



Améliorer l'efficacité et l'accessibilité de la justice grâce à l'information et l'éducation juridiques

*Dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques
sur le projet de loi n° 8*

Février 2023

Le cadre de notre intervention

Éducaloi¹ salue l'intention du projet de loi n° 8 qui est notamment d'améliorer l'efficacité et l'accessibilité de la justice. C'est une étape importante après la réforme de la procédure civile qui est entrée en vigueur il y a déjà 7 ans, en janvier 2016.

Nous sommes d'avis que de vouloir simplifier la procédure civile et offrir des services juridiques plus efficaces est nécessaire et souhaitable. L'intention du projet de loi n° 8 est donc un bon point de départ, mais ce n'est évidemment pas un point d'arrivée.

Pour que le grand public puisse bénéficier de l'efficacité et de l'accessibilité recherchées par le projet de loi, il est nécessaire de consacrer temps et énergie sur les différents aspects de l'accès à la justice². Parmi ces aspects, **nous souhaitons particulièrement attirer votre attention sur l'information juridique vulgarisée et l'éducation juridique.**

Dans ce mémoire, nous nous concentrerons sur les volets « médiation et arbitrage » et « simplification de la procédure civile à la Cour du Québec ». Ce sont les deux volets où les expertises d'Éducaloi, développées au cours des 23 dernières années, sont les plus pertinentes.

Nous n'aborderons pas les deux autres volets du projet de loi qui concernent le Conseil de la magistrature et l'accès des notaires à la fonction de juge. Notre neutralité et notre mission ne nous permettent pas de prendre position à cet égard.

Pour cette même raison, nous ne nous prononcerons pas sur la légitimité ou l'opportunité des modifications proposées dans le projet de loi n° 8. Nous vous apporterons toutefois un éclairage sur la nécessité de prévoir des initiatives en matière d'information juridique vulgarisée et d'éducation juridique afin de contribuer à améliorer l'efficacité et l'accessibilité de la justice dans le contexte du projet de loi.

¹ Fondé en 2000, Éducaloi est un organisme neutre et indépendant qui a une expertise reconnue en éducation juridique et en communication claire du droit. Éducaloi a pour mission de vulgariser le droit et de développer les compétences juridiques de la population du Québec afin de favoriser une plus grande autonomie juridique des individus et des communautés. L'équipe est composée de plus de 35 personnes provenant de disciplines variées et qui œuvrent dans le but commun de démocratiser le droit.

² Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice, *Jalons pour une plus grande accessibilité à la justice*, Rapport-synthèse, Québec, ministère de la Justice, 1991, dans l'avant-propos et à la Partie III.

Résumé de notre intervention

Nos messages clés	Ce que ça veut dire concrètement
Simplifier la procédure civile et offrir des services juridiques plus efficaces est nécessaire et souhaitable. Mais peu importe les mesures qui seront mises de l'avant, il est essentiel que les communications juridiques qui accompagnent ces mesures soient claires et efficaces.	Il faudrait prévoir différentes initiatives d'information et d'éducation juridiques dans la loi ou dans la réglementation qui l'accompagne. Par exemple, la réglementation pourrait prévoir que toute convocation en médiation obligatoire soit formulée de manière claire et accompagnée d'outils d'information vulgarisée.
Pour avoir un véritable accès à l'information juridique, le grand public doit être en mesure de <i>trouver</i> l'information, de la <i>comprendre</i> et de l'<i>utiliser</i>. Ultimement, l'information juridique doit permettre au grand public de prendre des décisions et de passer à l'action.	Pour que les mesures prévues dans le projet de loi n° 8 se concrétisent, il faut que l'information juridique offerte soit adaptée à la réalité et aux enjeux du grand public. Et comme le grand public est composé de profils très variés, différentes initiatives seraient nécessaires. Par exemple : • consulter les différents groupes à qui l'information est offerte, • vulgariser l'information juridique, • offrir des outils pratiques pour aider la prise de décision, • diversifier la manière d'offrir l'information (aller au-delà de l'écrit), • simplifier les documents officiels (formulaires, protocoles, etc.), • tester les outils d'information et évaluer leur performance.
L'information juridique, même vulgarisée, n'est PAS suffisante pour que les gens passent à l'action. Pour agir, les gens doivent AUSSI développer certaines compétences juridiques et adopter certaines attitudes.	Des outils d'éducation juridique peuvent aider les gens à développer les compétences et les attitudes nécessaires pour agir de manière éclairée. Les outils, formations et services qui complètent l'information juridique doivent user de pédagogie pour avoir un impact significatif. Par exemple : • développer une formation en ligne interactive préalable à toute rencontre de prémédiation ou de médiation, • offrir un parcours d'utilisation qui permet de comprendre quoi faire et comment le faire à chaque étape, • concevoir les outils et formations pratiques dans une optique de complémentarité pour renforcer de manière holistique les connaissances et compétences juridiques, • outiller les intervenants et intervenantes de première ligne pour développer leur confiance et leurs habiletés à informer et à accompagner les personnes dans leurs parcours juridiques.

