



Forum québécois sur l'accès à  
la justice **civile et familiale**

**2<sup>e</sup> Journée de réflexion**  
**tenue à Montréal le 30 octobre 2023**

*Rapport*

rédigé par

M<sup>e</sup> Marie-Claire Belleau, Professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval  
& M<sup>e</sup> Antoine Fafard du ministère de la Justice du Québec

12 février 2024



## Liste des sigles et acronymes

ADAJ	Accès au droit et à la justice
CAIJ	Centre d'accès à l'information juridique
C.A.S.	[Projet pilote] Conciliation et audience sommaire
CCD	Communication claire du droit
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CHLC	Conférence sur l'harmonisation des lois au Canada
CIQ	Conseil interprofessionnel du Québec
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CJP	Centres de justice de proximité
CJPGM	Centre de justice de proximité du Grand Montréal
CJP-LLL	Centre de justice de proximité Laval-Laurentides-Lanaudières
CLCS	Centre local de services communautaires
CNESST	Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
CNQ	Chambre des notaires du Québec
CCJRS	Centre communautaire juridique de la Rive-Sud
CSC	Cour suprême du Canada
CSJ	Commission des services juridiques
DAJ	Direction des affaires juridiques
DGAJ	Direction générale des affaires juridiques
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
ECR	Éthique et culture religieuse
GADJ	Grande assemblée du droit et de la justice
GNCA	Greffe numérique de la Cour d'appel
ICAJ	Institut canadien d'administration de la justice
IMAQ	Institut de médiation et d'arbitrage du Québec
IQAJ	Indice québécois d'accès à la justice
IQRDJ	Institut québécois de réforme du droit et de la justice.
JBM	Jeune Barreau de Montréal
LMRSST	Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail

MARC	Mode alternatif de règlement de conflit
MJC	Ministère de la Justice du Canada
MJQ	Ministère de la Justice du Québec
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
OBNL	Organisme à but non lucratif
OPC	Office de la protection du consommateur
OQLF	Office québécois de la langue française
PCR-2	[Projet pilote] Parentalité/Conflit/Résolution
PFAE	Parcours de formation axée sur l'emploi
PL	Projet de loi
PMRG	Programme de mesures de rechange général
PMSBL	Personne morale sans but lucratif
PNR	Personnes non représentées
PRD	Prévention et règlement des différends
RIIJ	Réseau international sur l'innovation en Justice
SAGE	Service d'avocats de garde
SOQUIJ	Société québécoise d'information juridique
SMAJ	Sous-ministériat aux affaires juridiques
TAL	Tribunal administratif du logement
TAQ	Tribunal administratif du Québec
TAT	Tribunal administratif du travail
TET	Travailleurs étrangers temporaires
VPÉS	Vice-présidence à l'équité salariale
VPNT	Vice-présidence aux normes du travail
VPP	Vice-présidence à la prévention

## Table des matières

Mise en contexte – retour sur la 2 <sup>e</sup> Journée de réflexion .....	7
Méthodologie utilisée .....	9
Atelier 1 - Progrès et enjeux .....	11
Progrès .....	11
Facteurs de succès .....	13
Enjeux.....	14
Atelier 2 - Solutions et actions .....	16
Parallèles avec la 1 <sup>ère</sup> Journée de réflexion .....	22
Conclusions .....	24
Conclusions du Professeur Pierre Noreau .....	24
Progrès et enjeux.....	25
Solutions et actions .....	25
Annexe 1 – Cahier du participant.....	27
Annexe 2 – Tableaux des initiatives .....	37
Annexe 3 – Discours de l’Honorable Thomas Cromwell .....	69
Annexe 4 – Progrès.....	75
Annexe 5 – Facteurs de succès .....	81
Annexe 6 – Enjeux .....	87
Annexe 7 – Solutions et actions .....	95
Annexe 8 – Solutions et actions (par thème) .....	109



## Mise en contexte – retour sur la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion

Le 30 octobre 2023 se déroulait, à Montréal, la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion du Forum québécois pour l'accès au droit et à la justice civile et familiale. Tout comme la première édition tenue en février 2018, cet évènement a regroupé plus de 150 personnes issues d'organisations et d'horizons divers.

Cette 2<sup>e</sup> Journée de réflexion avait les objectifs suivants :

- Évaluer les progrès réalisés au Québec depuis la parution du rapport Cromwell<sup>1</sup>, dix ans plus tôt en 2013, et depuis la 1<sup>ère</sup> journée d'étude qui eut lieu en 2018 ;
- Mettre en avant les initiatives visant à améliorer l'accès à la justice dans son ensemble ;
- Explorer de nouvelles pistes de réflexion pour faire face aux défis actuels et futurs.

M<sup>e</sup> Philippe-André Tessier, président du Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale et président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a fait office de maître de cérémonie de cette 2<sup>e</sup> Journée de réflexion.

### *Allocutions*

Dans le cadre de cette journée, plusieurs acteur.rice.s du monde de la justice sont venu.e.s offrir leurs points de vue sur l'évolution de l'accès au droit et à la justice civile et familiale au Québec au cours des dernières années. Nous avons ainsi pu bénéficier des visions de l'Honorable Thomas Albert Cromwell et de l'Honorable Andromache Karakatsanis, respectivement ancien juge et juge de la Cour suprême du Canada, de Monsieur Simon Jolin-Barrette, ministre de la Justice du Québec, ainsi que du professeur Pierre Noreau de l'Université de Montréal.

La professeure Marie-Claire Belleau de l'Université Laval et Me Antoine Fafard du ministère de la Justice du Québec sont aussi venus exposer des exemples d'initiatives porteuses afin de lancer les discussions de la journée. Finalement, plus d'une dizaine d'organismes œuvrant auprès de la population ont témoigné, en après-midi, des défis vécus sur le terrain et mis en lumière des mesures concrètes qu'elles ont prises pour y faire face.

### *Ateliers*

Lors de cette journée, les participant.e.s ont pris part à deux ateliers collaboratifs. Répartis en seize tables, ils devaient réfléchir, discuter et dégager les principaux éléments de leurs échanges qui portaient sur les thèmes suivants :

1. Les progrès réalisés depuis 2018, les facteurs de succès ayant mené à ces derniers ainsi que les enjeux qui perdurent à ce jour.

---

<sup>1</sup> Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *L'accès à la justice en matière civile et familiale – Une feuille de route pour le changement* (présidé par Thomas Cromwell) Ottawa, CFCJ, Octobre 2013.

2. Les enjeux prioritaires à appréhender pour un meilleur accès à la justice dans les cinq prochaines années et les solutions à mettre en place pour y arriver.

À l'instar du [Rapport de la 1<sup>ère</sup> Journée de réflexion](#), l'objectif du présent rapport est d'analyser les données obtenues au cours des ateliers qui se sont déroulés lors de la journée du 30 octobre 2023. Ces résultats permettront de dégager des tendances fortes concernant les progrès réalisés ainsi que les défis qui sont toujours d'actualité et qui doivent être priorités. Les résultats permettent également de répertorier les moyens d'action à mettre en œuvre au cours des cinq prochaines années afin de permettre un véritable changement de culture tant judiciaire que juridique<sup>2</sup> et d'améliorer l'accès au droit et à la justice civile et familiale au Québec.

En complément des résultats qui seront présentés dans ce rapport, ce dernier comporte plusieurs annexes qui viennent bonifier l'information présentée, notamment en exposant les données brutes obtenues lors de la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion. Le programme de la journée ainsi que le cahier du participant sont aussi en annexe. En terminant, il importe de mentionner que les tableaux des initiatives qui furent développées entre 2018 et 2023 sont aussi en annexe du présent rapport. Ces tableaux permettront d'assurer un suivi des initiatives qui y sont présentes et pourra être aussi être bonifié au cours des prochaines années afin de refléter les avancées concrètes en matière de justice civile et familiale au Québec.

