



RÉPONDRE AUX OBSTACLES QUE RENCONTRENT LES USAGERS DES TRIBUNAUX ISSUS DES COMMUNAUTÉS NOIRES

Déclaration du Comité d'action

Notre Comité appuie les tribunaux canadiens dans leurs efforts de modernisation. Il fournit des orientations relativement aux défis à relever et met en lumière des possibilités et des pratiques novatrices pour moderniser les activités judiciaires et améliorer l'accès à la justice pour les usagers des tribunaux.

1. CONTEXTE

Tenir compte des besoins et des perspectives de tous les usagers des tribunaux constitue une étape clé pour atteindre un accès équitable à la justice. Concernant les personnes noires, cela implique d'aborder l'héritage de l'esclavage, de la ségrégation et de la marginalisation qui affecte tous les aspects de leur vie. Ce n'est qu'alors qu'il est possible de comprendre à la fois les besoins uniques des usagers des tribunaux issus des communautés noires ainsi que les approches et les stratégies pouvant répondre à ces besoins. La publication complémentaire à celle-ci, [Besoins des usagers des tribunaux issus des communautés noires](#), aborde le contexte unique des personnes noires dans les tribunaux canadiens. Ces orientations s'appuient sur ces informations contextuelles en proposant des mesures que les tribunaux peuvent prendre pour améliorer l'accès à la justice et réduire les traumatismes pour cette tranche de la population.

Bien que les orientations dans ces publications concernent principalement les usagers tels que les justiciables, les victimes et les témoins, certains aspects de ces orientations seront également pertinents à l'expérience vécue de ceux qui travaillent dans les tribunaux, tels que les juges, le personnel judiciaire, les professionnels du droit et les acteurs de la communauté noire. Ces orientations s'appuient sur les publications du Comité d'action s'intitulant « Répondre aux divers besoins des usagers des tribunaux » ([Principes d'orientation](#) et [Pratiques opérationnelles](#)). Les lecteurs sont encouragés à consulter ces publications connexes.

2. UNE APPROCHE TENANT COMPTE DES TRAUMATISMES POUR SURMONTER LES OBSTACLES QUE RENCONTRENT LES USAGERS DES TRIBUNAUX ISSUS DES COMMUNAUTÉS NOIRES

Reconnaître et répondre aux besoins des différents justiciables peut offrir des occasions de réduire la surreprésentation, de faciliter un accès significatif à la justice et d'accroître la confiance dans le système judiciaire. Pour les usagers des tribunaux issus des communautés noires, adopter une approche tenant compte des traumatismes et axée sur une réponse adaptée aux traumatismes peut aider à éliminer les obstacles en favorisant la compétence culturelle, en créant un environnement sécuritaire, en regagnant la confiance de la communauté noire, et en explorant et en employant des alternatives au processus accusatoire.

Cette approche est conforme aux [Principes de déontologie judiciaire](#) du Conseil canadien de la magistrature qui, entre autres, appellent les juges à être sensibles au contexte social, à traiter tout le monde équitablement, à éviter d'être influencés par des attitudes fondées sur des stéréotypes, des mythes ou des préjugés, à éviter l'isolement excessif du reste de la collectivité,



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

car ce n'est pas propice à des décisions justes et judicieuses, et à s'engager avec des communautés avec lesquelles ils n'ont peu ou aucune expérience personnelle.

2.1 Compétence culturelle

Jusqu'à récemment, l'éducation sur l'histoire des personnes noires au Canada se limitait à notre rôle comme destination pour le chemin de fer clandestin pour les Africains réduits en esclavage en quête de liberté. Les écoles n'ont abordé ni la discrimination ni l'exclusion historique ou actuelle. En raison de cette lacune, les décideurs sont souvent privés de renseignements clés susceptibles de les aider à comprendre : 1) comment leurs institutions ont discriminé, et continuent à perpétuer la discrimination envers les personnes d'ascendance africaine; et 2) l'incidence de cette discrimination sur la vie des personnes noires à travers les générations, peu importe leur pays d'origine, et sa contribution à des résultats qui peuvent augmenter leur probabilité de contact avec le système judiciaire.

