-2,76).



Distribution de l'écart de perception selon le juriste évaluateur. ES identifie très peu de clients en sous-estimation (9,2 %), tandis que JR en identifie plus du tiers (38,6 %). Ces écarts importants entre juristes invitent à examiner les pratiques d'évaluation de l'écart de perception en plus des différences de profils de clientèle entre sites. Chi-carré $p < 0,001$, $V = 0,241$.

Stabilité par séance :

Séance	N	χ^2	p	V	Signif
MAI25	124	13,998	0,007	0,238	**
SEPT25	127	12,863	0,012	0,225	*
DEC25	109	23,087	< 0,001	0,325	***

L'association Juriste $\times$ écart de perception est la plus stable de toutes les variables testées — significative aux trois séances avec une taille d'effet qui s'amplifie à DEC25 ($V = 0,325$). Ce patron de renforcement progressif suggère que les différences inter-juristes dans l'identification des écarts de perception sont structurelles plutôt que circonstancielles.

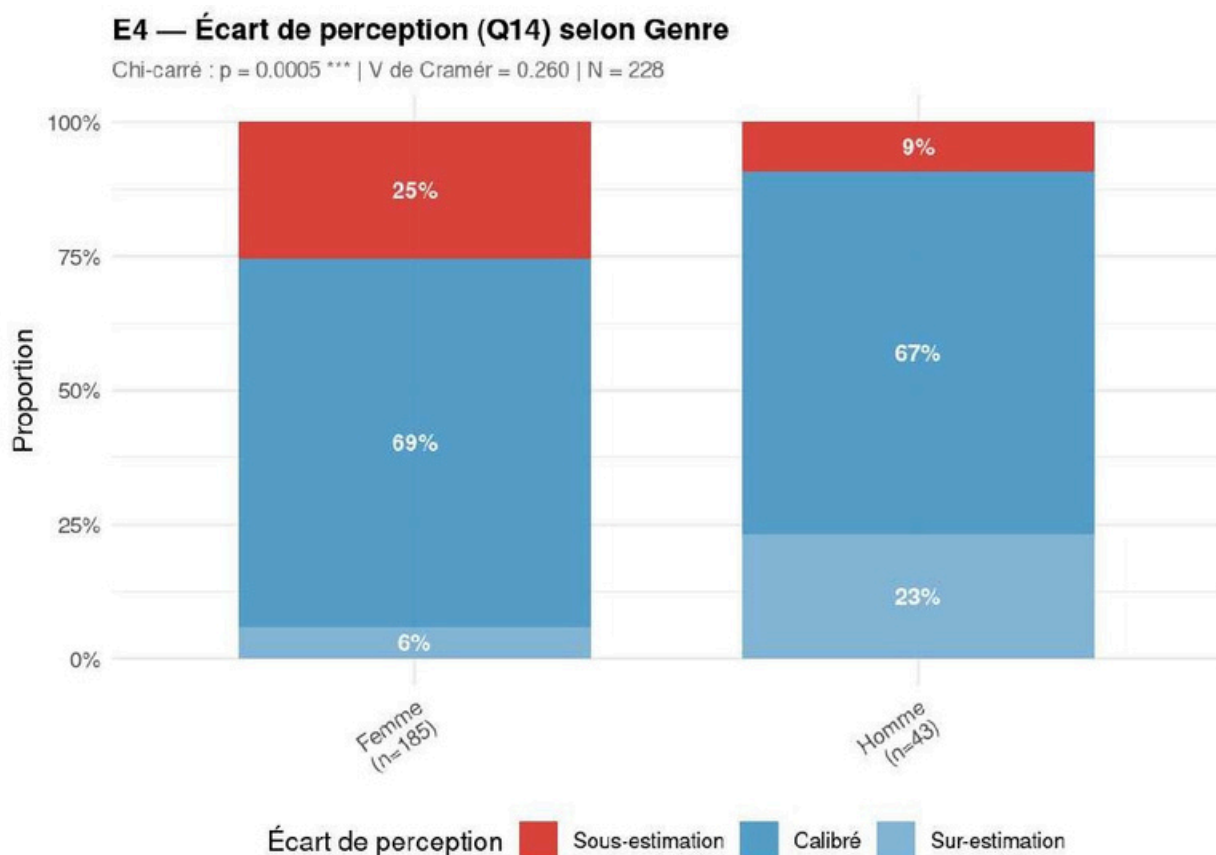
Analyse croisée Juriste × Origine

Une analyse croisée révèle que la sur-représentation des clients hispaniques en sous-estimation est concentrée chez deux juristes sur trois. Chez ES, les profils sont remarquablement homogènes quelle que soit l'origine — 8,6 % de sous-estimation chez les clients noirs et 5,9 % chez les clients sud-asiatiques. Chez JD et JR en revanche, les clients hispaniques atteignent respectivement 50 % et 45 % de sous-estimation, contre 16 % et 33 % pour les clients noirs. Ce résultat invite à examiner si les pratiques d'évaluation de l'écart de perception varient entre juristes, ou si les profils de clientèle entre sites expliquent l'essentiel de ces écarts.

Tableau principal — Écart de perception selon le genre

Genre	N	Sous-estimation	Calibré	Sur-estimation
Femme	185	25,4 %	68,6 %	5,9 %
Homme	43	9,3 %	67,4 %	23,3 %

Chi-carré $\chi^2 = 15,402$, $p = 0,0005$, $V = 0,260$. Résidus standardisés significatifs : Femme × Sous-estimation (+2,28) ; Femme × Sur-estimation (−3,54) ; Homme × Sous-estimation (−2,28) ; Homme × Sur-estimation (+3,54).



Distribution de l'écart de perception selon le genre. Les femmes sont nettement plus fréquemment en sous-estimation (25,4 % vs 9,3 % pour les hommes), tandis que les hommes sont davantage en sur-estimation (23,3 % vs 5,9 %). Ce patron est cohérent avec les données sur le genre et le sentiment d'auto-efficacité. Chi-carré $p = 0,0005$, $V = 0,260$.

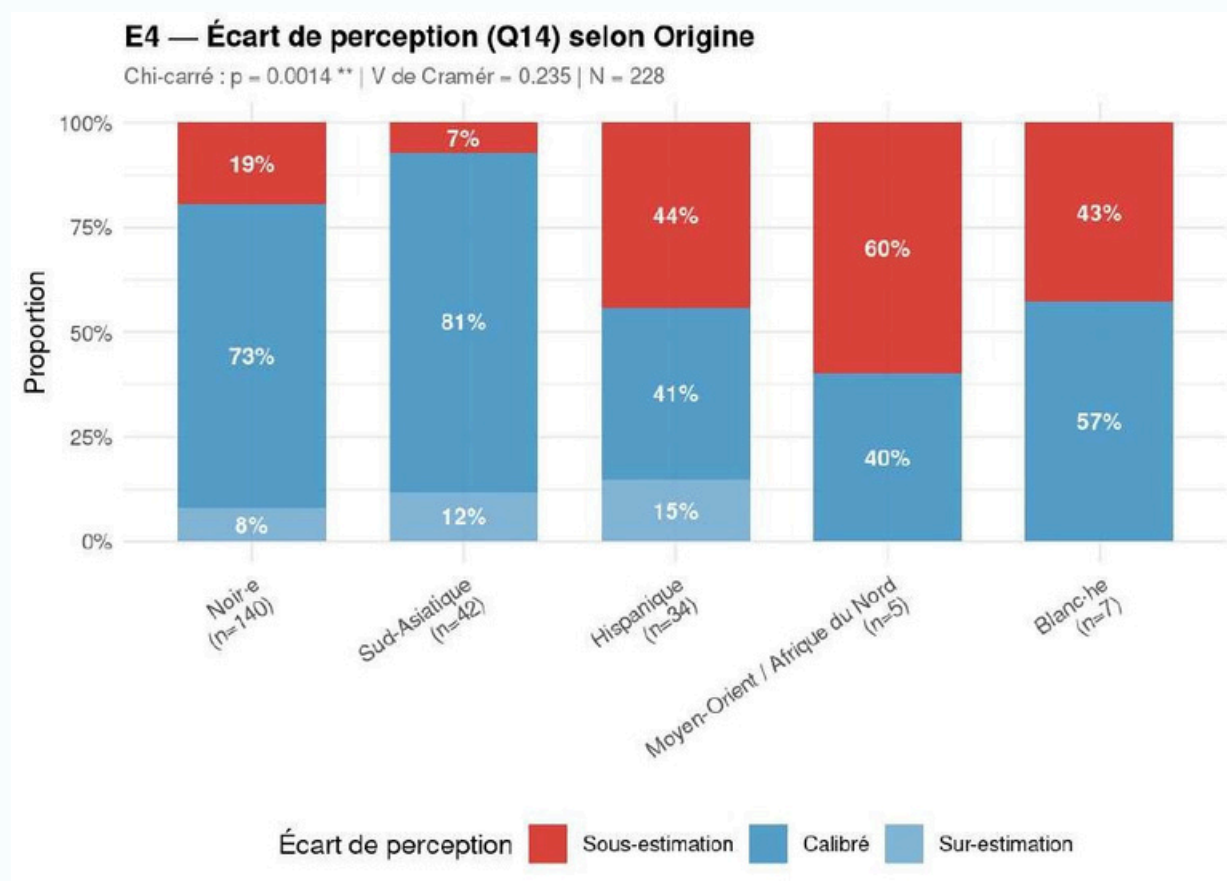
Stabilité par séance :

Séance	N	χ^2	p	V	Signif
MAI25	126	4,670	0,097	0,193	.
SEPT25	133	10,634	0,005	0,283	**
DEC25	115	2,893	0,235	0,159	ns

Tableau principal — Écart de perception selon l'origine ethnique

Origine ethnique	N	Sous-estimation	Calibré	Sur-estimation
Hispanique	34	44,1 %	41,2 %	14,7 %
Moyen-Orient / Afrique du Nord	5	60,0 %	40,0 %	0,0 %
Blanc·he	7	42,9 %	57,1 %	0,0 %
Noir·e	140	19,3 %	72,9 %	7,9 %
Sud-Asiatique	42	7,1 %	81,0 %	11,9 %

Chi-carré $\chi^2 = 25,222$, $p = 0,0014$, $V = 0,235$. Résidus significatifs : Hispanique $\times$ Sous-estimation (+3,30) ; Hispanique $\times$ Calibré (-3,71) ; Sud-Asiatique $\times$ Sous-estimation (-2,62). Effectifs < 10 pour Moyen-Orient/Afrique du Nord et Blanc·he.



