

# L'accès à la justice au 21<sup>e</sup> siècle : vers une approche empirique et plurielle

*Jean-François ROBERGE\**

Access to Justice in the 21st Century: Towards an Empirical and Plural Approach

El acceso a la justicia en el siglo XXI: hacia un enfoque empírico y plural

O acesso à justiça no século XXI: em direção a uma abordagem empírica e plural

21世纪的司法救济权——更加实证和多元的方法

---

## Résumé

Dans la foulée des travaux de l'Organisation des Nations Unies (ONU) sur les objectifs de développement durable 2015-2030, l'accès à la justice est en redéfinition à l'échelle mondiale. Deux tendances se dégagent des travaux visant à atteindre l'accès à la justice pour tous: 1) une approche empirique mesurant l'expérience de justice vécue par les personnes, et 2) une approche plurielle dans le traitement des différends. Sommes-nous prêts au Canada et au Québec à

## Abstract

In the light of the United Nations (UN) Sustainable Development Goals plan 2015-2030, studies and initiatives conducted on access to justice has been redefining the concept on a global scale. Two trends emerge from the works aiming at achieving access to justice for all: 1) an empirical approach measuring the experience of justice experienced by individuals, and 2) a plural approach to the handling of disputes. Are we ready in Canada and Quebec to take this shift? In this article

---

\* Juge à la Cour du Québec. Cet article a été rédigé alors qu'il était professeur titulaire et directeur des programmes en prévention et règlement des différends (PRD) de la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke. L'auteur tient à remercier M<sup>me</sup> Adeline Audrerie, doctorante en droit, pour son excellent travail de recherche. L'auteur remercie également pour leur soutien financier la Fondation du Barreau du Québec, de même que le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) par l'entremise des projets *Accès au droit et accès à la justice (ADAJ)* et *Autonomisation des acteurs judiciaires par la cyberjustice et l'intelligence artificielle (AJC)*.

prendre ce virage? Dans cet article nous documentons ces deux approches et nous analysons leur développement au sein des politiques législatives et judiciaires et leur influence au soutien de certaines initiatives mises de l'avant pour moderniser le traitement des litiges juridiques.

## Resumen

Siguiendo el paso de los trabajos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sobre los objetivos de desarrollo sostenible 2015-2030, el acceso a la justicia se está redefiniendo a escala mundial. De este trabajo surgen dos tendencias que pretenden lograr el acceso a la justicia para todos: 1) un enfoque empírico que mide la experiencia judicial vivida por las personas, y 2) un enfoque pluralista en el tratamiento de los conflictos. ¿Estamos listos en Canadá y en Quebec para dar este giro? En este artículo documentamos estos dos enfoques y analizamos su desarrollo dentro de las políticas legislativas y judiciales y su influencia en apoyo de ciertas iniciativas presentadas para modernizar el tratamiento de los litigios jurídicos.

we document these two approaches and analyze their development within legislative and judicial policies and their influence in supporting some of the initiatives put forward to modernize the handling of legal disputes.

## Resumo

Na sequência dos trabalhos da *Organização das Nações Unidas* (ONU) sobre os objetivos de desenvolvimento sustentável 2015-2030, o acesso à justiça é redefinido em escala mundial. Duas tendências se delineiam nos trabalhos visando a assegurar o acesso à justiça para todos: 1) uma abordagem empírica que mede a experiência de justiça vivida pelas pessoas, e 2) uma abordagem plural no tratamento das controvérsias. Estamos nós prontos no Canadá e no Québec para fazer esta mudança? Neste artigo, documentamos essas duas abordagens e analisamos seu desenvolvimentos no seio das políticas legislativas e judiciárias e sua influência no suporte de certas iniciativas que se propuseram para modernizar o tratamento dos litígios jurídicos.

## 摘要

在联合国《2015-2030年可持续发展目标》的一系列文件中，司法救济权在全球范围被重新定义。从这些文件可以得出两大趋势，旨在实现所有人的司法救济权：第一，更加实证的方法，用以评估当事人亲身体验的司法经历；第二，更加多元的方法，用以处理纠纷。加拿大和魁北克已经做好转型的准备了吗？本文对两种方法的研究文献进行了综述，分析了它们在立法和司法政策中的发展情况及其对部分以现代化法律纠纷处理方式为目的的举措的影响。

## Plan de l'article

<b>Introduction</b> .....	491
<b>I. Vers une approche empirique de l'expérience de justice vécue par les personnes</b> .....	493
<b>II. Vers une approche plurielle dans le traitement des différends ...</b>	502
<b>Conclusion</b> .....	510



À l'échelle mondiale, l'accès à la justice est un défi préoccupant depuis plusieurs décennies<sup>1</sup>. Aujourd'hui nous remarquons une prise de conscience croissante par rapport au phénomène du « fossé de l'accès à la justice »<sup>2</sup> (« justice gap ») et de ses impacts sur le développement durable économique et social. Ainsi, l'Organisation des Nations Unies (ONU) a fait de *l'accès à la justice pour tous* l'un de ses dix-sept *objectifs de développement durable* (ODD) à atteindre dans son *Programme de développement durable à l'horizon 2030*<sup>3</sup>. Dans la même lignée, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) estime qu'il est crucial d'assurer l'accès à la justice pour tous afin de favoriser une croissance inclusive<sup>4</sup>. Au même moment, on pose le constat à l'échelle internationale que les professions juridiques devront s'adapter pour répondre à ce défi

<sup>1</sup> Voir notamment les travaux fondateurs suivants: Mauro CAPPELLETTI et Bryant GARTH, « Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective », (1978) 27 *Buff. L. Rev.* 181, 182; Roderick A. MACDONALD, « Accessibilité pour qui? Selon quelles conceptions de la justice? », (1992) 33 *C. de D.* 457; Mauro CAPPELLETTI, « Alternative Dispute Resolution Processes Within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement », (1993) 56 *Mod. L. Rev.* 282, 283.

<sup>2</sup> Voir GROUPE DE TRAVAIL SUR LA JUSTICE, *Justice pour tous. Rapport final 2019*, New York, Center on International Cooperation, p. 34-44, en ligne: <[https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/90b3d6\\_a89b764534f145fb97b16b70ff10379e.pdf](https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/90b3d6_a89b764534f145fb97b16b70ff10379e.pdf)> (consulté le 17 août 2020).

<sup>3</sup> Voir ORGANISATION DES NATIONS UNIES, *Programme de développement durable*, G.A. Res.70/1, 25 septembre 2015, en ligne: <<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/>>; <<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/peace-justice/>> (consultés le 17 août 2020): « Objectif 16: Promouvoir des sociétés pacifiques et inclusives pour un développement durable, fournir un accès à la justice pour tous et construire des institutions efficaces, responsables et inclusives à tous les niveaux. » Plus spécifiquement, voir l'objectif 16.3: « Promouvoir l'état de droit aux niveaux national et international et donner accès à la justice dans des conditions d'égalité ».

<sup>4</sup> L'OCDE comporte 37 pays membres dont le Canada et représente collectivement plus de 60 % de l'économie mondiale, et des importations mondiales, et près de 20 % de la population mondiale. Voir les rapports suivants: OCDE, *Equal Access to Justice for Inclusive Growth. Putting People at the Centre*, ÉDITIONS OCDE, Paris, 2019, en ligne: <<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/597f5b7f-en.pdf?expires=1573749642&id=id&accname=ocid194754&checksum=28BE0F5951CE43799FBE65C609F179E2>> (consulté le 17 août 2020); OCDE, *Towards Inclusive Growth – Access to Justice: Supporting People-Focused Justice Services*, 2019, en ligne: <<http://www.oecd.org/gov/access-to-justice-supporting-people-focused-justice-services.pdf>> (consulté le 17 août 2020); OCDE, *Leveraging the SDGs for Inclusive Growth. Delivering Access to Justice for All*, Open Society Foundations, 2016, en ligne: <<http://www.oecd.org/gov/delivering-access-to-justice-for-all.pdf>> (consulté le 17 août 2020); OCDE, *Equal Access to Justice: OECD 2nd Expert Roundtable Background Notes*, 1<sup>er</sup> décembre 2015, en ligne: <<http://www.oecd.org/gov/2015/12/equal-access-to-justice-background-notes/>> (consulté le 17 août 2020).

tout en composant avec le développement de la technologie, de même que la globalisation et la libéralisation des marchés<sup>5</sup>. La pratique du droit s'approche d'une situation « disruptive » et la clé pour y faire face résidera dans l'innovation<sup>6</sup>.