---

<sup>2</sup> Le terme « judiciaire » réfère aux processus liés aux juges et aux tribunaux. Le mot « juridique » désigne le droit de manière plus large.

## Méthodologie utilisée

Lors de l'évènement, plus de 150 personnes provenant du monde de la justice et d'autres horizons étaient présentes. À l'intérieur de la salle du Palais des Congrès de Montréal, ces participant.e.s étaient réparties de façon égale entre seize tables. À chacune des tables un.e animateur.ice provenant de l'organisation du Forum menait les ateliers participatifs et une autre, étudiant.e dans une faculté de droit, s'assurait de noter les éléments marquants des discussions se déroulant entre acteur.ice.s.

Afin de recueillir les réflexions des participant.e.s sur l'accès à la justice civile et familiale au Québec, deux ateliers furent organisés au cours de la journée, un avant-midi et un après-midi. Les ateliers étaient répartis selon les thèmes suivants : 1) progrès et enjeux et 2) solutions et actions.

- L'atelier *Progrès et enjeux* s'est déroulé en trois étapes. Il comprenait des questions thématiques permettant aux participant.e.s d'établir les principaux **progrès, facteurs de succès** et **enjeux persistants** des cinq dernières années.
- L'atelier *Solutions et actions* s'est aussi effectué en trois temps. Les questions de ce module visaient à identifier des **enjeux prioritaires** pour les cinq prochaines années ainsi que les **solutions et les moyens d'action** qui devaient être mis en place pour y remédier.

La méthodologie détaillée pour chacun des ateliers et les questions posées seront indiquées au début de chaque section pertinente.

Une fois les discussions lancées, les animateur.ice.s devaient alimenter les réflexions et les discussions en posant plusieurs questions en lien avec le thème débattu. À la fin des périodes allouées, les données étaient compilées par l'étudiant.e attitré.e à la prise de notes de la table. Ensuite, les notes étaient transmises à Monsieur Philippe Tousignant, conseiller principal pour l'entreprise Éduconnexion, qui devait utiliser l'intelligence artificielle afin de rapidement compiler les résultats. Les résultats obtenus devaient pouvoir être annoncés aux participants tout au long de la journée afin de nourrir les discussions subséquentes. Les tableaux inclus aux annexes 4 à 8 contiennent les données brutes obtenues à partir de la compilation de l'intelligence artificielle.

### *Note sur l'analyse effectuée par les auteurs du présent rapport*

Les auteur.e.s du présent rapport ont effectué une analyse qualitative des données obtenues à partir des idées recueillies lors de la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion par les preneur.euse.s de notes et qui ont ensuite été assemblées par un logiciel d'intelligence artificielle. Toutefois, les documents d'analyse des données qui furent colligés par l'intelligence artificielle n'ont pas été intégrés au présent rapport, car, après révision, quelques amalgames de thèmes et de concepts eurent lieu, ce qui comportait le risque de fausser les résultats réels. Par exemple, l'amalgame entre le processus de médiation et d'accès à la justice produit un résultat de 63 points, ce qui s'avère considérable comparativement aux pointages des autres thèmes qui se situent plutôt autour de 20. Considérant le sujet central de la journée de réflexion, il y a de fortes chances que le

thème « accès à la justice » fut utilisé lors de plusieurs réponses. De plus, nous avons constaté que la prise de notes s'est avérée inégale, certaines étant plus détaillées et d'autres plus générales. Cette situation a aussi pu avoir une incidence sur les données compilées par l'intelligence artificielle.

Considérant ces éléments, nous avons préféré nous fier aux données brutes compilées et ensuite procéder à une analyse qualitative. Les combinaisons générées par l'intelligence artificielle furent toutefois considérées dans nos travaux, afin d'y mesurer nos propres résultats et de nous assurer que tous les angles et toutes les réponses étaient bien reflétés dans le rapport.

## ATELIER 1 - PROGRÈS ET ENJEUX

### *Déroulement de l'atelier*

Le premier atelier avait comme principaux objectifs de :

- Cibler les progrès significatifs depuis 2018 ;
- Identifier les principaux facteurs de succès de ces progrès ; et
- Nommer les enjeux qui persistent encore à ce jour.

Pour ce faire, les participant.e.s devaient entamer une discussion entre eux afin d'identifier, pour chacun, ces éléments. Une question posée par l'animateur.rice de la table devait permettre de lancer les discussions en groupe.

### Progrès

Le premier volet de l'atelier visait à déterminer les progrès accomplis depuis 2018, soit depuis la tenue de la 1<sup>ère</sup> Journée de réflexion du Forum. Pour ce faire, les participant.e.s devaient identifier des progrès en fonction de leurs propres expériences et de classer ces améliorations selon les grandes catégories ciblées en 2018, c'est-à-dire :

- Le citoyen
- Le juridique
- L'État
- Le financement

Par la suite, les participant.e.s étaient invité.e.s à écrire sur un papillon adhésif (*Post-it*) une initiative qui représente un progrès en matière d'accès à la justice civile et familiale, et cela, depuis 2018. À partir des réponses données, les participant.e.s devaient mentionner les trois progrès les plus significatifs selon eux afin de déterminer les progrès ayant eu le plus grand nombre de votes.

### *Analyse des progrès*

Plusieurs tendances se dégagent des données recueillies lors des discussions concernant les progrès réalisés. Ainsi, il en ressort clairement que les progrès jugés les plus significatifs depuis 2018 proviennent d'initiatives gouvernementales (l'État). Les principales initiatives innovantes soulignées par les participant.e.s sont les suivantes :

- Projets de loi innovants en matière d'accès à la justice
  - PL 75 permettant aux étudiant.e.s en droit de donner des conseils juridiques au sein de cliniques juridiques universitaires ainsi que dans les organismes à but non lucratif (OBNL)<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> PL 75, *Loi visant à améliorer l'accessibilité et l'efficacité de la justice, notamment pour répondre à des conséquences de la pandémie de la COVID-19*, 1<sup>e</sup> sess, 42<sup>e</sup> lég, Québec, 2020 (sanctionné le 11 décembre 2020), LQ 2020, c 29.

- PL 34 permettant aux personnes morales à but non lucratif de donner des conseils juridiques<sup>4</sup>.
- PL 8 qui a rendu obligatoire la médiation en matière de petites créances et simplifier la procédure à la Cour du Québec<sup>5</sup>.
- Modifications et ajouts à l'aide juridique :
  - Programme *Rebâtir* pour accompagner les victimes de violence sexuelle et conjugale en offrant notamment une consultation juridique gratuite ainsi que des services spécialisés<sup>6</sup>.
  - Simplification de la procédure permettant de déterminer l'accessibilité à l'aide juridique (déclaration des revenus au bureau d'aide juridique).
  - Admissibilité sans égard aux conditions financières des personnes mineures pour l'aide juridique.
- Instauration du Tribunal spécialisé en matière de violences sexuelles et conjugales<sup>7</sup>.

Les participant.e.s semblent donc considérer que l'accès à la justice s'inscrit dans les priorités gouvernementales, une estimation qui découle des initiatives étatiques souhaitant assurer un meilleur accès à la justice pour les citoyen.ne.s.

Les autres progrès les plus significatifs concernent les citoyen.ne.s. En effet, plusieurs participant.e.s soulignent la collaboration et la multidisciplinarité des différents acteur.rice.s à titre de progrès réalisé dans les cinq dernières années. Par exemple, plusieurs personnes mentionnent la prise en considération des besoins sociaux et psychologiques des différentes clientèles requérant des services juridiques ainsi que l'intégration des services psychosociaux comme étant des progrès significatifs qui touche directement les citoyen.ne.s.

De plus, les participant.e.s indiquent le développement de services juridiques à distance, l'essor de plateformes numériques pour le règlement de litiges et l'utilisation des technologies comme moteurs facilitant l'accès à la justice.

Finalement, les participant.e.s estiment que le recours à la médiation est de plus en plus connu chez les citoyen.ne.s et les acteur.rice.s du monde juridique.

