Accès à la justice et démocratie en panne : constats, analyses et projections

Pierre Noreau

I. Mesure de la confiance dans le système judiciaire 16

II. Les composantes de la confiance publique 18
A. La connaissance du système et le sentiment de compétence des citoyens 19
B. La légitimité du système de justice 25
C. L'accessibilité à la justice 29

III. Synthèse des conditions de rapport à la justice : un portrait global 34

En guise de conclusion 39

Les problèmes entourant l'accès à la justice sont des problèmes posés à nos démocraties. Le principe démocratique est en effet fondé sur l'égalité juridique des citoyens. Cet idéal est également au fondement de l'État de droit. Il suppose qu'en regard de la Loi, il ne peut y avoir de distinction entre sujets de droit. Transposé au plan de l'institution judiciaire, l'idéal d'égalité suppose que, quelle que soit sa condition, chaque citoyen doit pouvoir s'adresser à un tribunal impartial, c'est-à-dire à un juge qui ne soit pas préjugé. C'est le principe établi par l'article 23 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (L.R.Q., chapitre C-12) qui prévoit que :

> 23. Toute personne a droit, en pleine égalité, à une audition publique et impartiale de sa cause par un tribunal indépendant et qui ne soit pas préjugé, qu'il s'agisse de la détermination de ses droits et obligations ou du bien-fondé de toute accusation portée contre elle.[1]

On sait cependant que cet idéal est loin d'être atteint. Au plan de l'idéal démocratique, Alexis de Tocqueville rappelle que l'égalité des citoyens est d'abord et avant tout fonction de l'*esprit d'égalité*, c'est-à-dire de la prédisposition positive des citoyens à se considérer comme des égaux les uns vis-à-vis des autres. Il ne peut par conséquent s'agir d'un idéal abstrait. Le suffrage universel (l'idée que chacun a droit en tout égalité à participer à l'élection du gouvernement) n'est pas seulement l'expression politique de cette égalité, mais sa conséquence historique. De même, le recours aux tribunaux en vue de faire valoir un droit ou de s'opposer à la prétention d'un tiers n'a de sens que dans la mesure où on offre à chacun la possibilité concrète de faire appel aux tribunaux, de s'y faire représenter ou d'y faire valoir ses prétentions. Ici, l'idée souvent réaffirmée que tous sont égaux devant la loi ne peut faire illusion. L'égalité juridique implique un véritable *accès à la justice*.

Mais la mise en action de la démocratie suppose d'abord qu'on y croie. La confiance que les citoyens mettent dans les institutions publiques est la condition de leur stabilité : c'est le problème de la légitimité. Il en va de même des tribunaux. Il ne s'agit pas seulement pour le citoyen de bénéficier des moyens d'y faire valoir ou d'y défendre ses droits. Encore faut-il faire confiance à l'institution. Or, ces impératifs se combinent l'un l'autre et le sentiment de ne pas avoir soi-même les moyens de se présenter devant une cour de justice, d'y comprendre ce qui s'y déroule ou de s'y faire entendre, alimente inévitablement la méfiance qu'on entretient vis-à-vis de l'institution. Une telle perception laisse du moins supposer que tous ne sont pas égaux devant la loi. Du coup, c'est le principe démocratique qui se trouve remis en cause.

C'est l'objet de ce texte d'explorer les diverses expressions de la confiance et de la méfiance des citoyens vis-à-vis de l'institution judiciaire. Il faut cependant

---

1 Sur les attentes suscitées par les chartes en matière d'accès à la justice, lire également Lois Gander, « Nouveaux partenariats et nouveaux mécanismes de prestation », dans : *Élargir nos horizons : redéfinir l'accès à la justice au Canada*, Ottawa, Ministère de la Justice du Canada, Division de la recherche et de la statistique, le 31 mars 2000, (annexe B) p. 68. <http://www.justice.gc.ca/fra/pi/rs/rap-rep/2000/po00_2-op00_2/b7.html> (dernière consultation, 24 avril 2010).

admettre que nous connaissons peu de choses sur la perception du public et que l'essentiel des débats alimentés au sein de la communauté juridique est fondé « sur ce que nous pensons que le public pense »[2].

Dans ce texte nous abordons plus spécifiquement le problème de la légitimité de l'institution judiciaire, puis celui des causes qui viennent alimenter ces perceptions. Le texte propose finalement une cartographie des relations que les citoyens entretiennent avec la justice. Cette cartographie offre une synthèse de ce que nous apprennent 15 années de recherche sur la justice québécoise. Une fois ces constats établis, on explore les avenues plus ou moins ambitieuses que pourrait emprunter une éventuelle réforme de la justice au Québec.

I. Mesure de la confiance dans le système judiciaire

Quelle que soit la façon de poser la question, les études menées depuis 1993 renvoient inlassablement aux mêmes résultats. Les opinions sont très partagées quant à la confiance qu'on doit accorder à la justice (Tableau 1). Si on tient compte des caractéristiques propres de chaque enquête, on compte généralement autant de méfiance que de confiance à l'égard du système judiciaire. Le sondage de 2000 fait ici exception pour des raisons qui tiennent à l'échantillon particulier de l'enquête, puisqu'il s'agit d'un sondage conduit dans la Région métropolitaine de Montréal, c'est-à-dire au sein d'une population aux origines très diversifiées et plus scolarisée que la moyenne de la population québécoise. Ces deux caractéristiques seront commentées ultérieurement[3]. Cette exception une fois prise en compte, on constate cependant que les proportions enregistrées en 1993 sont pratiquement équivalentes à celles qu'on rencontrait en 1996.

---

2 « Après avoir examiné 244 articles publiés au Canada et dans le monde, ainsi que des données d'entrevues pertinentes parues dans le *Canadian Journal of School Psychology*, nous avons conclu que les sources de discussion les plus nombreuses [en ce qui a trait] aux perceptions du public concernant le pouvoir judiciaire sont des commentaires fondés sur l'opinion, qui visent davantage à refléter « ce que nous pensons que le public pense » plutôt qu'à enquêter sur les points de vue du public. Bien que [ces] commentaires puissent déclencher une action constructive pour amener un changement, nous avons constaté que la majeure partie de la documentation fondée sur l'opinion du public avance des points de vue personnels négatifs et sensationnels sur la crise de confiance du public envers la magistrature. De telles perceptions sont parfois suscitées par les résultats de sondages d'opinion, mais elles sont plus souvent alimentées par la couverture médiatique accordée à des cas, des décisions ou des actions extraordinaires qui touchent [certains] membres de la magistrature ».

3 Concernant cette enquête particulière, on lira Pierre NOREAU et coll., *Le droit en partage : Le monde juridique face à la diversité ethnoculturelle*, Montréal, Thémis, 2003, 270 pages et Pierre NOREAU, Référents religieux et rapport à la normativité : asymétrie des rapports au droit, dans Jean-François GAUDREAULT-DESBIENS, *La religion saisie par le droit, ou le droit par la religion ?*, Montréal, Thémis, 2009, p. 383-428.

Tableau 1
Confiance et méfiance dans le système judiciaire

Sondage[4]	Positive[5]	Ni l'un ni l'autre	Négative
1993	44 %	11 %	44 %
1998	47 %	0.3 %	53 %
2000	56 %	16 %	26 %
2006	45 %	9 %	46 %

Cette appréciation est évidemment fondée sur les « perceptions » des citoyens interrogés. Or, s'agissant de sonder la confiance ou la méfiance de ces citoyens vis-à-vis du système judiciaire, ce sont très exactement ces perceptions qu'on cherche à mesurer. Il est difficile de reconstituer l'image que les répondants entretiennent de la justice. Les données qui suivent permettront de s'en faire une meilleure idée. Il est cependant raisonnable de supposer que les citoyens ne bénéficiant d'aucune expérience judiciaire tendent à fonder leur appréciation du système sur l'expérience d'autres personnes qu'ils connaissent ou sur l'image qu'en donnent les médias. On sait par ailleurs que les médias couvrent plus systématiquement les activités judiciaires dans le domaine pénal que dans le domaine du droit privé ou du droit administratif. Si, en regard de l'activité des tribunaux, 53 % des personnes interviewées en 2006 se disaient plutôt bien informées par les médias[6], une proportion presque égale se plaignait d'être plutôt mal informée (41 %) ou plus ou moins bien informée (6 %). Cette mesure ne tient pas compte de la précision, de l'orientation ou de la qualité effective de ces informations[7].

---

4 Sondage 1993, commandité par le Centre de droit préventif du Québec et réalisé au cours des mois de mars et avril 1993, auprès 1 009 répondants tirés de l'ensemble de la population québécoise ; Sondage 1998, commandité par le Centre de droit préventif du Québec, et réalisé entre le 25 novembre et le 2 décembre 1998 auprès de 1 039 répondants tirés de l'ensemble de la population québécoise ; Sondage réalisé en 2000, commandité par la Fondation du Barreau du Québec et réalisé entre le 15 avril et le 28 mai 2000, auprès de 1 530 répondants, dont 891 répondants issus de l'immigration et 638 répondants d'origine canadienne vivant dans la région métropolitaine de Montréal et Sondage 2006, commandité par le ministère de la Justice et réalisé du 5 juillet au 3 août 2006, auprès de 1000 répondants tirés de l'ensemble de la population québécoise.

5 La question posée en 1993, 1998, 2000, 2006 était la suivante : « Diriez-vous que votre perception des tribunaux est plutôt positive ou plutôt négative ? ».

6 Une étude américaine conclut que les justiciables font encore ici une lecture sélective des informations portées par les médias et qu'ils accordent généralement une plus grande importance aux décisions judiciaires qui concernent le groupe dont ils font partie. Voir Valerie J. Hoekstra, « The Suprem Court and Local Public Opinion », dans *The American Political Science Review*, vol. 94, nº 1 (March 2000), p. 89-100.

7 À ce propos, on lira avec intérêt le texte de Florian Sauvageau, « Médias et exercice du pouvoir judiciaire », dans Conseil de la Magistrature, *Quel juge pour quelle société ?*, Montréal, 2008, 107-111. Ces constatations vont dans le même sens que celles qu'on peut tirer d'autres études, menées ici et au Québec, au Canada et à l'étranger. Voir, entre autres, Deborah Rhode et Ernest W. McFarland, « Equal Justice Under Law », *Journal of Law & Policy*, vol. 12 nº 47, 2003, p. 53 ; Diana Lowe, Naomi Schmold et Mary Stratton, « Beyond the Headlines : the Role of Print Media

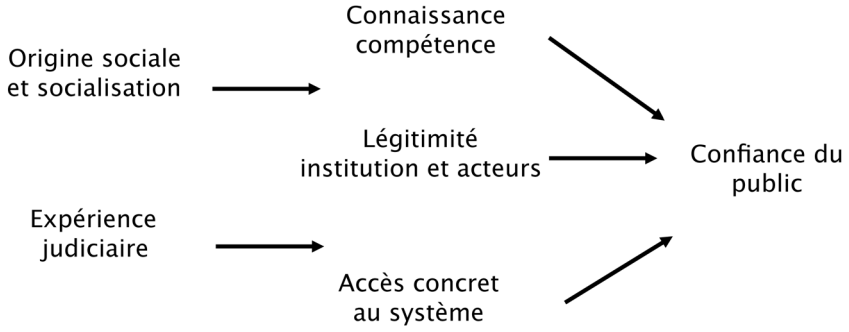
Il demeure que la relation que les citoyens entretiennent avec le système judiciaire est ambiguë et qu'une forte proportion de la population (de 40 % à 50 % selon la question posée) entretient vis-à-vis du système de justice une vision plutôt critique. Ces données correspondent d'ailleurs aux résultats d'autres études menées sur le plan canadien[8]. Une enquête réalisée en Europe en 2001 révèle également que la confiance moyenne des citoyens dans le système judiciaire est de 45 %. Il faut cependant reconnaître que la confiance que le public place dans l'institution judiciaire varie considérablement d'un pays européen à l'autre, et si 79 % des Danois affirment faire confiance à leur système de justice, cette proportion tombe à 55 % chez les Irlandais, à 46 % chez les Français et à 32 % chez les Espagnols et les Italiens[9].

II. Les composantes de la confiance publique

La question est ici de déterminer ce qui fonde la confiance ou la méfiance des citoyens vis-à-vis de leur système je justice. La figure 1 propose un plan d'analyse des différentes composantes susceptibles d'influer sur l'attitude des justiciables.

On verra que cette attitude est largement fonction de la perception que les citoyens entretiennent de leur propre compétence juridique (connaissance et com-

Figure 1
Plan d'analyse des données d'enquête



in Public Understanding of the Civil Justice System », *Canadian Forum on Civil Justice*, mai 2006, p. 7, <http://cfcj-fcjc.org/docs/2006/cjsp-headlines-en.pdf> (dernière consultation, 24 avril 2010) ; Jeff LATIMER et Norm DESJARDINS, *Sondage national sur la justice de 2007 : lutte contre la criminalité et confiance du public*, Ottawa, Ministère de la Justice Canada, juin 2007, p. 15, <http://canada.justice.gc.ca/fra/pi/rs/rap-rep/2007/rr07_4/rr07_4.pdf> (dernière consultation, 24 avril 2010) ; The Honourable Daryl WILLIAMS, « The Court and the Media : What Reforms are Needed and Why ?, University of Technology » , dans *Sydney Law Review*, vol. 7, 1999, <http://www.austlii.edu.au/au/journals/UTSLRev/1999/7.html> (dernière consultation, 24 avril 2010) ; SA MAJESTÉ LA REINE DU CHEF DU CANADA, *Le système judiciaire canadien et les médias*, Ottawa, Conseil canadien de la magistrature, novembre 2007, p. 6-7, <http://www.cjc-ccm.gc.ca/ cmslib/general/media-2010-F.pdf>.