L'accès à l'information juridique

Le projet de loi vise notamment à simplifier la procédure civile. Cette intention, qui prend forme dans la loi, est légitime et souhaitable. Éducaloi souhaite toutefois souligner que cette intention devra aussi transparaître dans tous les outils d'information juridique qui découleront de la loi.

Pour qu'il y ait accès à la justice, il doit aussi y avoir accès à l'information.

Et pour qu'il y ait un véritable accès à l'information, il faut que l'information permette aux gens de prendre des décisions et de passer à l'action.

L'information juridique doit donc mener à l'action!

L'information juridique est souvent offerte de manière théorique et plutôt passive. Mais dans les faits, communiquer de **l'information juridique est un processus vivant**. En effet, l'information permet aux institutions d'entrer en relation avec les justiciables. En retour, les justiciables utilisent l'information offerte pour prendre des décisions et agir³.

Pas facile de s'y retrouver dans un océan d'informations

Prenons l'exemple fictif suivant : Madame Monsieur vit un conflit avec la compagnie de construction qui doit réparer sa maison. Madame Monsieur pense à intenter un recours devant les tribunaux, sans avocat ni avocate.

À différents moments de son parcours, Madame Monsieur devra consulter de nombreuses sources d'information :

- Des dizaines de sites Web lui offriront de l'information sur les procédures judiciaires : Services Québec, la Cour du Québec, Éducaloi, SOQUIJ, Barreau... la liste est très longue.
- Des dépliants, des guides, des aide-mémoires et d'autres outils lui seront offerts dans les palais de justice, les centres de justice de proximité (CJP), les organismes communautaires et ailleurs.
- Éventuellement, Madame Monsieur devra :
 - o consulter le *Code de procédure civile* et certains règlements qui l'accompagnent,
 - o remplir des formulaires, des demandes, des protocoles et d'autres documents officiels,
 - o parler avec le greffe de la cour,
 - o tenter de comprendre les lettres, les avis et les autres communications que la Cour lui enverra dans son dossier...

Déjà, la quantité d'information à traiter est impressionnante. Mais il ne s'agit que des informations relatives à la procédure civile. Madame Monsieur devra aussi traiter toutes les informations relatives aux notions juridiques liées à son conflit, à l'interprétation que les tribunaux ont pu en faire, etc.

³ Grenon, M.M., Ruel, J., Fougereyrollas, P. *et al.* Conceptualizing access to and understanding of information, *Universal Access in the Information Society* (2021).

Et tout ça, c'est sans parler du niveau de littératie⁴ de Madame Monsieur. Ni même de sa situation personnelle et de l'état d'esprit dans lequel cette personne se trouve : stress au travail, difficultés familiales, problèmes de santé... Autant d'éléments qui peuvent grandement diminuer sa capacité à traiter toutes ces informations.