---

<sup>4</sup> PL 34, *Loi visant à améliorer l'accès à la justice en bonifiant l'offre de services juridiques gratuits ou à coût modique*, 2<sup>e</sup> sess, 42<sup>e</sup> lég, Québec, 2022 (sanctionné le 10 juin 2022), LQ 2022, c 26.

<sup>5</sup> PL 8, *Loi visant à améliorer l'efficacité et l'accessibilité de la justice, notamment en favorisant la médiation et l'arbitrage et en simplifiant la procédure civile à la Cour du Québec*, 1<sup>e</sup> sess, 43<sup>e</sup> lég, Québec, 2023 (sanctionné le 15 mars 2023), LQ 2023, c 3.

<sup>6</sup> À la suite du rapport *Rebâtir la confiance* ; Québec, Comité d'experts sur l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale, *Rebâtir la confiance* (rapport), coprésidé par Julie Desrosiers et Élisabeth Corte, Québec, Secrétariat à la condition féminine, décembre 2020.

<sup>7</sup> La mention de cette mesure de droit criminel peut s'avérer surprenante compte tenu du fait que le Forum québécois vise l'accès à la justice civile et familiale.

L'annexe 4 regroupe les trois principaux facteurs de succès identifiés pour chaque table et inclut le nombre de votes par élément.

## Facteurs de succès

### *Déroulement de l'atelier*

Cet atelier visait à répondre à la question : *Quels sont les facteurs de succès qui ont permis ces progrès ?* L'animateur.rice de la table demandait aux personnes de cibler les trois facteurs qui ont permis ces progrès dont le choix s'exerçait au moyen de votes.

### *Analyse des facteurs de succès*

Les participant.e.s au Forum identifient la collaboration au premier chef des facteurs de succès pour l'amélioration de l'accès à la justice des citoyen.ne.s. Cette collaboration s'exprime sous différents vocables et réunit différents acteurs.rice.s.

Ainsi, le facteur de succès de la collaboration se nomme tour à tour concertation, consultation, partenariat, partage d'expérience et d'expertise, etc. La décentralisation manifeste également la volonté d'arrêter de travailler en silo afin de favoriser un véritable accès à la justice aux citoyen.ne.s en quête de faire valoir leurs droits ou de contester une injustice.

La collaboration vise différentes entités. Tandis que certaines tables mentionnent la collaboration entre les membres du milieu juridique, d'autres réfèrent à une concertation plus large des organismes communautaires, qu'ils soient incorporés au système judiciaire ou non, ainsi que des institutions. De plus, plusieurs tables nomment la multidisciplinarité et l'interdisciplinarité comme facteurs de succès dans l'amélioration de l'accès à la justice. Ceci laisse supposer des partenariats qui allient le milieu du droit à d'autres pratiques et champs du savoir, notamment le domaine psychosocial.

La volonté ressort aussi comme un facteur de succès de l'amélioration de l'accès à la justice. Les participant.e.s à la concertation mentionnent principalement la volonté politique comme moteur de changement qui s'est manifestée par des réformes législatives, des initiatives étatiques ainsi que du financement public. Ils soulignent également la volonté d'agir de l'écosystème juridique, mais aussi, plus largement celle d'une diversité d'organismes communautaires. Ils notent également celle des citoyen.ne.s ainsi que leur besoin et leur soif d'information juridique.

Le financement étatique demeure un facteur de succès pour permettre la mise sur pied de programmes, de projets pilotes et de services aux citoyen.ne.s en matière de justice. Les participant.e.s suggèrent l'augmentation des fonds alloués notamment pour favoriser

le recours aux modes de prévention et de règlement ainsi que pour soutenir la collaboration multidisciplinaire et la recherche appliquée.

Certain.e.s participant.e.s notent la posture plus fréquente qui consiste à mettre les citoyen.ne.s au cœur des préoccupations et à rendre l'information juridique réellement accessible à tou.te.s, dont la nécessité de tenir compte des réalités particulières des régions. Ils suggèrent entre autres un changement de culture juridique favorisant l'écoute, l'intervention sociale et la prise en compte des besoins émotionnels des personnes aux prises avec des enjeux de justice.

Cinq tables soulignent l'impact de la pandémie comme élément déclencheur de changements dans la promotion de l'accès à la justice.

Enfin, l'annexe 5 regroupe les trois principaux facteurs de succès identifiés pour chaque table et inclut le nombre de votes par élément.

## Enjeux

### *Déroulement de l'atelier*

L'atelier visait à identifier les trois principaux enjeux qui demeurent en matière d'accès à la justice au Québec. Pour les énoncer, les participant.e.s devaient répondre à la question : *Quels sont les enjeux qui persistent en 2023 ?* Chaque personne devait en choisir trois par le biais de votes parmi ceux cibler par les collègues de sa table. Ce sont les trois enjeux considérés prioritaires qui ont été retenus aux fins d'analyse.

### *Analyse des enjeux*

L'analyse des réponses données par les tables démontre que certains enjeux persistent toujours depuis cinq ans, et ce, malgré les progrès réalisés et les facteurs de succès présents. Les enjeux persistants sont principalement liés à la catégorie du financement. Ainsi, de façon générale, les participant.e.s dénotent qu'un sous-financement des différentes mesures et initiatives en matière d'accès à la justice constitue le principal enjeu qui perdure à ce jour.

Ce sous-financement crée de nombreux enjeux récurrents, notamment le manque de ressources (humaines et matérielles) ainsi que l'absence de données suffisantes pour cibler les initiatives pertinentes, évaluer leur impact et leur apporter des améliorations afin qu'elles répondent mieux aux besoins des citoyen.ne.s. Par voie de conséquence, cette situation mène à aucune réelle planification permettant d'anticiper les problématiques en lien avec l'accès à la justice. Dans ces conditions, les initiatives mises de l'avant, bien que parfois porteuses et importantes, s'appliquent en réaction plutôt qu'en prévention. Les tables notent aussi l'urgence de moderniser la justice, en particulier par le biais de la technologie. Elles encouragent à privilégier des réformes globales et holistiques plutôt

que parcellaires. De plus, les participant.e.s à la concertation constatent le manque de coordination et de cohérence entre les services, créant ainsi un système fragmenté et labyrinthique.

Il semble se dégager de cette situation un autre enjeu : le manque de confiance des citoyen.ne.s envers le système de justice et ses principaux acteur.rice.s, une méfiance exacerbée par des expériences négatives et des perceptions d'inaccessibilité. Le manque de financement ne permet pas d'offrir un accompagnement satisfaisant des citoyen.ne.s qui requièrent une orientation plus efficace au sein des dédales de l'appareil judiciaire. Ce besoin d'accompagnement est encore plus criant pour les populations vulnérables et celles qui appartiennent à des communautés culturelles parfois démunies et laissées à elles-mêmes. Il ressort aussi que, malgré le développement des technologies et de la justice virtuelle, l'absence de ressources judiciaires hors des grands centres contribue au manque de confiance des citoyen.ne.s envers le système de justice. Ces dernier.ère.s ne trouvent pas le côté humain, l'accompagnement et la proximité nécessaires afin de les aider à naviguer dans ce système perçu comme étant très complexe.

Les participant.e.s à la concertation soulignent la nécessité de l'interdisciplinarité et de l'amélioration de la formation des professionnel.le.s du droit pour faciliter l'accès à la justice.

Enfin, l'annexe 6 regroupe les trois principaux enjeux identifiés par table avec le nombre de votes de chaque élément.

## ATELIER 2 - SOLUTIONS ET ACTIONS

### *Déroulement de l'atelier*

Lors de l'atelier 2 intitulé « Solutions et actions », tenu dans l'après-midi du lundi 30 octobre 2023, les participant.e.s ont été appelés à mettre en commun leurs idées et leurs expériences dans le but de profiter de l'intelligence collective de personnes préoccupées par l'amélioration de l'accès à la justice. Pour ce faire, elles ont été réunies autour des mêmes 16 tables pendant 90 minutes afin de réaliser les deux objectifs suivants :

1. Prioriser des enjeux à résoudre dans les 5 prochaines années.
2. Cibler des actions porteuses pour répondre à ces enjeux.