8 Julian V. ROBERTS, *La confiance du public dans la justice pénale : bilan des dernières tendances 2004-05*, Département de criminologie, Université d'Ottawa, Rapport produit à l'attention de Sécurité publique et Protection civile Canada, novembre 2004, p. 5.

9 ROBERTS, *op. cit.*, note 8, p. 11.

pétence), de leur certitude que le système judiciaire joue un rôle social nécessaire et désirable et, finalement, du sentiment d'avoir réellement accès aux systèmes[10]. Or, ces mêmes perceptions sont largement fonction de l'origine sociale des citoyens et de leur expérience (ou inexpérience) du monde judiciaire. Ce sont les aspects qu'on étudiera tour à tour ici.

A. La connaissance du système et le sentiment de compétence des citoyens

Un des facteurs les plus déterminants dans la confiance (ou la méfiance) que les Québécois placent dans leur système de justice réside dans le sentiment qu'ils en comprennent l'activité. Évidemment, cet aspect emprunte lui-même une multitude de formes (tableau 2). On réfère ici à tout ce qui a trait à la compétence juridique

Tableau 2
Les composantes de la connaissance et de la compétence juridiques

	2006	1993
Connaissance du système de justice[11]	36 %	–
Connaissance des lois[12]	48 %	53 %
Lisibilité des textes juridiques[13]	21 %	12 %
Compréhension de ce qui se passe à la cour[14]	39 %	29 %

10 Quelle que soit l'enquête citée, les facteurs associés à la confiance ou à la méfiance du public sont souvent les mêmes : absence de diligence dans la conduite des procédures, sentiment de désappropriation, méfiance vis-à-vis des professionnels du droit, coût de la justice, absence d'information et incompréhension du processus judicaire. Voir Edgar A. LIND et al (1989), *The Perception of Justice : Tort Litigants' Views of Trial, Court-annexed Arbitration, and Judicial Settlement Conférences*, Santa Monica CA., ICJ Research Brief, Rand Corporation, September 1989, 114 pages. Lire également Tania MATRUGLIO, *Plaintiffs and the Process of Litigation : An Analysis of the Perceptions of Plaintiffs Following their Experience of Litigation*, New South Wales (Aust.), Law Foundation of New South Wales (on Behalf of the Civil Justice Research Centre), 1994. Consulter également : MINNESOTA SUPREME COURT, *Improving Public Trust and Confidence*, Minnesota 2001, Public Opinion of the Court Study, 1999-2000, 109 pages, <http://www.courts.state.mn.us/?page=519>, (dernière consultation, 25 avril 2010). Évidemment, d'autres facteurs peuvent influer sur la confiance du public. Ainsi, en matière de droit criminel et pénal, certaines études démontrent que la confiance du public vis-à-vis la justice est fonction de la perception (sociologiquement non fondée) voulant que le taux de criminalité tend à augmenter. LATIMER et DESJARDINS, *op. cit.*, note 7, p. v.

11 Tout d'abord, pourriez-vous me dire si vous connaissez très bien, assez bien, un peu ou pas du tout le système de justice au Québec ? (on agrège ici les réponses « très » et « assez » bien).

12 En général, diriez-vous que vous connaissez beaucoup, assez, un peu ou pas du tout les lois qui fixent les règles de la vie en société ? (on agrège ici les réponses qui affirment connaître « beaucoup » et « assez » les lois).

13 De façon générale, les textes juridiques vous apparaissent-ils très faciles, plutôt faciles, plutôt difficiles ou très difficiles à comprendre ? (on agrège ici les réponses « très » et « plutôt » facile à comprendre).

14 Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : « Les gens qui passent devant les tribunaux comprennent généralement ce qui s'y passe ? » (on agrège ici les réponses « tout à fait » et « plutôt » d'accord avec l'affirmation).

du citoyen et à sa compréhension du système judicaire : information juridique, lisibilité des textes, compréhension des mécanismes judiciaires, accès à l'information sur l'activité judiciaire.

Même si d'une enquête à l'autre on observe une certaine variation, un fait demeure : les deux tiers des citoyens ne se sentent pas bien informés du fonctionnement de leur propre système de justice et plus de la moitié d'entre eux admettent ne pas bien connaître les lois qui régissent leur propre société[15]. Près de 80 % des répondants admettent ne pas être en mesure de lire ou de comprendre le contenu de la législation[16] et 60 % d'entre eux affirment que, de façon générale, les citoyens ne comprennent pas ce qui se passe à la cour.

Une analyse plus poussée de ces données conduit cependant à un constat plus clair encore : moins le citoyen se considère compétent au plan juridique, moins il tend à faire confiance au système judiciaire. Tous les croisements réalisés entre ces variables renvoient à la même tendance générale. À titre d'exemple, le tableau 3 fournit l'illustration des liens directs qui unissent la perception d'une certaine connaissance des lois (beaucoup, assez, un peu, pas du tout) et la confiance que placent les citoyens dans le système judiciaire.

Tableau 3
Connaissance des lois[17] et confiance dans les tribunaux[18]

Sondage 2006	Très confiance	Assez confiance	Peu confiance	P-d-T confiance
Beaucoup	24	47	24	6
Assez	7	59	25	8
Un peu	4	51	36	10
Pas du tout	6	36	35	24

$p \leq 0.001$

15 Dans le même sens, on lira les analyses de Julian V. ROBERTS, *op. cit.*, note : 8, p. 28. La question de la qualité de l'information juridique est au centre des plus récents textes sur le système de justice au Canada. Voir Mary STRATTON, Diana LOWE et Lily TSUI, *The Civil Justice System and the Public*, Forum canadien sur la justice civile, Calgary, L*aw*N*ow*, Legal Studies Program, Faculty of Extension, University of Alberta, 2004, p. 1 ; LOWE, SCHMOLD et STRATTON *op. cit.* note 7, p. 3, <http://cfcj-fcjc.org/docs/2004/cjsp-lawnow-en.pdf » (dernière consultation, 25 avril 2010) ; Barbara BILLINGSLEY, Diana LOWE et Mary STRATTON, *Recherche sur le système de la justice civile et le public : leçons tirées d'expériences dans le but de trouver des pratiques qui fonctionnent*, Calgary, Forum canadien sur la justice civile, (recherche financée par The Alberta Law Fondation et par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada), mai 2006, p. 47, <http://cfcj-fcjc.org/docs/2006/cjsp-learning-fr.pdf> (dernière consultation, 25 avril 2010) ; Diana LOWE, et Mary STRATTON, *Parler avec le public : le public, la communication et le système de justice civile,* Calgary, Forum canadien sur la justice civile, 2002, p. 18-19 (dernière consultation, 18 avril 2010, <http://cfcj-fcjc.org/docs/2002/cjsp-talking-fr.pdf>.

16 De façon générale, les textes juridiques vous apparaissent-ils très faciles, plutôt faciles, plutôt difficiles ou très difficiles à comprendre ?

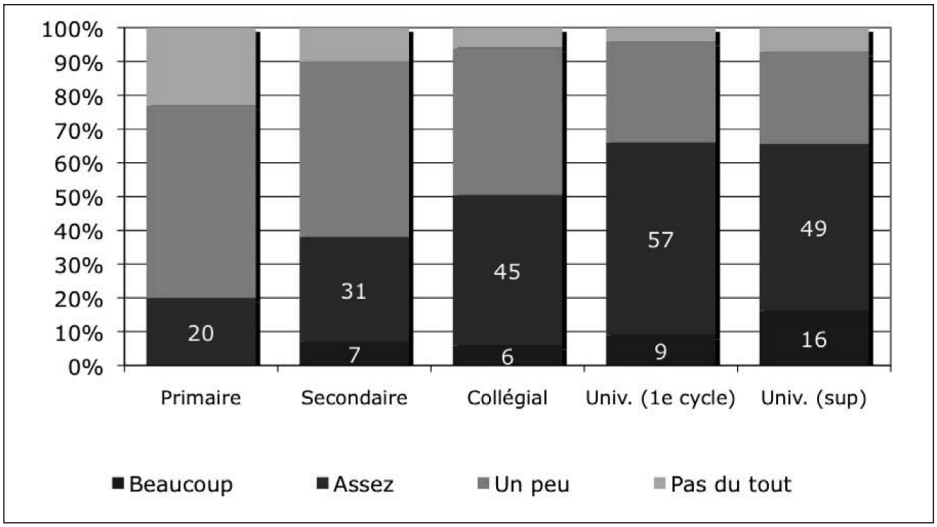
17 En général, diriez-vous que vous connaissez beaucoup, assez, un peu ou pas du tout les lois qui fixent les règles de la vie en société ? (on agrège ici les réponses qui affirment connaître « beaucoup » et « assez » les lois).

18 Et de façon générale, diriez-vous que vous faites très confiance, assez, peu ou pas du tout confiance au système de justice québécois.

On retrouve la même tendance quelle que soit la variable contrôlée : connaissance du système ou des lois, lisibilité des textes et compréhension du déroulement de l'instance.

En définitive, les citoyens qui se reconnaissent une certaine compétence juridique font beaucoup plus confiance aux tribunaux (71 %) que ceux qui, au contraire, admettent leur méconnaissance relative du droit (42 %)[19]. On comprend immédiatement que le système judiciaire présente d'autant plus de risques (et suscite d'autant plus la méfiance) qu'on se considère soi-même ignorant en matière juridique, un peu comme l'aveugle qu'on introduirait dans un environnement inconnu. Tous ces facteurs sont d'ailleurs liés les uns aux autres. Aussi, si la confiance que mettent les citoyens dans le système judiciaire est intimement reliée à la certitude ou aux doutes qu'ils entretiennent à l'égard de leur propre compétence juridique, ce sentiment de compétence est lui-même largement fonction de leur niveau de scolarité (Figure 2).

Figure 2
Niveau de scolarité[20] et connaissance des lois[21] *($p \leq 0.001$)*



Ainsi, plus les citoyens sont scolarisés, plus leur sentiment de compétence est élevé. Si 65 % des citoyens bénéficiant d'une maîtrise ou d'un doctorat prétendent assez bien connaître les lois qui régissent la vie de leur propre société, cette proportion tombe à 38 % chez les répondants titulaires d'un diplôme d'étude secon-

19 Ici, le fait que le total des répondants passe la limite des 100 % est attribuable à l'arrondissement des proportions enregistrées dans chaque catégorie de réponse.

20 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? primaire, secondaire (y compris la formation professionnelle), cégep (y compris la formation technique), universitaire (1er cycle), universitaire (2e ou 3e cycle).

21 En général, diriez-vous que vous connaissez beaucoup, assez, un peu ou pas du tout les lois qui fixent les règles de la vie en société ? (on agrège ici les réponses qui affirment connaître « beaucoup » et « assez » les lois).

daire et à 20 % chez les citoyens ne bénéficiant que d'une formation primaire, ce qui, pour des raisons historiques connues, est souvent le cas des justiciables les plus âgés[22]. La même tendance s'observe si on remplace le niveau de scolarité par le niveau de revenu des citoyens. Le sentiment de compétence juridique des citoyens se trouve, partant, associé à la condition sociale des répondants.

Il s'ensuit, comme on le verra plus loin, que les citoyens les plus incertains en regard de leur propre compétence juridique se recrutent au sein des strates les moins favorisées de la société. C'est par conséquent au sein de cette catégorie de citoyens qu'on rencontre les répondants les plus méfiants vis-à-vis du système de justice dans son ensemble.

Le niveau de scolarité des répondants constitue, dans toutes les études réalisées depuis 1993, le facteur le plus associé aux variations de l'opinion en matière de droit et de justice[23]. Il existe cependant encore ici quelques exceptions. C'est notamment le cas en matière de lisibilité du droit. Ici, aucune variation significative ne vient distinguer les répondants plus scolarisés des répondants moins scolarisés. La condamnation est unanime : le droit écrit se présente dans une forme illisible. C'est l'opinion de plusieurs légistes et de plusieurs juristes que le droit est une matière si complexe qu'elle ne peut se présenter sous une forme accessible au commun des mortels... Cette conviction affirme par elle-même le caractère spécifique du droit en même temps qu'elle témoigne de la fonction indispensable jouée par les *docteurs de la loi*... Pourtant, les efforts consentis par les rédacteurs du *Code civil du Québec*, du *Code du travail* ou de la *Loi sur la protection du consommateur* révèlent l'intérêt d'une forme juridique épurée et accessible même si, encore là, on trouve quelques exceptions notables[24]. On sait finalement que la destinée du droit est souvent de se complexifier graduellement, au fur et à mesure des amendements législatifs. La loi

---

22 Dans le même sens, on lira les données tirées de l'enquête PRESSE CANADIENNE/LÉGER MARKETING, *Les Canadiens et le système judiciaire*, Montréal, Léger Marketing, Rapport, 14 au 24 mars 2002, p. 5, <http://www.legermarketing.com/documents/spclm/020408fr.pdf> (dernière consultation, 25 avril 2010).