Même si la procédure est simplifiée, les justiciables font face à un défi extrêmement exigeant pour traiter toute l'information juridique qui se dresse sur leur parcours.

Il est essentiel de **vulgariser l'information** et de mettre en place plusieurs initiatives pour rendre l'information plus vivante et permettre aux gens de **passer à l'action**.

Voici quelques exemples de questions que Madame Monsieur pourrait se poser avant de passer à l'action dans le contexte du projet de loi n° 8.

Médiation obligatoire et arbitrage aux petites créances

- Qu'est-ce que j'ai à gagner en allant en médiation ou en arbitrage?
- Qu'est-ce que je fais si je ne veux pas aller en médiation? Qu'est-ce qui arrive si je refuse ? La Cour peut-elle refuser d'entendre ma cause? Puis-je perdre mes droits?
- Est-ce que je dois me préparer pour aller en médiation? Comment? Où est-ce que je peux trouver de l'information ou de l'aide?
- Est-ce que c'est long une séance de médiation? Est-ce que je dois me déplacer?
- Combien de séances de médiation seront nécessaires?
- Qui choisit le médiateur ou la médiatrice?
- Pourquoi choisir l'arbitrage plutôt qu'un procès ? Sur quoi baser ma décision?
 - o L'arbitre prend-il en considération les mêmes éléments qu'une ou un juge?
 - o Qui choisit l'arbitre?
 - o Qui rémunère l'arbitre? Comment ça se compare avec les frais d'un procès?
 - o Est-ce que la décision de l'arbitre règle définitivement mon problème?

Possibilité d'obtenir un jugement sur le vu du dossier aux petites créances

- Qu'est-ce que j'ai à gagner d'obtenir un jugement uniquement sur dossier?
- Comment faire pour prendre ma décision ? Sur quoi me base ?
- Est-ce qu'on me pénalise si je refuse que le dossier soit jugé uniquement sur vu du dossier?
- Est-ce que je peux prendre connaissance des arguments écrits de la partie adverse avant de présenter mes propres arguments?
- Qu'est-ce que je peux faire pour que la ou le juge comprenne vraiment bien mes arguments?

⁴ Pour des informations sur la littératie, voir notamment le site Web de la Fondation pour l'alphabétisation : <https://fondationalphabetisation.org/>

Compétence concurrente de la Cour du Québec et de la Cour supérieure

- C'est quoi la différence entre la Cour du Québec et la Cour supérieure?
- Pourquoi je choisirais l'une et pas l'autre ? Comment faire pour prendre ma décision?
- Est-ce que les deux cours rendraient le même jugement? Est-ce qu'une cour a plus de pouvoirs que l'autre?
- Devant quelle cour est-ce que j'aurais le plus de chance de gagner?
- Les frais que j'aurai à payer pour mon recours seraient-ils différents? Et les délais?

Un ensemble d'initiatives pour aider les justiciables à utiliser l'information

Pour que les justiciables puissent vraiment avoir accès à l'information juridique, il faut les aider à *trouver* l'information, à la *comprendre* et à l'*utiliser* pour prendre des décisions et agir.

Différentes initiatives peuvent aider à rendre l'information plus concrète et ancrée dans la réalité.

En voici plusieurs.

Initiatives	Impacts concrets
Consulter les personnes à qui l'information est offerte	Cette consultation permet de mieux connaître leurs besoins, leurs parcours et leurs enjeux (identifier le ou les « personas »). La consultation permet donc de concevoir des outils d'information qui sont plus pertinents et mieux adaptés aux personnes qui les utiliseront. Dans le domaine des communications juridiques, la consultation est encore loin d'être un réflexe. Elle est pourtant une étape essentielle à la réussite de la démarche.
Vulgariser l'information juridique	Vulgariser, c'est utiliser différentes techniques pour expliquer des notions complexes à des personnes qui ne sont pas des spécialistes du droit. Pour bien vulgariser le droit, il faut d'abord enlever nos lunettes et nos souliers de juristes. Il faut ensuite complètement remettre en question nos habitudes de communication⁵. C'est une expertise.
Offrir des outils pratiques	Il faut aider les personnes à utiliser l'information. Il n'est donc pas suffisant de produire des articles ou des dépliants qui expliquent les notions juridiques. Il faut aussi offrir des démarches étape par étape, des listes de vérification, des modèles de procédure, etc.