En guise d'introduction, les animateur.rice.s de chaque table ont réitéré les principes directeurs suivants du rapport Cromwell de 2013<sup>8</sup> afin de guider les réflexions :

- Donner la priorité au public ;
- Collaborer et coordonner ;
- Prévenir et éduquer ;
- Simplifier, rendre cohérent, proportionnel et soutenable ;
- Passer à l'action.

L'atelier a été divisé en trois parties. D'abord, les participant.e.s ont été invité.e.s à faire un retour sur les progrès, les facteurs de succès et les enjeux identifiés lors de l'atelier de l'avant-midi afin de choisir trois enjeux prioritaires. À cette fin, les animateur.rice.s leur ont posé la question suivante : *Quels sont les enjeux prioritaires à aborder pour un meilleur accès à la justice dans les cinq prochaines années ?* Chaque table a identifié trois enjeux prioritaires par votes.

Ensuite, les participant.e.s ont été invité.e.s à une réflexion individuelle afin d'identifier des actions à mettre en œuvre pour répondre aux trois enjeux prioritaires.

Enfin, les participant.e.s ont discuté de chaque enjeu prioritaire séparément afin de partager les idées d'action individuelles pour les préciser, les expliquer et les bonifier. À la fin de cette étape, ils ont ciblé cinq priorités d'action pour le Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale par votes.

Les auteur.rice.s du présent rapport ont analysé les résultats de cet exercice et proposent la synthèse suivante de 63 actions regroupées autour de cinq thèmes et 11 sous-catégories :

---

<sup>8</sup> *Supra* note 1.

PRIORITÉS	ACTIONS
<p><b>METTRE LES CITOYEN.NE.S AU CŒUR DE L'ACTION</b></p>	<p>INFORMATION JURIDIQUE</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procéder à des campagnes de communication populaire sur la justice.</li> <li>2. Vulgariser les processus de la justice.</li> <li>3. Mettre les citoyen.ne.s au cœur du développement de la vulgarisation juridique.</li> </ol> <p>FORMATION</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Offrir des formations juridiques de base aux citoyen.ne.s.</li> <li>5. Augmenter l'offre de formations universitaires.</li> <li>6. Encourager les personnes qui se représentent seules à suivre une formation.</li> </ol> <p>GUICHET UNIQUE</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Inventorier la diversité des ressources de justice existantes (modèle du 211 et bottin justice multidisciplinaire).</li> <li>8. Favoriser le référencement.</li> <li>9. Former les intervenant.e.s de première ligne à la diversité des ressources de la justice.</li> <li>10. Procéder à des tris pour diriger les citoyen.ne.s vers les ressources pertinentes.</li> <li>11. Diriger les citoyen.ne.s vers des processus de prévention et de règlement des différends adéquats (ex. médiation).</li> </ol> <p>ACCOMPAGNEMENT</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12. Favoriser la justice de proximité (Centres de justice de proximité).</li> <li>13. Accompagner les citoyen.ne.s dans les dédales de la justice (modèle McKenzie Friend).</li> <li>14. Prévoir les procédures propres à l'autoreprésentation.</li> <li>15. Humaniser la justice par le développement des compétences des juristes.</li> <li>16. Assurer l'accès aux services de la justice en région.</li> </ol>

<p><b>PROMOUVOIR LA COLLABORATION</b></p>	<p><b>PARTENARIATS</b></p> <p>17. Mettre en place des partenariats entre les acteur.rice.s du milieu juridique et communautaire.</p> <p>18. Intégrer des ressources non juridiques dans les organisations juridiques.</p> <p>19. Mettre en commun les ressources financières et humaines de la justice et mutualiser les services.</p> <p>20. Ajouter les OBNL aux services de référencement des professions du droit.</p> <p>21. Coordonner les budgets et les projets en matière de justice issus de l'État, des intervenant.e.s, des institutions, et des organismes communautaires.</p> <p><b>MULTIDISCIPLINARITÉ</b></p> <p>22. Intégrer l'interdisciplinarité dans la formation juridique.</p> <p>23. Favoriser les équipes multidisciplinaires (exemple dans les Centres de justice de proximité).</p> <p>24. Créer des comités collaboratifs entre organismes et intervenant.e.s (juridique, santé, social).</p> <p>25. Promouvoir une approche holistique intégrée de la justice.</p> <p>26. Décloisonner les ministères gouvernementaux par la collaboration.</p>
<p><b>RÉFORMER LE SYSTÈME DE JUSTICE</b></p>	<p><b>VISION</b></p> <p>27. Développer une vision globale d'une action concertée et rechercher la cohérence en matière de justice.</p> <p>28. Élaborer un plan stratégique en matière d'accès à la justice.</p> <p>29. Créer un groupe de travail chargé du développement de ce plan.</p> <p>30. Regrouper les initiatives éparses en matière de justice formelle, informelle et communautaire.</p> <p>31. Favoriser la prévention et le règlement des différends (justice participative et réparatrice).</p> <p><b>PROCESSUS JUDICIAIRE</b></p> <p>32. Poursuivre la simplification de la procédure judiciaire.</p> <p>33. Harmoniser les procédures dans les régions.</p> <p>34. Concrétiser la numérisation de la justice dans l'esprit d'améliorer l'accès à la justice.</p>

	<p>35. Moderniser l'organisation du travail des juristes. 36. Optimiser la performance.</p>
<p><b>AUGMENTER LE FINANCEMENT DE LA JUSTICE</b></p>	<p>INITIATIVES</p> <p>37. Rendre les personnes aux prises avec des enjeux de santé mentale éligibles aux services de l'aide juridique. 38. Financer les formations en médiation. 39. Encourager les stages en milieux communautaires. 40. Trouver d'autres sources de financement qu'étatique. 41. Augmenter la portion de contribution obligatoire sur les contraventions. 42. Augmenter les frais de justice dans les affaires impliquant les personnes morales et les procès de longue durée. 43. Abandonner le financement de projets et prioriser celui de missions.</p> <p>ÉVALUATION DES IMPACTS</p> <p>44. Évaluer les processus en prévention et en règlement des différends ainsi que judiciaires en place afin de les améliorer. 45. Assurer le suivi des évaluations afin de bonifier les services. 46. Procéder à un audit général du système de justice afin de revoir le rôle des intervenant.e.s, l'utilisation et le nombre de ressources pour améliorer son efficacité.</p> <p>RESSOURCES FINANCIÈRES</p> <p>47. Augmenter les montants de financement. 48. Allonger les périodes de financement afin de favoriser la planification à long terme (plus de 3 ans). 49. Financer les initiatives multidisciplinaires en justice. 50. Assurer la pérennité des services de justice communautaires. 51. Améliorer le financement communautaire en justice. 52. Augmenter les seuils d'admissibilité à l'aide juridique.</p> <p>RESSOURCES HUMAINES</p> <p>53. Embaucher une personne-ressource qui assure les liens avec les citoyen.ne.s.</p>

	54. Améliorer les conditions de travail du personnel de justice, notamment par des conditions de travail concurrentielles avec le secteur privé.
<b>GÉNÉRER DES DONNÉES FIABLES</b>	<p>55. Sonder les opinions des citoyen.ne.s qui utilisent les services de justice.</p> <p>56. Chiffrer les coûts économiques et sociaux de la justice pour les citoyen.ne.s et pour la société.</p> <p>57. Collecter et analyser des données et la volumétrie afin de générer des statistiques pertinentes, fiables et longitudinales en justice.</p> <p>58. Évaluer les programmes et les processus en justice.</p> <p>59. Procéder à la vérification des services de justice, dont les modes de prévention et de règlement des différends.</p> <p>60. Contrôler les services de justice.</p> <p>61. Rendre les données publiques, notamment au milieu universitaire, afin de promouvoir la recherche indépendante.</p> <p>62. Mettre en place des indicateurs quantitatifs et qualitatifs de performance mesurables et un processus de collecte de données pérenne afin de mesurer les impacts de la justice, notamment de la justice de proximité.</p> <p>63. Adopter des orientations et des programmes qui font l'objet d'évaluations en fonction de données fiables et longitudinales.</p>

*Tour de table réalisé à la fin de la journée*

À la toute fin de la journée, et donc après avoir échangés longuement sur les défis de l'accès à la justice au Québec, les participant.e.s de chaque table ont été appelé.e.s à déterminer une seule priorité en vue de son amélioration. Le maître de cérémonie et président M<sup>e</sup> Philippe-André Tessier a invité un.e porte-parole de chaque table à exprimer oralement cette priorité des priorités.