23 Pierre NOREAU, « La scolarité, la socialisation et la conception du droit : un point de vue sociologique », *Les Cahiers de droit*, vol. 38, nº 4, décembre 1997, p. 741-768.

24 Le *Code civil du Québec* offre quelques exemples du genre. Ainsi en est-il de la définition que le Code donne d'un célébrant compétent, en matière de mariage.

> « **366.** Sont des célébrants compétents pour célébrer les mariages, les greffiers et greffiers-adjoints de la Cour supérieure désignés par le ministre de la Justice, les notaires habilités par la loi à recevoir des actes notariés ainsi que, sur le territoire défini dans son acte de désignation, toute autre personne désignée par le ministre de la Justice, notamment des maires, d'autres membres des conseils municipaux ou des conseils d'arrondissements et des fonctionnaires municipaux.
>
> Le sont aussi les ministres du culte habilités à le faire par la société religieuse à laquelle ils appartiennent, pourvu qu'ils résident au Québec et que le ressort dans lequel ils exercent leur ministère soit situé en tout ou en partie au Québec, que l'existence, les rites et les cérémonies de leur confession aient un caractère permanent, qu'ils célèbrent les mariages dans des lieux conformes à ces rites ou aux règles prescrites par le ministre de la Justice et qu'ils soient autorisés par le ministre responsable de l'état civil.
>
> Les ministres du culte qui, sans résider au Québec, y demeurent temporairement peuvent aussi être autorisés à y célébrer des mariages pour un temps qu'il appartient au ministre responsable de l'état civil de fixer.

venant corriger les effets de la loi, chaque législation est souvent appelée à s'auto-complexifier... Mais est-ce une fatalité ?

Dernier élément à considérer pour les fins de la présente analyse : l'expérience ou l'inexpérience des citoyens. Ici, le tableau 2 révèle des données qui doivent ouvrir à la réflexion : quelle que soit l'enquête à laquelle on réfère, de 60 % à 70 % des répondants affirment que le citoyen moyen n'est pas en mesure de comprendre ce qui se passe à la cour[25]. On doit reconnaître que cette seule donnée ne permet pas de discriminer les répondants bénéficiant d'une certaine expérience devant les tribunaux de ceux qui ne possèdent aucune expérience judiciaire. C'est le problème de la « compétence » relative des répondants en matière de justice. Lorsqu'on tient compte de cette distinction, on constate en effet que les répondants bénéficiant d'une certaine expérience judiciaire (soit comme partie, comme témoin ou comme observateur), se considèrent mieux informés des caractéristiques du système de justice que les autres[26]. Si 54 % des répondants expérimentés considèrent connaître très bien ou assez bien le système de justice au Québec, cette proportion tombe à 40 % chez les répondants sans expérience. Cette constatation est sans surprise. On doit cependant s'abstenir de déduire de cette information que les répondants expérimentés se sentent plus compétents que les autres s'il s'agit de comprendre ce qui se passe à la cour. En effet, lorsqu'on les interroge sur cette question (tableau 4), les données laissent entendre que les répondants expérimentés (33 %) sont encore moins certains que les répondants inexpérimentés (43 %) qu'on peut comprendre ce qui se déroule à la cour.

Tableau 4
Expérience judiciaire[27] et compréhension de l'instance[28]

Sondage 2006	Comprend beaucoup	Comprend assez	Comprend un peu	Ne comprend pas du tout
Avec expérience judiciaire	8	25	47	19
Sans expérience judiciaire	10	33	42	13

$p \leq 0.002$

Sont également compétentes pour célébrer les mariages sur le territoire défini dans une entente conclue entre le gouvernement et une communauté mohawk, les personnes désignées par le ministre de la Justice et la communauté ».

25 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : " Les gens qui passent devant les tribunaux comprennent généralement ce qui s'y passe ? " (on agrège ici les réponses « tout à fait » et « plutôt » d'accord avec l'affirmation) ».

26 La question se décline ainsi : « Diriez-vous que vous connaissez très bien, assez bien, peu ou pas du tout le système de justice au Québec ? ».

27 « Êtes-vous déjà allé dans une cour de justice, un tribunal ou devant un tribunal administratif, au Québec, en tant que Personne impliquée, Témoin, Personne qui en accompagnait une autre, Observateur ? ».

28 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : "Les gens qui passent devant les tribunaux comprennent généralement ce qui s'y passe ?" (on agrège ici les réponses « tout à fait » et « plutôt » d'accord avec l'affirmation) ».

On peut facilement déduire de ces données que l'expérience judiciaire des répondants ne vient que renforcer le sentiment de leur propre incompétence juridique et que l'instance n'assume peut-être pas le rôle pédagogique qu'on pourrait s'attendre lui voir jouer.

Finalement, le fait d'avoir ou non l'expérience des tribunaux détermine en partie la confiance que les justiciables investissent dans l'institution. En effet, les citoyens bénéficiant d'une certaine expérience judiciaire se disent plus méfiants vis-à-vis du système (44 %) que ceux qui n'y sont jamais allés (36 %)[29]. Il faut évidemment aborder ces données avec circonspection ; les expériences vécues par les justiciables dans le domaine du droit civil et du droit administratif n'ont éventuellement rien à voir avec celles qu'on peut rencontrer au sein des instances criminelles et pénales. Ici, des études plus fines sont nécessaires et doivent être envisagées. Cela étant, ces opinions tranchent avec celles qu'on rencontre chez les usagers du système de santé[30] qui sont systématiquement plus satisfaits des services offerts par les établissements du réseau que ceux qui n'y sont jamais allés...[31]

Pour conclure cette section, disons simplement que la confiance que les citoyens investissent dans le système de justice est très largement fonction du sentiment qu'ils entretiennent de leur propre compétence juridique ou de la solidité de leur connaissance du droit et du système judiciaire. Or la perception d'être (ou non) titulaire de cette compétence juridique est largement fonction de la condition sociale des répondants, de leur niveau de scolarité ou de leur niveau de revenu. On doit certainement réfléchir ici aux conditions susceptibles de favoriser un nivellement de ces conditions d'accès à la justice et si on sait ne pas pouvoir, à court terme, s'assurer un plus grand équilibre dans la répartition des niveaux de revenus et de scolarité

---

29 $p \leq 0.010$ (sondage de 2006). Ces données concordent avec celles de plusieurs études menées à l'étranger : Steven VAN DE WALLE, « Confidence in the Criminal Justice System : does Experience Count ? », dans *British Journal of Criminology*, 2009, vol. 49, n° 3, p. 384-398. J. W. RAINE and E. DUNSTAN, (2006), « Personal Hearings and Public Confidence in Case Adjudication : Lessons from the Parking Adjudication Service », *Tribunals*, vol. p. 21-24 ; Ivan Y. SUN, Yunning WU, « Citizen's Perception of the Courts : the Impact of Race Gender and Recent Expérience », *Journal of Criminal Justice*, 2006, vol. 34, n° 5, p. 457-467 (notamment p. 460) ; Mary STRATTON et Diana LOWE, *Public Confidence and the Civil Justice System : What do we know about the Issues ?*, preparé pour *Justice Policy Advisor Subcommittee on Public Confidence*, Alberta Justice, Canadian Forum on Civil Justice, 2006, p. 7, <http://cfcj-fcjc.org/docs/2006/cjsp-confidence-en.pdf>, (dernière consultation, 25 avril 2010). D. B. ROTTMAN, and A. J. TOMKINS, « Public Trust and Confidence in the Courts : What Public Opinion Surveys Mean to Judges », *Court Review,* 1999, vol. 36 p. 4-31 ; S. C. BENESH and S. E. HOWELL, « Confidence in the Courts : A Comparison of Users and Non-Users », dans *Behavioral Sciences and the Law* , 2001, vol. 19 n° 2 p. 199-214

30 La tendance voulant que le public accorde une moins grande confiance à l'institution judiciaire que d'autres institutions (santé, éducation) est notée également aux États-Unis et en Grande-Bretagne. Lire Julian V. ROBERTS, *op. cit.*, note 8, p. 8 et 10.

31 « Les personnes qui se plaignent du système de justice ne sont pas uniquement des perdants dans notre processus contradictoire, mais également des gagnants, des témoins, des jurés, des observateurs, des analystes et bien entendu le public de façon générale témoignent de la défectuosité du système. Il a été noté que même les avocats et les juges ont également de moins en moins confiance ». Lois GANDER, *op. cit.*, note 1, p. 68.

des populations, on voit immédiatement tout le travail qui peut être réalisé dans le domaine de l'information et de la formation juridique qui est un chantier continu.

B. La légitimité du système de justice

La légitimité de l'institution judiciaire comme celle de toute institution sociale est fonction de ce que son autorité est considérée comme nécessaire, sinon comme désirable. Cette légitimité peut être abordée comme une valeur intrinsèque (comme c'est le cas de toute autorité de type traditionnel), c'est alors la pérennité de l'institution qui fonde sa légitimité, notamment parce qu'elle garantie ou parce qu'elle exemplifie celle de la société dans son ensemble. La légitimité de l'institution peut cependant être construite également sur la valeur constamment démontrée de son activité. On sait du moins qu'au sein des sociétés démocratiques pluralistes, les figures d'autorité sont régulièrement contestées. L'opinion exige une forme de correspondance entre les valeurs portées par l'institution et son activité avérée. S'agissant de l'institution judiciaire, cette autorité tient notamment à la mise en œuvre des principes qui sous-tendent cette autorité et justifient, en contexte démocratique, l'exercice de la puissance publique : égalité juridique des sujets de droit, équité procédurale, indépendance judiciaire, correspondance entre les lois et valeurs sociales, impartialité des tiers et, plus globalement encore, confiance dans les acteurs du système judiciaire. Ce sont les dimensions qu'on étudiera ici.

Prises globalement, toutes les études tendent vers les mêmes conclusions : le système judiciaire est siège d'une véritable légitimité.

Tableau 5
Facteurs de légitimation du système judiciaire (2006)

Les tribunaux protègent bien les droits des citoyens[32]	74 %
Une correspondance existe entre les décisions judiciaires et les valeurs sociales[33]	68 %
Les tribunaux cherchent à être justes avec toutes les parties en cause[34]	65 %

Ainsi, selon les indicateurs, plus des deux tiers des citoyens reconnaissent que les tribunaux remplissent leur fonction de protecteurs des droits, que le contenu des décisions judiciaires correspond globalement aux valeurs de la société et que les tribunaux garantissent une forme d'équité dans l'administration de la justice. Il s'agit là d'éléments extrêmement importants. Plusieurs recherches menées aux États-Unis

32 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Les tribunaux protègent généralement bien les droits des citoyens » (on agrège ici les réponses « tout à fait » et « plutôt » d'accord avec l'affirmation).

33 « Considérez-vous que les décisions des tribunaux reflètent très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal les valeurs de la société québécoise actuelle ? » (on agrège ici les réponses « très bien » et « plutôt bien » d'accord avec l'affirmation).

34 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Au sein des tribunaux on cherche vraiment à être justes avec toutes les parties en cause » (on agrège ici les réponses « tout à fait » et « plutôt » d'accord avec l'affirmation).

démontrent en effet l'importance de l'équité comme premier facteur de la confiance publique[35]. Certaines études révèlent que cette dimension l'emporte sur plusieurs autres. Ainsi, une recherche récente tend à démontrer qu'en matière judiciaire, les attentes des justiciables vis-à-vis de l'équité l'emportent largement sur celles qu'ils entretiennent à l'égard d'une justice plus expéditive[36]. On sait cependant que, dans beaucoup de cas, il s'agit de variables reliées les unes aux autres, notamment en situation d'inégalité économique.

Cet appui se trouve cependant mis en balance avec tout un ensemble de perceptions concurrentes et apparemment contradictoires (tableau 6). Ainsi, une majo-

Tableau 6
Facteurs de délégitimation du système judiciaire (2006)

Critique du système judiciaire	%
Incrédulité à l'égard du principe d'égalité en droit[37]	61
Perception que les riches sont favorisés devant la justice[38]	85
Perception que les communautés culturelles sont désavantagées devant les tribunaux[39]	42
Perception que les décisions judiciaires ne sont pas assez sévères[40]	69
Perception que les tribunaux sont liés au pouvoir politique[41]	39

35 T. R. TYLER, « The Role of Perceived Injustice in Defendants, Evaluations of their Courtroom Experience », *Law and Society Review*, 1984, vol. 18, n° 1, p. 51-74, T. R. TYLER, « What is Procedural Justice ? Criteria Used by Citizens to Assess the Fairness of Legal Procedures », dans *Law and Society Review*, 1988, vol. 22, p. 301-355 ; T. R. TYLER, *Why People Obey the Law*. New Haven, Yale University Press, 1990, 273 pages.

36 Jennifer TUFTS, « Public Attitudes toward the Criminal Justice System » , *Juristat* , 2000, vol. 20, n° 12, p. 1-22, <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection-R/Statcan/85-002-XIE/0120085-002-XIE.pdf> (dernière consultation 25 avril 2010).