Distribution de l'écart de perception selon l'origine ethnique. Les clients hispaniques sont nettement surreprésentés en sous-estimation (44,1 %) et sous-représentés en calibré (41,2 %), tandis que les clients

sud-asiatiques présentent le profil le plus calibré (81,0 %). Chi-carré $p = 0,0014$, $V = 0,235$.
Effectifs < 10 pour MOAN et Blanc-he.

Stabilité par séance :

Séance	N	χ^2	p	V	Signif
MAI25	126	19,115	0,014	0,275	*
SEPT25	133	10,424	0,237	0,198	ns
DEC25	115	17,311	0,027	0,274	*

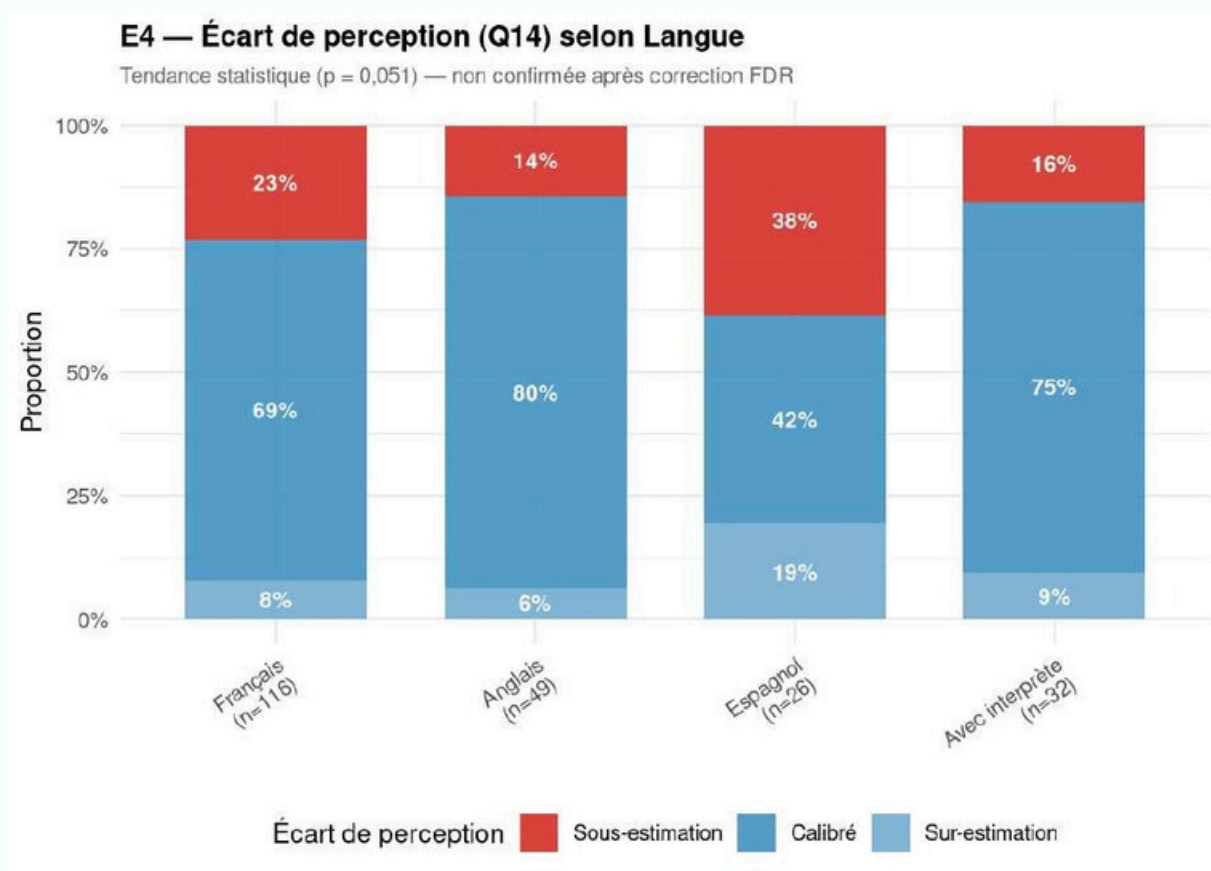
Analyse croisée Langue × Origine

Les clients hispaniques présentent des taux élevés de sous-estimation quelle que soit la langue d'accompagnement — en espagnol (39,1 %) comme avec interprète (80 %, $n=5$ — très petit effectif). Ce résultat suggère que pour l'écart de perception, l'appartenance hispanique est associée à la sous-estimation indépendamment de la langue, contrairement à ce qu'on observe pour les indicateurs de communication.

Tableau — L'écart de perception selon la langue (tendance)

Langue	N	% Sous-estimation	% Calibré	% Sur-estimation
Espagnol	26	38,5 %	42,3 %	19,2 %
Français	116	23,3 %	69,0 %	7,8 %
Avec interprète	32	15,6 %	75,0 %	9,4 %
Anglais	49	14,3 %	79,6 %	6,1 %

Chi-carré $\chi^2 = 12,547$, $p = 0,051$, $V = 0,168$ (tendance). Association portée principalement par MAI25 ($p = 0,031$) et disparaissant aux séances suivantes.



Distribution de l'écart de perception selon la langue. Les hispanophones affichent le profil le plus déséquilibré (38,5 % sous-estimation), un résultat difficile à dissocier de l'effet de l'origine étant donné la forte colinéarité Langue × Origine ($V = 0,581$ documenté à l'analyse des corrélations entre variables). Tendance statistique uniquement ($p = 0,051$), non confirmée aux séances suivantes.

Faits saillants

Le résultat le plus frappant de l'écart de perception concerne le genre. Les femmes et les hommes présentent des profils d'écart de perception radicalement opposés : 25,4 % des femmes sont en sous-estimation contre seulement 9,3 % des hommes, tandis que 23,3 % des hommes sont en sur-estimation contre 5,9 % des femmes. Les résidus standardisés confirment que ces écarts ne sont pas attribuables au hasard. Ce patron est cohérent avec la littérature sur le genre et le sentiment d'auto-efficacité : les femmes, particulièrement dans des contextes de vulnérabilité, tendent à sous-estimer leurs compétences et leur capacité d'action. Pour LMB, ce résultat a une implication pratique directe — le travail de renforcement de la confiance en soi est particulièrement pertinent pour la clientèle féminine, qui constitue les trois quarts de la cohorte. La stabilité temporelle est

cependant partielle : l'association est forte à SEPT25 ($p = 0,005$) mais absente à DEC25, ce qui invite à la prudence dans l'interprétation.

L'origine ethnique est la deuxième variable fortement associée à l'écart de perception. Les clients hispaniques se distinguent nettement : 44,1 % sont en sous-estimation et seulement 41,2 % sont calibrés — les proportions les plus déséquilibrées parmi les groupes avec des effectifs suffisants. Les résidus standardisés confirment la surreprésentation des Hispaniques en sous-estimation (+3,30) et leur sous-représentation en calibré (-3,71). À l'opposé, les clients sud-asiatiques présentent le profil le plus calibré : 81,0 % sont évalués comme tels, avec seulement 7,1 % en sous-estimation. Ce contraste est particulièrement révélateur lorsqu'on le croise avec les résultats d'analyse de la capacité juridique perçue — les Sud-Asiatiques ont un score de capacité juridique perçue relativement faible (2,88) mais ne se surestiment pas : leur sentiment de capacité est aligné avec leur capacité réelle selon les juristes. Les Hispaniques, eux, ont également une modeste capacité juridique perçue (2,80) mais se perçoivent systématiquement moins capables qu'ils ne le sont. La stabilité temporelle est intermittente (significative à MAI25 et DEC25, absente à SEPT25), ce qui peut refléter la variabilité inhérente à SEPT25 documentée dans la section sur la capacité juridique perçue.

Le juriste est la variable dont l'association est la plus stable dans le temps — significative aux trois séances avec renforcement à DEC25 ($V = 0,325$). ES identifie seulement 9,2 % de ses clients en sous-estimation contre 38,6 % pour JR, soit quatre fois plus. Ces écarts sont trop importants pour être entièrement attribués à des différences de clientèle entre sites — ils invitent à examiner si les juristes appliquent de manière uniforme les critères d'évaluation de l'écart de perception. La colinéarité Juriste $\times$ Origine ($V = 0,375$) documentée à l'analyse des corrélations entre variables complique toutefois l'attribution de l'effet : JR suit une clientèle démographiquement distincte d'ES, ce qui peut contribuer aux écarts observés. L'analyse croisée précise que ce phénomène est concentré chez JD et JR — ES produit des profils de calibration homogènes entre origines, ce qui distingue sa pratique d'évaluation de celle des deux autres juristes.

La tendance pour la langue ($p = 0,051$) est portée presque exclusivement par MAI25 ($p = 0,031$) et disparaît aux séances suivantes. Les hispanophones affichent le profil le plus déséquilibré (38,5 % sous-estimation), mais ce résultat est difficile à dissocier de l'effet de l'origine — la majorité des clients classés "Espagnol" sont d'origine hispanique. Il s'agit probablement du même phénomène mesuré sous deux angles différents plutôt que de deux effets indépendants.

Le statut migratoire, l'âge et le nombre d'enfants ne sont pas associés significativement à l'écart de perception. Contrairement à la capacité juridique perçue où le statut migratoire structurerait fortement la capacité juridique perçue, il ne prédit pas le degré d'alignement entre sentiment et capacité réelle. **Cela suggère que la précision de la perception de soi est davantage liée à des caractéristiques identitaires stables (genre, origine) qu'à la situation juridique en cours.**

Lecture croisée entre la capacité juridique perçue et l'écart de perception

La combinaison des résultats sur la capacité juridique perçue et l'écart de perception permet une lecture plus fine des portraits de sous-groupes. Les clients dont le statut est stable (réfugiés, résidents permanents) ont une capacité juridique perçue plus élevée et un profil de calibration similaire aux autres groupes — ils sont à la fois plus capables et le savent. Les clients hispaniques ont une capacité modérée et tendent à se sous-estimer — un double désavantage qui appelle un travail explicite de reconnaissance des compétences acquises dans l'accompagnement. Les clients sud-asiatiques ont une capacité modérée mais une bonne calibration — ils connaissent leurs limites, ce qui est en soi une forme de lucidité utile pour progresser dans un accompagnement structuré.