Dans cet article, nous explorerons deux tendances émergentes à l'échelle internationale pour répondre au défi de l'accès à la justice : l'approche « empirique » et l'approche « plurielle » de la justice. Ces deux approches possèdent un potentiel pour redéfinir les visions traditionnelles que nous avons de l'accès à la justice et de la prestation des services juridiques. Dans la

---

oecd.org/gov/Equal-Access-Justice-Roundtable2-background-note.pdf> (consulté le 17 août 2020).

- <sup>5</sup> Voir notamment Richard SUSSKIND, *Online Courts and the Future of Justice*, Oxford, Oxford University Press, 2019; Gillian K. HADFIELD, *Rules for a Flat World: Why Humans Invented Law and How to Reinvent It for a Complex Global Economy*, Oxford, Oxford University Press, 2017; Karim BENYEKHEF, *Une possible histoire de la norme. Les normativités émergentes de la mondialisation*, 2<sup>e</sup> éd., Éditions Thémis, 2015; Richard SUSSKIND et Daniel SUSSKIND, *The Future of the Professions: How Technology Will Transform the Work of Human Experts*, Oxford, Oxford University Press, 2015.
- <sup>6</sup> OCDE, *Disruptive Innovations in Legal Services*, juin 2016, p. 4, en ligne : <<http://www.oecd.org/competition/disruptive-innovations-in-legal-services.htm>> (consulté le 17 août 2020) : « While each legal profession, area of law and legal tradition will be affected in different ways, it is clear that no professional will be completely immune to transformation. “Disruptive” innovations in legal service offerings, and the new competition they bring, are a driving force behind this transformation. »; Raymond H. BRESCIA, « What We Know and Need to Know About Disruptive Innovation », (2016) 67 *South Carolina Law Review* 203, 203 : « It is safe to say that the legal profession is at the cusp of a disruption: a transformative shift that will likely change the practice of law in the United States for the foreseeable future, if not forever. This shift has profound impacts on not just the legal profession, but also on clients as well as the broader society »; Marta Katarzyna KOLACZ et Alberto QUINTAVALLA, « Law in the Face of Disruptive Technology, an Introduction », (2019) 10 *Eur. J. Risk. Reg.* 1. Voir aussi ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN, *Avenirs en droit – Transformer la prestation des services juridiques au Canada*, Ottawa, août 2014; CENTER FOR THE STUDY OF THE LEGAL PROFESSION AT THE GEORGETOWN UNIVERSITY LAW CENTER et THOMSON REUTERS LEGAL EXECUTIVE INSTITUTE AND PEER MONITOR, *2018 Report on the State of the Legal Market*, en ligne : <<http://www.legalexecutiveinstitute.com/wp-content/uploads/2018/01/2018-Report-on-the-State-of-the-Legal-Market.pdf>> (consulté le 17 août 2020); AMERICAN BAR ASSOCIATION, *Commission on the Future Legal Services. Report on the Future of Legal Services in the United States*, août 2016, en ligne : <[https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/abanews/2016FLSReport\\_FNL\\_WEB.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/abanews/2016FLSReport_FNL_WEB.pdf)> (consulté le 17 août 2020); CENTER ON THE LEGAL PROFESSION (HARVARD LAW SCHOOL), *Disruptive Innovation in Legal Services*, (2015) 1-2 *The Practice* 1, en ligne : <<https://thepractice.law.harvard.edu/issue/volume-1-issue-2/>> (consulté le 17 août 2020).

première partie, nous documentons l'approche empirique visant la prise en compte de l'expérience de justice vécue par les citoyens et nous analysons l'ouverture de la communauté juridique de notre pays à cette démarche. Dans la deuxième partie, nous explorons l'approche plurielle de la justice et nous analysons le développement de cette tendance à travers les politiques législatives et judiciaires applicables au Québec, de même que son influence au soutien de certaines initiatives mises de l'avant pour moderniser le traitement des litiges juridiques. Par conséquent, notre article répond à la question suivante: avons-nous commencé à renouveler notre vision de l'accès à la justice?

## I. Vers une approche empirique de l'expérience de justice vécue par les personnes

Dans la foulée du *Programme de développement durable à l'horizon 2030* de l'ONU, un *Groupe de travail sur la justice* regroupant plusieurs partenaires internationaux a été mis sur pied avec le mandat de documenter le fossé de l'accès à la justice et d'étudier les moyens pour mettre en œuvre l'objectif 16 de développement durable de «l'accès à la justice pour tous»<sup>7</sup>. S'appuyant sur des études menées par des organisations et des experts juridiques de premier plan<sup>8</sup>, le *Groupe de travail sur la justice* tire deux

<sup>7</sup> Pour en savoir davantage sur le groupe de travail et connaître la liste des partenaires, voir le site de PATHFINDERS FOR JUSTICE, en ligne: <<https://www.justice.sdg16.plus>> (consulté le 17 août 2020).

<sup>8</sup> Voir les rapports suivants: WORLD JUSTICE PROJECT, *Measuring the Justice Gap: A People-Centered Assessment of Unmet Justice Needs Around the World*, Task Force on Justice, mai 2019, en ligne: <<https://worldjusticeproject.org/news/measuring-justice-gap-report>> (consulté le 18 août 2020); Marcus MANUEL, Clare MANUEL et Harsh DESAI, *Universal Access to Basic Justice: Costing Sustainable Development Goal 16.3*, Londres, Overseas Development Institute, 2019, en ligne: <<https://www.odi.org/publications/11347-universal-access-basic-justice-costing-sustainable-development-goal-163>> (consulté le 18 août 2020); Trevor FARROW and Lisa MOORE, *Costing the Justice Gap, Return on Investment for Justice Services Provided by Civil Society Organizations*, 2019; PATHFINDERS FOR PEACEFUL, JUST AND INCLUSIVE SOCIETIES, *Justice for Women. High-Level Group*, New York, UN Women, OIDD, Banque mondiale et Groupe de travail sur la justice, 2019, en ligne: <[https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/6c192f\\_b931d73c685f47808922b29c241394f6.pdf](https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/6c192f_b931d73c685f47808922b29c241394f6.pdf)> (consulté le 18 août 2020); INNOVATION WORKING GROUP, *Innovating Justice: Needed and Possible*, Task Force on Justice, mars 2019, en ligne: <<https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2019/02/Task-Force-on-Justice-Innovating-Working-Group-Report.pdf>> (consulté le 18 août 2020); GROUPE

conclusions principales dans son rapport final publié en 2019. Premièrement, il conclut que le « fossé de l'accès à la justice » est réel puisqu'environ les deux tiers de la population mondiale, c'est-à-dire 5,1 milliards de personnes, n'auraient actuellement pas un accès réel à la justice<sup>9</sup>. Les coûts de cette injustice seraient très importants sur le plan économique et social. Selon l'OCDE, le produit intérieur brut (PIB) des pays serait réduit annuellement de 0,5 % à 3 % compte tenu des coûts associés aux démarches juridiques, à la perte de revenus et à la dégradation de l'état de santé des personnes concernées<sup>10</sup>. Deuxièmement, le *Groupe de travail sur la justice* conclut que les ressources mises dans la justice sont un investissement, puisque chaque dollar investi peut générer un retour d'une valeur de 16 \$, en se fondant sur une étude de l'ONU et de la Banque mondiale<sup>11</sup>. Le Groupe de travail incite au développement national d'une couverture universelle de services de base pour favoriser l'accès à la justice (*universal access to*

---

DE TRAVAIL SUR LA JUSTICE TRANSITIONNELLE ET SUR L'ODD 16+, *Sur des bases solides. Bâtir une paix et un développement durables après des violations massives des droits humains*, Task Force on Justice, mai 2019, en ligne : <[https://www.ictj.org/sites/default/files/ICTJ\\_Report\\_WG-TJ-SDG16%2B\\_2019\\_FR\\_Web.pdf](https://www.ictj.org/sites/default/files/ICTJ_Report_WG-TJ-SDG16%2B_2019_FR_Web.pdf)> (consulté le 18 août 2020); CENTER ON INTERNATIONAL COOPERATION, *Challenge paper: Justice as Prevention*, Task Force on Justice, décembre 2018, en ligne : <[https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/6c192f\\_2dbf1db98d424eefa0d866fda4bd2861.pdf](https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/6c192f_2dbf1db98d424eefa0d866fda4bd2861.pdf)> (consulté le 18 août 2020); Jennifer DAVIDSON et al., *Justice for Children, Justice for All: The Challenge to Achieve SDG 16+*, Task Force on Justice, juin 2019, en ligne : <[https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/6c192f\\_f5ad9c32f99947448cc56754dcaad75a.pdf](https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/6c192f_f5ad9c32f99947448cc56754dcaad75a.pdf)> (consulté le 18 août 2020); WHITE & CASE LLP, *NSO Governance for Better Justice Data*, 2019, en ligne : <[https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/90b3d6\\_2504007a17a5420c9ba956158c3be168.pdf](https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/90b3d6_2504007a17a5420c9ba956158c3be168.pdf)> (consulté le 18 août 2020).