Le tableau suivant reprend les priorités énoncées oralement par chaque table en les regroupant autour de celles dégagées par les auteur.rice.s du présent rapport à la lumière de l'analyse de l'ensemble des données.

Priorités du rapport	Priorités du tour de table
METTRE LE CITOYEN.NE AU CŒUR DE L'ACTION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire montre d'écoute et d'empathie - s'inspirer des modèles des communautés autochtones.</li> <li>• Privilégier la décentralisation dans les régions et éviter la standardisation dans les approches auprès des justiciables.</li> <li>• Accompagner les justiciables non représentés.</li> <li>• Améliorer la sensibilisation auprès du public pour faire connaître les organisations spécialisées (deux tables).</li> </ul>
PROMOUVOIR LA COLLABORATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éviter les quérulent.e.s par une concertation entre les différent.e.s acteur.rice.s.</li> <li>• Créer des communautés de pratique pour l'échange et favoriser le réseautage.</li> <li>• Mutualiser les ressources – meilleure communication de l'offre de services.</li> <li>• Travailler en amont – communication entre les ministères.</li> </ul>
RÉFORMER LE SYSTÈME DE JUSTICE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privilégier le leadership du gouvernement en matière d'intégration des services de justice.</li> <li>• Moderniser l'organisation du travail du système de justice.</li> <li>• Créer de tribunaux spécialisés.</li> <li>• Mettre en place un régime d'assurance juridique du Québec.</li> </ul>
AUGMENTER LE FINANCEMENT DE LA JUSTICE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les réalités régionales, améliorer la présence des tribunaux en personne dans les régions et augmenter la main-d'œuvre en matière de justice dans les régions éloignées.</li> </ul>
GÉNÉRER DES DONNÉES FIABLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecter des données notamment afin de savoir qui sont les justiciables.</li> <li>• Réflexe de consulter des experts et collecte de données préalables à la prise de décision.</li> </ul>

À la lumière de ces résultats, nous pouvons constater que le thème des citoyen.ne.s récolte le vote de cinq tables. Les thèmes collaboration et réforme obtiennent chacun les votes de quatre tables qui formulent diverses actions. La nécessité de disposer de données empiriques constitue la priorité de deux tables. Une seule table fait du

financement un enjeu primordial entendu dans son sens large puisque ses membres insistent sur les ressources humaines et les besoins des régions éloignées.

### Parallèles avec la 1<sup>ère</sup> Journée de réflexion

Il s'avère pertinent de faire un parallèle entre les cinq priorités dégagées lors de la journée du 30 octobre 2023 et les grandes catégories identifiées lors de la 1<sup>ère</sup> Journée de réflexion, le 18 février 2018, afin de voir l'évolution de ces catégories dans le temps.

Les grandes catégories sont les suivantes :

- Le citoyen
- Le juridique
- L'État
- Le financement

#### *Le citoyen*

Comme mentionné précédemment, mettre les citoyen.ne.s au cœur de l'action constitue la principale priorité qui se dégage de la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion. Comme en 2018, on constate donc qu'une justice civile et familiale réellement accessible doit d'abord prendre en compte les besoins des citoyens qu'elle sert et s'adapter à leurs situations, et non l'inverse. Il s'agit d'un élément de continuité relativement aux travaux de 2018 qui mettaient l'information et l'éducation juridique comme mesures prioritaires afin de redonner un certain pouvoir aux citoyen.ne.s. Cinq ans plus tard, ces mesures sont toujours prônées, mais l'aspect humain et de proximité s'ajoutent à titre de préoccupations pour les participant.e.s désirant un système de justice mieux adapté aux besoins et réalités des justiciables et plus près des citoyen.ne.s.

#### *Le juridique*

Ce thème qui comprend le processus de résolution de conflits et l'ensemble des acteur.rice.s du milieu de la justice (avocats, notaires, magistrature, tribunaux administratifs et judiciaires, facultés de droit, organismes communautaires, etc.), était également une grande catégorie identifiée en 2018. Si cinq ans auparavant, il se dégageait plutôt une sensibilisation des acteur.rice.s aux réalités des citoyens, il appert de la consultation de 2023 que la réflexion a évolué. Ainsi, les participant.e.s ont largement fait ressortir le besoin de collaboration et de multidisciplinarité des acteur.rice.s du milieu juridique afin que le système de justice puisse prendre efficacement en charge les citoyen.ne.s aux prises avec des besoins toujours plus complexes (réalités culturelles différentes, violence conjugale et sexuelle, et troubles psychosociaux, etc.).

Quant au processus de résolution de conflits, notamment la prévention et le règlement des différends (PRD) et la justice participative, il ressort moins clairement de la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion alors qu'il se révélait central en 2018. Les participant.e.s de l'édition 2023 semblent être d'avis que les grandes avancées en matière de processus de résolution de conflits au cours des dernières années ont potentiellement porté des fruits et que

l'implantation de mesures visant les PRD et la justice participative semble moins urgente que précédemment.

### *L'État*

Lors de la 1<sup>ère</sup> Journée de réflexion, l'implication de l'État avait été définie comme prioritaire, principalement pour mettre en place des réformes législatives. Les priorités dégagées par les tables lors de la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion indiquent une volonté que l'État continue les différentes réformes législatives qu'il a réalisées ou entamées au cours des cinq dernières années, et précisent que ces réformes doivent prendre en compte la réalité et les besoins de l'ensemble des acteur.rice.s de ces réformes (citoyen.ne.s, membres du milieu juridique et institutions) afin de les intégrer à ses objectifs de réformes. L'État doit donc continuer d'assumer un rôle prééminent en matière d'accès à la justice tel un chef d'orchestre capable de mettre en place des mesures concrètes, tout en écoutant l'ensemble des parties prenantes.

### *Le financement*

La dernière priorité dégagée en 2018 était le financement des organismes et des initiatives en matière d'accès à la justice. Si le financement, plus précisément son augmentation, demeure une priorité en 2023, les participant.e.s croient qu'il importe de s'assurer que des données fiables soient recueillies. Ces données permettront de mesurer et d'évaluer l'impact des initiatives subventionnées afin de cibler celles qui s'avèrent les plus porteuses pour les citoyen.ne.s.

## Conclusions

La 2<sup>e</sup> Journée de réflexion du Forum québécois pour l'accès au droit et à la justice civile et familiale tenue à Montréal le 30 octobre 2023 a réuni plus de 150 participant.e.s. La première partie visait à identifier les progrès des cinq dernières années ainsi que les enjeux qui persistent en matière de justice. La seconde partie misait sur la détermination des solutions et des actions à prendre pour l'avenir. Certaines des actions suggérées par les personnes présentes à la concertation rejoignent les propos du Professeur titulaire Pierre Noreau de l'Université de Montréal lors de la conclusion de son allocution liminaire tenue en guise d'introduction à la consultation.

### Conclusions du Professeur Pierre Noreau

Au début de la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion, le Professeur titulaire Pierre Noreau de l'Université de Montréal présentait les résultats de différentes recherches et analyses de l'Indice québécois d'accès à la justice (IQAJ). Il a conclu son allocution en faisant valoir trois constats sur l'état de la justice au Québec. Ces constats recourent certaines des actions recommandées par les participant.e.s à la consultation.