37 « Croyez-vous que tout le monde est égal devant la loi ? ».

38 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Les riches sont nécessairement favorisés par les tribunaux » (on agrège ici les réponses « tout à fait » et « plutôt » d'accord avec l'affirmation).

39 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Les gens issus des communautés culturelles sont désavantagés devant les tribunaux au Québec » (on agrège ici les réponses « tout à fait » et « plutôt » d'accord avec l'affirmation).

40 « Considérez-vous qu'au Québec, les décisions des tribunaux sont généralement « trop sévères », « juste assez sévères » ou « pas assez sévères » (on a retenu cette dernière occurrence).

41 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Au Québec, les tribunaux sont totalement indépendants des pouvoirs politiques » (on agrège ici les réponses « plutôt » et « tout à fait » en désaccord avec l'affirmation). Soulignons, dans le même ordre d'idée, qu'une étude menée par la firme Léger Marketing révélait que 48 % des Canadiens aimeraient que les juges soient élus (54 % des francophones et 53 % des Québécois), pratique courante aux États-Unis, contre 37 % qui ne pensent pas que ce soit une bonne idée (42 % des anglophones, 45 % des personnes à hauts revenus, 54 % des professionnels et 55 % des diplômés universitaires). En réponse à cette question, 15 % des répondants ne se prononcent pas. Lire PRESSE CANADIENNE/LÉGER MARKETING, *Les Canadiens et le système judiciaire*, Rapport, 2002, p. 5-6. <http://legermarketing.com/documents/SPCLM/020408FR.pdf> (dernière consultation, 18 avril 2010).

rité importante des citoyens remet en question l'existence d'une véritable égalité juridique des citoyens. 85 % des participants à la même étude affirment que les citoyens plus riches sont favorisés devant la justice[42] et, en matière criminelle, près de 70 % des mêmes répondants considèrent insuffisantes les peines imposées aux infracteurs[43]. De même, une forte minorité (42 %) considère que les communautés culturelles sont désavantagées dans le système judiciaire, et près de 40 % des répondants entretiennent le soupçon d'une forme de collusion entre le système judiciaire et le monde politique.

De façon plus générale, et ce malgré une diminution constante et systématique du recours aux tribunaux civils au cours des 20 dernières années, de 78 % à 88 % des citoyens croient qu'il y a trop de procès de nos jours. Et même si cette donnée peut paraître aller de soi, il faut constater que le procès (8 %) est une solution qui passe loin derrière l'arbitrage (15 %), la négociation (35 %) ou la conciliation (35%), s'il s'agit de régler un problème personnel.

Sur une tout autre échelle, les acteurs œuvrant au sein de l'institution ne bénéficient pas tous de la même légitimité. Ainsi, toujours dans l'étude conduite en 2006, si 71 % des citoyens disent accorder leur confiance aux juges et au personnel de cour, cette proportion tombe à près 50 % s'agissant des avocats. Toutes ces constatations dressent un portrait ambigu du système de justice. Ainsi, si certains acteurs (comme les juges et le personnel de cour) sont porteurs d'une légitimité plus grande que celle qu'on reconnaît à l'institution judiciaire, d'autres (les avocats dans le cas présent), constituent des figures moins valorisées[44].

En regard de la légitimité de la justice, la principale difficulté rencontrée par le système vient de ce que tous ces éléments sont liés les uns aux autres (figure 3).

Ainsi, l'incrédulité des citoyens à l'égard de l'égalité juridique, ou l'idée que l'activité judiciaire est menée à l'avantage des citoyens les plus fortunés ou se déploie dans le cadre d'une forme privilégiée avec les pouvoirs politiques, vient directement alimenter la méfiance des citoyens vis-à-vis de l'institution dans son ensemble. Il s'agit donc de représentations qui tendent à se renforcer mutuellement.

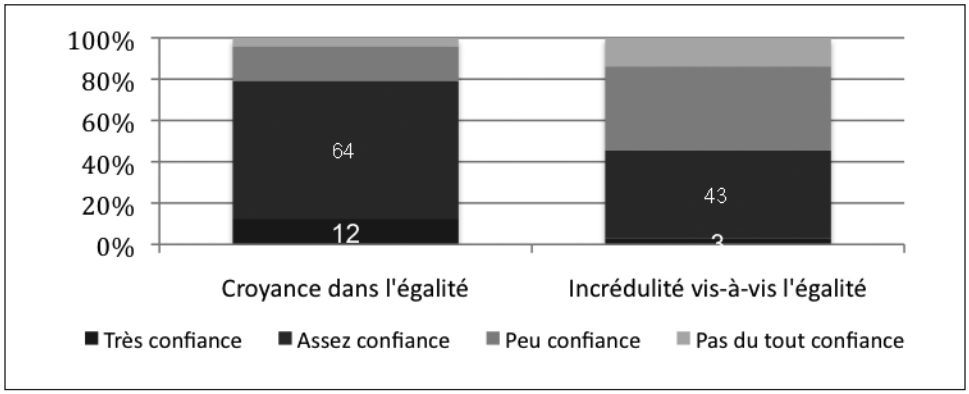
---

42 Aux États-Unis, un sondage réalisé en 1999 révèle qu'il en va de même de l'opinion des citoyens en regard de l'avantage dont les entreprises bénéficieraient vis-à-vis des particuliers : University of Nebraska Public Policy Center and Scientific Resources for the Law, *How the Public Views the State Courts,* Sondage réalisé aux États-Unis entre le 13 janvier et le 15 février 1999, National Center for State Courts, May 14 1999, 45 pages, <http://www.ncsconline.org/WC/CourTopics/FAQs.asp?topic=PubTru#FAQ851> (dernière consultation, 25 avril 2010). Lire également Marie-Claude Malboeuf, « Les coûts de la justice 4. Réinventer les tribunaux ; Refiler la facture des procès-fleuves aux entreprises », dans *La Presse*, dimanche 8 janvier 2006, Cahier plus, p. 4.

43 On lira dans le même sens : J.V. Roberts, *Public Opinion and Sentencing : The Surveys of the Sentencing Commission*, Ottawa, Department of Justice, Ministry of Supply and Services, 1988.

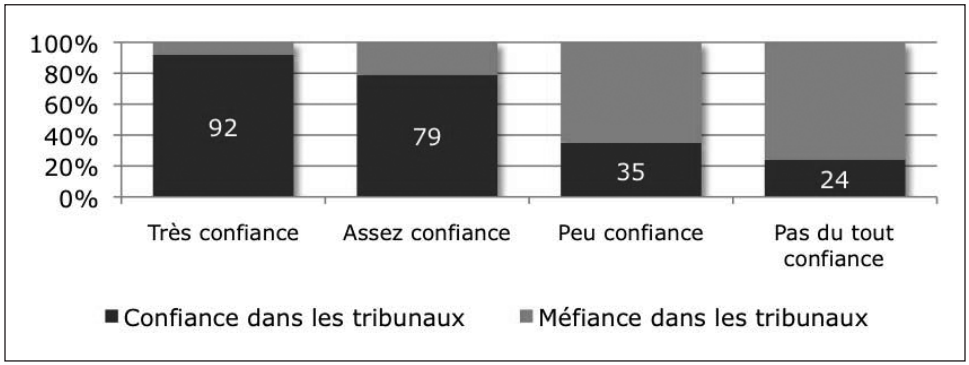
44 Art. 2.01.01 du *Code de déontologie des avocats* (c. B-1. R.1). Au plan analytique, on recourt ici au même raisonnement que celui tenu par les politologues dans l'étude de la légitimité relative des partis politiques et des chefs de ces partis. Lorsque le chef d'un parti est l'objet d'une plus grande confiance que celle que place l'électorat dans la propre formation politique qu'il dirige, on en déduit que c'est sa légitimité personnelle qui fonde celle de sa formation politique. À l'inverse, on considère qu'un chef impopulaire est à la remorque de son parti.

Figure 3
Égalité juridique[45]et confiance dans les tribunaux[46] *(p ≤ 0.001)*



Il en va de même pour la confiance des citoyens vis-à-vis des acteurs du système. La confiance des citoyens à leur égard (juges, employés de la cour ou avocats) est ainsi directement proportionnelle à celle qu'ils placent dans l'institution. Il en résulte que les citoyens les plus méfiants vis-à-vis des juges et des avocats se trouvent à être également les plus critiques vis-à-vis de l'institution dans son ensemble (figure 4).

Figure 4
Confiance dans les avocats[47] et confiance dans les tribunaux[48] *(p ≤ 0.001)*



Bref, la légitimité de l'institution judiciaire tient à la fois à la confiance qu'on place dans ses acteurs en même temps qu'à la reconnaissance du fait que ses prin-

45 « Croyez-vous que tout le monde est égal devant la loi ? ».

46 « Et de façon générale, diriez-vous que vous faites-vous très confiance, assez, peu ou pas du tout confiance au système de justice québécois » (on agrège ici les réponses « très » et « assez » confiance).

47 « Habituellement, faites-vous très confiance, assez, peu ou pas du tout confiance aux avocats ? » (on agrège ici les réponses « très » et « assez » confiance).

48 « Et de façon générale, diriez-vous que vous faites très confiance, assez, peu ou pas du tout confiance au système de justice québécois » (on agrège ici les réponses « très » et « assez » confiance).

cipes trouvent une expression concrète dans la réalité. En contrepartie, la méfiance vis-à-vis des détenteurs de la fonction judiciaire et l'incrédulité vis-à-vis des idéaux portés par ces institutions favorisent l'entretien d'une méfiance qui, du coup, paraît justifiée. La lecture que chacun fait de la réalité étant toujours sélective, cette opinion risque toujours de se voir confirmée par la succession des constats et des observations.

L'expérience ou l'inexpérience des citoyens vient-elle jouer positivement ou négativement dans l'appréciation qu'ils entretiennent à l'égard du système ? Encore ici, l'expérience judiciaire des citoyens tend plutôt à les conforter dans leur méfiance à l'égard de la justice. De façon énumérative, on peut simplement indiquer que les répondants bénéficiant d'une certaine expérience de la cour se méfient davantage des juges, entretiennent une méfiance plus grande encore des avocats, sont plus enclins à remettre en question le principe d'égalité juridique des citoyens et la correspondance du droit avec les valeurs sociales reconnues. Ils sont finalement plus sceptiques quant à l'indépendance politique des tribunaux, sont moins enclins à appuyer l'idée que les tribunaux protègent les droits des citoyens et, en définitive, sont plus nombreux à croire que les parties et les témoins sont maltraités à la cour.

Encore ici, les citoyens dont les revenus sont les plus élevés et ceux dont la scolarité est la plus étendue tendent à affirmer la confiance qu'ils placent dans l'institution, dans ses acteurs et ses principes alors que, de façon symétrique, la méfiance est plutôt la règle chez les informateurs moins fortunés et moins scolarisés. Or, ces données sont pratiquement restées inchangées depuis 1993. Finalement, il est important de noter ici que la confiance des citoyens dans l'institution judiciaire est significativement plus élevée dans l'opinion des Québécois issus de l'immigration que dans celle des Québécois d'origine canadienne. Cette tendance, qui a pu être mesurée à l'aide de nombreux indicateurs dans le cadre d'une enquête menée en 2000, révèle que si les résidents québécois issus de l'immigration affirment faire davantage confiance à l'institution judiciaire que les autres, ils se méfient davantage des acteurs du système : avocats, juges, fonctionnaires, personnel de la cour, etc.[49]

C. L'accessibilité à la justice

La notion d'accès à la justice renvoie à un idéal abstrait, mais également à un objectif institutionnel et organisationnel précis : la garantie que soient réunies toutes les conditions susceptibles de faciliter le recours à l'institution judiciaire. On renvoie ici au problème des coûts et des délais de la justice, mais également au sentiment de (perte de) contrôle du justiciable sur le cheminement de son dossier. Abordée plus globalement encore, la notion d'accès à la justice renvoie aux conditions matérielles, relationnelles et logistiques entourant le recours aux services judiciaires.

Au-delà du sentiment de compétence ou d'incompétence des citoyens et au-delà même de la légitimité qu'ils reconnaissent ou non à l'institution judiciaire, la confiance du public dans celle-ci réside dans leur capacité d'en mobiliser les ser-

---

[49] Pierre Noreau, *Le droit en partage*, *op. cit.*, note 2.

vices. Pourtant les obstacles sont connus et les sujets de droit en sont tout à fait conscients.

Tableau 7
Les limites de l'accès à la justice

Barrière dans l'accès à la justice	2006	1998	1993
Les coûts de la justice[50]	79 %	—	62 %
La perte de contrôle des problèmes[51]	60 %	65 %	62 %
Les délais d'attente avant procès[52]	76 %	—	80 %
La structure labyrinthique des tribunaux[53]	70 %	—	—
L'impossibilité de se représenter seul[54]	70 %	—	—
Le caractère inhospitalier des tribunaux[55]	81 %	86 %	83 %

50 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Aujourd'hui, tout le monde a les moyens d'aller défendre ses droits devant les tribunaux » (on agrège ici les réponses « plutôt » et « tout à fait » en désaccord avec l'affirmation).