Bien que le racisme envers les personnes noires soit reconnu par les tribunaux canadiens depuis des décennies, des lacunes persistantes en matière de connaissances peuvent nuire à la capacité des acteurs du système judiciaire d'identifier les cas de racisme et d'élaborer des stratégies pour y remédier.

La compétence culturelle commence par comprendre le contexte social et historique de l'expérience des personnes noires. La communauté noire est très diversifiée et, bien que les personnes noires soient liées par une expérience commune du racisme, il n'existe pas de « culture noire universelle » au Canada. Ainsi, une connaissance des communautés noires locales s'avère nécessaire pour développer des formations et des processus culturellement appropriés. De plus, une approche intersectionnelle de l'apprentissage du contexte historique et social soutient une appréciation nuancée de la manière dont les différentes identités des personnes noires ont été et continuent d'être utilisées pour les opprimer.

Le racisme n'affecte pas seulement l'expérience des personnes noires dans le système de justice pénale. Les juges en matière d'immigration, de droit de la famille, de protection de l'enfance et dans tous les autres domaines du droit pourront mieux servir la communauté s'ils comprennent comment le traitement historique et actuel des personnes noires est directement lié à leurs enjeux juridiques actuels.

- L'héritage du racisme envers les personnes noires enraciné dans le droit de l'immigration a une incidence directe sur l'expérience des personnes noires de première génération au Canada devant les tribunaux. Tant pendant l'esclavage qu'après l'émancipation, les personnes noires étaient jugées inaptes à s'installer au Canada et dissuadées d'immigrer par des pratiques informelles comme permettre aux agents d'immigration et aux médecins légistes de leur refuser l'entrée, et par des interdictions pures et simples, comme dans un [Décret-du-Conseil de 1911](#) les jugeant inadaptés au « climat et aux exigences du Canada ».
- Les stéréotypes nuisibles perpétuent les préjugés et la discrimination envers les femmes noires en raison de leur race et de leur genre. Cela peut entraîner une surveillance excessive de leurs compétences parentales et, ultimement, augmenter la probabilité de contact avec les services de protection de l'enfance. Ces mêmes stéréotypes peuvent



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

aussi augmenter leurs chances d'être impliquées dans le système de justice pénale dans le cadre de poursuites de fraude à l'aide sociale.

- Les stéréotypes remontant à la traite transatlantique des personnes africaines réduites en esclavage, qui caractérisaient la sexualité des femmes noires comme intrinsèquement déviante et animale, étaient historiquement utilisés pour justifier leur exploitation. Ces stéréotypes continuent d'accroître le risque que les femmes noires soient interpellées par la police pour des contrôles de rue liés à la prostitution et peuvent affecter leur volonté ou leur capacité de demander justice en tant que victimes.

2.2 Créer un environnement sécuritaire

Que ce soit comme délinquant, victime, membre de la famille, membre de la communauté ou professionnel du droit, de nombreuses personnes noires perçoivent le système judiciaire canadien comme étant injuste, hostile et discriminatoire. Cette perception est souvent liée à une existence marquée par le contrôle excessif par la police, car cette surveillance constante laisse de nombreuses personnes noires avec l'impression de vivre dans une prison. Ce sentiment peut être aggravé par la surveillance accrue qu'elles subissent souvent lors de leurs visites au tribunal.

Les professionnels noirs du milieu juridique ne sont pas exempts de ces défis, subissant souvent des microagressions ou des profilages raciaux de la part de la magistrature, du personnel judiciaire, des shérifs et des avocats de la partie adverse. Les avocats noirs doivent composer avec le fait d'être pris pour un délinquant, peu importe leur tenue professionnelle, tandis que les avocates noires sont confondues avec des assistantes juridiques ou du personnel administratif. Ces professionnels sont fréquemment interrogés ou voient leur contribution diminuée devant les clients, ce qui compromet leur capacité à effectuer efficacement leur travail. Cette expérience mine davantage la confiance dans le système pour les clients noirs, qui ont pu également subir du racisme tout au long du processus judiciaire.