⁵ [La communication claire - Aide-mémoire pour communiquer de l'information juridique de manière claire et efficace](#), Éducaloi, 2023.

Diversifier la manière d'offrir de l'information	Il faut éviter de penser uniquement à l'écriture. Pour que l'information soit accessible à la plus grande diversité de personnes, il faut aussi offrir l'information en format audio et vidéo, sans oublier l'importance du contact humain.
Simplifier les documents officiels	Si la procédure est simplifiée, il faut aussi que les formulaires, les protocoles et les autres documents officiels qui lui donnent vie soient eux aussi simplifiés. Ces documents devraient autant que possible être conçus pour aider les personnes qui doivent les remplir.
Tester les outils d'information	La seule manière de vraiment savoir si un outil d'information est clair et efficace, c'est en le testant auprès de son public cible. Il est donc souhaitable de tester les outils d'information avant de les offrir officiellement au public.
Rédiger la loi et les règlements plus clairement	Bien que la légistique soit très complexe, il est certainement possible de rédiger les lois et les règlements plus clairement. Il est par exemple possible : - de rédiger des phrases plus courtes, - d'utiliser une syntaxe plus simple, - de limiter les renvois entre les articles, - d'expliquer la terminologie, - etc. Pour plus de détails, nous vous recommandons de lire le <i>Guide pour la rédaction de textes législatifs clairs</i>⁶.

Enfin, bien que toutes ces initiatives puissent aider les justiciables à utiliser l'information juridique, cela ne veut pas dire qu'ils seront en mesure de le faire. En effet, pour que les personnes puissent agir, il faut plus que de l'information. C'est ici que la pédagogie et l'éducation juridique entrent en jeu.

⁶ *Guide pour la rédaction de textes législatifs clairs*, Direction générale des affaires juridiques et de l'accès à la justice (DGAJ), Québec, 2019.

L'éducation juridique

L'éducation juridique permet aux personnes de développer leurs « réflexes juridiques » et la confiance nécessaire pour faire valoir leurs droits et assumer leurs responsabilités. Et l'éducation juridique, ce n'est pas uniquement pour les bancs d'école. C'est pour tout le monde, tout le long de la vie. Elle n'a pas de genre, d'âge, de classe sociale ou de nationalité.

Le Pr. Pierre Noreau de l'Université de Montréal, à travers ses nombreuses recherches, a d'ailleurs pu démontrer que les personnes qui se sentent plus compétentes à identifier et à résoudre une situation juridique au quotidien font davantage confiance au système de justice. Ces personnes seront alors plus enclines à y recourir⁷.

Développer les compétences juridiques du public, en plus de celles des personnes qui les accompagnent dans leurs démarches juridiques, devrait donc être au cœur des réflexions liées à l'accès à la justice.

Un exemple concret dans le contexte du projet de loi n° 8

Prenons l'exemple de Madame Monsieur qui a signé un contrat avec une entreprise de paysagement l'été passé pour refaire une partie de sa cour arrière. Les travaux n'ont toujours pas été complétés et l'hiver arrive à grands pas.

L'entreprise de paysagement lui demande de manière plus agressive de payer la totalité des travaux, mais Madame Monsieur n'est pas d'accord. Madame Monsieur est à la fois frustrée et stressée par les menaces de l'entreprise. Que faire? Quelles sont les options? Par où débiter?