<sup>9</sup> Voir GROUPE DE TRAVAIL SUR LA JUSTICE, préc., note 2, p. 18, 34 et 35; WORLD JUSTICE PROJECT, *id.*, p. 5.

<sup>10</sup> GROUPE DE TRAVAIL SUR LA JUSTICE, *id.*, p. 19 et 51. Plus largement, les coûts associés aux conflits seraient de 2000 \$ par personne à chaque année, et dans certains pays où les violences sont très élevées la baisse du PIB pourrait même atteindre 20%. Voir OCDE et WORLD JUSTICE PROJECT, *OECD White Paper on Building the Business Case for Access to Justice*, Paris, OECD Publishing, 2018, en ligne : <<https://www.oecd.org/gov/building-a-business-case-for-access-to-justice.pdf>> (consulté le 18 août 2020).

<sup>11</sup> GROUPE DE TRAVAIL SUR LA JUSTICE, *id.*, p. 18 et 52; ORGANISATION DES NATIONS UNIES et BANQUE MONDIALE, *Pathways for Peace: Inclusive Approaches to Preventing Violent Conflict*, Washington, Banque mondiale, mars 2018, en ligne : <<https://www.world-bank.org/en/topic/fragilityconflictviolence/publication/pathways-for-peace-inclusive-approaches-to-preventing-violent-conflict>> (consulté le 18 août 2020).



*basic justice services*)<sup>12</sup> et il documente un estimé du coût par individu : environ 20 \$ par année et par individu dans les pays à faibles revenus, environ 64 \$ dans les pays à revenus moyens et 190 \$ dans les pays à revenus élevés<sup>13</sup>.

Afin de réduire ce fossé de l'accès à la justice, le Groupe de travail mise sur une approche qui place les individus au centre des systèmes de justice et place l'accès à la justice au cœur du développement durable. Il propose le plan d'action suivant : « (1) résoudre les problèmes de justice considérés par la population comme les plus importants, (2) prévenir les problèmes de justice et donner la possibilité aux individus de participer pleinement à la vie sociale et économique, (3) investir dans des systèmes et des institutions de justice oeuvrant pour les personnes et dotées des capacités pour répondre à leurs besoins de justice »<sup>14</sup>. Il s'agit d'un virage qui transite d'un modèle de justice favorisant une minorité vers une approche où l'on mesure avec des outils empiriques les améliorations pour tous.

Cette tendance correspond à une « approche empirique de la justice » qui prend comme point de départ l'expérience vécue par les citoyens et les usagers de la justice, autant civile que pénale-criminelle ou administrative. Au cœur de ce virage souhaité, nous trouvons une vision de l'accès à la justice centrée sur les personnes (*people-centered*). Selon la méthodologie utilisée par le World Justice Project (WJP) pour mesurer le fossé de l'accès à la justice, l'approche centrée sur les personnes correspond à l'expérience vécue individuellement par la personne par rapport à la satisfaction de ses

<sup>12</sup> GROUPE DE TRAVAIL SUR LA JUSTICE, *id.*, p. 57. L'accès à une justice de première ligne pourrait comprendre les éléments suivants : « (1) Des conseils, une assistance et une autonomisation juridiques, fournis au sein des communautés par des assistants juridiques, des avocats, des centres d'assistance juridique, des syndicats ou des groupes de défense. (2) Des institutions de justice officielles jouant un rôle de premier plan dans la résolution des conflits, des litiges et des griefs – y compris des tribunaux inférieurs, une police de proximité et l'ensemble de la chaîne de la justice pénale. (3) Des mécanismes alternatifs pour résoudre les problèmes juridiques, les conflits, les litiges et les griefs, tels que la médiation communautaire, les tribunaux traditionnels et les médiateurs nationaux. (4) Des mécanismes renforçant la responsabilité du système de justice dans le cadre des services qu'il propose aux personnes et aux communautés, et luttant contre la corruption et les abus ».

<sup>13</sup> GROUPE DE TRAVAIL SUR LA JUSTICE, *id.*, p. 18 et 57; M. MANUEL, C. MANUEL et H. DESAI, préc., note 8.

<sup>14</sup> GROUPE DE TRAVAIL SUR LA JUSTICE, *id.*, p. 24, 25, 120 et 121

besoins de justice<sup>15</sup>. Plus spécifiquement, cette approche évalue si les besoins de justice des citoyens ont été satisfaits par rapport à trois situations: 1) est-ce que la personne a pu résoudre ou non ses problèmes de justice (d'ordre civil ou administratif ou liées à des violences ou crimes); 2) est-ce que la personne a été privée des possibilités offertes par la loi (absence de personnalité juridique, emploi informel, absence de justificatif pour le logement, etc.); 3) est-ce que la personne a vécu dans des conditions d'injustice extrêmes (esclavage moderne, apatrides, etc.). Dans l'éventualité où une personne voit l'un ou l'autre de ses trois besoins non satisfaits, elle se trouve coincée dans le fossé de l'accès à la justice. Cette approche fondée sur l'évaluation des besoins de justice non satisfaits correspond à un cadre de référence qui est centré sur les personnes plutôt que sur les institutions et qui s'applique à un cadre individuel. Ce cadre englobe les préoccupations de base qui affectent la vie des gens, telles que l'absence de paix et de sécurité personnelle et l'irrespect des droits de l'homme, de même que l'incapacité d'accéder à des protections juridiques ou d'obtenir une résolution juste pour les problèmes de tous les jours.

Cette vision renouvelée de l'accès à la justice, dans la foulée des travaux de l'ONU sur les objectifs de développement durable, pourrait-elle trouver un terrain fertile dans notre contexte canadien et québécois? Au Canada, l'accès à la justice bénéficie d'une protection constitutionnelle<sup>16</sup>. Mais qu'entend-on par « accès à la justice »? La définition de l'accès à la justice est polysémique, c'est-à-dire qu'elle peut avoir plusieurs sens<sup>17</sup>. Cette expression amène plusieurs questions dont les réponses orientent les différentes significations. Accès à quoi? Pour qui? Qu'entend-on par justice? Est-ce qu'un juge doit nécessairement être impliqué? Est-ce que le système judiciaire est nécessairement concerné? Selon un premier sens classique, l'expression « accès à la justice » concerne l'accès au système judiciaire et aux

<sup>15</sup> WORLD JUSTICE PROJECT, préc., note 8, p. 7 et 8.

<sup>16</sup> Voir *Trial Lawyers Association of British Columbia c. Colombie-Britannique (Procureur général)*, [2014] 3 R.C.S. 31, 2014 CSC 59, par. 39 (« Puisque l'accès à la justice est essentiel à la primauté du droit, et que celle-ci est favorisée par le maintien des cours visées à l'art 96, il est naturel que cet article accorde une certaine protection constitutionnelle à l'accès à la justice »).

<sup>17</sup> Pour une analyse des différents sens, voir notamment Pierre NOREAU, « L'accès au droit et à la justice: perspectives nouvelles et recherche empirique », dans Pierre NOREAU et al. (dir.), *22 chantiers sur l'accès au droit et à la justice*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2020, p. XIII; Voir aussi: Roderick A. MACDONALD, « Accessibilité pour qui? Selon quelles conceptions de la justice? », (1992) 33 C. de D. 457.

solutions qui en découlent. Selon un deuxième sens contemporain, « l'accès à la justice » est à la fois plus large et complémentaire à la justice du droit. La notion de justice s'élargit pour inclure le règlement à l'amiable qui reflète une certaine conception du bien social, soit les idées partagées de la vie sociale et politique des personnes ou organisations impliquées dans un différend<sup>18</sup>.