Limites

L'écart de perception mesure l'écart tel que perçu par le juriste, pas l'auto-perception directe du client — la subjectivité professionnelle est donc doublement présente dans cet indicateur. La stabilité temporelle des associations est partielle pour le genre et intermittente pour l'origine, ce qui invite à ne pas sur-interpréter ces résultats sans triangulation qualitative. Les effectifs de MOAN (n=5) et Blanc-he (n=7) sont trop petits pour toute conclusion et sont présentés à titre documentaire uniquement. La tendance pour la langue disparaît après MAI25, ce qui suggère un artefact de la première séance d'évaluation plutôt qu'un phénomène robuste. Enfin, la forte colinéarité entre Juriste, Origine et Langue documentée à l'analyse des corrélations entre variables rend difficile l'attribution causale des effets observés — les analyses de stratification permettront de tester si certains effets persistent une fois les autres variables contrôlées.

Communication juridique et passage à l'action selon les caractéristiques démographiques

Échantillon

Les analyses portent sur 174 clients avec les deux mesures disponibles pour le **niveau d'aisance à exprimer ses besoins (AEB)** et la **capacité de compréhension des informations (CC)** (30,5 % de la cohorte) et 179 clients pour le **passage à l'action (PA)** (31,3 %). Les scores globaux sont modérément élevés : le niveau d'aisance à exprimer ses besoins 3,43/5, la Capacité de

compréhension juridique 3,45/5, le Passage à l'action 0,51 sur une échelle de -1 à +1. Un score composite de **capacité de communication juridique (CJ)** est calculé comme moyenne de l'aisance à exprimer ses besoins et de la capacité de compréhension (moyenne globale 3,39/5) — il résume les deux dimensions communicationnelles mais ne prétend pas capturer l'empuissancement dans sa globalité, qui inclurait également la motivation et le sentiment d'auto-efficacité non mesurés ici.

Un rappel méthodologique fondamental : les trois indicateurs sources sont des évaluations professionnelles réalisées par les juristes lors des rencontres de suivi — ils reflètent la performance communicationnelle observée de l'extérieur, pas le sentiment d'auto-efficacité prévu au CMR. Les associations observées doivent être lues en tenant compte de ce glissement méthodologique — notamment pour la langue, où la fluidité de la communication avec le juriste peut biaiser l'évaluation indépendamment des capacités réelles du client.

Tableau synthèse des associations

Variable	AEB	CC	CJ	PA
Genre	ns	*	.	ns
Langue	***	**	***	*
Origine	**	*	*	.
Statut	*	***	*	ns
Âge	.	ns	.	ns
Enfants	.	ns	ns	**
Juriste	**	.	.	**

**** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; . tendance $p < 0,10$; ns : non significatif. Association globale sans paire identifiable après correction Bonferroni. Le score composite de communication juridique est une moyenne des deux composantes — sa significativité est mécaniquement déterminée par celles-ci et n'apporte pas d'information indépendante.*

La langue est la seule variable associée de manière cohérente aux quatre indicateurs. Le statut migratoire et l'origine sont associés aux indicateurs de communication directe, mais pas au passage à l'action. Le juriste et le nombre d'enfants présentent un profil inversé — significatifs

pour le passage à l'action et l'aisance à exprimer ses besoins (Juriste), mais peu pour la capacité de compréhension. Le genre n'atteint la significativité que pour la capacité de compréhension.

Tableau synthèse — corrections pour tests multiples :

Cellule	Avant	Après
Communication juridique × Origine	*	. + note ¹
Aisance à exprimer ses besoins × Statut	*	. + note ¹
Passage à l'action × Langue	*	. + note ¹
Capacité de compréhension × Genre	*	ns + note ¹
Capacité de compréhension × Origine	*	ns + note ¹

Note ¹ : "Association significative avant correction pour tests multiples, non confirmée après."

Le score composite de communication juridique est une moyenne des deux composantes — sa significativité est mécaniquement liée à celles-ci et n'apporte pas d'information indépendante.

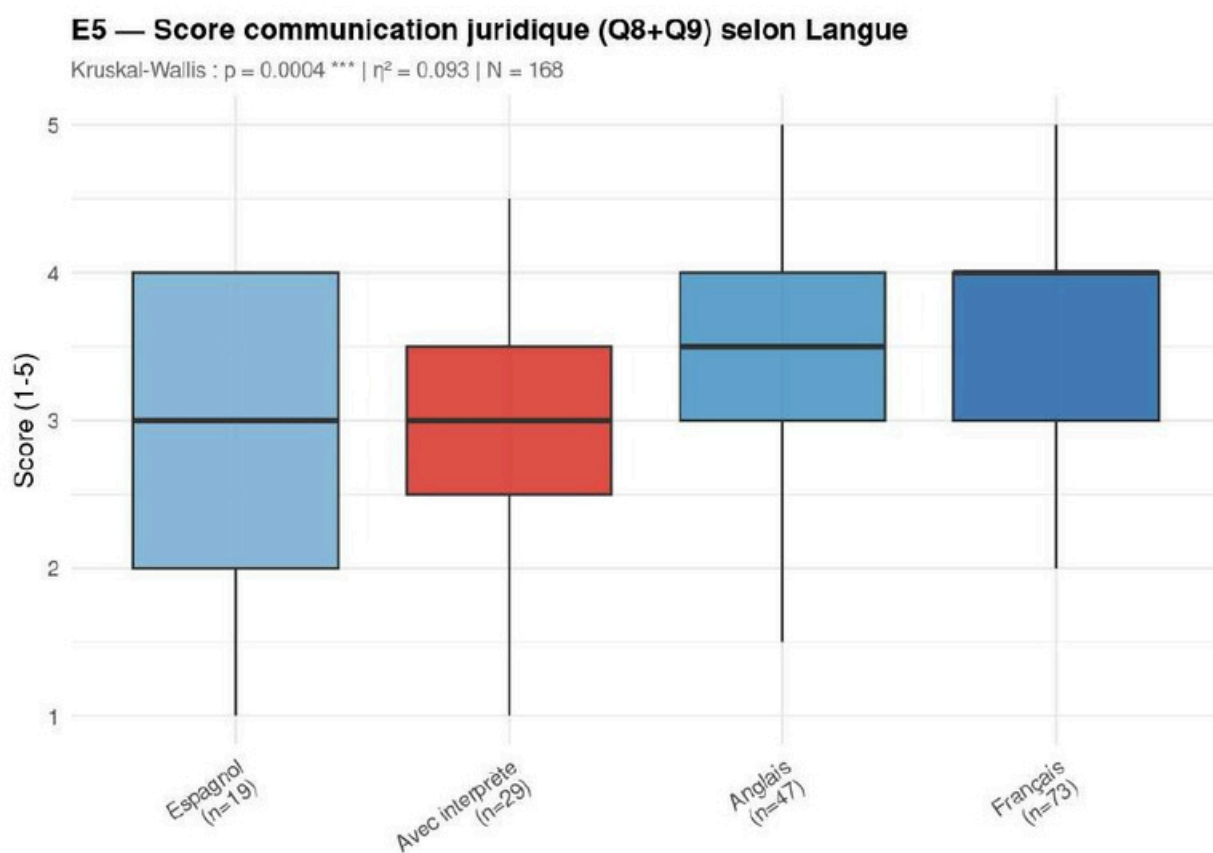
Tableau principal — Niveau d'aisance à exprimer ses besoins (AEB), Capacité de compréhension (CC) et Passage à l'action (PA) selon la langue

Langue	N AEB	AEB moy.	N CC	CC moy.	N PA	PA moy.
Français	73	3,73	82	3,66	71	0,63
Anglais	47	3,49	57	3,56	52	0,60
Avec interprète	29	2,76	34	2,97	31	0,35
Espagnol	19	3,00	25	3,12	19	0,16

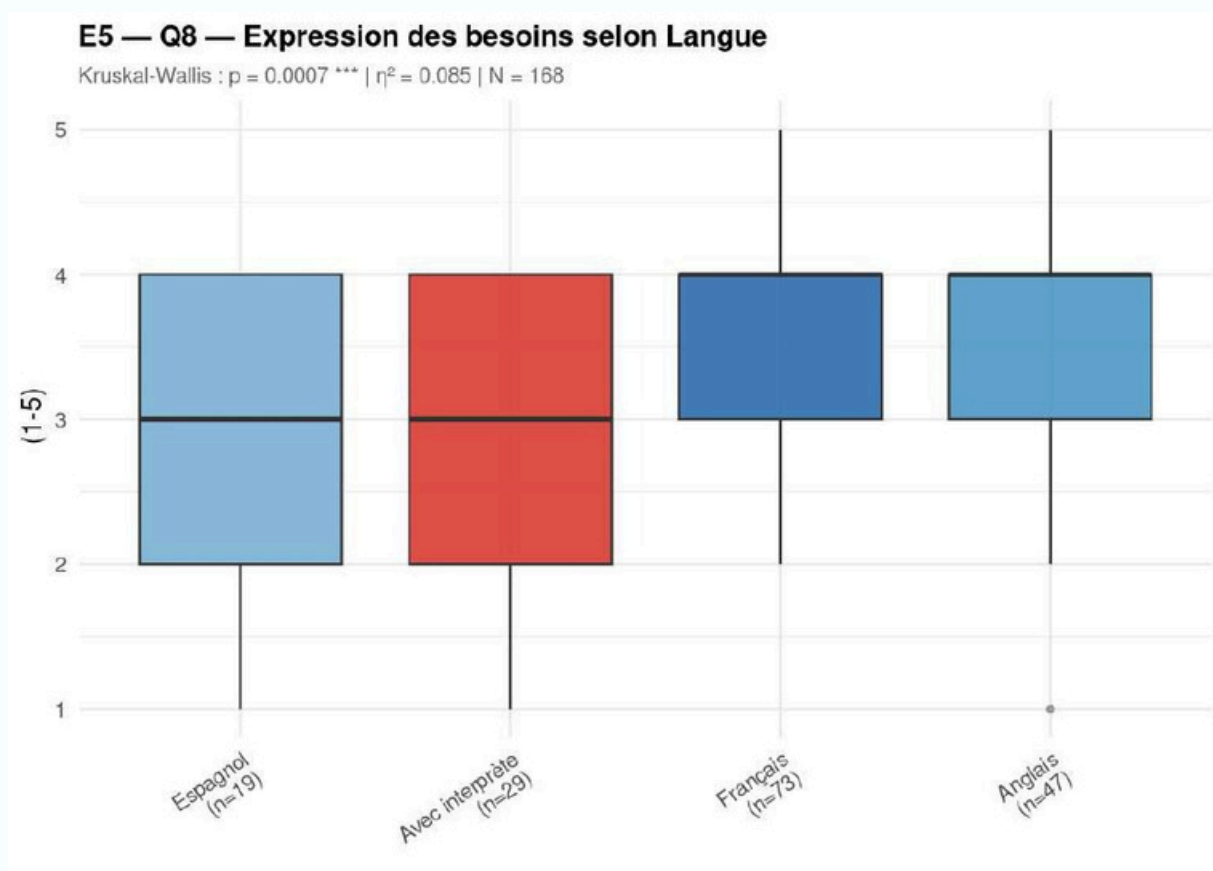
AEB : KW $p = 0,0007$, $\eta^2 = 0,085$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : Français vs Avec interprète $p < 0,001$; Français vs Espagnol $p = 0,032$; Anglais vs Avec interprète $p = 0,038$. CC : KW $p = 0,0021$, $\eta^2 = 0,060$. Post-hoc : Français vs Avec interprète $p = 0,002$; Anglais vs Avec interprète $p = 0,013$. Score composite de communication juridique : KW $p = 0,0004$, $\eta^2 = 0,093$. Post-hoc : Français vs Avec interprète $p < 0,001$; Français vs Espagnol $p = 0,018$; Anglais vs Avec interprète $p = 0,025$. Q10 : KW $p = 0,028$, $\eta^2 = 0,036$. Post-hoc : Français vs Espagnol $p = 0,031$; Anglais vs Espagnol $p = 0,029$.