Créer un environnement sécuritaire au niveau physique, émotionnel, psychologique et culturel peut aider à atténuer le traumatisme vécu par les personnes noires lorsqu'elles interagissent avec les tribunaux. Les juges peuvent jouer un rôle de leadership en utilisant leur discrétion pour gérer la salle d'audience. Lorsqu'un juge comprend et reconnaît que la personne noire devant le tribunal a pu subir du racisme tout au long de ses interactions avec le système judiciaire, il devient possible d'élaborer des stratégies visant à la fois à réduire les traumatismes associés aux questions relevant de la compétence du juge et à encourager un traitement équitable de la part des acteurs responsables des autres étapes du processus. De plus, comme le souligne le commentaire 2.C.6 des *Principes de déontologie judiciaire* du Conseil canadien de la magistrature, qui traite de courtoisie et de respect, les juges sont bien placés pour observer la conduite des avocats et conseiller aux membres du barreau de rester vigilants quant à leur devoir de défendre efficacement chaque client et de traiter chacun avec respect. Les juges peuvent en dernier ressort prendre les mesures appropriées s'ils prennent connaissance de l'inconduite ou de l'incompétence d'un avocat, que ce comportement affecte son propre client, un autre usager du tribunal ou un confrère ou une consœur juriste.

De plus, les juges qui président les procès criminels devant jury devraient être conscients de la façon dont le racisme envers les personnes noires peut affecter le processus de sélection des



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

jurés et prendre des mesures pour y remédier en intégrant des renseignements spécifiques sur le racisme envers les personnes noires dans leur « directive générale sur les partis pris » pour les jurés.

Pour le personnel judiciaire, une formation continue sur le contexte social et historique peut aider à mieux comprendre comment les institutions canadiennes ont discriminé envers les personnes noires. En retour, cet apprentissage peut mener à une introspection sur la façon dont chacun contribue aux iniquités persistantes au sein du système, fournir des outils pour corriger les comportements personnels et soutenir la mise en place de pratiques et de processus visant à améliorer l'expérience judiciaire de tous.

Le *Code criminel* permet la prise en compte de renseignements relatifs au contexte social tant sur l'effet global du racisme envers les personnes noires au Canada que sur les expériences spécifiques des personnes accusées noires et des victimes noires à différentes étapes du processus de justice pénale:

- Les agents de la paix, les juges de paix ou les juges qui président les mises en liberté provisoire par voie judiciaire doivent accorder une attention particulière aux circonstances des personnes accusées appartenant à une population surreprésentée dans le système de justice pénale et qui souffrent d'un désavantage lorsqu'il s'agit d'obtenir une mise en liberté provisoire (art. 493.2 (b)). Les tribunaux l'ont reconnu, et de nombreuses preuves statistiques le démontrent, que les personnes noires répondent à ces critères.
- Les juges doivent tenir compte de la vulnérabilité accrue des femmes victimes lorsqu'ils prononcent une peine dans les cas de violence entre partenaires intimes (art. 718.201). Ce faisant, un juge devrait être conscient de la façon dont les expériences des femmes noires avec le racisme peuvent accroître leurs vulnérabilités.

2.3 Sensibilisation communautaire et rétablissement de la confiance

Pour reconstruire la confiance face aux expériences négatives vécues par la communauté noire avec le système judiciaire et ses institutions connexes, il faut adopter des mesures concrètes tant au niveau institutionnel qu'individuel. La sensibilisation communautaire peut soutenir ce travail en offrant aux tribunaux et aux communautés locales noires l'occasion de se voir en dehors du contexte judiciaire et ainsi permettre aux juges et au personnel judiciaire d'acquérir une meilleure appréciation de la réalité vécue par les membres de ces communautés.

S'engager directement auprès des différentes communautés noires qui comparaissent devant eux offre aux juges l'occasion de comprendre les expériences vécues des membres issus de ces communautés. Cette compréhension accrue peut aider les juges à devenir véritablement impartiaux et indépendants en réduisant leur recours aux stéréotypes à l'égard des personnes noires, tout en renforçant parallèlement la perception qu'a ces communautés de l'indépendance judiciaire grâce à l'établissement de liens entre le tribunal et les communautés noires. Les organismes communautaires noirs, y compris ceux qui offrent du soutien visant à répondre aux déterminants sociaux de la justice, peuvent servir de point d'entrée pour faciliter cette sensibilisation. Pour plus d'informations sur la manière de s'engager respectueusement avec les communautés noires et d'autres communautés marginalisées, veuillez consulter la



publication du Comité d'action intitulée « [Recueillir les points de vue des usagers pour soutenir le fonctionnement efficace du système judiciaire](#) ».