51 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Quand on va au tribunal, on perd le contrôle de nos problèmes » (on agrège ici les réponses « tout à fait » et « plutôt » d'accord avec l'affirmation). C'est là toute la question du rôle passif joué par les justiciables en cours d'instance analysée dans Diana LOWE, *What does the Public Really Want from their Lawyers and from the Justice System ?*, étude réalisée pour *l'*Association du Barreau canadien (section de la Colombie-britannique), Calgary (Alb.), Forum canadien sur la justice civile, octobre 2005, p. 2, <http://cfcj-fcjc.org/publications/cjsp-fr.php#11>, (dernière consultation, 25 avril 2010). Une étude australienne indique clairement que ce sentiment de contrôle est directement relié à l'information fournie par le praticien à son client, tout au cours de l'instance. Lire : Tania MATRUGLIO, *op. cit.*, note 10.

52 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Aujourd'hui, les délais des tribunaux sont raisonnables » (on agrège ici les réponses « plutôt » et « tout à fait » en désaccord avec l'affirmation).

53 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : « Les tribunaux sont devenus de vrais labyrinthes (on agrège ici les réponses « tout à fait » et « plutôt » d'accord avec l'affirmation). Dans le même sens, on consultera : The Right Hon. Bryan Dickson et al. *op. cit,*. note 50, p. 19 ; Diana LOWE, *op. cit.*, note 51, (p. 2 document word) ; Cour du Québec, *Une réforme axée sur le citoyen*, Rapport du Comité de réflexion et d'orientation sur la justice de première instance au Québec, Québec, Cour du Québec, avril 2005, p. 16, <http://www.tribunaux.qc.ca/c-quebec/CommuniquesDocumentation/reformeJudiciaireCitoyen.pdf> (dernière consultation, 25 avril 2010) et Margaret A. SHONE A., *op. cit.*, note 50, p. 148.

54 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Une personne peut facilement se représenter seule devant les tribunaux », (on agrège ici les réponses « plutôt » et « tout à fait » en désaccord avec l'affirmation).

55 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Les gens sont généralement à l'aise devant les tribunaux » (on agrège ici les réponses « plutôt » et « tout à fait » en désaccord avec l'affirmation). Une question équivalente a été posée dans Diama LOWE, *op. cit.*, note 51, p. 2. Cette question a été posée à plus de 300 justiciables (justiciables et témoins dans différents types de procès civils). Les données ont été obtenues à l'échelle nationale dans le cadre d'une recherche du Forum canadien sur la justice civile : *Le système de la justice civile et le public*.

Ces données parlent d'elles-mêmes et ne nécessitent pas de commentaires particuliers. On trouve des données complémentaires dans d'autres études[56]. Un sondage mené par *La Presse* en 2000 révélait que la majorité des citoyens, confrontés à un problème d'ordre juridique, croyaient davantage à l'efficacité de recourir à une émission d'affaire publique (JE ou La Facture) qu'aux services de la cour[57].

Les coûts[58], les délais, la crainte de perdre le contrôle de leur dossier[59], tous ces facteurs tendent à expliquer en partie la désaffection des citoyens à l'égard des tri-

---

56 Concernant les coûts, une étude canadienne révélait qu'ils avaient augmenté en moyenne de 2,3 % par année entre 1988 et 1997, et il est douteux d'affirmer que la chose ait pu être différente au cours des années suivantes, alors que la situation économique était meilleure. Lire Stephen T. Easton, « Perspective économique : davantage ou moins ? », dans *Élargir nos horizons. Redéfinir l'accès à la justice au Canada*, Ottawa, Division de la recherche et de la statistique, p. 63. Consulter également le dossier de la revue de Statistique Canada, « Dépenses de la justice au Canada, dans : *Juristat*, janvier 1997, vol. 17 nº 3, p. 9, <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection-R/Statcan/85-002-XIF/0039785-002-XIF.pdf> (dernière consultation, 25 avril 2010) et Statistique Canada, « Dépenses de la justice au Canada », dans *Juristat*, vol. 19, nº 12, p. 4, <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection-R/Statcan/85-002-XIF/0129985-002-XIF.pdf> (dernière consultation, 25 avril 2010).

57 M.-C. Malboeuf, « Les coûts de la justice : les délais s'allongent », *La Presse*, 5 janvier 2006, p. A1 et A12. M.-C. Malboeuf, « Les coûts de la justice : la Désillusion », *La Presse*, 5 janvier 2006, p. A1 et A12.

58 Plusieurs études révèlent que la question des coûts est le problème le plus souvent soulevé par les justiciables. Mary Stratton et Travis Anderson, *Social, Economic and Health Problems Associated with a Lack of Access to the Courts*, A Special Report from the *Civil Justice System and the Pubic Project* Commissioned by the Researched and Statistics Division, department of Justice Canada, mars 2006, p. 5, <http://cfcj-fcjc.org/publications/cjsp-fr.php#21> (dernière consultation, 25 avril 2010). Comme l'indiquent par ailleurs les rédacteurs d'un groupe de travail de l'Association du Barreau canadien : « Les composantes des coûts pour les parties en litige comprennent les honoraires des avocats, les frais d'experts, les frais de cour, la perte financière associée au temps des justiciables (y compris les témoins) consacrée tout au long du processus judiciaire. Pour l'ensemble de la société, ce sont les dépenses relatives aux installations judiciaires, aux programmes d'aide juridique et les coûts rattachés à l'embauche des administrateurs judiciaires. Nombreuses sont les préoccupations qui se rattachent aux coûts du système en général, plus particulièrement les coûts qui sont disproportionnés par rapport à la valeur réelle ou perçue par la demande en cause. De plus, c'est le manque de prévisibilité et de contrôle des coûts qui constitue l'assise du problème ». The Right Hon. Bryan Dickson et *al.*, Report of the *Task Force on Systems of Civil justice*, Association du Barreau canadien, août 1996, p. 15. Comme l'indiquent par ailleurs d'autres auteurs, la question des coûts est périodiquement associée à d'autres difficultés. « [...] plusieurs justiciables affirment que, bien qu'ils soient représentés par un avocat, la procédure leur semble étrange et intimidante. L'avocat croit de façon générale que le client saisit davantage la signification des procédures et quant au client il hésite à poser des questions sur les procédures puisque les communications fréquentes pourraient avoir pour effet d'augmenter les frais, dès lors que les contacts avec l'avocat s'effectuent plus fréquemment ». Margaret A. Shone, *Vers le futur, Réforme de la justice civile du Canada 1996 à 2006 et au-delà*, Fonds pour le droit de demain, décembre 2006, p. 147, <http://cfcj-fcjc.org/docs/2006/shone-final-fr.pdf> (dernière consultation, 25 avril 2010). C'est un problème déjà soulevé par Molière dans Tartuffe : « Mais pour plaider, il vous faudra de l'argent. Il vous en faudra pour l'exploit ; il vous en faudra pour le contrôle. Il vous en faudra pour la procuration, pour la présentation, conseils, productions, et journées du procureur. Il vous en faudra pour les consultations et plaidoiries des avocats ; pour le droit de retirer le sac, et pour les grosses d'écritures. Il vous en faudra pour le rapport des substituts ; pour les épices de conclusion ; pour l'enregistrement du greffier, façon d'appointement, sentences et arrêts, contrôles, signatures, et expéditions de leurs clercs, sans parler de tous les présents qu'il vous faudra faire ».

59 Comme l'indique toujours Molière dans Tartuffe, « Jetez les yeux sur les détours de la justice. Voyez combien d'appels et de degrés de juridiction ; combien de procédures embarrassantes ; combien

bunaux, sinon leur propension à s'y présenter seuls, malgré le sentiment qu'ils entretiennent qu'il s'agit d'une avenue jonchée de difficultés, comme en témoignent les initiatives et les études menées sur l'expérience des citoyens-plaideurs[60]. Quoi qu'il en soit, le système judiciaire se caractérise d'abord par sa complexité[61], ce qui, dans l'esprit du citoyen, rend l'issue de chaque procès d'autant plus imprévisible[62]. L'opacité qui entoure le processus judiciaire révèle « en creux » l'importance du rôle des praticiens dans le sentiment des justiciables de garder ou de perdre le contrôle de leur propre situation. Une étude australienne[63] confirme que l'information transmise au client par son procureur a un impact direct avec sa perception de garder le contrôle sur l'instance (de participer aux négociations) et d'être traité équitablement. Cette étude renverse ainsi la croyance populaire voulant que la satisfaction des demandeurs se résume aux résultats de l'instance, à la durée ou encore aux coûts des procédures.

Encore ici, toutes ces perceptions s'alimentent les unes les autres et sont corrélées avec le niveau de confiance ou de méfiance des citoyens à l'égard de l'institution judiciaire. Mais ces perceptions sont également fonction du profil des répondants. Ainsi, si les répondants plus âgés (et souvent moins scolarisés) tendent à se méfier davantage des praticiens et craignent plus que les autres de perdre, à la cour, le contrôle de leurs affaires, ils sont proportionnellement plus nombreux à se croire capables de s'y présenter seuls. En contrepartie, les répondants les plus scolarisés et les mieux rémunérés sont (toutes proportions gardées) plus nombreux à se dire capables de débourser les coûts d'une action judiciaire et sont plus conscients que les autres de la difficulté des justiciables de s'y représenter sans assistance professionnelle. De même (on y reviendra), les femmes sont plus dubitatives que les hommes quant à leur capacité financière d'entreprendre une action en justice.

---

d'animaux ravissants par les griffes desquels il vous faudra passer, sergents, procureurs, avocats, greffiers, substituts, rapporteurs, juges, et leurs clercs. Il n'y a pas un de tous ces gens-là, qui pour la moindre chose, ne soit capable de donner un soufflet au meilleur droit du monde. Un sergent baillera de faux exploits, sur quoi vous serez condamné sans que vous le sachiez. Votre procureur s'entendra avec votre partie, et vous vendra à beaux deniers comptants. Votre avocat gagné de même, ne se trouvera point lorsqu'on plaidera votre cause, ou dira des raisons qui ne feront que battre la campagne, et n'iront point au fait ».

60 On consultera à ce propos le Forum canadien de la justice civile : <http://cfcj-fcjc.org/research/srl-fr.php> (dernière consultation, 14 mars 2010) et le site de la Fondation du Barreau du Québec : <http://www.fondationdubarreau.qc.ca/publications/seul/index.html> (dernière consultation, 14 mars 2010). Pour un survol du phénomène aux États-Unis, on lira : Jim MIDDLEMISS, « Who Needs a Lawyer ? », dans *National,* 1999, vol. 8 n° 6, p. 12-22. Consulter également <http://www.lesaonline.org/samples/12_53_05_p1.pdf> (dernière consultation, 25 avril 1020)

61 The Right Hon. Bryan Dickson et al., *op. cit.* note 50, p. 16 et 17.

62 « Que peut faire un juge objectif si les règles sont à ce point complexes et les preuves à ce point instables que l'issue du procès est tellement imprévisible que certains juges l'ont qualifiée de coup de dés ? » Lois GANDER, *op. cit.*, note 1, p. 68.

63 T. MATRUGLIO, (1994). *Plaintiffs and the Process of Litigation : An Analysis of the Perceptions of Plaintiffs Following their Experience of Litigation*, New South Wales : Law Foundation of New South Wales on behalf of the Civil Justice Research Centre ; les résultats de la recherche se sont fondés sur les dossiers et les réponses obtenues de demandeurs via un questionnaire. Le questionnaire a été envoyé à 1 105 dossiers sur les 1 188 dont ils disposaient. L'échantillon a été réduit à 800 dont le taux de réponse était de 55 %.

L'expérience ou l'inexpérience des citoyens semble avoir une influence directe sur la confiance qu'ils mettent dans le système judiciaire. On doit du moins constater que les répondants sans expérience judiciaire tendent à entretenir une plus grande confiance dans l'institution que la majorité de ceux qui n'y sont jamais allés (tableau 7). Cette tendance trouve une explication partielle dans les résultats que nous avons déjà explorés dans le cadre de la section 2.2 de ce texte. On ne sera évidemment pas surpris de constater que les citoyens qui affirment avoir gagné leur cause font davantage confiance au système (64 %) que ceux qui, au contraire, ont le sentiment de l'avoir perdue (47 %). Au-delà de ces disproportions, qui ne sont pas aussi importantes que celles auxquelles on pouvait s'attendre, la donnée la plus étonnante réside dans le fait que la confiance des justiciables expérimentés n'est ni pire ni meilleure que celle des justiciables qui ne sont jamais allés à la cour, même lorsque le tribunal leur a donné raison...

Dans une autre perspective, touchant, cette fois, la confiance que les citoyens placent dans la figure du juge, une étude menée en 2008 révélait que, au sein des justiciables bénéficiant d'une expérience judiciaire concrète, le fait d'avoir ou non gagné une cause n'avait aucune incidence significative sur la confiance qu'ils mettaient dans la magistrature, ce qui tend à confirmer les données antérieures qui démontrent que la confiance des citoyens dans la magistrature est supérieure à celle qu'ils placent dans l'institution judiciaire définie globalement[64].