Analyse croisée Langue × Juriste

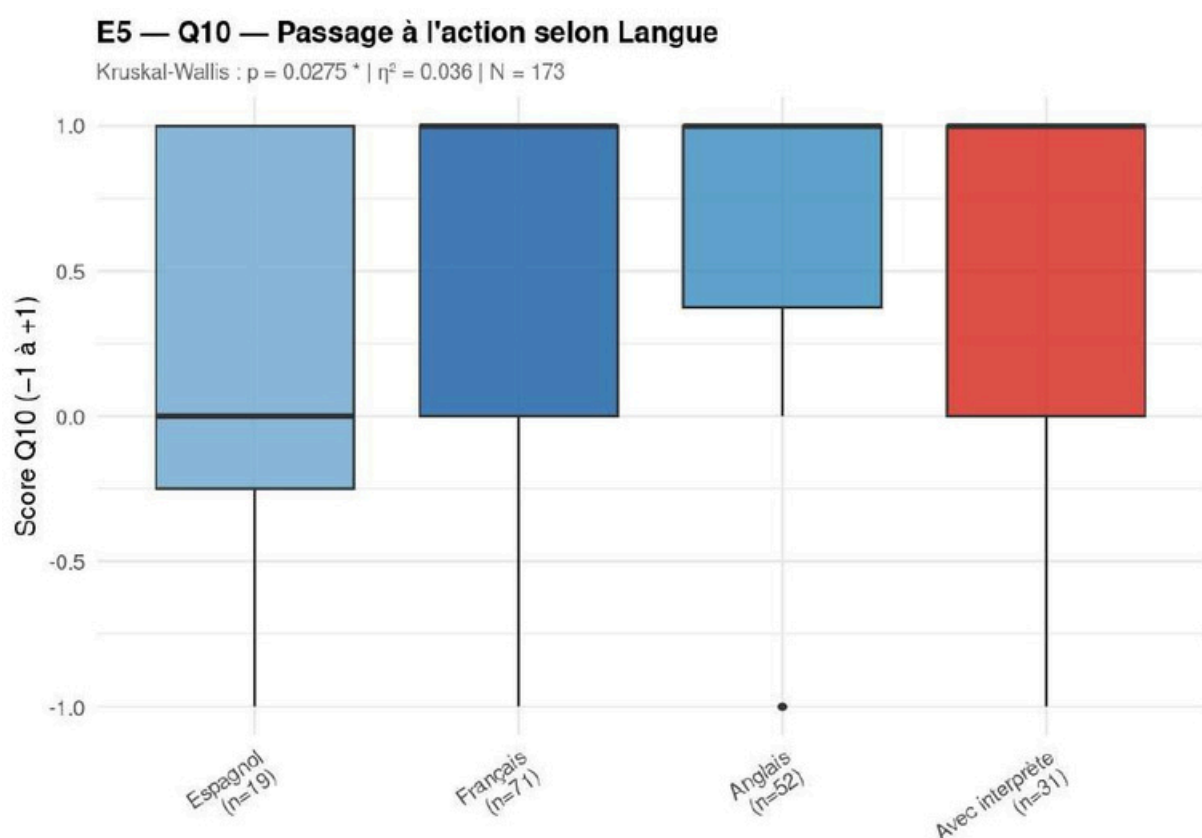
La langue est associée aux scores de communication chez deux juristes sur trois. Chez ES et JD, l'effet est fort et confirmé — les francophones obtiennent des scores nettement supérieurs aux clients avec interprète. Chez JR, aucun gradient linguistique n'est détectable : ses clients obtiennent des scores similaires quelle que soit leur langue d'accompagnement. L'effet global de la langue observé dans les analyses principales est donc principalement porté par la clientèle de deux juristes.



Score moyen de capacité de communication juridique selon la langue. Les francophones obtiennent le score le plus élevé (3,66), significativement supérieur aux clients accompagnés avec interprète (2,83) et aux hispanophones (2,92). Ce patron se retrouve de manière cohérente sur le niveau d'aisance à exprimer ses besoins, la Capacité de compréhension et le Passage à l'action séparément. KW $p < 0,001$, $\eta^2 = 0,093$.



Niveau d'aisance à exprimer ses besoins selon la langue. Les francophones sont évalués significativement mieux que les clients avec interprète et les hispanophones (post-hoc Dunn $p < 0,05$). KW $p = 0,0007$, $\eta^2 = 0,085$.



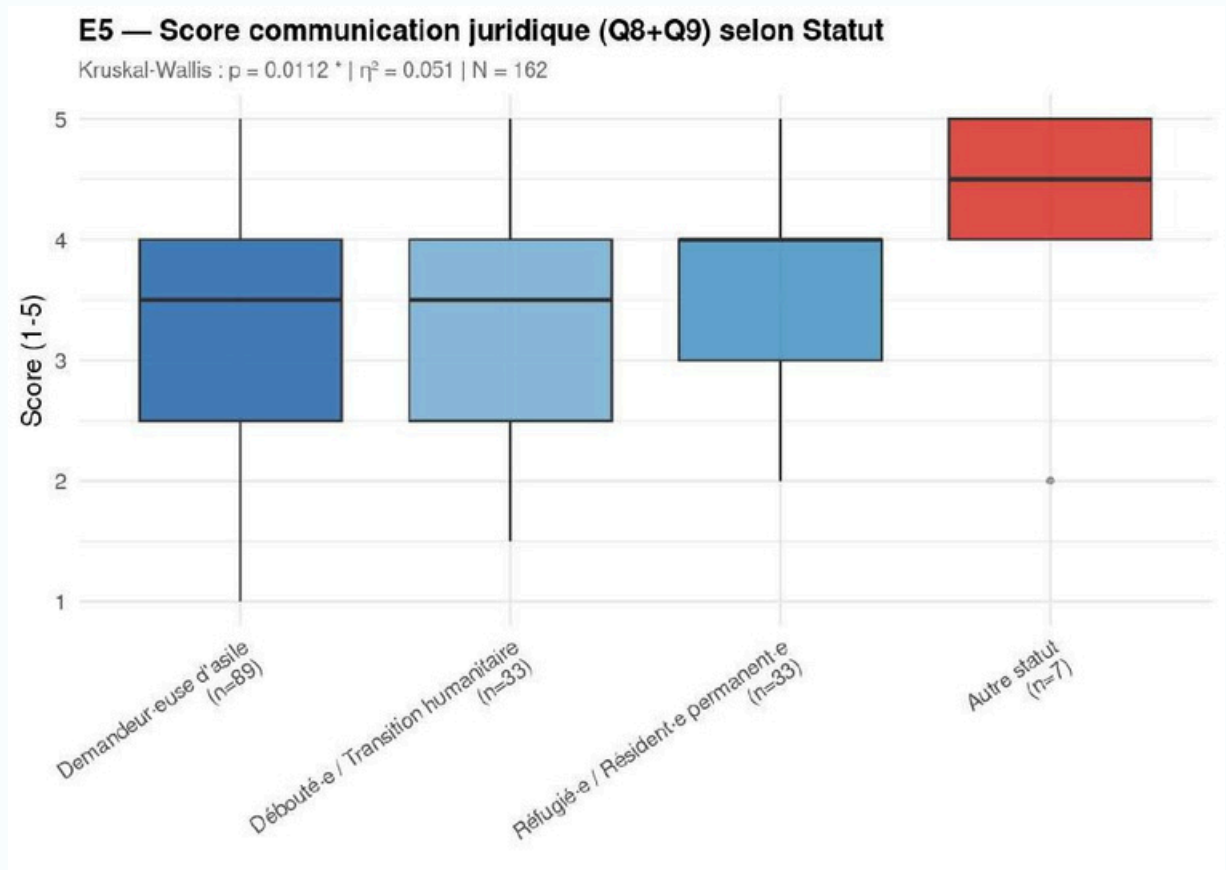
Score de passage à l'action selon la langue. Les hispanophones présentent un score quasi-neutre (0,16), significativement inférieur aux francophones (0,63, $p = 0,013$) et aux anglophones (0,60, $p = 0,020$). KW $p = 0,028$, $\eta^2 = 0,036$.

Tableau — Niveau d'aisance à exprimer ses besoins (AEB) et Capacité de compréhension (CC) selon le statut migratoire

Statut migratoire	N AEB	AEB moy.	N CC	CC moy.
Autre statut	7	4,14	11	4,45
Réfugié·e / RP	33	3,76	41	3,56
Débouté·e / Transition	33	3,24	38	3,42
Demandeur·euse d'asile	89	3,29	100	3,28

Niveau d'aisance à exprimer ses besoins : KW $p = 0,026$, $\eta^2 = 0,040$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : aucune paire ne survit à la correction — association globale non localisable. Capacité de compréhension : KW $p = 0,001$, $\eta^2 = 0,072$. Post-hoc : Autre statut vs DA $p < 0,001$; Autre statut vs

Débouté-e $p = 0,005$; Autre statut vs Réfugié-e/RP $p = 0,020$.
Autre statut $n = 7$ — interpréter avec prudence.