Ainsi, le Professeur Noreau avance l'idée que le système de justice est désarticulé en ce que ses différents éléments constitutifs ne se concertent pas et fonctionnent séparément en silos. Les personnes présentes à la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion reconnaissent ce problème en suggérant la collaboration, les partenariats et la multidisciplinarité afin d'améliorer l'accès à la justice des citoyen.ne.s.

Ensuite, le Professeur Noreau affirme que le système de justice demeure orphelin. Contrairement à l'éducation<sup>9</sup> et à la santé<sup>10</sup>, la justice n'a pas fait d'objet d'une réflexion générale dans le cadre d'une commission. Les participant.e.s à la journée du 30 octobre 2023 recommande que le Québec se dote d'une vision globale de la justice ainsi qu'un plan stratégique afin d'en améliorer l'accès, notamment en évitant l'implantation de mesures fragmentaires privées d'une perspective d'ensemble.

Enfin, le Professeur Noreau concluait sa contribution en insistant sur l'importance de se pourvoir d'une approche empirique de la justice afin d'orienter et d'évaluer les actions en s'appuyant sur des données probantes et longitudinales, ce qui rejoint la dernière solution prioritaire identifiée lors de la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion du Forum québécois pour l'accès au droit et à la justice civile et familiale.

---

<sup>9</sup> Québec, Commission royale d'enquête sur l'enseignement dans la province de Québec, *Rapport de la Commission royale d'enquête sur L'enseignement dans la province de Québec* (présidé par M<sup>gr</sup> Alphonse-Marie Parent), Québec, Publications du Québec, 1963.

<sup>10</sup> Québec, Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social, *Rapport de la Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social*, (présidé par Claude Castonguay), Québec, Gouvernement du Québec, 1967.

## Progrès et enjeux

Les personnes réunies ont d'abord été consultées afin d'identifier les améliorations apportées à l'accès à la justice depuis 2018. Elles ont identifié plusieurs initiatives étatiques, dont des réformes législatives et des projets pilotes, comme principaux progrès des cinq dernières années. D'autres avancées concernent les citoyen.ne.s notamment des innovations collaboratives et multidisciplinaires. De plus, le développement des processus de prévention et de règlement des différends émerge de la consultation comme étant un signe de progression. En 2023, les participant.e.s semblent reconnaître la transformation de la culture juridique et l'implantation de ces nouveaux modes de résolution de conflits.

Les participant.e.s à la concertation ont ensuite été amené.e.s à se prononcer sur les facteurs de succès qui ont permis ces progrès. Selon eux, la collaboration, la décentralisation et l'interdisciplinarité, qui ont permis un certain décloisonnement de la justice, constituent les principaux éléments qui expliquent ces améliorations. De même, la volonté politique ainsi que celle des différents acteur.rice.s de la communauté juridique expliquent ces progrès. Enfin, la préoccupation plus affirmée pour les personnes aux prises avec des enjeux de la justice et la nécessité de placer les citoyen.ne.s au cœur de toute initiative ont été soulignées comme facteur de succès.

Enfin, les personnes interrogées sur les enjeux qui persistent identifient le sous-financement comme pierre angulaire liée aux difficultés d'accès à la justice qui se manifeste, entre autres, par le manque de ressources humaines. Elles insistent sur l'importance de moderniser la justice, notamment à l'ère du numérique. Elles notent le manque de confiance des citoyen.ne.s envers le système de justice ainsi que les besoins d'accompagnement afin de s'orienter dans ses méandres tortueux et complexes pour les non-initié.e.s.

## Solutions et actions

Les auteur.rice.s du présent rapport ont procédé à l'analyse des solutions et des actions identifiées par les participant.e.s à la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion. Leur étude fait ressortir 63 actions réparties autour de **thèmes** (en caractères gras) et de *sous-catégories* (en caractères italiques).

Ainsi, les participant.e.s à la concertation proposent de **mettre les citoyen.ne.s au cœur de la l'action** par des initiatives visant l'*information juridique*, la *formation* et l'*accompagnement* des personnes aux prises avec un problème juridique ainsi que la mise sur pied d'un *guichet unique* en matière de justice.

Ils suggèrent de **promouvoir la collaboration** par la *multidisciplinarité* ainsi que des *partenariats* tant au sein du milieu juridique qu'avec les milieux communautaires psychosociaux.

De plus, les personnes consultées proposent de **réformer le système de justice**. Pour ce faire, elles recommandent que le Québec se dote d'une *vision* globale et holistique de

la justice afin que les actions se réalisent de manière concertée. Elles avancent des suggestions pour la simplification, la modernisation, la numérisation et l'optimisation de la performance du *processus judiciaire*.

Près du tiers des actions concernent l'importance d'**augmenter le financement de la justice**. Ainsi, les personnes consultées identifient plusieurs *initiatives* potentielles à la fois pour trouver de nouvelles sources financières en matière de justice, pour soutenir les citoyen.ne.s et pour rendre accessibles certains services. . Elles insistent sur la nécessité de procéder à l'*évaluation des impacts* des programmes, des projets-pilotes et des mesures de la justice. D'autres actions visent les *ressources financières* ainsi que les *ressources humaines*.

Enfin, les participant.e.s à la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion recommandent de **générer des données fiables** en matière de justice afin d'orienter les politiques, d'évaluer les initiatives, de sonder les citoyen.ne.s, de mettre en place des indicateurs de performance et, plus généralement, de mesurer et de suivre les améliorations à l'accès à la justice à court, moyen et long termes.

À la lumière des échanges riches et porteurs de la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion, des progrès importants sont constatés depuis cinq ans. Pourtant, il reste encore des enjeux majeurs qui constituent un frein à l'accès à la justice civile et familiale des Québécois.e.s. La consultation a permis d'identifier des priorités et de nombreux moyens d'action afin de relever les défis de la justice de demain.

## Annexe 1 – Cahier du participant



Forum québécois sur l'accès à  
la justice **civile** et **familiale**



Merci à nos **PARTENAIRES** :



Chambre  
des notaires

Barreau **175**  
du Québec

Justice  
Québec 

En **COLLABORATION** avec :

  
éducaloi  
Savoir c'est pouvoir

  
Commission  
des droits de la personne  
et des droits de la jeunesse  
Québec

## MOT DE BIENVENUE

Bonjour,

C'est avec un grand plaisir que je vous souhaite la bienvenue à la deuxième Journée de réflexion du Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale.

Cette journée a été conçue pour rassembler une grande diversité de personnes engagées de près ou de loin dans le domaine juridique, tous unies dans un objectif commun : améliorer l'accès à la justice. Au cours de cette journée, nous aurons l'opportunité d'évaluer les progrès accomplis depuis la Première journée de réflexion qui a eu lieu en 2018 et de mettre en avant des approches novatrices déployées pour renforcer l'accès à la justice au Québec. Ce sera également l'occasion de se tourner vers l'avenir et de réfléchir à ce que nous souhaitons accomplir en matière d'accès au droit et à la justice civile et familiale.

Notre programme de la journée est riche et diversifié, comprenant des discours de juges de renom, ainsi qu'une intervention du ministre de la Justice. De plus, des ateliers interactifs sont prévus, animés par des experts, lors desquels auront lieu des discussions approfondies sur des enjeux clés du domaine juridique.

Nous espérons que cette journée suscitera votre intérêt, qu'elle sera une source d'inspiration, et qu'elle vous permettra de dialoguer avec d'autres organisations, d'acquérir une meilleure compréhension de leur contexte, et peut-être même de tisser de nouvelles relations de collaboration.

Je vous souhaite à tous et toutes une journée enrichissante et productive. Merci de votre présence et de votre engagement envers l'accès à la justice pour tous les citoyens.