2.4 Approches alternatives

L'héritage de l'esclavage et de la ségrégation continue a donné lieu à la réalité traumatisante que les personnes noires sont surreprésentées dans le système de justice pénal canadien et se heurtent à d'importants obstacles pour accéder à d'autres volets du système de justice. Une façon d'augmenter à la fois l'accès à la justice et de réduire les traumatismes associés à ces expériences consiste, lorsque cela est approprié, à utiliser des alternatives au processus accusatoire, telles que le règlement alternatif des différends, la déjudiciarisation et les programmes de tribunaux spécialisés.

Tel qu'indiqué dans la publication du Comité d'action sur [l'incidence de la pandémie sur l'accès aux programmes des tribunaux spécialisés](#), ces tribunaux adoptent des approches holistiques, intègrent l'accès aux formations et aux services spécialisés offerts par les partenaires du programme, et priorisent la latitude accordée aux juges pour utiliser des stratégies de résolution de problèmes afin d'atteindre des résultats plus collaboratifs, efficaces et durables. Ces caractéristiques peuvent en faire un outil efficace pour réduire les obstacles auxquels les personnes noires sont confrontées pour accéder à la justice.

Bien que ces programmes soient conçus pour traiter de nombreux déterminants sociaux qui touchent de manière disproportionnée les personnes noires, cette tranche de la population demeure malheureusement sous-représentée parmi les participants à ces programmes. Des critères d'admissibilité communs peuvent involontairement entraîner cette exclusion disproportionnée des personnes noires :

- Une exigence courante pour participer à des programmes de tribunaux spécialisés est de reconnaître sa responsabilité pour l'acte ou l'omission qui constitue l'infraction. Cependant, puisque les personnes noires sont plus susceptibles d'être accusées d'infractions qu'elles n'ont pas commises, cette exigence peut constituer un obstacle à leur participation à ces programmes.
- L'accès aux tribunaux de la santé mentale exige souvent un diagnostic formel de trouble mental ou de handicap cognitif. Il y a plusieurs raisons pour lesquelles les personnes noires pourraient ne pas être en mesure de satisfaire à cette exigence. D'abord, les personnes noires qui vivent des problèmes de santé mentale, que ce soit dans le système scolaire ou dans la communauté, sont plus susceptibles d'être victimes d'interventions policières et d'arrestations que receveurs de soins. Ensuite, la stigmatisation culturelle dans les communautés noires peut constituer un obstacle à la reconnaissance de la maladie mentale et à la recherche d'aide, y compris un diagnostic. Cette réticence est aggravée par le risque accru de mauvais diagnostics découlant du racisme envers les personnes noires dans le système de santé.
- Les personnes noires peuvent être exclues des tribunaux de traitement de la toxicomanie parce qu'elles ont été considérées comme un risque pour la sécurité publique. Cela peut se produire lorsque l'évaluation de cette condition préalable à la participation dépend de l'étendue du casier judiciaire de la personne: puisque la



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

surveillance policière excessive conduit inévitablement à une multiplication des accusations, les personnes noires sont plus susceptibles d'avoir un plus long casier judiciaire.

Par conséquent, lorsqu'on évalue si une personne noire devrait être exclue des tribunaux de traitement de la toxicomanie parce qu'elle représente un risque pour la sécurité publique, il est important d'examiner la nature des accusations portées contre elle et de considérer le rôle que peut avoir joué la surveillance policière excessive. Si les infractions multiples sont principalement des infractions non violentes ou des accusations relatives à l'administration de la justice, cette évaluation pourrait révéler que cette personne ne présente en fait pas un risque pour la sécurité publique.

→ Les stéréotypes selon lesquels les femmes noires seraient agressives ou hypersexuelles peuvent constituer des obstacles particuliers à l'accès à des programmes tels que les tribunaux pour la violence conjugale ou familiale. L'évaluation des critères de participation sous un angle intersectionnel pourrait faciliter un accès accru à ces programmes pour les femmes noires.