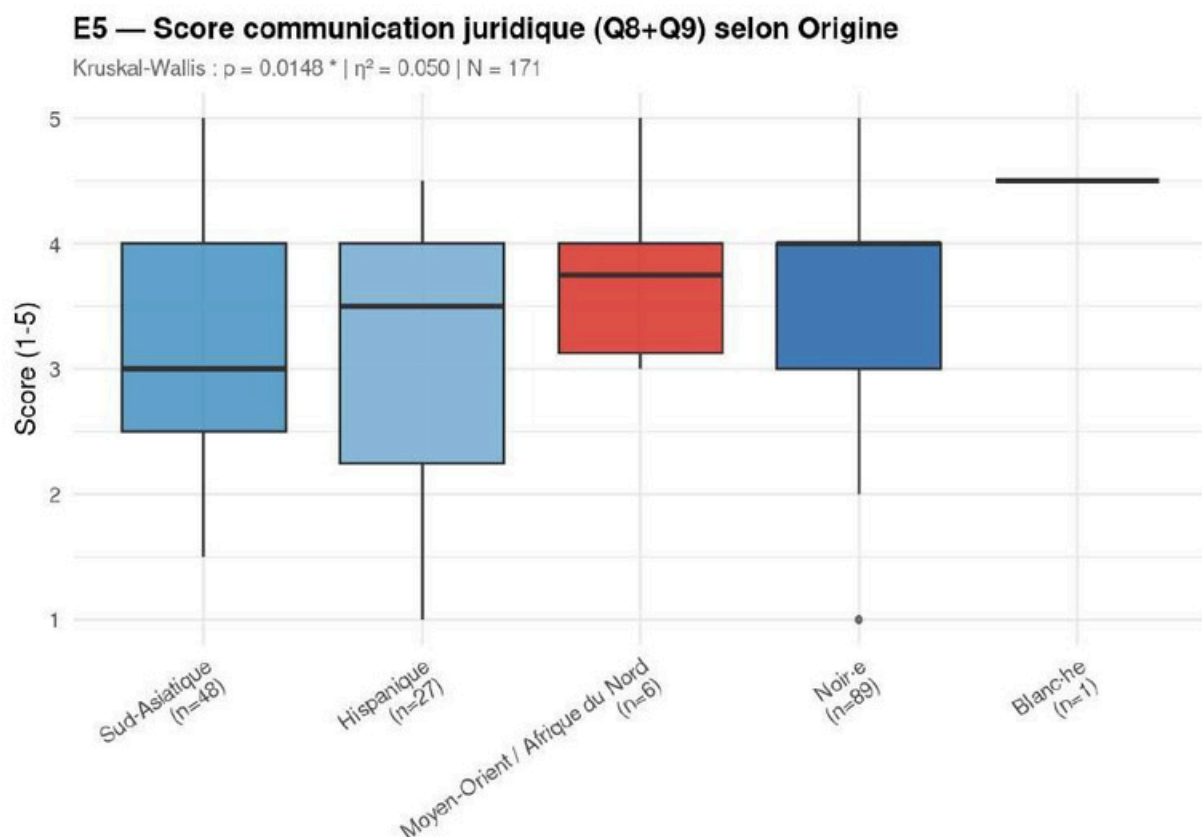


Score moyen de compréhension de l'information juridique selon le statut migratoire. Les réfugiés et résidents permanents présentent des scores supérieurs aux demandeurs d'asile, et le groupe Autre statut présente les scores les plus élevés — un groupe hétérogène dont la situation juridique est souvent résolue. Regroupement provisoire des statuts à valider par LMB. KW $p = 0,001$, $\eta^2 = 0,072$.

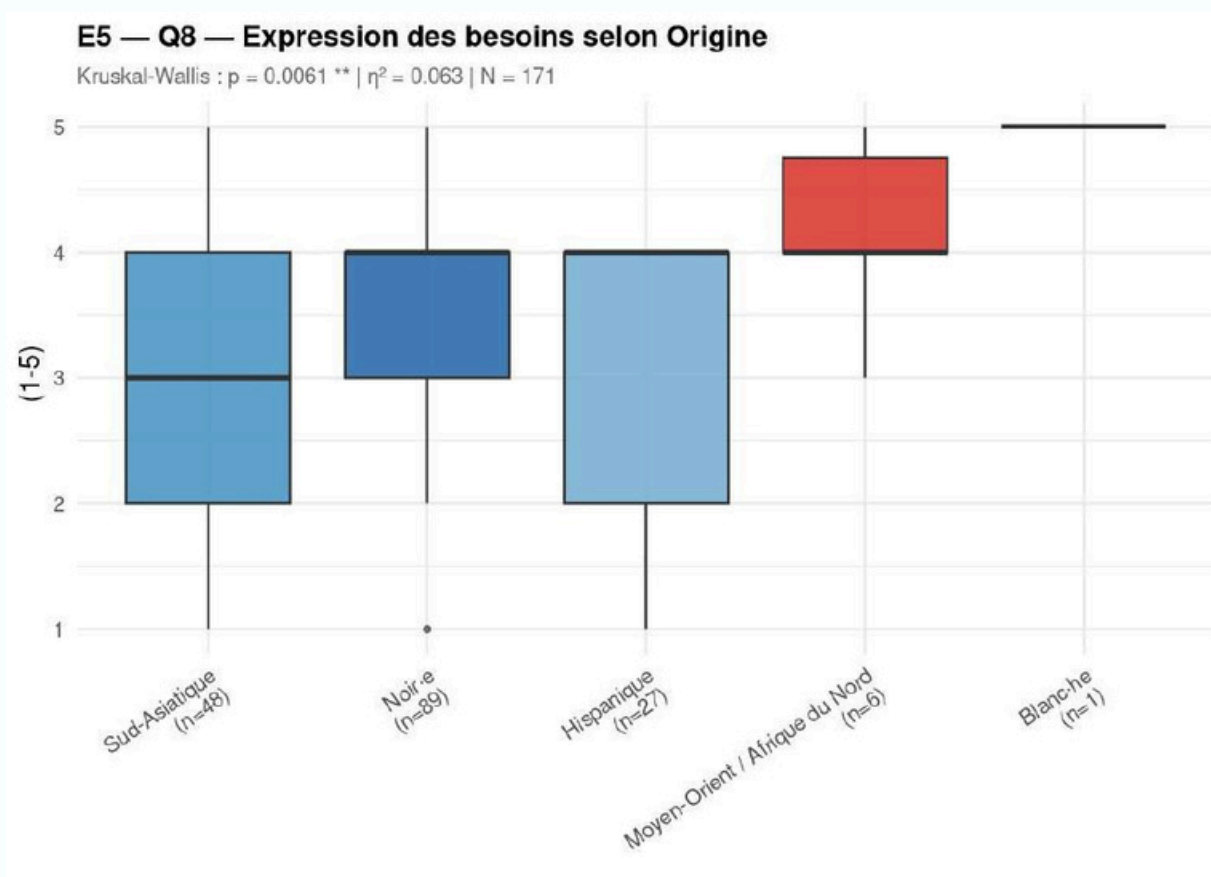
Tableau — Niveau d'aisance à exprimer ses besoins (AEB), Capacité de compréhension (CC) et Score composite de communication juridique (CJ) selon l'origine ethnique

Origine	N AEB	AEB moy.	N CC	CC moy.	N CJ	CJ moy.
MOAN	6	4,17	6	3,33	6	3,75
Noir·e	89	3,63	101	3,61	89	3,60
Hispanique	27	3,15	33	3,18	27	3,07
Sud-Asiatique	48	3,10	58	3,28	48	3,14
Blanc·he	1	5,00	2	4,50	1	4,50

Niveau d'aisance à exprimer ses besoins : KW $p = 0,006$, $\eta^2 = 0,063$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : Noir-e vs Sud-Asiatique $p = 0,043$. Q9 : KW $p = 0,047$, $\eta^2 = 0,029$. Post-hoc : aucune paire ne survit à la correction — association globale non localisable. Score de communication juridique : KW $p = 0,015$, $\eta^2 = 0,050$. Post-hoc : Noir-e vs Sud-Asiatique $p = 0,037$ — sous le seuil non corrigé (0,05) mais au-dessus du seuil Bonferroni (0,025). Effectifs < 10 pour MOAN et Blanc-he.



Score moyen de capacité de communication juridique selon l'origine ethnique. Les clients noirs présentent un score supérieur aux clients sud-asiatiques (post-hoc $p=0,022$), un écart cohérent avec les résultats de l'aisance à exprimer ses besoins et vraisemblablement médiatisé par la langue. ⚠ Effectifs < 10 pour Moyen-Orient/Afrique du Nord et Blanc-he.



Niveau d'aisance à exprimer ses besoins selon l'origine ethnique. Seule la paire Noir-e vs Sud-Asiatique est confirmée après correction ($p = 0,043$) — les autres différences observées ne résistent pas au test conservateur de Bonferroni. Cet écart est vraisemblablement médiatisé par la langue, les clients noirs étant majoritairement francophones. KW $p = 0,006$, $\eta^2 = 0,063$.

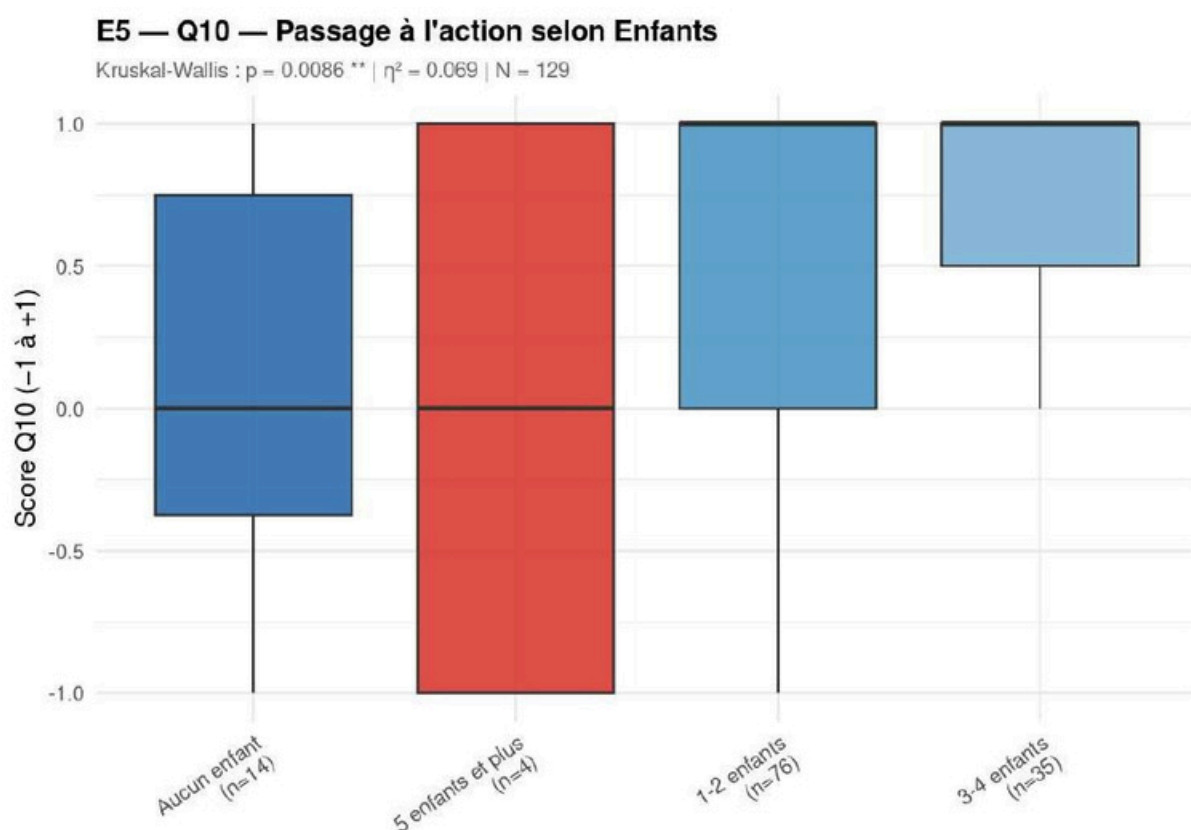
Effectifs < 10 pour MOAN et Blanc-he.