À défaut d'une définition consensuelle, nous pouvons retracer depuis plus de 20 ans l'émergence d'une vision qui prend comme point de départ les besoins de justice du citoyen<sup>19</sup>. L'accès à la justice ne se conçoit plus comme l'unique accès au système judiciaire. Cette vision de l'accès à la justice centrée sur l'expérience du citoyen a pour principale caractéristique qu'elle examine la vaste gamme de problèmes juridiques rencontrés par le public et pas seulement ceux qui sont jugés par les tribunaux. En d'autres termes, au lieu d'être centré sur les questions liées au système de justice formelle (tribunaux, avocats et juges), l'accès à la justice est axé sur les perspectives de l'utilisateur du système de justice et les problèmes juridiques

<sup>18</sup> Voir notamment Jean-François ROBERGE, *La justice participative. Fondements et cadre juridique*. Montréal, Éditions Yvon Blais, 2017, p. 15; Pierre-Claude LAFOND, *L'accès à la justice civile au Québec. Portrait général*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2012, p. 15; Christine PARKER, *Just Lawyers. Regulation and Access to Justice*, Oxford, Oxford University Press, 1999, p. 43; Marc GALANTER, « La justice ne se trouve pas seulement dans les décisions des tribunaux », dans Mauro CAPPELLETTI (dir.), *Accès à la justice et État providence*, Aix-en-Marseille, Economica, 1984.

<sup>19</sup> À titre d'exemples, voir les études canadiennes suivantes qui adoptent cette vision depuis les années 1980: Stephen BRICKEY et Denis BRACKEN, *Les besoins d'information de la population québécoise en matière de droit au Canada: un cadre théorique*, Ottawa, Ministère de la Justice du Canada, 1982; GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *Jalons pour une plus grande accessibilité à la justice*, Québec, 1991; MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU CANADA, *Élargir nos horizons. Redéfinir l'accès à la justice au Canada*, Ottawa, 2000, p. 26: « Il est tout aussi important de satisfaire les besoins que de protéger les droits »; Ab CURRIE, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne. La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les canadiens*, Ottawa, Ministère de la justice du Canada, 2009; COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE, *L'accès à la justice en matière civile et familiale. Une feuille de route pour le changement*, Ottawa, octobre 2013, en ligne: <[https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC\\_Report\\_French\\_Final.pdf](https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf)> (consulté le 18 août 2020); ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN, *Atteindre l'égalité devant la justice: une invitation à l'imagination et à l'action. Rapport du comité de l'accès à la justice de l'ABC*, août 2013, en ligne: <[https://www.cba.org/CBAMediaLibrary/cba\\_na/images/Equal%20Justice%20-%20Microsite/PDFs/EqualJusticeFinalReport-fra.pdf](https://www.cba.org/CBAMediaLibrary/cba_na/images/Equal%20Justice%20-%20Microsite/PDFs/EqualJusticeFinalReport-fra.pdf)> (consulté le 18 août 2020).

quotidiens vécus par la population. La prévention et le règlement amiable des conflits sont désormais perçus comme des moyens de répondre aux besoins de justice des citoyens. Cette idée est très présente dans les rapports et études canadiennes cherchant à « donner la priorité au public »<sup>20</sup>. Par exemple, le *Comité d'action national sur l'accès à la justice civile et familiale* proposait dans un rapport en 2013 six principes directeurs pour un changement vers une vision large de l'accès à la justice<sup>21</sup> et une feuille de route en neuf objectifs de développement de la justice<sup>22</sup>. Ce comité assure des suivis annuels sur les développements au sein de chacune des provinces<sup>23</sup>. Notons également l'initiative mise de l'avant en 2017 par le ministère de la Justice du Canada pour le développement d'un Indice sur l'accès

<sup>20</sup> Voir notamment COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE, *id.*, p. 3; ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN, *id.*, p. 14 et 15; COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE, *Suivi des progrès liés aux objectifs de développement en matière de justice au Canada en 2017*, Ottawa 2018, en ligne: <[http://www.justicedevelopmentgoals.ca/sites/default/files/objectifs\\_de\\_developpement\\_en\\_matiere\\_de\\_justice\\_au\\_canada\\_-\\_2017.pdf](http://www.justicedevelopmentgoals.ca/sites/default/files/objectifs_de_developpement_en_matiere_de_justice_au_canada_-_2017.pdf)> (consulté le 18 août 2020); COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE, *Suivi des progrès réalisés sur les objectifs de développement en matière de justice au Canada en 2018*, Ottawa, 2019, en ligne: <<http://www.justicedevelopmentgoals.ca/sites/default/files/2018ojdstravaillentpoura2rappport.pdf>> (consulté le 18 août 2020).

<sup>21</sup> Les six principes directeurs du changement sont les suivants: 1) donner la priorité au public, 2) collaborer et coordonner, 3) prévenir et éduquer, 4) simplifier, rendre cohérent, proportionnel et soutenable, 5) passer à l'action, 6) viser à obtenir des résultats: COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE, *préc.*, note 19, p. II.

<sup>22</sup> Les neuf objectifs de développement de la justice sont les suivants: 1) recentrer le système de justice sur un axe qui reflète les problèmes juridiques de la vie de tous les jours et permette d'y remédier, 2) rendre disponibles à tous des services juridiques essentiels, 3) transformer les cours et les tribunaux en centres multiservices pleinement accessibles pour le règlement des différends publics, 4) rendre facilement accessible des services multidisciplinaires à la famille coordonnés et appropriés, 5) créer des mécanismes de mise en œuvre de l'accès à la justice aux niveaux local et national, 6) promouvoir un programme de justice intégrée, accessible et soutenable au moyen de l'éducation juridique, 7) accroître la capacité d'innovation du système de justice en matière civile et familiale, 8) soutenir la recherche relative à l'accès à la justice afin de promouvoir la prise de politiques fondées sur des preuves, 9) promouvoir des stratégies de financement cohérentes, intégrées et soutenues: COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE, *préc.*, note 19, p. II.

<sup>23</sup> Voir COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE, *préc.* (suivi 2017), note 19; COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE, *préc.* (suivi 2018), note 19. Voir aussi le site du *Réseau de recherche sur l'accès à la justice* (RRAJ), en ligne: <<https://ajrn.org>> (consulté le 18 août 2020).

à la justice au sein des entités fédérales dont l'objectif est d'évaluer la qualité des services offerts à la population<sup>24</sup>.

Au Québec plus spécifiquement, la même évolution de la vision de l'accès au droit et à la justice vers une vision contemporaine de régulation sociale peut être observée. Le *Plan stratégique du ministère de la Justice 2019-2023* mentionne qu'un grand principe a orienté ses rédacteurs: «répondre aux attentes des citoyens en matière de justice» en «adoptant ainsi la perspective des citoyens»<sup>25</sup>. «Le ministère fait de l'accès à la justice, avec ses diverses dimensions, le principal enjeu du plan stratégique»<sup>26</sup>. Le ministère s'engage dans une approche empirique de la justice en se fixant des cibles qualitatives et quantitatives à atteindre par rapport à ses deux orientations et ses six objectifs<sup>27</sup>. Parmi les mesures clés qui seront mises de l'avant, le ministère s'engage à développer un *Indice sur l'accessibilité à la justice* en 2020-2021. «Mesuré dès l'année suivante, cet indice reposera notamment sur diverses composantes, dont la confiance des citoyens envers le système de justice, les délais judiciaires et l'accessibilité financière à la justice»<sup>28</sup>. Cet instrument mesurera de manière empirique les attentes et perceptions des citoyens et des usagers du système de justice afin de

<sup>24</sup> Susan MACDONALD, *Élaboration de l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives fédérales*, Ottawa, Ministère de la Justice du Canada, 2017, en ligne: <<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jr/eaf-fab/eaf-fab.pdf>> (consulté le 18 août 2020).

<sup>25</sup> MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC, *Plan stratégique 2019-2023*, Québec, 2019, p. 5, en ligne: <[https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/plan-strategique/PL\\_strat\\_2019-2023\\_MJQ.pdf?1575473414](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/plan-strategique/PL_strat_2019-2023_MJQ.pdf?1575473414)> (consulté le 18 août 2020).

<sup>26</sup> *Id.*, p. 14.