Meilleures salutations,

Philippe-André Tessier

Président du Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale  
Président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

## COMITÉ ORGANISATEUR

M<sup>e</sup> Philippe-André Tessier, président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec

M<sup>e</sup> Catherine Boily, notaire accès au droit et à la justice et relations institutionnelles à la Chambre des notaires du Québec

Mme Isabelle Bourgeois, conseillère, pédagogie et innovation chez Éducaloi

M<sup>e</sup> Antoine Fafard, notaire à la Direction du développement de l'accès à la justice, ministère de la Justice du Québec

M<sup>e</sup> Martin Hovington, directeur qualité de la profession au Barreau du Québec

M<sup>e</sup> Nancy Leggett-Bachand, directrice, Bureau des partenariats et des relations avec le milieu - Curateur public du Québec

Mme Geneviève Roy-Lemieux, analyste de la gestion et des procédés administratifs à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec

### *Collaboration spéciale :*

M<sup>e</sup> Marie-Claire Belleau, professeure titulaire Faculté de droit de l'Université Laval

M<sup>e</sup> Pierre Noreau, professeur titulaire Faculté de droit de l'Université de Montréal

*Soutien technologique :* Philippe Tousignant, Éduconnexion

*Soutien logistique :* Diane Boivin et Laurence Hervieux-Rivest, Barreau du Québec

## PROGRAMME DE LA 2<sup>E</sup> JOURNÉE DE RÉFLEXION

9 h – Mot de bienvenue

- Philippe-André Tessier, président du Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale et président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

9 h 10 - Discours d'ouverture

- L'Honorable Thomas Albert Cromwell, ex-président du Comité d'action national sur l'accès à la justice en matière civile et familiale et ancien juge de la Cour suprême du Canada.

9 h 30 - Présentation des faits saillants du rapport de 2018 et de l'IQAJ.

- Marie-Claire Belleau, professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval
- Antoine Fafard, notaire au ministère de la Justice du Québec
- Pierre Noreau, professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université de Montréal

10 h - Atelier en tables rondes sur les progrès depuis 2018 et les enjeux persistants

12 30 - Retour en plénière

12 h - Lunch et discours du ministre de la Justice, monsieur Simon Jolin-Barrette

13 h 30 - Préoccupations du public en matière d'accès au droit et à la justice

14 h 30 - Atelier en tables rondes sur les solutions et actions à mettre en œuvre

16 h - Retour en plénière

16 h 30 - Allocution

- L'honorable Andromache Karakatsanis, juge de la Cour suprême du Canada et présidente du Comité d'action national sur l'accès à la justice en matière civile et familiale

16 h 50 - Mot de clôture

- Philippe-André Tessier, président du Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale et président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

17h – Fin de la 2<sup>e</sup> Journée de réflexion

9H10 DISCOURS D'OUVERTURE DE L'HONORABLE THOMAS ALBERT CROMWELL

9H30 PRÉSENTATION DES FAITS SAILLANTS DU RAPPORT DE LA PREMIÈRE JOURNÉE DE RÉFLEXION DE 2018 ET PRÉSENTATION DE L'IQAJ

- Marie-Claire Belleau  
Professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval
- Antoine Fafard  
Ministère de la Justice du Québec
- Pierre Noreau  
Professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université de Montréal

PRÉSENTATION DU RAPPORT DE LA PREMIÈRE JOURNÉE DE RÉFLEXION

Le 16 février 2018 se déroulait la première journée de réflexion du Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale. Cet événement a regroupé environ 150 personnes issues d'organisations et d'horizons divers. Il a été l'occasion pour les participants d'échanger sur les pistes de solution afin d'améliorer l'accès à la justice pour les Québécois.

Une des activités phares de la journée a été l'atelier « **Quelle vision pour l'avenir ?** ». Regroupés en dix-sept tables, les participants devaient identifier de façon individuelle leurs priorités en réponse aux trois questions suivantes :

- 1- Quels mesures, initiatives, projets ou programmes actuels s'avèrent les plus prometteurs et inspirants pour améliorer l'accès à la justice ? (Ce qui existe déjà)
- 2- Quelles mesures concrètes voudriez-vous réaliser ou voir réalisées pour améliorer l'accès à la justice civile et familiale ? (Ce qui pourrait exister)
- 3- Qu'est-ce qui aiderait les citoyens à trouver des solutions satisfaisantes à leurs problèmes juridiques ? (Ce qui aiderait le pouvoir citoyen)

À partir des réponses obtenues, une discussion entre les participants a eu lieu afin de dégager cinq priorités par groupe. À la suite à cet atelier interactif, un exercice de compilation et d'analyse des résultats a été entrepris pour dégager les **principaux thèmes** et **priorités** retenus par les participants afin d'améliorer l'accès à la justice au Québec et de cibler un ensemble de moyens d'action concrets pour y arriver. À partir des

priorités dégagées, des initiatives ont été entreprises sur un horizon de cinq ans. Vous pouvez consulter le [rapport de la 1<sup>ère</sup> Journée de réflexion](#).

PRINCIPAUX THÈMES	PRINCIPALES PRIORITÉS
<p><b>LES CITOYENS</b> Information, éducation et communication juridiques Besoins des citoyens</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prévention et règlement des différends (PRD) et justice participative</li> <li>2. Langage clair: vulgarisation et formation</li> <li>3. Éducation juridique au secondaire</li> <li>4. Centres de justice de proximité</li> <li>5. Processus judiciaire</li> <li>6. Justice virtuelle</li> <li>7. Aide juridique</li> <li>8. Collaborations et multidisciplinarité</li> <li>9. Cliniques juridiques</li> <li>10. Pratique <i>pro bono</i></li> </ol>
<p><b>LE JURIDIQUE</b> Processus de résolution de conflits Acteurs du droit</p>	
<p><b>L'ÉTAT</b> Réformes législatives: <i>Code de procédure civile</i><sup>11</sup></p>	
<p><b>L'ARGENT</b> Financement</p>	

Un [tableau des initiatives](#) mises en place depuis 2018 est accessible en format dynamique jusqu'au 15 novembre 2023.

**Vous pouvez y indiquer les initiatives développées par vos organisations.**

**Le tableau sera par la suite annexé au rapport de la 2<sup>e</sup> journée de réflexion.**

## INDICE QUÉBÉCOIS SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE (IQAJ)

Par l'entremise de son Plan stratégique 2019-2023<sup>12</sup>, le ministère de la Justice du Québec (MJQ) s'est engagé à créer un Indice québécois d'accès à la justice (IQAJ) ayant pour principal objectif de mesurer les différentes composantes de l'accès à la justice et d'identifier celles nécessitant une intervention de la part du MJQ et de ses partenaires.

La conception et la prise de la première mesure de l'IQAJ ont été confiées à des chercheurs faisant partie de l'équipe Accès au droit et à la justice, rattachée au Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal.

Les chercheurs ont mis au point deux indicateurs, composés de facteurs évalués sur une échelle de 1 à 10, permettant de mesurer l'accès au droit et à la justice :

<sup>11</sup> *Code de procédure civile*, RLRQ, c C-25.01.

<sup>12</sup> Québec, Ministère de la Justice, *Plan Stratégique 2019-2023*, Québec, Direction des communications ; MJQ, 2023.

- **La perception des citoyennes et des citoyens à l'égard du droit et de la justice** (5 facteurs) – Valeur 6,30/10;
- **La perception des citoyennes et des citoyens de l'expérience de justice** (6 facteurs) – Valeur 6,29/10.

La moyenne combinée des deux indicateurs permet de déterminer **la première mesure de l'IQAJ, soit 6,30/10.**

La première mesure de l'IQAJ a été effectuée par l'entremise d'un sondage populationnel. Celui-ci a été administré du 18 novembre 2021 au 31 janvier 2022 auprès de 1 500 personnes adultes résidant au Québec, dont 500 ayant eu une expérience au tribunal au cours des cinq dernières années.