Tableau — Passage à l'action selon le nombre d'enfants

Nombre d'enfants	N	moy.
3-4 enfants	35	0,74
1-2 enfants	76	0,58
5 enfants et plus	4	0,00
Aucun enfant	14	0,04

KW $p = 0,009$, $\eta^2 = 0,069$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : 1-2 enfants vs Aucun enfant $p = 0,012$; 3-4 enfants vs Aucun enfant $p = 0,005$. Aucune différence significative entre les groupes avec enfants.

Effectifs < 10 pour 5 enfants et plus.



Score de passage à l'action selon le nombre d'enfants. Les clients sans enfant présentent un score quasi-neutre (0,04), significativement inférieur aux familles de 1-2 enfants ($p = 0,012$) et de 3-4 enfants ($p = 0,005$). La présence d'enfants semble associée à une plus grande mobilisation dans les démarches juridiques. KW $p = 0,009$, $\eta^2 = 0,069$.

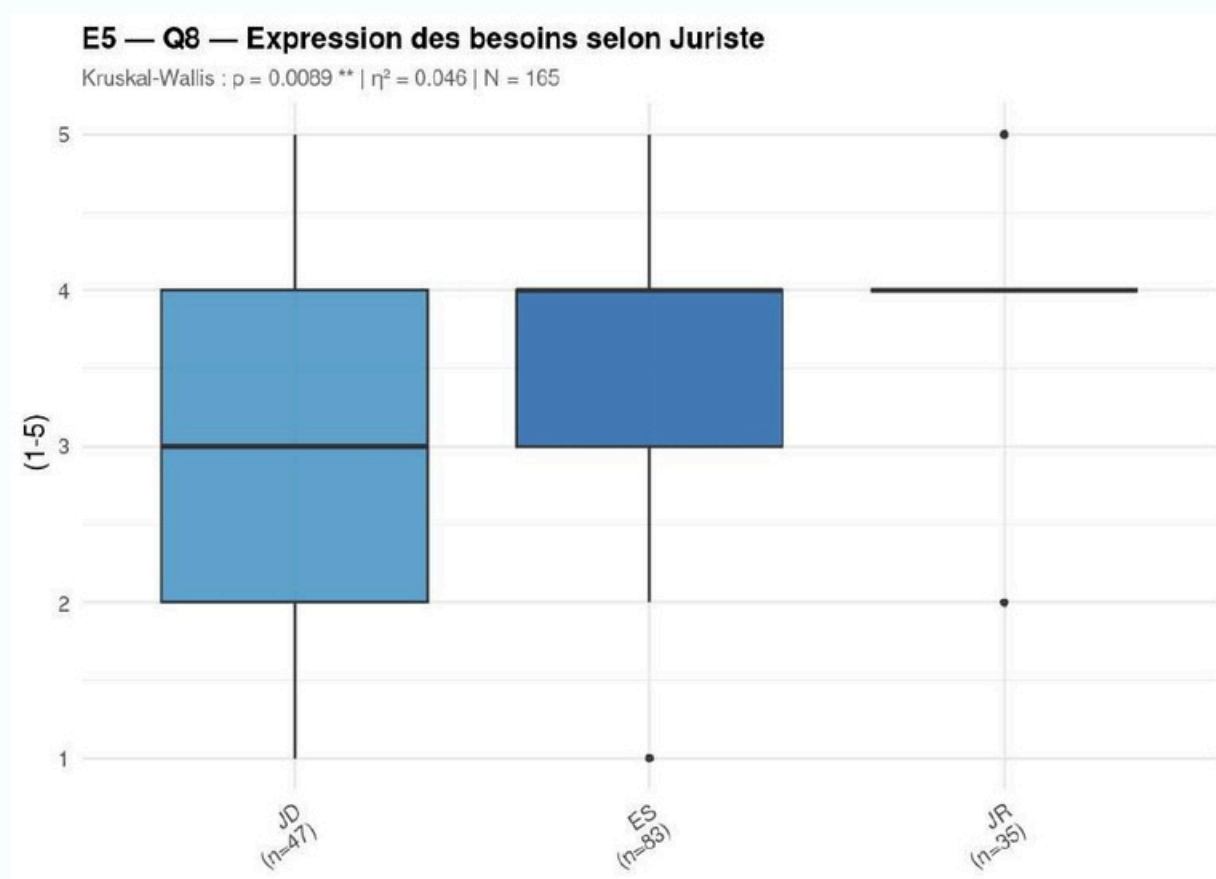
Score de passage à l'action (Q10) selon le nombre d'enfants. Les clients sans enfant présentent un score quasi-neutre (0,04), significativement inférieur aux familles de 1-2 enfants (0,58) et de 3-4 enfants (0,74). La présence d'enfants semble associée à une plus grande mobilisation dans les démarches juridiques. KW $p = 0,009$, $\eta^2 = 0,069$.

Tableau — Aisance à exprimer ses besoins (AEB) et Passage à l'action (PA) selon le juriste

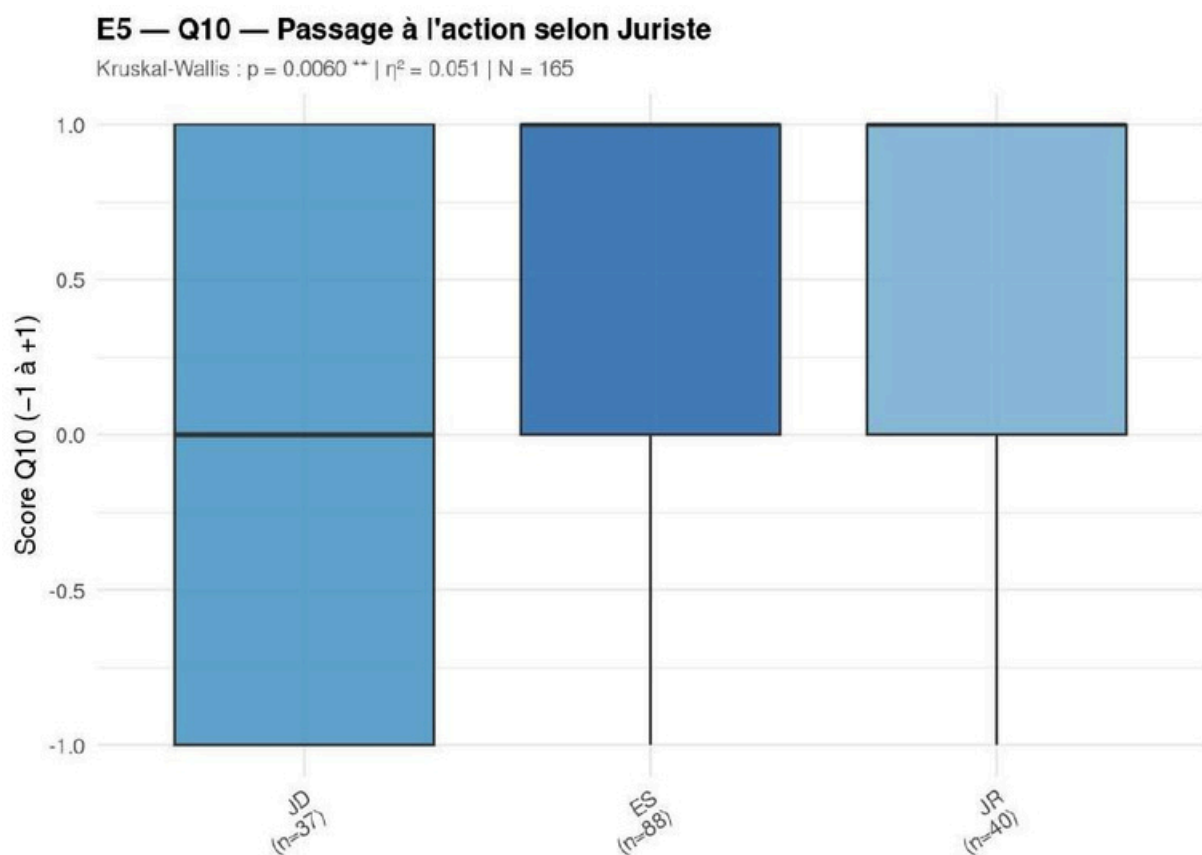
Juriste	N AEB	AEB moy.	N PA	PA moy.
JR	35	3,83	40	0,50
ES	83	3,47	88	0,64
JD	47	3,13	37	0,15

Niveau d'aisance à exprimer ses besoins : KW $p = 0,009$, $\eta^2 = 0,046$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : JR vs JD $p = 0,003$. Passage à l'action : KW $p = 0,006$, $\eta^2 = 0,051$. Post-hoc : ES vs JD $p = 0,002$.

Scores de communication juridique selon le juriste évaluateur. Pour l'aisance à exprimer ses besoins, JR présente la moyenne la plus élevée (3,83) et JD la plus faible (3,13) — écart confirmé par le post-hoc. Pour le passage à l'action, le profil s'inverse : ES présente la moyenne la plus élevée (0,64) et JD la plus faible (0,15). Le fait que les ordres inter-juristes diffèrent entre l'aisance à exprimer ses besoins et le passage à l'action est analytiquement important — il suggère que les juristes n'appliquent pas nécessairement des standards uniformes selon l'indicateur évalué, ou que leurs clientèles respectives diffèrent sur ces deux dimensions de manière non parallèle. l'aisance à exprimer ses besoins : KW $p = 0,009$, $\eta^2 = 0,046$. Passage à l'action : KW $p = 0,006$, $\eta^2 = 0,051$.