<sup>27</sup> «Orientation 1. Mettre la justice au service des citoyens. Objectif 1.1. Rehausser le niveau de confiance des citoyens envers le système de justice. Objectif 1.2. Améliorer le soutien et l'accompagnement des citoyens en matière de justice. Objectif 1.3. Réduire les coûts pour les citoyens et les entreprises par le recours aux modes de prévention et règlement des différends en matière civile. Objectif 1.4. Favoriser l'accessibilité par le recours aux mesures alternatives aux tribunaux en matière criminelle et pénale. Orientation 2. Rendre la justice plus innovante et plus efficiente au bénéfice des citoyens. Objectif 2.1. Mettre la justice à l'heure des nouvelles technologies. Objectif 2.2. Offrir la justice dans de meilleurs délais»: *id.*

<sup>28</sup> *Id.*, p. 15. Notons que le ministère s'était déjà engagé dans cette voie avec deux sondages populationnels menés en 2016 et 2019: CEFRIO, *Enquête sur l'accessibilité et la confiance envers le système de justice québécois*, 2019, en ligne: <[https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA\\_rapport\\_sondage\\_CEFRIO\\_2019\\_MJQ.pdf?1573819987](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA_rapport_sondage_CEFRIO_2019_MJQ.pdf?1573819987)> (consulté le 19 août 2020); INFRAS, *Enquête sur le sentiment d'accès et la perception de justice au Québec*, 2016, en ligne:

mieux comprendre leurs réalités quotidiennes et leurs capacités à faire face aux problèmes juridiques vécus<sup>29</sup>. Ces données populationnelles nous donneront le portrait de la demande de justice de la population et de l'offre de justice qui lui est offerte. Cet état de la situation vécue par le justiciable sera combiné à un tableau de bord sur l'administration de la justice qui devrait porter sur la gestion des dossiers judiciaires de même que sur les coûts associés au traitement d'un litige juridique et sur l'investissement public en justice<sup>30</sup>. Ces informations seront constituées de données administratives recueillies par le ministère et ses partenaires<sup>31</sup>. Grâce à cette approche empirique pour mesurer l'accès à la justice, « le ministère et ses partenaires seront ainsi mieux outillés pour agir afin d'améliorer l'accès à la justice »<sup>32</sup>.

Un autre volet important de ce plan stratégique 2019-2023 est le recours aux mécanismes de prévention et de règlement des différends (PRD) pour favoriser l'accès à la justice en matière civile<sup>33</sup>. Le plan stratégique s'appuie notamment sur la *Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de prévention et règlement des différends en matière civile et commerciale 2018-2021*<sup>34</sup>. Parmi les initiatives québécoises qui vont dans le

---

<[https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA\\_enquete\\_perception\\_2016\\_MJQ.pdf?1545334585](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA_enquete_perception_2016_MJQ.pdf?1545334585)>.

<sup>29</sup> COMITÉ AVISEUR DU PROJET D'INDICE QUÉBÉCOIS SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE, *Proposition pour l'Indice québécois sur l'accès à la justice*, document de travail, Québec, juin 2020.

<sup>30</sup> Pour des exemples sur les tableaux de bord liés à l'administration de la justice, voir notamment: COMMISSION EUROPÉENNE, *Tableau de bord 2019 de la justice dans l'Union Européenne: les résultats montrent le besoin continu de protéger l'indépendance judiciaire*, 26 avril 2019, en ligne: <[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/IP\\_19\\_2232](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/IP_19_2232)> (consulté le 19 août 2020); BANQUE MONDIALE, *Doing Business 2020*, 2019, en ligne: <<https://www.doingbusiness.org/en/reports/global-reports/doing-business-2020>> (consulté le 19 août 2020); BANQUE MONDIALE, *Enforcing Contracts*, 2019, en ligne: <<https://www.doingbusiness.org/en/data/exploretopics/enforcing-contracts>> (consulté le 19 août 2020).

<sup>31</sup> Parmi les partenaires potentiels qui peuvent être mis à contribution dans leur mission d'accès à la justice, on peut imaginer les tribunaux civils et administratifs, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec, la Chambre des huissiers de justice du Québec, la Commission des services juridiques, les centres de justice de proximité, etc.

<sup>32</sup> MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC, préc., note 25, p. 15.

<sup>33</sup> *Id.*, p. 8, 9, 18-20.

<sup>34</sup> MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC, *Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de prévention et règlement des différends en matière civile et commerciale 2018-2021*, Québec, 2018, en ligne: <<https://www.justice.gouv.qc.ca/fileadmin/>

même sens, notons la création du Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale en 2016 avec l'objectif de favoriser la concertation des acteurs dans le milieu pour élaborer « une offre de justice cohérente et adaptée aux besoins des citoyens »<sup>35</sup>. Le *Fonds Accès Justice* permet quant à lui depuis 2012 de soutenir financièrement les mesures en faveur d'un accès plus grand à la justice pour les citoyens, notamment par l'entremise des modes de prévention et règlement des différends<sup>36</sup>. Depuis longtemps, plusieurs auteurs soutiennent une vision de la régulation sociale qui s'opère par des mécanismes de prévention et de règlement des différends<sup>37</sup>.

---

user\_upload/contenu/documents/Fr\_francais\_/centredoc/publications/ministere/plans-actions/Strategie\_PRD-2018\_officiel.pdf> (consulté le 19 août 2020).

<sup>35</sup> Le Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale reconnaît « qu'un meilleur accès à la justice requiert davantage qu'un meilleur accès aux tribunaux ». Pour plus d'informations, voir en ligne : <<https://nouvelleculturejudiciaire.quebec/index.php/a-propos-du-forum/>> (consulté le 19 août 2020).

<sup>36</sup> *Loi instituant le Fonds Accès Justice*, L.Q. 2012, c. 3, en ligne : <<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2012C3F.PDP>> (consulté le 19 août 2020); MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC, *Rapport détaillé sur les activités du Fonds Accès Justice 2017-2018*, Québec, 2019 : <[https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/faj/RA\\_FAJ\\_2017-2018\\_MJQ.pdf?1559239145](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/faj/RA_FAJ_2017-2018_MJQ.pdf?1559239145)> (consulté le 20 août 2020).

<sup>37</sup> Voir notamment les travaux suivants qui en témoignent : GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, préc., note 19; Jean-Guy BELLEY, « Une justice de la seconde modernité : proposition de principes généraux pour le prochain *Code de procédure civile* », (2001) 46 *McGill L.J.* 317; Louis MARQUIS, *Droit de la prévention et du règlement des différends (PRD). Principes et fondements – Une analyse dans la perspective du nouveau Code de procédure civile du Québec*, Sherbrooke, Éditions Revue de droit de l'Université de Sherbrooke, 2015; Michelle THÉRIAULT, « Le défi du passage vers la nouvelle culture juridique de la justice participative », (2015) 74 *R. du B.* 1; Pierre NOREAU, *Droit préventif. Le droit au-delà de la loi*, 2<sup>e</sup> éd., Éditions Thémis, 2016; Pierre-Claude LAFOND, « Introduction », dans Pierre-Claude LAFOND (dir.), *Régler autrement les différends*, 2<sup>e</sup> éd., Montréal, LexisNexis Canada, 2018; Catherine PICHÉ, « Conclusion », dans Pierre-Claude LAFOND (dir.), *Régler autrement les différends*, 2<sup>e</sup> éd., Montréal, LexisNexis Canada, 2018; Sèdjro Axel-Luc HOUNTOHOTEGBÈ, « Le nouveau Code de procédure civile du Québec et le paradigme de la régulation », dans Louise LALONDE et Stéphane BERNATCHEZ (dir.), *Le Nouveau Code de procédure civile. « Approche différente » et « accès à la justice civile? »*, Sherbrooke, Éditions Revue de droit de l'Université de Sherbrooke, 2014; Guillaume ROUSSEAU, « L'accès à la justice, les procédures judiciaires et le nouveau *Code de procédure civile*: conceptions, moyens et premier bilan », dans Louise LALONDE et Stéphane BERNATCHEZ (dir.), *Le Nouveau Code de procédure civile. « Approche différente » et « accès à la justice civile? »*, Sherbrooke, Éditions Revue de droit de l'Université de Sherbrooke, 2014; Cléa LAVARONE-TURCOTTE, « Placer le citoyen au cœur du système: origine et fondements d'une idée populaire », (2016) 33 *Windsor Yearbook of Access to Justice* 141.



Cet engagement à l'égard d'une approche empirique s'inscrit dans une tendance internationale portée notamment par les orientations pour les politiques publiques recommandées par l'OCDE, dont le Canada est un pays fondateur<sup>38</sup>. Cette prise en compte de l'expérience du justiciable dans la vision de l'accès à la justice s'accompagne de politiques législatives et judiciaires qui ont été mises en place au fil des années pour favoriser une évolution du traitement des différends vers une approche plurielle de la justice. C'est ce que nous décrivons et analyserons dans la prochaine section.

## II. Vers une approche plurielle dans le traitement des différends

Au cours des récentes années, nous pouvons retracer une évolution des politiques législatives et judiciaires canadienne et québécoise visant le traitement des différends. Dans le contexte actuel, la pratique du droit est appelée à évoluer pour valoriser une culture de coopération entre les acteurs du système judiciaire afin de servir l'intérêt de la justice qui implique aussi la prévention de la judiciarisation. Nous y voyons une approche plurielle de la justice où l'enjeu devient celui de créer différents « parcours de justice » (*path to justice*) répondant aux besoins de justice des personnes<sup>39</sup>, en vue de leur offrir le choix du procédé de justice adéquat et efficient pour prévenir la judiciarisation du différend vécu ou régler leur litige s'il s'est judiciarisé<sup>40</sup>. D'ailleurs, plusieurs auteurs ont défini et documenté la notion de « justice plurielle » au fil des années<sup>41</sup>.