3. OUTILS ET PROGRAMMES POUR APPUYER LES USAGERS DES TRIBUNAUX ISSUS DES COMMUNAUTÉS NOIRES

3.1 Outils de détermination de la peine

L'article 718.2(e) du *Code criminel* exige que les juges examinent pour tous les délinquants toutes les sanctions substitutives qui sont raisonnables, autres que l'emprisonnement. Dans le cadre de ce processus, les juges de détermination de la peine sont responsables d'élaborer une peine appropriée pour le délinquant individuel, processus qui peut être appuyé pour les délinquants noirs grâce à des renseignements contextuels pertinents sur leur histoire culturelle et leur expérience vécue.

3.1.1 Évaluation de l'incidence de l'origine ethnique et culturelle (EIOEC)

Une façon d'assurer que le tribunal ait accès aux renseignements pertinents sur l'expérience personnelle et le contexte social des personnes noires au Canada est l'usage de rapports présentenciels préparés par des professionnels indépendants, communément appelés « Évaluation de l'incidence de l'origine ethnique et culturelle » (EIOEC). Les EIOEC fournissent des informations sur le contexte social et culturel par rapport à l'expérience des délinquants noirs. Ces rapports aident les juges à comprendre comment des facteurs tels que le racisme systémique, la pauvreté et la discrimination ont pu contribuer à l'implication de l'accusé dans le système de justice pénale. Comme c'est le cas avec des outils similaires utilisés pour les délinquants autochtones, les EIODC sont destinés à contribuer à lutter contre la surreprésentation des personnes noires dans le système de justice pénale. Leur utilisation peut également aider à accroître la crédibilité du système de justice pénale aux yeux de la communauté en augmentant la probabilité que la peine soit perçue comme juste et appropriée.

Bien qu'initialement développés par l'« African Nova Scotian Justice Institute » (« ANSJI ») pour la communauté afro-néo-écossaise, les tribunaux dans d'autres ressorts ont aussi commencé à



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

accepter les EIOEC pour appuyer la détermination de la peine pour les délinquants noirs. Les juges peuvent demander une EIOEC ou elles peuvent être mandatées par un avocat de la défense au nom de leurs clients.

Tel qu'examiné dans le contexte autochtone dans l'orientation du Comité d'action sur les [Approches tenant compte des traumatismes dans le contexte des processus Gladue](#), les juges devraient être conscients que si les EIOEC ne sont pas gérées avec sensibilité, cela pourrait en effet retraumatiser les délinquants noirs. Par exemple, la personne délinquante pourrait estimer avoir révélé en vain des informations personnelles douloureuses si le juge ne fait pas référence à son EIOEC lors de la détermination de la peine, ou elle pourrait être retraumatisée lorsque les renseignements contenus dans ce rapport sont partagés en audience publique.

3.1.2 Rapports de l'agent de probation

Ce type de rapport présentiel est une autre façon d'introduire des renseignements sur le contexte social lié aux expériences des personnes accusées noires. Tel que prévu à l'article 721 du *Code criminel*, le tribunal peut demander à un agent de probation de préparer et de déposer un rapport écrit contenant des renseignements sur l'accusé, y compris son comportement et son désir de réparer le tort, des renseignements concernant toute peine antérieure en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* ou la *Loi sur les jeunes contrevenants*, ainsi que les antécédents du délinquant visés par des mesures de rechange.

Bien qu'ils puissent s'avérer un outil utile pour introduire des renseignements sur le contexte social, il est important de s'assurer que ces rapports ne renforcent pas les stéréotypes sur les personnes noires. Par exemple, le tribunal devrait s'assurer que toute allusion à une appartenance à un « gang » soit effectivement appuyée par des preuves concernant la personne comparissant devant le tribunal, plutôt que de découler des suppositions de l'auteur du rapport sur les personnes noires.

3.2 Programmes et organismes communautaires

Bien qu'il existe un nombre limité de programmes ciblés pour aider les personnes noires à s'orienter dans le système judiciaire, certains organismes communautaires ont commencé à offrir des services de soutien visant à aider ces usagers des tribunaux à surmonter les obstacles systémiques qui compromettent leur capacité à bénéficier d'un traitement équitable. La sensibilisation à ces programmes auprès de la magistrature et du personnel judiciaire peut promouvoir une approche plus holistique tenant compte des traumatismes vécus par les personnes noires devant les tribunaux.