Prenons maintenant le temps de comprendre un peu mieux la situation de Madame Monsieur :

- Madame Monsieur reconnaît difficilement les dimensions juridiques de son problème. Madame Monsieur se dit que le contrat doit être respecté et que l'entreprise doit avoir le droit de se faire payer.
- Madame Monsieur a cherché un peu d'information sur Internet, mais c'est difficile de trouver les bons mots clés. Madame Monsieur n'a jamais vraiment entendu parler des petites créances et de la médiation. C'est très flou.
- Madame Monsieur ne sait pas comment déposer une demande à la Cour du Québec ni comment entamer un processus de médiation. Encore moins comment s'y préparer.
- Madame Monsieur a toujours eu des enjeux dans l'organisation de sa vie et de ses affaires. Est-ce qu'il lui faut une avocate ou un avocat? Est-ce que ça va lui coûter cher? Est-ce qu'il y a beaucoup de formulaires à remplir? Etc.
- Madame Monsieur manque de confiance et fait tout pour éviter les conflits, au point d'avoir envie de céder sous la pression de l'entreprise de paysagement. Madame Monsieur n'aime pas trop la chicane et l'entreprise semble en savoir beaucoup plus sur

⁷ Voir notamment *Accès à la justice et démocratie en panne : constats, analyses et projections*, dans Pierre Noreau (dir.) *Révolutionner la justice*, Montréal, Thémis, 2010, p. 13-43.

la loi et les procédures judiciaires. L'entreprise va gagner, de toute façon. Mieux vaut payer, au risque de ne pas faire respecter mes droits.

Cet exemple démontre bien que l'information juridique, à elle seule, ne permettrait pas à Madame Monsieur d'agir. **Mais alors, qu'est-ce qui pourrait l'aider?**

Différentes initiatives pour développer des outils d'éducation juridique

Identifier les besoins

On peut **directement consulter** les personnes pour comprendre le type d'outils et de formations qui les aideraient à comprendre et à agir dans une situation juridique donnée. Il est nécessaire de comprendre qui sont ces personnes, à quels obstacles elles font face, quels sont les meilleurs outils et approches pour développer leurs compétences, etc.

Mettre en action

On peut concevoir **une formation en ligne interactive** qui permettrait aux personnes de se familiariser avec le processus et de vivre des mises en situation pour se préparer. Les personnes pourraient alors se préparer à dialoguer et à proposer des pistes de solution. Elles pourraient même apprendre des astuces pour être davantage à l'écoute de l'autre partie.

Une telle formation en ligne pourrait être offerte au moment où les personnes reçoivent la convocation pour aller en médiation. Cette formation serait entre autres complémentaire aux rencontres gratuites de prémédiation offertes par les CJP⁸.

Se baser sur les expériences vécues

Il est possible de prévoir différents **parcours d'utilisation** pour aider les personnes à déterminer si leur situation est favorable à une voie procédurale plus qu'une autre. Il est alors possible d'orienter les personnes adéquatement tout au long de leur parcours juridique, étape par étape, en fournissant des informations et des documents simples et clairs, aux bons moments.

Favoriser la collaboration avec le milieu de l'intervention

Des ateliers et des outils pratiques peuvent être offerts aux personnes qui aident et accompagnent les justiciables dans leur parcours judiciaire. Le but est alors de **renforcer les compétences des intervenantes et intervenants** : comment relayer des informations juridiques de manière claire dans un contexte individuel, comment animer des séances d'information, comment réagir aux émotions des personnes qui vivent des situations difficiles, etc.

Le mot de la fin

Nous saluons à nouveau l'intention du projet de loi n° 8 qui est essentiellement d'améliorer l'efficacité et l'accessibilité de la justice. Pour que la loi atteigne éventuellement cet objectif, il est nécessaire de prévoir une panoplie d'initiatives liées à l'information juridique vulgarisée et à l'éducation juridique.

Ces initiatives pourraient être prévues dans la loi elle-même, dans les règlements qui l'accompagneront ou dans des projets d'information et d'éducation juridiques qui découleront de l'entrée en vigueur de la loi. **Éducaloi sera évidemment toujours prêt et motivé à mettre ses expertises au profit de telles initiatives.**

⁸ [Service info-dossier petites créances](#), Centres de justice de proximité.