<sup>38</sup> Voir notamment OCDE, *Legal Needs Surveys and Access to Justice*, 2019; OCDE, préc., note 4 (*Equal Access*); OCDE, préc., note 4 (*Towards Inclusive Growth*).

<sup>39</sup> Voir notamment les travaux du HAGUE INSTITUTE FOR INNOVATION OF LAW (HIIL), *Charging for Justice. SDG 16.3 Trend Report 2020*, La Haye, en ligne : <<https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2020/04/Hiil-report-Charging-for-Justice-3.pdf>> (consulté le 20 août 2020); HIIL, *Understanding Justice Needs. The Elephant in the Courtroom*, 2018, en ligne : <<https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2018/11/Hiil-Understanding-Justice-Needs-The-Elephant-in-the-Courtroom.pdf>> (consulté le 20 août 2020).

<sup>40</sup> Voir la disposition préliminaire du *Code de procédure civile* du Québec. Voir aussi Jean-François ROBERGE, « Article 1 », dans Luc CHAMBERLAND (dir.), *Le grand collectif. Code de procédure civile commenté et annoté*, 4<sup>e</sup> éd., Éditions Yvon Blais, 2019; Jean-François ROBERGE, Sèdjro Axel-Luc HOUNTOHOTÈGBÈ et Elvis GRAHOVIC, « L'article 1<sup>er</sup> du Nouveau Code de procédure civile du Québec. Des recommandations pour réussir un changement de culture », (2015) 49-2 R.J.T.U.M. 487.

<sup>41</sup> Voir notamment les travaux fondateurs de la Commission du droit du Canada : COMMISSION DU DROIT DU CANADA, *La transformation des rapports humains par la justice*



Est-ce que cette évolution dans le traitement des différends pourrait correspondre à une ouverture vers une vision renouvelée de l'accès à la justice? Notre analyse de la situation juridique en vigueur au Québec nous amène à poser trois constats: 1) la notion *d'intérêt de la justice* est en redéfinition, 2) le système judiciaire est maintenant vu comme un *service public* et 3) les procédés de justice juridictionnels et amiables sont considérés *équivalents*<sup>42</sup>. Nous explorons et analysons ces trois constats dans cette section.

D'abord, il est pertinent de revoir ce que signifie aujourd'hui le « meilleur intérêt de la justice ». L'expression est notamment utilisée à l'article 9 du *Code de procédure civile* du Québec portant sur la mission des tribunaux. La Cour suprême du Canada s'est prononcée récemment sur la question et elle conclut que: « L'intérêt de la justice ne saurait être limité aux caractéristiques avantageuses du procès conventionnel et il doit tenir compte de la proportionnalité, de la célérité et de l'accessibilité économique »<sup>43</sup>. Par conséquent, il faut maintenant tenir compte de l'incidence de la procédure et des moyens de preuve qu'une partie choisit par rapport à l'accessibilité au système de justice. Le plus haut tribunal du pays suggère une appréciation comparative entre les mécanismes visant le règlement du

---

*participative*, Ottawa, 2003, en ligne: <<http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection/JL2-22-2003F.pdf>> (consulté le 20 août 2020): « Selon les résultats de ces consultations, les Canadiens et les Canadiennes souhaitent pouvoir choisir entre plusieurs modes de résolution des conflits, et nombre d'entre eux veulent avoir la possibilité de participer activement au processus de résolution. La Commission croit que la justice participative, en mettant l'accent sur le rétablissement des rapports interpersonnels par le dialogue et sur l'acceptation par les parties de solutions qu'elles ont elles-mêmes élaborées, répond à ce besoin ». Voir aussi les auteurs suivants: Loïc CADIET et Thomas CLAY, *Les modes alternatifs de règlement des conflits*, 3<sup>e</sup> éd., coll. « Connaissance du droit », Paris, Dalloz, 2019; Loïc CADIET, *L'accès à la justice. Réflexions sur la justice à l'épreuve des mutations contemporaines de l'accès à la justice*, dans Thomas CLAY, Bénédicte FAUVARQUE-COSSON, Florence RENUCCI et Sandrine ZIENTARA-LOGEAY (dir.), *Actes du colloque: États généraux de la recherche sur le droit et la justice, 30 janvier au 2 février 2017*, Paris, Mission de recherche Droit et justice, LexisNexis France, 2018, p. 727; J.-F. ROBERGE, préc., note 18; P. NOREAU, préc., note 37; Pierre NOREAU, « Accès à la justice et démocratie en panne: constats, analyses et projections », dans Pierre NOREAU (dir.), *Révolutionner la justice: constats, mutations et perspectives d'avenir*, Montréal, Éditions Thémis, 2010, p. 13.

<sup>42</sup> Pour une analyse de l'évolution du rôle du juge à partir de ces constats, voir Jean-François ROBERGE, « Judicial Judging. Towards a Renewal in Problem-Solving Access to Justice », (2019) 38-1 *Civil Justice Quarterly* 32.

<sup>43</sup> *Hryniak c. Mauldin*, [2014] CSC 7, par. 56.

litige: « Cette analyse de l'intérêt de la justice est, de par sa nature, comparative. La proportionnalité se mesure à l'aune du procès complet. »<sup>44</sup>. Comme l'a souligné le juge Bachand de la Cour supérieure du Québec<sup>45</sup>, la prédominance d'une quête de vérité a peut-être atteint ses limites, et il est maintenant temps de donner la priorité au principe d'accessibilité. Les juges canadiens sont maintenant confrontés au défi d'équilibrer les principes de vérité et d'accessibilité sur la balance de la justice. En réévaluant « ce qui est dans le meilleur intérêt de la justice », nous redéfinissons ce que nous offrons comme justice (la notion de « justice ») et comment nous la rendons au justiciable (la notion d'« accès »).

Ensuite, il est pertinent de réévaluer quelle est aujourd'hui notre vision du système judiciaire. La Cour suprême du Canada exprime clairement que le système judiciaire doit être considéré aujourd'hui comme un *service public*<sup>46</sup>. Les tribunaux québécois se sont aussi exprimés dans le même sens<sup>47</sup>.

<sup>44</sup> *Id.*, par. 58.

<sup>45</sup> Frédéric BACHAND, « Les principes généraux de la justice civile et le nouveau Code de procédure civile », (2015) 60-2 *RD McGill* 447, 450. Notons que le juge Bachand a publié cet article alors qu'il était professeur à la faculté de droit de l'Université McGill.

<sup>46</sup> Voir l'affaire de la Cour suprême du Canada *Marcotte c. Longueuil (Ville)*, 2009 CSC 43, par. 4: « L'exigence de proportionnalité dans la conduite de la procédure reflète d'ailleurs la nature de la justice civile qui, souvent appelée à trancher des litiges privés, remplit des fonctions d'État et constitue un service public. Ce principe veut que le recours à la justice respecte les principes de la bonne foi et de l'équilibre entre les plaideurs et n'entraîne pas une utilisation abusive du service public que forment les institutions de la justice civile ». Voir aussi *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55, par. 44.

<sup>47</sup> Les décisions suivantes démontrent une tendance jurisprudentielle quant au fait que le système judiciaire est conçu comme un service public. Voir l'arrêt de la Cour suprême du Canada *Marcotte c. Longueuil (Ville)*, 2009 CSC 43, par. 43 et 62. Voir les arrêts de la Cour d'appel du Québec: *Charland c. Lessard*, 2015 QCCA 14, par. 196; *Uashaunnuat (Innus de Uashat et de Mani-Utenam) c. Québec (Procureure générale)*, 2014 QCCA 2193, par. 55 à 70; *Groupe Conseil Cerca inc. c. Entreprises Richard Normand inc.*, 2014 QCCA 1927, par. 7-10; *Corporation Sun Media c. Gesca ltée*, 2012 QCCA 682, par. 8; *Cosoltec inc. c. Structure Laferté inc.*, 2010 QCCA 1600, par. 49; *Vergers Leahy inc. c. Fédération de l'UPA de St-jean-Valleyfield*, 2009 QCCA 2401, par. 42. Voir aussi les jugements rendus par la Cour supérieure: *Marcotte c. Lévesque*, 2016 QCCS 1254, par. 32; *Entreprises ALM inc. c. Placements Nord-Côtiers inc.*, 2016 QCCS 1787, par. 22; *Dunn c. Wightman*, 2006 QCCS 5142, par. 67; *M.P. c. G.G.*, 2014 QCCS 4929, par. 34; *Conseil québécois sur le tabac et la santé c. JTI-MacDonald Corp.*, 2007 QCCS 645, par. 20. Voir aussi les jugements rendus par la Cour du Québec: *Parent c. Richer*, 2016 QCCQ 2468, par. 15; *Lepointdevente.com c. Festival de jazz de Québec*, 2016 QCCQ 1573, par. 58.