Niveau d'aisance à exprimer ses besoins selon le juriste évaluateur. JR présente la moyenne la plus élevée (3,83), JD la plus faible (3,13). Cet écart est cohérent avec les résultats de l'écart de perception et renforce l'hypothèse de variabilité inter-juristes dans les standards d'évaluation. KW $p = 0,009$, $\eta^2 = 0,046$.



Score de passage à l'action (Q10) selon le juriste évaluateur. Le profil est différent de l'aisance à exprimer ses besoins : ES présente la moyenne la plus élevée (0,64) et JD la plus faible (0,15). Le fait que les ordres inter-juristes diffèrent entre l'aisance à exprimer ses besoins et le passage à l'action invite à examiner la cohérence d'application des critères d'évaluation. KW $p = 0,006$, $\eta^2 = 0,051$.

Tableau — Capacité de compréhension selon le genre

Genre	N	moy.
Femme	151	3,52
Homme	49	3,24

KW $p = 0,047$, $\eta^2 = 0,015$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : Femme vs Homme $p = 0,023$.

Faits saillants

La langue est la variable la plus consistante de l'ensemble analysé — associée significativement aux quatre indicateurs et présentant les tailles d'effet les plus élevées (η^2 entre 0,036 et 0,093). obtiennent systématiquement les scores les plus élevés, les hispanophones et les clients avec interprète les plus faibles. Pour le score composite de communication juridique, trois paires sont confirmées après correction Bonferroni : Français vs Avec interprète, Français vs Espagnol, et Anglais vs Avec interprète. Ce dernier résultat est nouveau par rapport à la version précédente — il montre que l'écart ne se limite pas aux francophones mais concerne l'ensemble des clients communiquant sans interprète. Pour Q10, l'écart entre hispanophones (0,16) et les deux groupes sans interprète (0,60-0,63) est frappant — les hispanophones sont évalués comme quasi-neutres dans leur passage à l'action, significativement en deçà des francophones et des anglophones. La colinéarité Langue $\times$ Origine ($V = 0,581$) documentée à l'analyse des corrélations entre variables rend difficile l'attribution de cet effet à la langue seule — une part reflète vraisemblablement l'appartenance ethnoculturelle.

Le statut migratoire est associé à Q9 ($\eta^2 = 0,072$, confirmé après correction pour tests multiples) et dans une moindre mesure à l'aisance à exprimer ses besoins et au score composite (tendances non confirmées après correction). Avec des paires confirmées après Bonferroni impliquant le groupe Autre statut. Pour l'aisance à exprimer ses besoins, le KW global est significatif ($p = 0,026$) mais aucune paire ne survit à la correction — l'association est réelle mais diffuse, sans pouvoir être attribuée à un contraste spécifique. L'absence d'association pour Q10 est analytiquement importante : la motivation à agir, une fois en contact avec LMB, est relativement indépendante du statut migratoire — ce qui constitue un signal positif sur l'équité de l'accompagnement dans cette dimension.

Pour l'origine ethnique, seule l'association avec l'aisance à exprimer ses besoins est confirmée après correction pour tests multiples. Les associations avec Q9 et le score composite ne survivent pas. L'analyse croisée précise que cet effet de l'origine est largement porté par la langue — une fois la langue contrôlée, les différences selon l'origine disparaissent dans la plupart des groupes linguistiques. L'écart Noir·e vs Sud-Asiatique pour l'aisance à exprimer ses besoins est vraisemblablement médiatisé par la langue, les clients noirs étant majoritairement haïtiens et francophones.

Le juriste est significativement associé à l'aisance à exprimer ses besoins et au passage à l'action avec des profils inter-juristes distincts selon l'indicateur. Pour l'aisance à exprimer ses besoins, JR présente la moyenne la plus élevée et JD la plus faible — JR vs JD confirmé après Bonferroni. Pour Q10, le profil s'inverse : ES domine et JD présente la moyenne la plus faible — ES vs JD confirmé. Ce profil différencié par indicateur est analytiquement intéressant et mérite attention : il peut

indiquer des styles de pratique distincts, des différences réelles de clientèle, ou des variations dans la manière dont les juristes interprètent et appliquent chaque indicateur.

Le genre ne ressort que pour Q9, avec une différence confirmée après Bonferroni (Femme 3,52 vs Homme 3,24, $p = 0,023$). Mis en regard de l'écart de perception — les femmes sous-estimaient davantage leur capacité —, ce résultat confirme le portrait d'un groupe qui performe au moins aussi bien que les hommes selon les juristes, mais se perçoit comme moins capable.

Le passage à l'action selon le nombre d'enfants présente des paires bien confirmées : les clients sans enfant sont significativement moins proactifs que les familles de 1-2 et 3-4 enfants, mais les groupes avec enfants ne diffèrent pas entre eux. La présence d'enfants semble associée à une plus grande mobilisation dans les démarches juridiques — les enjeux familiaux concrets (garde, statut des enfants, logement) créant vraisemblablement une motivation à agir que ne partagent pas les clients sans charge familiale.

Limites

Le score de capacité de communication juridique résume deux dimensions communicationnelles évaluées par les juristes, mais ne constitue pas une mesure de l'empuissancement au sens du modèle logique — qui inclurait notamment le sentiment d'auto-efficacité et la dimension motivationnelle, ni l'une ni l'autre mesurées ici. Le glissement entre l'intention du CMR (auto-évaluation) et les données disponibles (évaluation externe) est le plus marqué dans l'analyse de la communication juridique parmi toutes les analyses bivariées. Plusieurs associations globalement significatives ne résistent pas aux tests post-hoc conservateurs (aisance à exprimer ses besoins $\times$ Statut, capacité de compréhension $\times$ Origine, communication juridique $\times$ Origine) — elles sont présentées avec les nuances appropriées plutôt qu'écartées, afin de ne pas masquer des signaux potentiellement réels mais insuffisamment puissants pour être localisés. Les sous- groupes Autre statut ($n=7$), MOAN ($n=6$) et Blanc-he ($n=1-2$) sont trop petits pour toute conclusion. La forte colinéarité entre Langue, Origine et Juriste documentée à l'analyse des corrélations entre variables rend difficile l'attribution causale des effets observés — l'analyse croisée Langue $\times$ Origine $\times$ Juriste permettra de tester si certains effets persistent une fois les autres variables contrôlées. La mesure retenue est la dernière disponible par client — elle reflète l'état en fin de suivi plutôt qu'une baseline comparable entre clients.

Aisance à demander de l'aide selon les caractéristiques démographiques

Échantillon

Les analyses portent sur 60 clients disposant d'une évaluation de leur aisance à demander de l'aide — soit 10,5 % de la cohorte, le plus petit échantillon de l'ensemble des analyses bivariées. Cette faible couverture s'explique par le fait que cette mesure est collectée uniquement lors de la première rencontre et n'est pas répétée, combiné à un taux de complétion limité dans les fiches initiales. Le score global moyen est de 3,36 sur 5 (médiane 4,0), indiquant une aisance modérée à élevée dans l'ensemble de l'échantillon. La distribution est asymétrique : 31 clients sur 60 (51,7 %) sont évalués à 4 ou 5, contre 15 (25,0 %) à 1 ou 2. L'aisance à demander de l'aide est une évaluation par le juriste à la troisième personne — elle mesure l'aisance perçue du client à demander de l'aide, et non une auto-évaluation. L'ensemble des analyses de cette section doit être interprété avec une grande prudence en raison du N très limité — aucune conclusion définitive n'est possible, et les résultats sont présentés à titre exploratoire.

Tests statistiques

Variable	H	p	Signification
Genre	0,109	0,741	ns
Langue	6,001	0,112	ns
Origine ethnique	0,716	0,699	ns
Statut migratoire	7,746	0,021	*
Âge	1,284	0,526	ns
Nombre d'enfants	0,494	0,781	ns

* $p < 0,05$; ns : non significatif. N=60 — puissance statistique très limitée pour toutes les variables.

Le statut migratoire est la seule variable significativement associée à l'aisance perçue à demander de l'aide. Toutes les autres associations sont non significatives, ce qui reflète en grande partie le manque de puissance plutôt que nécessairement l'absence d'effet.

Tests statistiques

Variable	N	H	p	η^2	Signif
Statut	57	12,392	0,006	0,177	**
Juriste	60	8,284	0,016	0,110	*
Langue	58	6,090	0,107	0,057	ns
Âge	50	1,284	0,526	0,000	ns
Origine	60	1,623	0,654	0,000	ns
Genre	59	0,109	0,741	0,000	ns
Enfants	49	0,494	0,781	0,000	ns