3.2.1 Programme « Restore, Reclaim & Rebuild – Durham Family and Cultural Centre »

Le programme « [Restore, Reclaim & Rebuild](#) » (le Programme) aide les adolescents et les jeunes adultes noirs et racialisés (âgés de 12 à 29 ans) ainsi que leurs familles à s'orienter dans le système judiciaire. Il sert également de programme de déjudiciarisation en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. Certains participants sont référés au Programme par le procureur de la Couronne, tandis que d'autres sont référés par le « Boys and



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

Girls Club ». La Société d'aide à l'enfance de Durham réfère aussi des jeunes au Programme selon leur protocole de lutte contre le racisme.

Le Programme se concentre sur les besoins des jeunes et les appuie de manière globale au fil du cheminement de leur dossier dans le système judiciaire. Cela inclut l'aide financière pour combler des besoins essentiels comme la nourriture et le transport et la facilitation de l'accès à un avocat noir pour soutenir les jeunes et leurs familles. Le Programme propose également des ateliers sur la gestion des émotions et de la culpabilité destinés aux jeunes participants, ainsi que des ateliers sur la communication pour les parents. Des séances de psychothérapie sont également offertes aux jeunes et à leurs aidants.

3.2.2 *Justice Hoodistique*

[Justice Hoodistique](#) est un projet participatif de justice réparatrice développé et géré par Hoodstock, un organisme communautaire de justice sociale. Ce programme a été développé spécifiquement pour les adultes et jeunes personnes noires situés dans la région nord de Montréal. Hoodstock a depuis étendu le projet à l'ensemble de l'île de Montréal.

En adoptant une approche holistique, multidisciplinaire et intersectionnelle, les objectifs du programme sont de :

- 1) réduire la surreprésentation des personnes noires dans le système de justice pénale;
- 2) accroître l'accès à la justice pour les groupes marginalisés;
- 3) fournir des ressources pour soutenir la personne accusée, les victimes ou leurs familles;
- 4) soutenir la réinsertion sociale des personnes accusées; et
- 5) faciliter la réconciliation entre la personne accusée et les personnes affectées par ses actes.

Le projet est structuré comme une série de retraites où les participants sont exposés à une variété d'activités adaptées à leurs propres circonstances culturelles et individuelles. Les activités peuvent comprendre des ateliers, des séances d'information, des groupes de discussion et des occasions de s'exprimer et de partager leurs expériences personnelles. Les participants reçoivent des outils et des stratégies pour aider à reconstruire leur estime de soi et à réhabiliter leur image de soi avec le soutien de travailleurs psychosociaux, d'un criminologue et d'éducateurs de la communauté. Dans le cadre du renforcement de l'estime de soi des participants, le programme comprend des ateliers afrocentriques qui mettent en lumière l'histoire, la culture et les contributions des personnes noires au Canada.

3.2.3 « *L'African Nova Scotian Justice Institute – Justice Navigator Program* »

L'« [African Nova Scotian Justice Institute](#) » (ANSJI) est un organisme de défense des droits à but non lucratif fondé en 2022 qui offre des services juridiques gratuits et des conseils aux Afro-Néo-Écossais et aux personnes noires d'ascendance africaine vivant en Nouvelle-Écosse, pour lutter contre les problèmes de racisme systémique, de discrimination et d'iniquités au sein du système judiciaire.



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

Dans le cadre de ses services juridiques, l'ANSJI offre un programme pour aider les jeunes afro-néo-écossais et noirs, ainsi que leurs familles, à s'orienter dans le système de justice lorsqu'ils sont impliqués dans des dossiers visant des enjeux criminels, familiaux ou de protection de l'enfance, de santé mentale, de dépendance ou de justice sociale. Bien que disponible pour tous les Afro-Néo-Écossais et les personnes noires de la province, le programme est actuellement axé sur la prestation de services à Halifax et à Truro.

En mettant l'accent sur les personnes non représentées, les « Navigators » soutiennent les clients devant les tribunaux, font la liaison avec les avocats de la défense et collaborent avec le personnel judiciaire pour obtenir des renseignements sur les procédures judiciaires et les prochaines étapes ou pour surmonter les obstacles rencontrés par les clients. Les navigateurs peuvent aussi aider les clients à accéder au soutien communautaire, à répondre à leurs besoins liés au logement et à l'éducation, ou à demander un pardon.