Ses ressources sont financées et partagées par tous. Par conséquent, les intérêts individuels des parties en litige doivent être balancés avec l'intérêt collectif des autres justiciables. Le défi aujourd'hui est de trouver un juste équilibre entre les ressources mobilisées par les parties individuellement au cours de chaque litige et les ressources publiques disponibles pour veiller à ce que tous les plaideurs aient accès aux tribunaux à un coût raisonnable et dans un délai raisonnable. Au fil des années, les pouvoirs législatifs et judiciaires ont tenté de trouver la bonne formule pour atteindre le meilleur équilibre entre ces intérêts.

Au Québec, le *Code de procédure civile* réformé a choisi une approche axée sur la mise en œuvre de principes directeurs dont le contenu est obligatoire et qui créent des obligations procédurales pour les parties et le tiers, ce qui par conséquent balise leurs pratiques<sup>48</sup>. Le Code lie désormais le principe de la maîtrise du dossier par les parties avec le respect des principes directeurs, dont la proportionnalité, la bonne foi et la coopération, et ce, sous la supervision du juge<sup>49</sup>. Ajoutons que plusieurs règles concernant les interrogatoires au préalable<sup>50</sup> et les expertises<sup>51</sup> ont été modifiées afin de simplifier les règles de constitution et de communication de la preuve. En résumé, le nouveau Code prévoit qu'une saine administration de la

<sup>48</sup> Voir *Lavigne c. 6040993 Canada inc.*, 2016 QCCA 1755, par. 41 et 52 : « [L]es principes directeurs de la procédure doivent être eux-mêmes interprétés et mis en œuvre à la lumière de la disposition préliminaire du C.p.c., dont notamment son 2<sup>e</sup> alinéa. Ainsi, ces principes directeurs doivent être appliqués de façon à permettre le règlement des différends et des litiges par des procédés adéquats, efficaces, empreints d'esprit de justice et favorisant la participation des personnes. Ils doivent aussi être interprétés et mis en œuvre de façon à assurer l'accessibilité, la qualité et la célérité de la justice civile, l'application juste, simple, proportionnée et économique de la procédure et l'exercice des droits des parties dans un esprit de coopération et d'équilibre, ainsi que le respect des personnes qui apportent leur concours à la justice ». « Le nouveau C.p.c. impose ainsi une nouvelle approche à la procédure civile axée sur l'efficacité et la célérité. Les principes directeurs énoncés aux articles 18, 19 et 20 C.p.c. vont dans ce sens ».

<sup>49</sup> Art. 9, 18, 19 et 20 C.p.c. Sur le sujet de l'équilibre entre la maîtrise du dossier et la gestion d'instance, voir notamment *J.G. c. Nadeau*, 2016 QCCA, 167, par. 40. Voir aussi généralement Pierre E. AUDET, « La maîtrise de leur dossier par les parties et le rôle de gestion du juge, au nom d'une saine administration de la justice : où est le juste équilibre? », dans Sylvette GUILLEMARD (dir.), *Le Code de procédure civile : quelles nouveautés?*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 245.

<sup>50</sup> Art. 221-230 C.p.c. Voir généralement « Commentaires de Donald Bécharde – Articles 221 à 230 C.p.c. », dans L. CHAMBERLAND, préc., note 40, p. 1300-1370.

<sup>51</sup> Art. 231-245 C.p.c. Voir généralement « Commentaires de Donald Bécharde – Articles 231 à 245 C.p.c. », dans L. CHAMBERLAND, *id.*, p. 1371-1462.

justice implique de prendre en compte à la fois les intérêts privés des parties en litige et l'intérêt collectif d'assurer un service public de justice civile et criminelle de qualité accessible à tous à des coûts et délais raisonnables. Il favorise une approche de coopération procédurale et de prévention de l'escalade des coûts<sup>52</sup>.

Finalement, il semble aujourd'hui pertinent de redéfinir ce qui correspond à un « procédé de justice ». Bien que différents, les mécanismes juridictionnels et les modes amiables de règlement des litiges peuvent être considérés comme *équivalents*. De nombreuses juridictions à travers le monde ont adopté la vision du « multi-door courthouse » selon laquelle la justice peut être obtenue grâce à différents mécanismes de règlement des litiges<sup>53</sup>. La Cour suprême du Canada va dans le même sens en soutenant que l'accès à la justice ne concerne plus seulement la possibilité d'obtenir un procès<sup>54</sup>. Dans la décision *Hryniak c. Mauldin*, le tribunal conclut que « l'équilibre entre la procédure et l'accès à la justice qu'établit notre système de justice doit en venir à refléter la réalité contemporaine et à reconnaître que de nouveaux modèles de règlement des litiges peuvent être justes et équitables »<sup>55</sup>.

<sup>52</sup> Voir généralement Sèdjro Axel-Luc HOUNTOHOTÉGBÈ, « Le principe de coopération dans les modes amiables de prévention et de règlement des différends : ébauche d'un cadre théorique pour des processus de qualité », dans Lise CASAUX-LABRUNÉE et Jean-François ROBERGE (dir.), *Pour un droit du règlement amiable des différends. Des défis à relever pour une justice de qualité*, LGDJ Lextenso, 2018, p. 215 ; Jean-François ROBERGE, Sèdjro Axel-Luc HOUNTOHOTÉGBÈ et Tessa MANUELLO, « L'ère de la coopération procédurale et de la saine gestion de l'instance sous le nouveau *Code de procédure civile* », (2016) 75 R. du B. 391.

<sup>53</sup> Frank SANDER, « Varieties of Dispute Resolution, The Pound Conference », dans *Address Delivered at the National Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice*, (1976) 70 F.R.D. 111, 130-31. Afin de retracer l'origine de cette idée au Canada, voir notamment Harry ARTHURS, « Alternatives to the Formal Justice System : Reminiscing About the Future » dans *The Cost of Justice*, Toronto, Carswell, 1980.

<sup>54</sup> Voir l'opinion exprimée par les juges Deschamps et Lebel de la Cour suprême dans l'arrêt *Seidel c. Telus Communications Inc.*, 2011 CSC 15, par. 54 : « Le concept d'accès à la justice ne comprend plus seulement l'accès au système judiciaire public. Dans le passé, les juges se montraient réticents à abandonner leur mainmise sur la résolution des litiges. Ils estimaient même que le règlement alternatif des différends ne respectait pas les impératifs de la protection des droits des parties. Cette ère est révolue ».

<sup>55</sup> *Hryniak c. Mauldin*, préc., note 43, par. 2.

La Cour suprême du Canada va plus loin et invite à une évolution de la culture de traitement des différends: «Un virage culturel s'impose. L'objectif principal demeure le même: une procédure équitable qui aboutit au règlement juste des litiges»<sup>56</sup>. Elle ajoute que nous devrions développer une vision plurielle par rapport aux procédés de justice: «Ce virage implique que l'on simplifie les procédures préalables au procès et que l'on insiste moins sur la tenue d'un procès conventionnel et plus sur des procédures proportionnées et adaptées aux besoins de chaque affaire.»<sup>57</sup>. En ce qui concerne le rôle des juges et des avocats, le plus haut tribunal du pays rappelle l'importance de favoriser le principe d'accès à la justice: «Ce virage culturel oblige les juges à gérer activement le processus judiciaire dans le respect du principe de la proportionnalité». «Les avocats doivent, conformément aux traditions de leur profession, agir de manière à faciliter plutôt qu'à empêcher l'accès à la justice. Ils devraient ainsi tenir compte des moyens limités de leurs clients et de la nature de leur dossier et élaborer des moyens proportionnés d'arriver à un résultat juste et équitable.»<sup>58</sup>. Le Cour rappelle que le principe de proportionnalité est au cœur de l'évolution de la culture de traitement des litiges: «Le principe de la proportionnalité trouve aujourd'hui son expression dans les règles de procédure de nombreuses provinces et peut constituer la pierre d'assise de l'accès au système de justice civile»<sup>59</sup>.

Au Québec, le *Code de procédure civile* réformé suggère aussi un virage culturel qui repose sur la prise en considération des réalités vécues par le justiciable<sup>60</sup>. Le Code a pour objectif de favoriser l'accès, la célérité et la qualité de la justice tant par l'entremise de procédés autant judiciaires que

<sup>56</sup> *Id.*, par. 28.