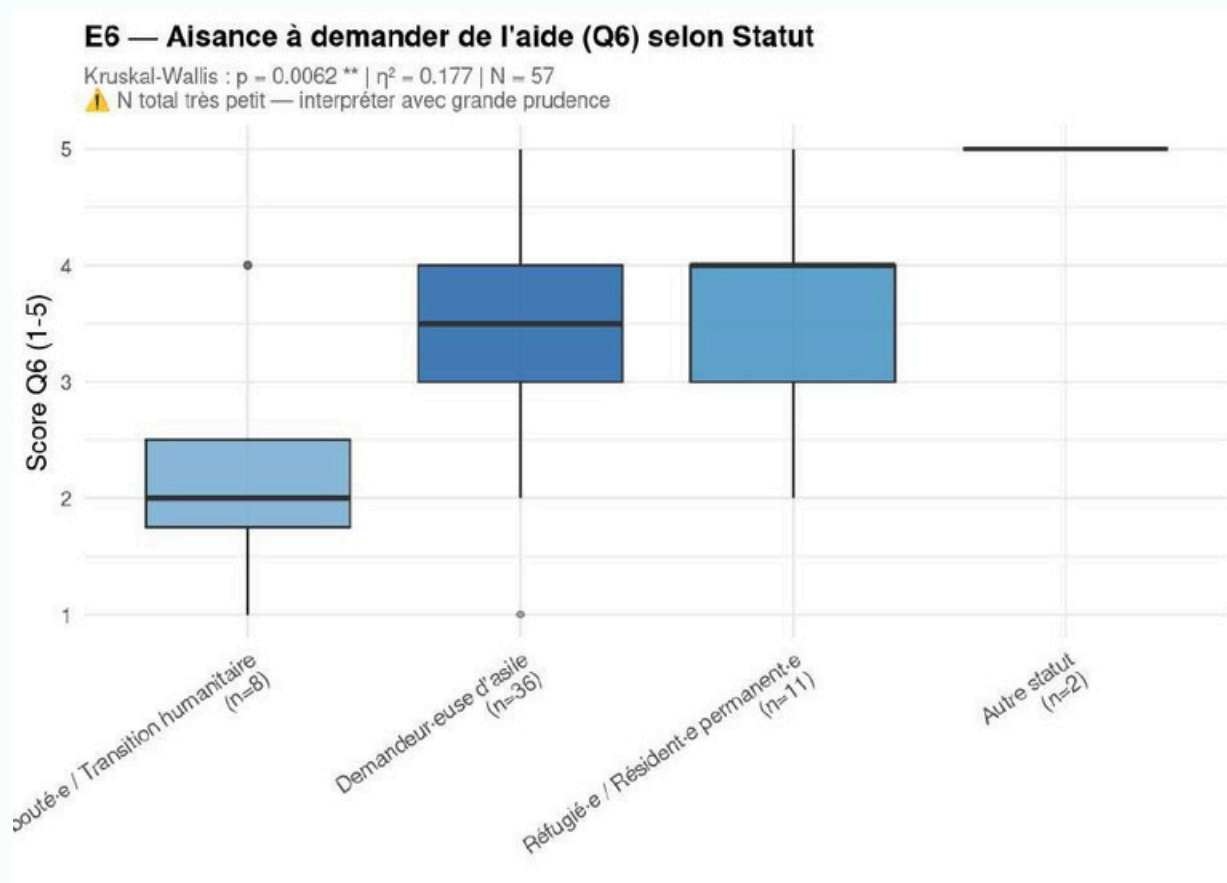
** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; ns : non significatif. N total = 60 — toutes les associations sont à interpréter avec grande prudence.*

Deux variables sont associées significativement à l'aisance perçue à demander de l'aide : le statut migratoire et le juriste. Les cinq autres variables ne présentent pas d'association significative. Ces résultats confirment le patron observé à la première itération d'Analyse pour le statut, et ajoutent le juriste comme nouvelle variable significative.

Tableau principal — Aisance à demander de l'aide selon le statut migratoire

Statut migratoire	N	Médiane	Moyenne	ÉT
Autre statut	2	5,0	5,00	0,00
Réfugié·e / Résident·e permanent·e	11	4,0	3,73	0,90
Demandeur·euse d'asile	36	3,5	3,33	0,99
Débouté·e / Transition humanitaire	8	2,0	2,25	1,16

Kruskal-Wallis $H = 12,392$, $p = 0,006$, $\eta^2 = 0,177$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : Autre statut vs Débouté·e $p = 0,006$; Réfugié·e/RP vs Débouté·e $p = 0,025$. Autre statut $n = 2$ — présentation à titre documentaire uniquement.



Niveau d'aisance perçue à demander de l'aide selon le statut migratoire. Les personnes déboutées ou en transition humanitaire présentent l'aisance la plus faible (moyenne 2,25), significativement inférieure aux réfugiés acceptés et résidents permanents ($p = 0,025$). Ce résultat est cohérent avec les analyses précédentes

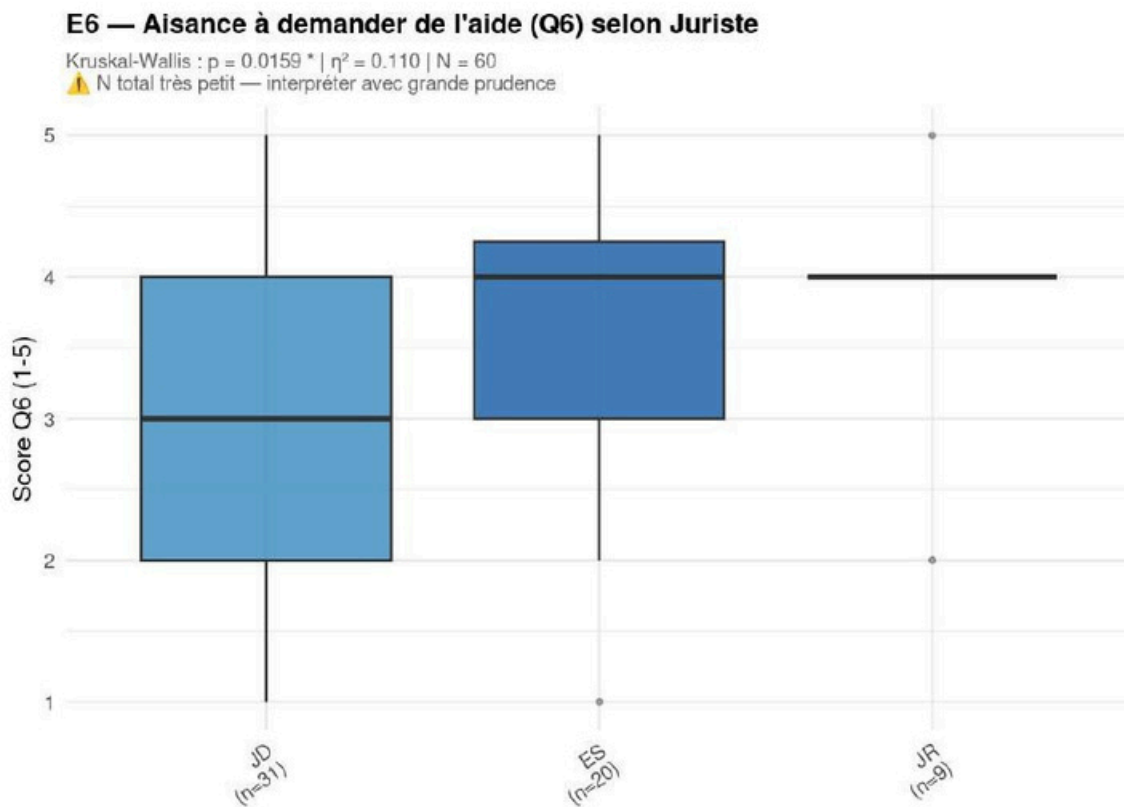
: la précarité statutaire est associée à une plus grande difficulté à solliciter de l'aide, possiblement liée à la méfiance institutionnelle ou à la honte. KW $p = 0,006$, $\eta^2 = 0,177$.

$N = 57$, interpréter avec grande prudence.

Tableau principal — Aisance à demander de l'aide selon le juriste

Juriste	N	Médiane	Moyenne	ÉT
JR	9	4,0	3,89	0,78
ES	20	4,0	3,65	1,14
JD	31	3,0	2,97	1,02

Kruskal-Wallis $H = 8,284$, $p = 0,016$, $\eta^2 = 0,110$. Post-hoc Dunn (Bonferroni) : ES vs JD $p = 0,036$; JR vs JD $p = 0,026$.



Niveau d'aisance à demander de l'aide selon le juriste évaluateur. JD présente la moyenne la plus faible (2,97), significativement inférieure à ES ($p = 0,036$) et JR ($p = 0,026$). Ce résultat s'inscrit dans le patron inter-juristes documenté tout au long des analyses différentielles — JD tend à produire des évaluations plus basses sur plusieurs indicateurs. KW $p = 0,016$, $\eta^2 = 0,110$.

$N = 60$, interpréter avec grande prudence.

Faits saillants

Malgré la taille d'échantillon très limitée, deux associations significatives émergent avec des tailles d'effet notables — ce qui suggère que ces patrons pourraient être réels, bien que leur confirmation nécessite une collecte plus systématique de cet indicateur.

Le statut migratoire présente la taille d'effet la plus élevée de cette analyse ($\eta^2 = 0,177$) et la plus cohérente avec l'ensemble des analyses différentielles. Les personnes déboutées ou en transition humanitaire présentent l'aisance perçue la plus faible (moyenne 2,25, médiane 2,0), significativement en deçà des réfugiés et résidents permanents. Ce résultat est analytiquement cohérent : la précarité du statut migratoire est associée tout au long des analyses bivariées à des résultats moins favorables sur les dimensions évaluées subjectivement — capacité juridique perçue, communication, et ici aisance à demander de l'aide. Une hypothèse substantive plausible est que la méfiance institutionnelle, la honte, ou la peur des répercussions sont plus présentes chez les personnes dont le dossier est en difficulté, ce qui inhibe la demande d'aide même dans un contexte bienveillant comme LMB.

Le juriste est significativement associé à l'aisance à demander de l'aide ($\eta^2 = 0,110$), avec JD présentant la moyenne la plus faible (2,97) — significativement inférieure aux deux autres juristes. Ce résultat s'inscrit dans un patron récurrent : JD évalue ses clients plus bas que ES et JR sur plusieurs indicateurs à travers les analyses différentielles (capacité juridique perçue médiane 3,83 pour JD dans l'analyse de la capacité juridique perçue était la plus haute — l'aisance à demander de l'aide inverse ce patron, ce qui soulève une question sur la cohérence d'évaluation). Deux lectures coexistent : soit la clientèle de JD présente réellement une aisance moindre, soit JD applique des standards d'évaluation différents. La colinéarité Juriste $\times$ Origine ($V = 0,375$) et Juriste $\times$ Maison documentée à l'analyse des corrélations entre variables empêche de trancher.

Genre, langue, âge, origine et nombre d'enfants ne présentent pas d'association significative. Le gradient de langue — Avec interprète à 2,00 vs Français à 3,47 — est visuellement plausible mais le groupe "Avec interprète" ne compte que 3 clients, ce qui rend toute conclusion impossible. Ce résultat mériterait d'être revisité avec un échantillon plus large.

Limites

Cette analyse est la plus contrainte de l'ensemble des analyses bivariées en raison du N très limité (60 clients, 10,5 % de la cohorte). Toutes les associations doivent être traitées comme exploratoires — les tailles d'effet élevées ($\eta^2 = 0,177$ pour Statut) peuvent être gonflées par le petit N. Le groupe Autre statut ($n = 2$) et Avec interprète ($n = 3$) sont présentés uniquement à titre documentaire. L'aisance à demander de l'aide n'est collectée qu'à la première rencontre et reflète donc l'aisance initiale des clients — elle ne capture pas l'évolution de cette dimension au cours du suivi. Enfin, la couverture inégale selon les juristes (JD $n = 31$ vs JR $n = 9$) introduit un déséquilibre qui peut amplifier artificiellement les différences inter-juristes.



IQRDJ

INSTITUT QUÉBÉCOIS
DE RÉFORME DU DROIT
ET DE LA JUSTICE