Tableau 8
Diversité d'expérience judiciaire[65] et confiance dans les tribunaux[66]

Nature de l'expérience judiciaire	Confiance
N'est jamais allé à la cour	63 %
Est déjà allé à la cour	56 %
Est allé comme témoin	58 %
Est allé comme partie à un litige	55 %
A gagné sa cause (litige)	64 %
A perdu sa cause (litige)	47 %

64 « [Le fait d'avoir perdu ou gagné sa cause à la cour constitue une variable] si peu significative en fait que cela serait très risqué pour un sociologue d'établir une claire corrélation entre le fait d'avoir gagné et perdu [une cause] et le fait d'entretenir une image positive ou négative de la magistrature. Tout cela signifie que ce n'est pas tant le fait de gagner ou de perdre à la cour qui fait ici la différence, mais plus vraisemblablement la façon dont on y est reçu ». Tiré de Pierre Noreau, « Légitimité du juge contemporain et image publique de la magistrature : ambiguïté et mutation d'une figue d'autorité », dans *Quel juge pour quelle société ?*, Actes du congrès de la Magistrature 2008-2009, p. 99-106.

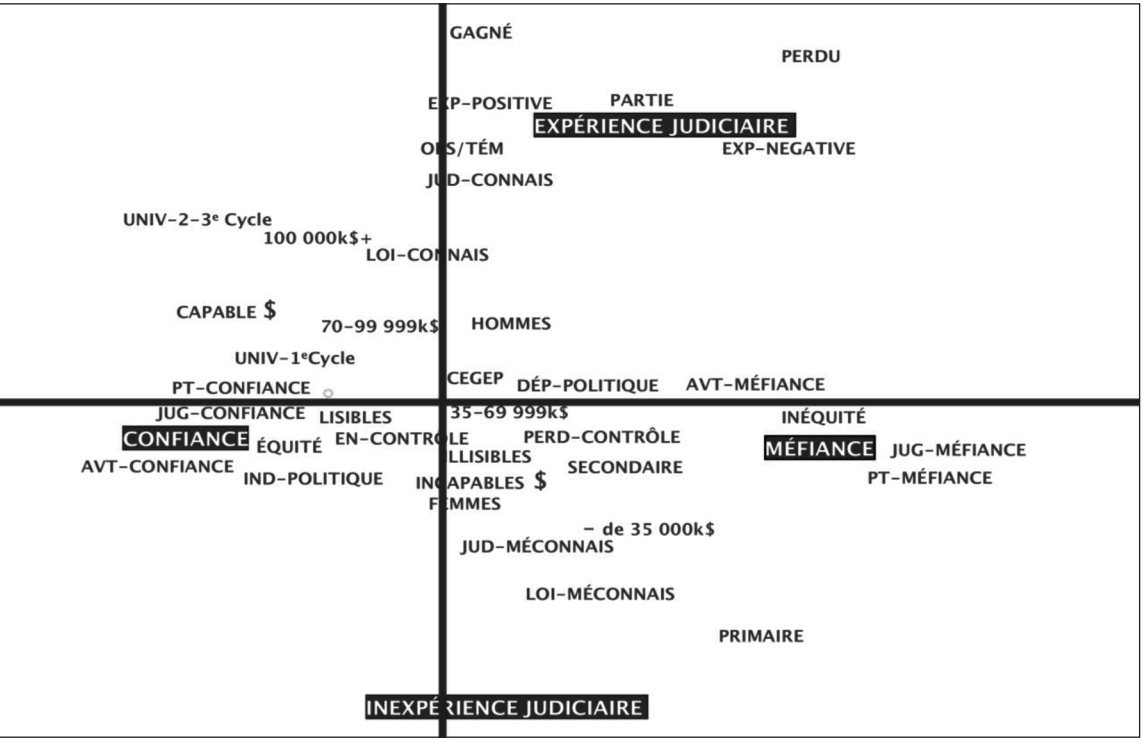
65 Deux questions ont été demandées ici pour construire le tableau : « Êtes-vous déjà allé dans une cour de justice, un tribunal ou devant un tribunal administratif, au Québec, en tant que Personne impliquée, Témoin, Personne qui en accompagnait une autre, Observateur ? » et, pour les répondants impliqués dans une cause de droit privé ou de droit administratif : « Évaluez-vous avoir gagné, perdu cette cause ? »

66 « Et de façon générale, diriez-vous que vous faites très confiance, assez, peu ou pas du tout confiance au système de justice québécois » (on agrège ici les réponses « très » et « assez » confiance).

III. Synthèse des conditions de rapport à la justice : un portrait global

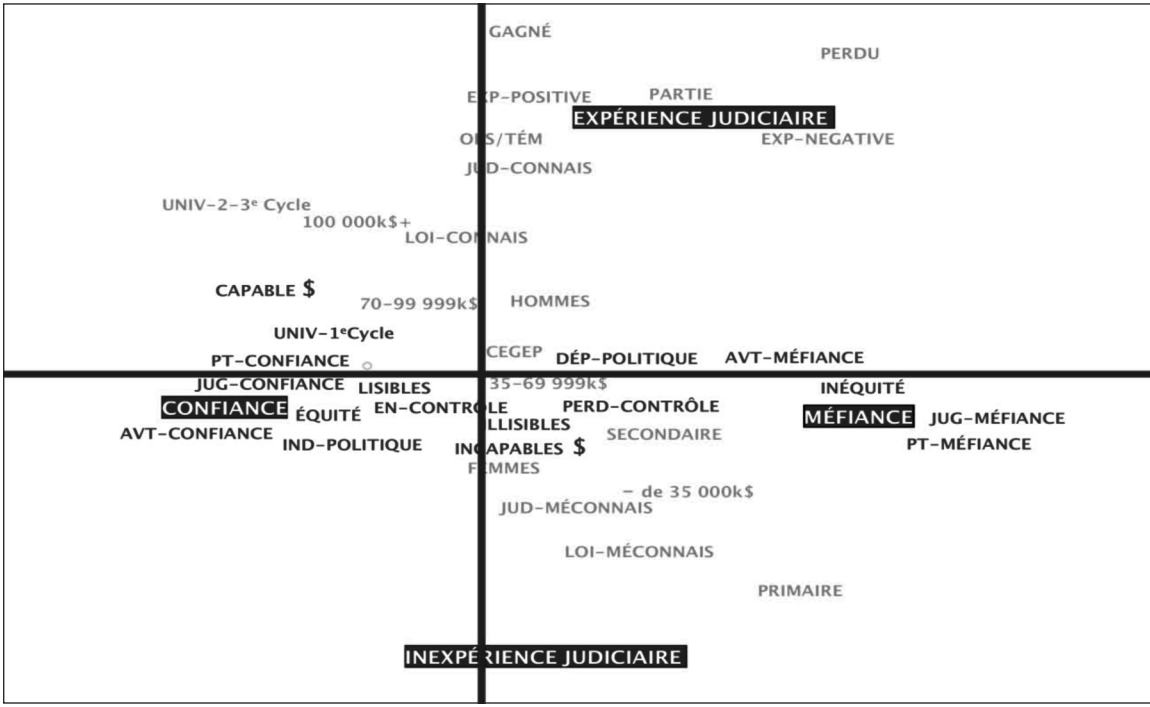
Une synthèse de l'ensemble de ces données nécessite le recours à l'analyse multivariée. Celle-ci permet de combiner un très grand nombre des variables tirées d'une même enquête. Elle permet par conséquent de mettre en relation une multitude de dimensions qu'il faudrait autrement analyser séparément, ou deux à deux. Pour les fins de la présente étude, on recourt plus spécifiquement à l'analyse multifactorielle de correspondance. Sur le plan du traitement, l'analyse multifactorielle permet la projection spatiale de toutes les variables étudiées en fonction de leur proximité statistique ; dans ce cas-ci en fonction de la covariance dont rend compte leur taux de signification. Il s'ensuit que deux variables qui se trouveraient associées l'une avec l'autre (on pense par exemple au niveau de scolarité et au revenu), seraient, sur la plan « géographique », situées à proximité l'une de l'autre. La cartographie qui en résulte trouve son centre au croisement d'un axe Est-Ouest et d'un axe Nord-Sud. On peut considérer que sur ce centre se situe la position du répondant moyen. S'agissant de l'enquête conduite en 2006, l'analyse multifactorielle de correspondance que nous avons réalisée produit la synthèse suivante.

Figure 5
Analyse multifactorielle de correspondance des variables du sondage 2006



La diversité des variables ainsi mise en relation offre à l'observateur une lecture synthétique des données. En simplifiant volontairement cette projection, on peut cependant en saisir le sens. Il faut d'abord observer que deux variables viennent en fait donner leur sens à l'ensemble. L'axe Nord-Sud permet de distinguer les répondants bénéficiant d'une expérience judiciaire de ceux qui n'en n'ont pas alors que l'autre axe (Est-Ouest) permet de distinguer les répondants qui affirment faire confiance au système judiciaire et ceux qui, au contraire, affirment s'en méfier. Dans le cadre de cette analyse, ces quatre dimensions sont encadrées de manière à nous servir de pôles de référence. Sur le plan analytique, trois tendances se distinguent, que nous analyserons l'une après l'autre. La première nous permet de bien distinguer les répondants qui se méfient du système judiciaire de ceux qui, au contraire, affirment y placer leur confiance (axe Est-Ouest).

Figure 6
Analyse de l'axe confiance-méfiance (Est-Ouest)



La figure 6 permet d'étudier le détail de cet axe d'analyse particulier. Nous atténuons volontairement les variables que, pour fins d'analyse, nous mettons temporairement de côté. La figure 6 permet de valider une partie des constats antérieurs. Les citoyens les plus méfiants vis-à-vis du système judiciaire voient cette méfiance transposée dans une multitude de dimensions : méfiance vis-à-vis des juges (JUG-MÉFIANCE), vis-à-vis des praticiens (AVT-MÉFIANCE) et vis-à-vis du personnel des tribunaux (PT-MÉFIANCE)[67]. Ils sont plus enclins à associer tribunaux et pouvoirs politiques (DÉP-POLITIQUE)[68] et plus portés à croire que le recours au système juridique suppose de renoncer au contrôle de leur propre situation (PERD-CONTRÔLE)[69]. Ils tendent finalement à juger le système inéquitable (INÉQUITÉ)[70]. En contrepartie, les justiciables qui reconnaissent faire plutôt confiance à l'institution judiciaire font également plus confiance aux acteurs du système (AVT, PT et JUG-CONFIANCE), sont plus enclins à juger le système relativement équitable (ÉQUITÉ) et indépendant des pouvoirs politiques (IND-POLITIQUE). Ils craignent moins que l'activité judiciaire les conduise à perdre le contrôle de leur situation (EN-CONTRÔLE) et sont plus portés à se croire capables de supporter financièrement les coûts associés à une action judiciaire (CAPABLE $)[71]. De même, ils se considèrent aptes à comprendre le contenu de la législation (LISIBILITÉ)[72].

Fait à noter, les dimensions concernant l'illisibilité (ILLISIBLES) et l'incapacité financière à recourir au système judiciaire (INCAPABLE $) se situent pratiquement au centre du plan, à la croisée des axes, ce qui tend à confirmer que le citoyen moyen ne se sent ni la capacité financière de recourir au système judiciaire, ni la compétence nécessaire à la compréhension des textes à caractère juridique.

---

67 « Habituellement, faites-vous très confiance, assez, peu ou pas du tout confiance... "aux avocats", "aux juges" (et) "au personnel des tribunaux" ? » (selon le cas, on agrège ici les réponses « très » et « assez » confiance).

68 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : « Au Québec, les tribunaux sont totalement indépendants des pouvoirs politiques » (selon le cas, on agrège ici les réponses « plutôt » et « tout à fait » ou en désaccord – DÉP-POLITIQUE – ou « plutôt » ou « tout à fait » d'accord – IND-POLITIQUE – avec l'affirmation).

69 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Quand on va au tribunal, on perd le contrôle de nos problèmes » (selon le cas, on agrège ici les réponses « plutôt » et « tout à fait » ou en accord – PERD-CONTRÔLE – ou « plutôt » ou « tout à fait » en désaccord – EN-CONTRÔLE – avec l'affirmation).