<sup>57</sup> *Id.*, par. 2.

<sup>58</sup> *Id.*, par. 32.

<sup>59</sup> *Id.*, par. 30.

<sup>60</sup> Voir MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC, *Commentaires de la ministre de la Justice. Le Code de procédure civile*, Montréal, Wilson & Lafleur, 2015, p. XV: «Le justiciable est placé au cœur de cette grande réforme qui vise à lui rendre plus accessible la justice civile, et ce, dans des délais plus courts. Pour atteindre ces objectifs, le nouveau code exige des changements de comportement importants afin qu'une nouvelle culture judiciaire, souhaitée depuis plus d'une décennie, s'installe. Cela nécessitera la collaboration étroite de tous les intervenants du milieu judiciaire, juges, avocats, notaires, huissiers, greffiers».

non judiciaires de prévention et règlement des différends<sup>61</sup>. Or la disposition préliminaire confirme que les procédés de prévention et règlement des différends et des litiges, autant extrajudiciaires que judiciaires, doivent être « empreints d'esprit de justice » et favoriser la « participation des personnes ». Les modes privés de prévention et règlement des différends sont intégrés au Code aux articles 1 à 7 et la médiation de même que l'arbitrage ont maintenant des règles particulières prévues aux articles 605 à 655. Les modes de PRD sont inclus dans la notion de justice civile et ils sont donc reconnus comme des procédés de justice au même titre que les modes juridictionnels judiciaires, quasi judiciaires ou administratifs<sup>62</sup>. Le *Code de procédure civile* encourage également le recours aux technologies de l'information, notamment par l'article 26 qui permet au juge d'ordonner, même d'office, qu'elles soient utilisées<sup>63</sup>. D'ailleurs, les tribunaux en mode virtuel sont en plein développement au Canada<sup>64</sup>, et plus largement à l'échelle mondiale<sup>65</sup>. Tous ces procédés agissent en complémentarité pour réguler

<sup>61</sup> MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC, *id.*, « Disposition préliminaire », à la p. 17 : « La disposition [préliminaire] permet au citoyen de bénéficier toujours d'un minimum de garanties procédurales. Le choix de porter ces règles dans la disposition préliminaire a pour but d'éviter tout doute quant à leur application tant aux modes privés que judiciaires de prévention et de règlement des différends ».

<sup>62</sup> Voir MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC, *id.*, p. 19, art. 1 : « Les modes privés de prévention et de règlement des différends sont inclus dans la notion de justice civile [...] Ils ont vocation à favoriser la recherche, la reconnaissance de la justice comme élément fondamental de la société ».

<sup>63</sup> Pour une analyse, voir Nicolas VERMEYS, « Les modes privés de prévention et de règlement des différends en ligne », dans P.-C. LAFOND (dir.), préc., note 37, p. 421 ; Antoine GUILMAIN, « Le nouveau Code de procédure civile au prisme des technologies de l'information », (2014) 73-2 *R. du B.* 471.

<sup>64</sup> Pour un portrait des initiatives canadiennes, voir Nicolas VERMEYS et Jean-François ROBERGE, « ODR as a Public Service. The Access to Justice-Driven Canadian Experience », (2019) 6-2 *International Journal of Online Dispute Resolution* 227 ; Nicolas VERMEYS et Maria-Fernanda ACEVEDO LANAS, « L'émergence et l'évolution des tribunaux virtuels au Canada – L'exemple de la plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne (PARLe) », (2020) 1 *Revue juridique de la Sorbonne* 22 ; Jean-François ROBERGE, « Le sentiment de justice. Un concept pertinent pour évaluer la qualité du règlement en ligne ? », (2020) 1 *Revue juridique de la Sorbonne* 5 ; Shannon SALTER, « Online Dispute Resolution and Justice System Integration : British Columbia's Civil Resolution Tribunal », (2017) 34-1 *Windsor Y.B. Access Just.* 112.

<sup>65</sup> Pour un panorama des plateformes publiques et privées de règlement en ligne à l'échelle internationale, voir Jean-François ROBERGE et Véronique FRASER, « Designing Online Dispute Resolution (ODR) to provide Access to Commercial Justice to Small and Medium Sized Businesses (SMEs) », (2020) 35 *Ohio State Journal on Dispute Resolution*

les différends entre les personnes, en prévention avant la judiciarisation ou en règlement par la suite.

D'ailleurs la réforme de la procédure civile québécoise est construite sur une logique d'équivalence puisque l'instance judiciaire tout comme les modes privés de prévention et de règlement des différends sont soumis aux mêmes principes directeurs : l'autodétermination et la responsabilisation des parties puisque les parties ont la maîtrise de leur dossier (art. 2, 19 et 23), l'exercice de la procédure selon les exigences de la bonne foi (art. 2, 3 et 19), la transparence pour favoriser un débat loyal (art. 2 et 20), la coopération active notamment par rapport au protocole préjudiciaire et au protocole de l'instance (art. 2 et 20) et aux tentatives de règlement à l'amiable (art. 2 et 19), le partage des coûts puisque chacune des parties assume ses frais (art. 2, 19, 339 à 343), la proportionnalité dans le choix des actes de procédure et des moyens de preuve (art. 2 et 19) et le respect des droits et libertés de la personne et autres règles d'ordre public (art. 2, 17 et 19)<sup>66</sup>. Ce sont des obligations procédurales que doivent respecter les parties et que les juges ont le pouvoir de sanctionner dans leur mission d'assurer une saine gestion de l'instance<sup>67</sup>.

---

(à venir). Voir aussi Richard SUSSKIND, *Online Courts and the Future of Justice*, Oxford, Oxford University Press, 2019; Orna RABINOVICH-EINY et Ethan KATSH, « Access to Digital Justice: Fast and Efficient Processes for the Modern Age », (2017) 18 *Cardozo Journal on Conflict Resoluton* 637; Orna RABINOVICH-EINY et Ethan KATSH, « A New Relationship between Public and Private Dispute Resolution: Lessons from Online Dispute Resolution », (2017) 32 *Ohio State. Journal on Dispute Resolution* 659; Ayelet SELA, « Streaming Justice: How Online Courts Can Resolve the Challenges of Pro Se Litigation », (2016) 26 *Cornell J. L. & Pub. Pol'y* 331, 376; HIIL, *ODR and the Courts: The Promise of 100% Access to Justice?*, 2016, en ligne : <<https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2018/09/Online-Dispute-Resolution-Trend-Report.pdf>> (consulté le 20 août 2020).

<sup>66</sup> La Cour d'appel du Québec a sanctionné la violation du principe de proportionnalité, particulièrement dans les arrêts suivants : *Charland c. Lessard*, 2015 QCCA 14; *Préfontaine c. Lefebvre*, 2011 QCCA 196, par. 18 et 19; *El-Hachem c. Décary*, 2012 QCCA 2071, par. 9 et 10; *Corporation Sun Media c. Gesca ltée*, 2012 QCCA 682, JE 2012-848, par. 8. La Cour d'appel du Québec a sanctionné le principe directeur de la coopération dans *Prodcó International inc. c. Halka*, 2016 QCCA 1780.

<sup>67</sup> Art. 9 et 339-343 C.p.c.

\*  
\*   \*   \*

Avons-nous commencé à renouveler notre vision de l'accès à la justice? Notre analyse démontre que les approches empirique et plurielle de la justice sont en développement au Canada et au Québec. La communauté juridique s'ouvre à l'innovation. Agissant comme chef de file, la Cour suprême suggère un virage culturel, tout comme le législateur québécois qui s'engage dans une philosophie renouvelée de la procédure civile. Des comités composés d'acteurs de la communauté juridique proposent un plan de changement et assurent un suivi sur les initiatives favorisant l'accès à la justice pour les citoyens. Nous remarquons également le développement d'instruments de mesure empiriques par les ministères de la Justice tant au Canada qu'au Québec. Plusieurs auteurs de la communauté scientifique universitaire contribuent également à construire l'état des connaissances par rapport à ces approches de la justice. En résumé, nous pouvons conclure que nous nous inscrivons dans la tendance mondiale portée par des institutions telles que l'ONU et l'OCDE dont l'objectif est de réduire le fossé de l'accès à la justice par une prise en compte empirique de l'expérience vécue par la population de même qu'une approche plurielle par rapport aux procédés qui permettront aux justiciables de trouver une solution adaptée à leurs besoins de justice. Nous contribuons ainsi collectivement à redéfinir le concept de l'accès à la justice au 21<sup>e</sup> siècle.