



DOCUMENT PRÉSENTÉ À LA
COMMISSION DES INSTITUTIONS
RELATIVEMENT AU
PROJET DE LOI No 29
(22 février 2012)

Projet-pilote

Dans sa volonté de favoriser l'accessibilité à la justice, le ministère de la Justice du Québec a initié la création des Centres de justice de proximité, sous forme de projet-pilote pour une durée de trois (3) ans, soit d'avril 2010 à mars 2013.

Issus d'un partenariat entre les milieux juridique et communautaire, les Centres de justice de proximité ont vu le jour grâce à la concertation de plusieurs partenaires provinciaux, lesquels composent le comité provincial des Centres de justice de proximité :

- Association des doyens des facultés de droit québécoises;
- Association des avocats et avocates de province;
- Association du Barreau canadien – Division Québec;
- Commission des services juridiques;
- Éducaloi;
- Institut de médiation et d'arbitrage du Québec;
- Observatoire du droit à la justice;
- Pro Bono Québec;
- Regroupement des organismes de justice alternative du Québec.

Dans ce contexte, des Centres ont été mis en place dans trois (3) villes du Québec avec des réalités économiques et des bassins de population différents, soit Rimouski, Québec et Montréal.

Chaque Centre relève d'un conseil d'administration local composé de sept (7) à neuf (9) membres issus des milieux juridique et communautaire ainsi que du public. Ces administrateurs sont responsables de prendre toutes les décisions dans l'intérêt de leur Centre respectif, en tenant compte notamment du cadre général déterminé par le comité provincial et des enjeux régionaux.

De plus, chaque Centre de justice de proximité a développé un réseau local et régional d'organismes partenaires pour mieux servir la clientèle, notamment en la référant à une ressource appropriée lorsque nécessaire.

Ce projet-pilote est rendu possible grâce à l'apport financier des quatre (4) partenaires suivants:

- Ministère de la Justice du Québec (200 000 \$ par année);
- Barreau du Québec (100 000 \$ par année);
- Chambre des notaires du Québec (100 000 \$ par année);
- SOQUIJ (100 000 \$ par année).

Les Centres se partagent donc la somme totale de 500 000 \$ par année pour leur permettre de remplir leur mission commune, et ce, pendant la durée du projet-pilote.

Mission

Les Centres de justice de proximité sont des organismes à but non lucratif ayant pour mission de promouvoir l'accès à la justice en favorisant la participation des citoyennes et des citoyens, par des services d'information juridique, de soutien et d'orientation, offerts en complémentarité avec les ressources existantes.

Valeurs

Les Centres partagent les mêmes valeurs. Ils reconnaissent en chaque individu la capacité à prendre en charge sa situation et croient en son potentiel à faire les meilleurs choix pour lui-même.

Le respect, l'empathie, l'ouverture d'esprit et la collaboration sont au cœur de leurs valeurs. Les Centres agissent avec impartialité et confidentialité.

Services offerts

Les Centres sont des lieux d'écoute et de collaboration qui s'adressent à toute personne, quels que soient ses revenus ou la nature juridique du problème rencontré.

Chaque Centre de justice de proximité:

- Accueille les citoyens à ses bureaux, cible leurs besoins et répond à leurs questions de nature juridique;
- Donne de l'information juridique permettant au citoyen de comprendre les diverses réalités juridiques auxquelles il peut faire face dans sa vie quotidienne et d'y réagir de façon avisée;
- Aide le citoyen à mieux se préparer avant une instance en l'informant sur le déroulement de celle-ci ;
- Contribue à démystifier le système de justice et le rôle de ses acteurs;
- Aide les citoyens à repérer le formulaire approprié et à le remplir correctement;
- Offre au citoyen un service de soutien et d'accompagnement dans l'établissement de ses besoins d'ordre juridique et dans les options possibles pour y répondre ;

- Oriente les citoyens vers une ressource spécialisée tels un organisme gouvernemental, communautaire ou à but non lucratif, un professionnel du droit ou un centre de médiation ou d'arbitrage qui pourra les aider;
- Regroupe un éventail de dépliants, brochures et outils d'information publiés par les organismes privés, publics et communautaires liés aux services juridiques et judiciaires;
- Met à la disposition des citoyens un ordinateur et un téléphone pour faciliter les recherches en matière de justice;
- Offre des séances d'information sur des sujets de nature juridique ou liés à la justice qui intéressent les citoyens.

Statistiques de fréquentation

Plus de **7 000** citoyens ont fait appel aux Centres de justice de proximité jusqu'à ce jour et ont pu bénéficier des services d'information juridique gratuits offerts par les Centres.

Plus précisément, le Centre de justice de proximité de Rimouski a servi **1 867** personnes depuis sa mise sur pied en date du 27 septembre 2010.

Le Centre de justice de proximité de Québec a ouvert ses portes au public le 15 décembre 2010 et depuis, **2 117** citoyens y ont reçu de l'information juridique gratuite.

Quant à l'équipe du Centre de justice de proximité du Grand Montréal, elle a répondu aux besoins de **3 333** personnes depuis son inauguration qui a eu lieu le 31 mai 2011.

Comme il n'existe présentement que trois (3) Centres au Québec, les demandes provenant de l'extérieur du territoire respectif de chacun des Centres sont tout de même traitées, souvent par téléphone.

Financement complémentaire

Pour compléter les ressources financières nécessaires au bon fonctionnement des trois Centres de justice de proximité, une demande de subvention a été déposée à la Fondation du droit de l'Ontario.