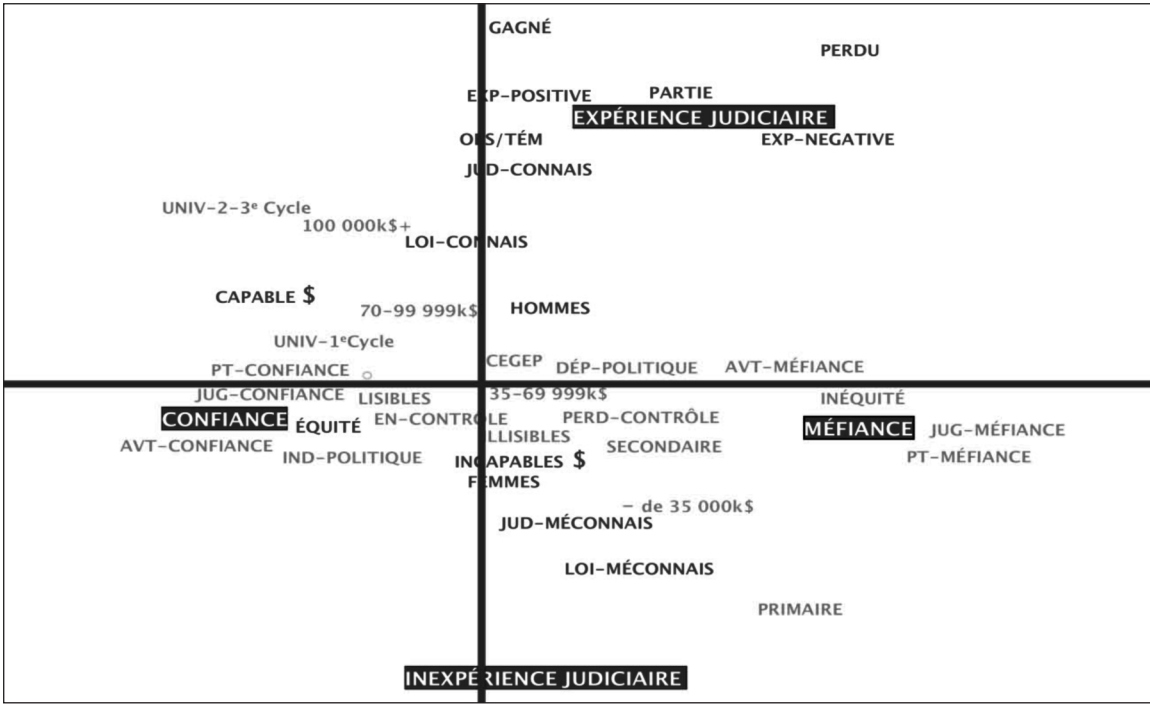
70 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Au sein des tribunaux on cherche vraiment à être justes avec toutes les parties en cause » (selon le cas, on agrège ici les réponses « plutôt » et « tout à fait » ou en accord – ÉQUITÉ– ou « plutôt » ou « tout à fait » en désaccord – INÉQUITÉ – avec l'affirmation).

71 « Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Aujourd'hui, tout le monde a les moyens d'aller défendre ses droits devant les tribunaux » (selon le cas, on agrège ici les réponses « plutôt » et « tout à fait » d'accord – CAPABLE $ – ou « plutôt » ou « tout à fait » en désaccord – INCAPABLE $ – avec l'affirmation).

72 « De façon générale, les textes juridiques vous apparaissent-ils très faciles, plutôt faciles, plutôt difficiles ou très difficiles à comprendre ? » (selon le cas, on agrège ici les réponses « très » et « plutôt » faciles – LISIBLES – ou au contraire « plutôt » ou « très » difficiles – ILLISIBLES – avec l'affirmation).

L'axe Nord-Sud (figure 7) distingue pour sa part les citoyens bénéficiant d'une expérience judiciaire (pôle Nord) de ceux qui n'en bénéficient pas (pôle Sud). Encore ici, nous avons contrasté les dimensions que nous considérons utiles de mettre en évidence.

Figure 7
Expérience et inexpérience judiciaire (Nord-Sud)



On constate d'abord que l'expérience judiciaire se situe plutôt du côté Est du graphique, c'est-à-dire dans l'espace regroupant les répondants les plus méfiants vis-à-vis du système judiciaire. On observe cependant une légère variation selon que cette expérience a été vécue en tant que partie (PARTIE) ou en tant qu'observateurs ou témoins (OBS/TÉM)[73] . De même, le fait d'avoir gagné (GAGNÉ) ou perdu (PERDU) une cause[74] se trouve, par proximité, associé à l'idée d'une expérience judiciaire positive (EXP-POSITIVE) ou négative (EXP-NÉGATIVE)[75]. Ces rapprochements vont de soi. Ce que vient surtout illustrer la répartition des variables localisées le long

73 « Êtes-vous déjà allé dans une cour de justice, un tribunal ou devant un tribunal administratif, au Québec, en tant que Personne impliquée (PARTIE), Témoin, Personne qui en accompagnait une autre, Observateur (OBS/TÉM) ? ».

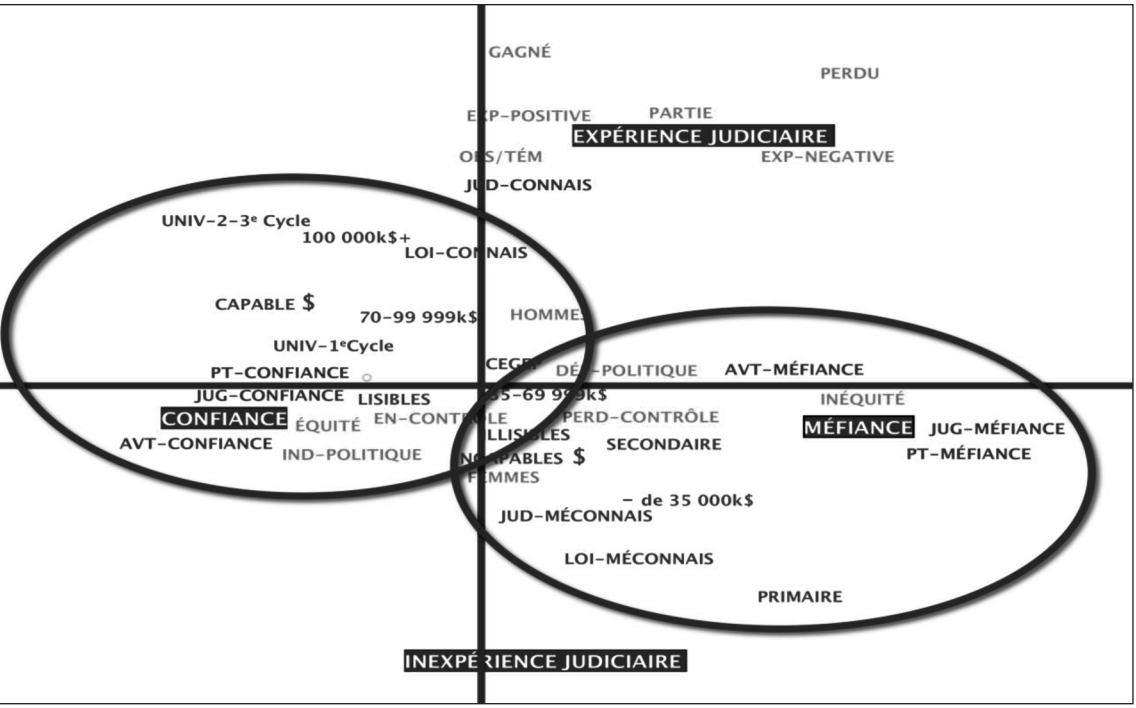
74 « Évaluez-vous avoir gagné ou perdu cette cause ? ».

75 « Considérez-vous cette expérience comme très positive, plutôt positive ou plutôt négative ou totalement négative ? » (selon le cas, on agrège ici les réponses « très » et « plutôt » positive – EXP-POSITIVE – ou au contraire « plutôt » ou « totalement » négative – EXP-NÉGATIVE).

de cet axe, c'est que les justiciables bénéficiant d'une certaine expérience judiciaire (pôle Nord) se comptent surtout parmi ceux qui entretiennent le sentiment d'une certaine connaissance des lois (LOI-CONNAIS) et des rouages de la justice (JUD-CONNAIS)[76]. On constate par ailleurs qu'on y retrouve plus d'hommes que de femmes et, de façon conséquente, des citoyens qui considèrent avoir eux-mêmes les moyens financiers de recourir au système de justice (CAPABLE $). À l'inverse, le pôle Sud regroupe des citoyens qui se croient financièrement incapables de s'y faire représenter ou d'y avoir accès (INCAPABLE $). Ils se reconnaissent moins compétents que la moyenne en regard de leur connaissance du droit (LOI-MÉCONNAIS) et de leur connaissance du système judiciaire (JUD-MÉCONNAIS)[77]. On y compte également plus de femmes que d'hommes.

Ces deux axes étant placés, reste tout un ensemble de dimensions réparties diagonalement sur le plan d'analyse (figure 8).

Figure 8
Stratification sociale et rapport au système judiciaire (Nord-Ouest Sud-Est)



76 « Tout d'abord, pourriez-vous me dire si vous connaissez très bien, assez bien, un peu ou pas du tout le système de justice au Québec ? » (selon le cas, on agrège ici les réponses « très » et « assez » bien – JUD-CONNAIS – ou au contraire « un peu » ou « pas du tout » négative – JUD-MÉCONNAIS).

77 « En général, diriez-vous que vous connaissez beaucoup, assez, un peu ou pas du tout les lois qui fixent les règles de la vie en société ? » (selon le cas, on agrège ici les réponses « beaucoup » et « assez » – LOI-CONNAIS – ou au contraire « un peu » ou « pas du tout » – LOI-MÉCONNAIS).

Au Nord-Ouest on trouve les citoyens les plus scolarisés et dont les revenus sont les plus élevés, alors qu'on trouve au Sud-Est les citoyens les moins scolarisés et les moins fortunés. Il est difficile de ne pas apercevoir là l'image d'une population tout en dégradé dont se dégagent tout de même deux groupes. D'un côté (section Nord-Ouest), un groupe de citoyens relativement bien nantis et bien formés, investis d'un plus grand sentiment de compétence juridique, plus susceptibles de recourir au système judiciaire et plus confiants dans les principes qui fondent l'activité judiciaire ; de l'autre, un second groupe de citoyens (section Sud-Est) moins fortunés et moins scolarisés, plus enclins à se méfier d'un système auquel, en définitive, ils ne croient pas avoir accès... On retrouve cependant les tendances dans les études américaines réalisées sur la question[78].

En regard de cette dichotomie constamment rappelée par la recherche sociologique qu'il existe des clivages sociaux profonds et que ces clivages trouvent, terme pour terme, une transposition dans notre système de justice, une question demeure : l'inégalité d'accès au droit et à la justice est-elle une fatalité ou un défi de plus posé à la démocratie contemporaine, auquel une solution doit être apportée ?

En guise de conclusion

L'art de la conclusion, c'est toujours celui des recommencements. Rappelons ainsi les termes d'où nous sommes partis :

> 23. Toute personne a droit, en pleine égalité, à une audition publique et impartiale de sa cause par un tribunal indépendant et qui ne soit pas préjugé, qu'il s'agisse de la détermination de ses droits et obligations ou du bien-fondé de toute accusation portée contre elle.

Au plan des constats, certains faits s'imposent au-delà de tous les autres. Le système judiciaire qui, dans une perspective idéale, devrait être considéré comme le dernier rempart contre les inégalités sociales est trop souvent perçu comme un autre relais de ces inégalités. Les données tirées des études menées depuis 15 ans dans le domaine de la sociologie du droit traduisent cette asymétrie sans pour autant en fournir les raisons, non plus que les expressions institutionnelles. Les données de sondage ne se suffisent pas à elles-mêmes, mais posent les termes d'une longue discussion. Pour l'heure, on doit surtout constater que les citoyens les moins scolarisés et les moins fortunés entretiennent une vision extrêmement critique d'un système auquel ils n'ont pas accès. En contrepartie de quoi il est difficile de ne pas supposer que l'institution judiciaire est devenue le domaine privilégié de citoyens eux-mêmes privilégiés...

---

78 Une étude américaine de 2006, cherchant à évaluer le niveau de confiance du public à l'égard de l'institution judiciaire, conclut que le profil-type de la personne affichant une certaine confiance dans le système juridique est éduquée, qu'elle détient une expérience de juré, a une bonne compréhension du système judiciaire et témoigne déjà d'une certaine confiance dans les institutions publiques. Fait intéressant dans une perspective comparative. Elle habite généralement dans un État où les juges sont nommés et où le taux de criminalité reste assez bas. Lire Sara C. Benesh, « Understanding Public Confidence in American Courts », *The journal of Politics*, vol. 68, n° 3, August 2006, p. 697-707, p. 703

Cette réalité a évidemment des causes et des conséquences. Au chapitre des causes, l'observation même superficielle du monde judiciaire suffit à constater la stagnation des niveaux d'accès à l'Aide juridique, le poids que les coûts extrajudiciaires font peser sur l'accès à la justice, la fragilité des citoyens qui, faute de moyens, sont appelés à se représenter seuls à la cour, leur difficulté à saisir la logique d'un discours (le droit) et d'un système (le judiciaire) dont les juristes présentent la complexité comme une nécessité, un point de vue qui conforte leur monopole sur toute une institution sociale. Le système judiciaire est ainsi devenu un club privé... À la Cour supérieure, en matière civile notamment, l'essentiel des dossiers met en cause des sociétés commerciales ou des institutions publiques. Les particuliers en sont presque exclus. Plus encore, dans les dossiers opposant une société commerciale et un particulier, la première voit ses dépenses déduites sur le plan fiscal, alors que le justiciable puise directement ses ressources de revenus personnels dont la partie imposée sert par ailleurs à payer les coûts du système. Pour lui, le prix de la justice est double. Il s'ensuit une large désaffection qui tend à expliquer la diminution continue du nombre des dossiers inscrits aux tribunaux. Pour cette raison même, la nature ayant horreur du vide, les causes qui « procèdent » exigent de plus en plus d'heures de travail, d'interrogatoires préalables, de rapports experts, ce qui vient alimenter une forme de surenchère. L'essentiel des causes trouve ainsi un règlement avant même de procéder, souvent à la toute veille du procès, lorsque l'une des parties est arrivée au bout de ses ressources et de ses énergies. Les procureurs, qui ne se sont souvent jamais parlé auparavant, prennent alors contact : le client est « mûr pour un règlement ».