Cette Fondation a créé un Fonds d'accès à la justice où elle dépose les reliquats de recours collectifs obtenus afin de financer des initiatives favorisant une meilleure accessibilité à la justice. La Fondation a ramassé plus de 10 000 000 \$ depuis environ trois (3) ans, lesquelles sommes sont investies dans ce Fonds.

Les Centres de justice de proximité attendent impatiemment la réponse à leur demande de financement qui totalise un montant de 354 500 \$. Cette demande sera étudiée par le conseil d'administration de la Fondation du droit de l'Ontario lors de sa réunion du 23 février 2012.

Contribution unique et essentielle

Par leurs services gratuits d'information juridique, de soutien et d'orientation, les Centres de justice de proximité contribuent à un meilleur accès à la justice dans les régions qu'ils desservent. Ils mettent tout en œuvre afin d'être reconnus comme des partenaires incontournables et devenir des lieux de rassemblement de toutes les ressources existantes pour répondre aux besoins des citoyens en matière d'information juridique. Ces guichets uniques permettent de faciliter les démarches des citoyens dans l'exercice de leurs droits et de contribuer à la démocratisation du système juridique.

En préparant adéquatement les citoyens qui se représentent seuls devant la cour par des services d'éducation juridique et en les aidant à s'y retrouver face à la complexité du système judiciaire, les Centres offrent un service indispensable. Ce soutien facilite ensuite le travail des tribunaux puisque les parties non représentées mieux outillées monopolisent moins le temps de la cour.

Les Centres de justice de proximité éclairent les citoyens sur les sujets qui les préoccupent dans leur quotidien. Avec leur expérience sur le terrain et leur contact direct avec les citoyens, les Centres sont à même de constater que la population a peu de connaissance du système judiciaire, des lois en général ainsi que des modes alternatifs de résolution de conflits. Cependant, notre société est régie par de nombreuses lois qui touchent plusieurs aspects de la vie courante des citoyens : famille, travail, santé, etc. Une visite à un des Centres permet donc au citoyen de se renseigner sur l'état du droit sur une question qui le touche et d'agir ensuite de façon éclairée.

Les Centres de justice de proximité se distinguent de la plupart des autres services d'information juridique car il se veut LE lieu où les citoyens peuvent obtenir de l'information juridique, sans frais, dans tous les domaines de droit. L'approche unique, personnalisée et confidentielle, axée sur l'écoute et l'orientation, donne aux citoyens une meilleure compréhension du système judiciaire, de leurs droits et des différentes options qui s'offrent à eux.

Voici d'ailleurs quelques uns des commentaires émis par la clientèle, lesquels confirment le rôle essentiel des Centres :

- « Je vous remercie pour l'aide et les informations que vous m'avez apportées; elles m'ont été très utiles. J'ai spécialement apprécié votre accueil, votre disponibilité et votre gentillesse, tant lors de ma rencontre avec (...) que lors de notre conversation téléphonique. »

- « La complexité des lois, le langage juridique difficile à comprendre font en sorte qu'un service comme le vôtre est indispensable pour nous aider à nous orienter dans nos démarches et à faire les bons choix. »
- « Suite à ma rencontre avec la personne-ressource, j'ai été en mesure d'expliquer mes interrogations juridiques (recherche de jurisprudence et consultation du Code civil). Bel accueil - personne qualifiée. Un service de qualité à conserver. »
- « Je ne saurais vous exprimer combien les services de votre centre m'ont été utiles. Je suis arrivée avec des questions, des inquiétudes et je suis ressortie avec des éléments de réponse et des références pour poursuivre mes démarches de manière beaucoup plus éclairée. »
- « Je vous remercie très sincèrement de l'attention que vous avez portée à mes questions lors de mon passage à votre bureau. C'est très apprécié. C'est tellement rassurant de réaliser que votre service existe. »
- « J'ai apprécié ma rencontre; les informations que j'ai obtenues m'ont orienté dans mes démarches. Je trouve que l'accessibilité et les services offerts répondent à un besoin important. Merci! »
- « Je me suis présentée à deux reprises à ce service. J'ai été reçue par Me (...) qui a été d'une aide incroyablement efficace. Ses explications étaient nettes et précises et vont beaucoup m'aider dans mon litige. J'espère que ce service va continuer à être offert. »
- « Vous avez vraiment des services essentiels au public et qu'on ne trouve pas ailleurs. »
- « C'est important qu'il existe des services pour rendre la justice plus accessible aux citoyens. Il faut que ces services persistent. Bonne continuité! »

Et la suite?

L'évaluation du projet-pilote a été confiée à une équipe multidisciplinaire de l'Université de Sherbrooke (droit et économie). Le dépôt de leur rapport de recherche est prévu pour septembre 2012.

Cette évaluation servira notamment à évaluer la nécessité de maintenir en place les Centres de Rimouski, Québec et Montréal, en plus de procéder au déploiement de tels Centres un peu partout au Québec.

Le 31 mars 2013, l'engagement des partenaires financiers se termine et les Centres de justice de proximité doivent trouver une source de financement pour assurer leur survie et leur développement sur tout le territoire québécois.

Les Centres de justice de proximité comptent donc sur la création du Fonds Accès Justice prévue au projet de loi no 29 pour permettre de poursuivre leur mission au-delà du 31 mars 2013. Ce fonds devrait aussi servir à créer de nouveaux Centres un peu partout au Québec afin d'étendre les services offerts à l'ensemble des citoyens de la province.

Les Centres souhaitent devenir un service incontournable pour une justice plus accessible et un lieu de référence dans le domaine de l'information juridique. La contribution du Fonds Accès Justice est essentielle pour y arriver.