Le règlement hors cour survenant à la toute dernière minute, et le tribunal n'ayant plus à procéder, les salles d'audience restent vides et le temps des juges retenu en vain alors qu'il aurait pu être consacré au traitement d'autres dossiers. Leur conclusion est par conséquent reportée à plus tard.

Cette description, volontairement imagée rend compte de la logique d'un système dont, en vérité, on connaît peu de chose, faute de recherche systématique. Les quelques données qu'on possède sont cependant suffisantes pour sonner la cloche d'alarme. Au plan des solutions, le problème peut être envisagé de plusieurs façons différentes et complémentaires. On se limite volontairement ici au domaine du droit privé, mais beaucoup peut être fait aussi en matière de droit criminel ou de droit administratif, voire de droit de la jeunesse. Certaines solutions envisagées sont cependant de portée générale et touchent plusieurs aspects de la pratique judiciaire et de la vie de l'institution.

Dans le domaine du droit privé, les avenues à explorer sont en effet très nombreuses : la reconsidération du mode de rémunération des praticiens (la tarification horaire opposant par définition l'intérêt du justiciable et celle de son client) ; l'augmentation des niveaux d'accès à l'Aide juridique ; le relèvement de la juridiction de la Cour des petites créances à 20 000 $ et le paiement des frais d'exécution des décisions ; l'établissement d'un véritable système d'assurance juridique ; la constitution d'une cour de la famille (quelles que soient les modalités en regard des compétences respectives de la Cour du Québec et de la Cour supérieure) ; la gestion d'instance au sein de toutes les juridictions ; le développement systématique de la conciliation judiciaire ; l'encadrement des représentations solo ; la redéfinition des

fonctions assumées par le greffe et les employés de la cour dans le cadre d'une véritable « approche-citoyen »; la reconsidération de notre conception de l'acte de juger en tant que pratique sociale et en tant que mécanisme de socialisation juridique ; la sensibilisation des juges aux exigences de l'accueil et de la vulgarisation juridique ; l'étude systématique de la pratique professionnelle, de ses contraintes et de ses exigences contemporaines en regard du droit à la justice des citoyens ; la remise en cause de la pratique contemporaine du droit établie sur le modèle de l'entreprise professionnelle et, de façon plus générale encore, à la redéfinition du système judiciaire en tant que service public. Toutes ces avenues peuvent être explorées à la fois et ne nécessitent pas une révolution du système. Elles ne doivent cependant pas faire oublier que plusieurs autres solutions, plus globales celles-là, peuvent aussi être envisagées : la nationalisation de la profession juridique ; la redéfinition institutionnelle complète des juridictions du système judiciaire entre instance de droit matériel ou de droit formel ; la subdivision du Barreau et la constitution de deux instances chargées respectivement de protéger le public d'un côté et de l'intérêt des praticiens de l'autre ; la formation des juristes en tant que formation de deuxième cycle ou comme deuxième baccalauréat ; l'imposition de la médiation ou de la conciliation obligatoire dans tous les dossiers déposés à la cour et ce, avant tout autre forme de procédure, etc.

Ces solutions tiennent cependant toutes d'une conception parfaitement institutionnalisée de la justice. Elles visent à corriger un système plutôt qu'à mobiliser les idéaux que chaque société place derrière la notion de « justice »[79]. Nous savons intuitivement que cette notion est difficile à définir et que nous faisons plus souvent l'expérience de l'injustice que celle de la justice. Ce que recouvre cette notion « inversée » de l'idée de justice (l'idée de la non-injustice) mérite qu'on l'explore. Ce n'est évidemment pas une aventure conceptuelle qu'on peut facilement tenter en conclusion d'un texte qui consacre l'échec partiel d'un système. On peut supposer cependant qu'une société juste serait fondée sur le principe de l'ajustement mutuel et continu des comportements – ajustement qui mettrait chacun à l'abri des décisions arbitraires et imprévisibles d'un autre, plus puissant, plus informé ou plus fortuné. Mais l'on saisit immédiatement que cette conception de nos relations sociales nécessite la mise en œuvre de mécanismes souples et connus de tous, capables de neutraliser rapidement les situations potentiellement « injustes » que chacun est amené à rencontrer et ce, dès qu'elles surviennent, c'est-à-dire avant que le conflit en vienne à trouver en lui-même sa propre justification. On renvoie ici à une conception préventive du droit et de la justice plutôt qu'à une conception curative et restreinte à la réparation ou au rétablissement (par voix d'autorité) d'une situation antérieure. Une approche préventive de la justice suppose au contraire l'ajustement graduel des attentes et des comportements. On comprend immédiatement qu'on ne peut facilement enfermer cette conception ouverte de la justice entre les murs des palais de justice, même si l'expérience récente de la conciliation judiciaire rend compte de ce que cette avenue doit également être explorée. Il faut cependant envisager aussi

[79] Notons d'ailleurs que c'est cette même notion de justice qu'on trouve derrière la sociologie du droit de Gurvitch. Georges Gurvitch, « Problèmes de sociologie du droit », dans George Gurvitch, *Traité de sociologie* (tome 2), Paris, PUF, 1963, p. 183-184.

la constitution d'autres lieux ou d'autres canaux par lesquels faire transiter les différends sociaux. Dans le cadre de cette définition plus large de la justice, certaines figures, comme celle du *tiers*, restent évidemment centrales parce qu'elle est nécessaire à l'objectivation sociale des conflits interpersonnels. C'est ainsi que peut se trouver transcendée la signification que chacun donne de sa propre situation. Sur le plan opératoire, elle suppose essentiellement la reconnaissance de la fonction de *médiateur social*, que peuvent assumer les professionnels du droit, pour peu qu'on transforme le modèle type de la pratique judiciaire traditionnelle en la *désinstitutionnalisant*. Reste à définir aussi de nouveaux espaces d'interaction, où les citoyens sont en mesure de traiter de leurs différends. On pense immédiatement au modèle des *Maisons de justice*, dont on trouve des exemples partout, en Amérique du Nord[80], en Amériques du Sud[81], en Europe[82] et en Nouvelle-Zélande[83]. Au-delà de la nécessité de trouver des solutions aux conflits qui naissent dans la foulée des interactions quotidiennes, on y aborde les situations dans leur globalité, conscients que la majorité des différends naissent entre des individus qui se connaissent déjà, qui sont en interaction régulière et qui sont (souvent par nécessité) appelés à poursuivre leur relation. On suppose aussi que ces relations se ne réduisent pas au seul différend qui les oppose, à un certain moment de leur interaction. Plusieurs de ces expériences mettent en jeu des équipes multidisciplinaires et multiprofessionnelles. On y affirme avec raison que l'essentiel des problèmes juridiques ont des origines personnelles, sociales ou relationnelles et que leur conséquence juridique n'est que l'expression institutionnalisée de ce qu'ils n'ont pas été résolus sur d'autre plan. En regard de la pratique, on y exerce la négociation et la conciliation des différends et, de façon plus générale, la négociation des conflits. Face à un seul problème, quelle que soit sa nature, une multitude d'avenues peuvent ainsi être envisagées (*Multi-Door)*. Sur le plan de l'information juridique, ces espaces nouveaux trouvent toute leur justification, 35 ans de vulgarisation juridique ayant fait la démonstration de la nécessité d'une approche beaucoup plus ciblée et ajustée aux situations concrètement rencontrées par les individus, situation qui explique que, souvent ignorant de la majo-

---

80 ATTORNEY GENERAL – GOVERNEMENT OF ONTARIO, Honourable Coulter A. OSBORNE, *Civil Justice Reforme Project Summary of Findings & Recommendations,* novembre 2007, en ligne : <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/cjrp/CJRP-Report_EN.pdf>; K.K. STUART, et C.A. SAVAGE, *The Multi-Door Courthouse : How it's Working,* Colorado Judicial Department, 20 juin 2008 : <http://www.courts.state.co.us/userfiles/File/Administration/Policy_and_Program/ODR/documents/ The%20Multi%20Door%20Courthouse%20How%20it's%20working.doc>.

81 MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA, « Casas de Justicia de Colombia », Senales de Convivencia, Botin del Programa National Casas de Justicia, Colombia, n° 10, août 2005, en ligne : <http://www.pfyaj.com/checchi/publicaciones/Sexales_de_Convivenciax_edicixn_Nx_10.pdf>.

82 AGIR LE DROIT, « Justice de proximité et maisons de justice en Belgique », dans Philippe MARY, *Une Justice de proximité : pour quoi faire ?*, Fondation Roi Baudoin, Belgique, juin 1996, en ligne : <http://www.agirledroit.org/fr/experiencesfiches.php?ficheid=61>; « Le rapport Vignoble dresse un bilan positif des maisons de justice », *Le Monde fr.*, 18 mars 1995, en ligne sur bibliothèque Eureka, CEDROM-SNi inc. 2009 : <http://www.biblio.eureka.cc>; I. COUTANT, « Au plaisir de ne plus vous revoir. Les audiences pour mineurs en Maisons de justice et de droit (MJD) », *dans Sur la portée sociale du droit. Usages et légitimité du registre juridique,* publié sous la direction de Liora ISRAËL et al., URAPP, Paris, P.U.F., 2005.

83 New ZEALAND LOCAL GOVERNMENT, David SMITH, *Local Government Reform – The New Zealand Experien – Problems, Principales, Process, Outcome and Future*, 18 novembre 1999, en ligne : <http://www. localgovt.co.nz/site/Recource_Library/governance/constitution/local_government_reform.aspx>.

rité des dispositions juridiques qui régissent leur propre société (où *nul n'est censé ignorer la loi*), ils le sont souvent intuitivement des normes qui régissent leurs interactions les plus courantes. Ce qui tend à démonter que l'information juridique n'a de sens qu'*en contexte*.

Une étude déjà ancienne menée aux États-Unis révélait que moins de 4 % des conflits sociaux connaissaient une issue judiciaire[84]. Il est, par conséquent, raisonnable de supposer que leur résolution transite par d'autres forums. La question est ici de savoir si nous pouvons recourir à ces mécanismes spontanés dans la résolution assistée des différends, notamment en favorisant leur expression dans un autre cadre que celui de la justice traditionnelle. La notion d'accès à la justice prendrait dès lors une tout autre signification pour l'avenir.

Pour terminer cette longue conclusion, signalons un fait simple également rappelé dans l'introduction de cet ouvrage : la dernière politique de la justice définie par le Québec a été établie en 1975[85]. Le livre blanc, publié à l'époque, a servi de feuille de route jusqu'au début des années 1990, sans jamais avoir été vraiment remplacé depuis malgré les conclusions du groupe de travail Macdonald[86] et la tenue, en 1992, du Sommet sur la justice[87]. Il est temps pour la société québécoise de se donner un nouveau Livre blanc. Celui-ci devra aborder la question de la justice dans toutes ses dimensions, non seulement en fonction de la définition que s'en font les praticiens – ce qui est invariablement le cas lorsqu'on réduit la réforme de l'institution aux dispositions du Code de procédure civile – mais en réfléchissant plus largement au type de société dans laquelle nous voulons vivre. La légitimité de notre système de justice est tributaire de notre capacité à refaire consensus sur les conditions et sur les formes de l'État de droit. Quoi qu'il en soit, la réintroduction du citoyen est la condition première de cette redéfinition, tant dans la définition des problèmes et des solutions que dans une perspective plus générale visant à faire de ces *sujets du droit* de véritables *sujets de droit*[88].

---

84 William L.F. Felstiner, Richard L. Abel et Austin Sarat, « The Emergence and Transformation of Dispute », dans *Law and Society Review*, vol. 15, n° 3-4, 1980-1981, p. 630-654. Richard E. Miller et Austin Sarat, « Grievances, Claims, and Dispute : Assessing the Adversary Culture », dans *Law and Society Review*, vol. 15, n° 3-4, 1980-1981, p. 525-566. Consulter également l'Erratum rédigé par Richard E. Miller, « Erratum for "Grievances, Claims, and Dispute : Assessing the Adversary Culture" », dans *Law and Society Review*, vol. 17, n° 4, 1983, p. 653-656.

85 Jérôme CHOQUETTE, *La justice contemporaine*, Québec, Ministère de la justice, 1975, 360 p.

86 Roderick A. Macdonald, *Jalons pour une plus grande accessibilité à la justice : rapport du Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice, Québec*, Ministère de la justice, 1991, 531 p.

87 QUÉBEC, Les actes du Sommet de la justice, tenu à Québec du 17 au 21 février 1992 : la justice : une responsabilité à partager, Sainte-Foy, Ministère de la justice, 1993, 752 p.

88 Comme l'indique Diana Lowe : « L'importance d'établir un dialogue avec les membres du système et d'être à l'écoute afin d'être en mesure de réagir efficacement ne fait plus de doute. Il est à se rappeler que le système de justice civile existe pour le public et non pour les avocats, les juges ou l'administration des tribunaux. Il faut alors changer les manières de faire puisqu'apparemment elles ne répondent pas aux attentes réelles du public » (traduit de l'anglais). Diana Lowe, *op. cit.* note 51, p. 3 (document word). Lire également Michel J. Doyon, « Les défis de la justice : une affaire de tous », *Journal du Barreau*, mai 2008, vol. 40, n° 5.