Perception des citoyens à l'égard du droit et de la justice			Perception des citoyens de l'expérience de justice		
Facteur	Question	Résultat	Facteur	Question	Résultat
<b>Conscience du droit</b>	<i>Quelle place le droit joue-t-il dans votre vie quotidienne ?</i>	6,49/10	<b>Satisfaction à l'égard du processus de justice</b>	<i>Globalement, comment évaluez-vous votre expérience de la justice ?</i>	5,77/10
<b>Connaissances juridiques des citoyens</b>	<i>Comment évaluez-vous votre niveau de connaissances en matière de droit et de justice ?</i>	5,47/10	<b>Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause</b>	<i>Globalement, considérez-vous que cette cause a connu une conclusion satisfaisante ?</i>	6,61/10
<b>Confiance à l'égard du système de justice</b>	<i>Quel est votre niveau de confiance à l'égard du système de justice ?</i>	6,37/10	<b>Accessibilité à l'information juridique en contexte judiciaire</b>	<i>Avez-vous eu l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées concernant ce problème (qui vous a amené à la cour) ?</i>	6,92/10
<b>Accessibilité de l'information juridique</b>	<i>À quel point les informations juridiques dont vous pourriez avoir besoin en cas de problème juridique vous semblent-elles accessibles ?</i>	6,66/10	<b>Temps investi</b>	<i>Considérez-vous que le temps que vous avez investi dans les procédures était raisonnable compte tenu de la situation ?</i>	5,48/10

<b>Accès aux services d'un professionnel du droit</b>	À quel point les services d'un professionnel du droit vous semblent-ils accessibles en cas de problème juridique ?	6,49/10	<b>Frais encourus par les procédures</b>	Considérez-vous que les frais que vous avez investis dans les procédures étaient raisonnables compte tenu de la situation ?	5,82/10
			<b>Non-discrimination</b>	Globalement, estimez-vous avoir été discriminé par le système de justice ?	7,12/10
<b>Valeur pour l'indicateur de perception</b>		<b>6,30/10</b>	<b>Valeur pour l'indicateur d'expérience</b>		<b>6,29/10</b>
<b>Valeur pour l'IQAJ : 6,30/10</b>					
<b>Pour l'indice total, la marge d'erreur est de ±0,22 sur 10 dans un intervalle de confiance de 95 %</b>					

Le rapport complet est disponible à cette adresse : [Publications | Ministère de la Justice | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://publications.mjc.gouv.qc.ca/)

## 10H ATELIERS EN TABLES RONDES SUR LES PROGRÈS DEPUIS 2018 ET LES ENJEUX PERSISTANTS

En format « tables rondes », les participants sont invités à :

1. Cibler les progrès significatifs depuis 2018 pour les Québécois\*
2. Identifier les principaux facteurs de succès de ces progrès
3. Nommer les enjeux qui persistent en 2023

\* Les progrès peuvent prendre différentes formes et différents angles et peuvent s'inspirer des grandes catégories ciblées lors de la Journée de réflexion en 2018, c'est-à-dire :

- **Le citoyen et la citoyenne :**

Exemples : Éducation juridique au secondaire  
Guichet unique en matière de justice

- **Le juridique :**

Exemples : Médiation obligatoire aux petites créances  
Justice virtuelle

- **L'État :**

Exemple : Réformes législatives en matière d'accès à la justice

- **Le financement :**

Exemple : Bonification des tarifs d'aide juridique

12H LUNCH ET DISCOURS DU MINISTRE DE LA JUSTICE  
13H30 PRÉOCCUPATIONS DU PUBLIC EN MATIÈRE D'ACCÈS AU DROIT ET À LA JUSTICE

Huit (8) organisations ayant un contact étroit avec les citoyens et leurs préoccupations en matière d'accès au droit et à la justice viennent présenter des initiatives qui ont été développées dans les dernières années.

Familial : Fondation du Dr Julien  
La Maison bleue

Social : Justice Pro Bono  
Clinique juridique itinérante  
FRAPRU

Immobilier : Association des consommateurs pour la qualité dans la construction  
Centre de médiation et d'arbitrage en copropriété

Consommation : Option Consommateurs  
Union des consommateurs

14H30 ATELIERS EN TABLES RONDES SUR LES SOLUTIONS ET ACTIONS À METTRE EN ŒUVRE

En format « tables rondes », les participants sont invités à :

1. Identifier les enjeux prioritaires pour les 5 prochaines années
2. Cibler des actions porteuses, y compris les facteurs de succès, afin de prendre en charge ces enjeux.

Les principes directeurs du rapport Cromwell de 2013 peuvent guider les réflexions :

- Donner la priorité au public
- Collaborer et coordonner
- Prévenir et éduquer
- Simplifier, rendre cohérent, proportionnel et soutenable
- Passer à l'action

16H30 ALLOCUTION DE L'HONORABLE ANDROMACHE  
KARAKATSANIS

16H50 MOT DE CLÔTURE

17H FIN DE LA 2<sup>E</sup> JOURNÉE DE RÉFLEXION

## DOCUMENTATION PERTINENTE

[Tableau des initiatives depuis 2018](#)

[L'accès à la justice en matière civile et familiale, une feuille de route pour le changement](#),  
Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, octobre 2013.

[Consultation du Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale](#), février 2018.

[Objectifs de développement en matière de justice du Canada](#), 2021 Progrès, Comité  
d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale.

[Document constitutif du Forum](#)

[Déclaration de principe du Forum de 2016](#)

[Déclaration de principe du Forum de 2021](#)

[Projets du Forum](#)

[Site web du Forum](#)

## Annexe 2 – Tableaux des initiatives (30 octobre 2023)

### **TABLEAU DES INITIATIVES EN MATIÈRE D'ACCÈS AU DROIT ET À LA JUSTICE**

- Ce tableau est rendu disponible afin de permettre à tous les acteurs en matière d'accès au droit et à la justice de partager les initiatives qu'ils ont développées ou en cours de développement entre 2018 et 2023.
- Il est accessible jusqu'au 15 décembre 2023 à 17h.
- Le contenu de ce tableau sera, par la suite, annexé au rapport final de la 2<sup>e</sup> Journée de Réflexion tenue à Montréal le 30 octobre 2023.

#### ***Pour ajouter une initiative***

1. Ajouter l'initiative sous l'une des 9 catégories pertinentes :
  - Prévention et règlement des différends (PRD) et Justice participative
  - Langage clair : vulgarisation et formation
  - Éducation juridique
  - Accompagnement du citoyen
  - Processus judiciaire
  - Justice virtuelle
  - Aide juridique
  - Collaborations et multidisciplinarité
  - Autres initiatives

❖ Ajouter une ligne sous la catégorie correspondante si toutes les lignes sont déjà complétées
2. Ajouter le nom de votre organisation à côté de l'initiative

*Note : les tableaux ci-dessous sont à jour en date du 26 janvier 2024.*

**PRÉVENTION ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS (PRD) ET JUSTICE PARTICIPATIVE**

INITIATIVE	ORGANISATION
Mise en œuvre du PL 8 <sup>13</sup> (Loi 3) et du parcours citoyen (médiation obligatoire et arbitrage automatique).	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
Accompagnement à la médiation ou dans un processus de droit collaboratif - Nouveau service couvert par l'aide juridique (PL 32 <sup>14</sup> - 2020)	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
Campagne publicitaire du MJQ sur les PRD.	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
Lancement du répertoire des médiateurs civils accrédités en décembre 2019	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
Projet pilote de médiation familiale pour conjoints sans enfants à charge	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
Reconnaissance de 6 organismes accréditeurs en médiation civile.	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
Médiation en matière d'adoption	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
Mise en œuvre de la médiation et de l'arbitrage aux petites créances (loi 26 <sup>15</sup> )	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
Projet pilote prémédiation-médiation aux petites créances	Ministère de la Justice du Québec (MJQ)
Programme de prémédiation familiale (maintenant Info-Séparation) et petites créances	Centre de justice de proximité
Création du site <a href="http://Réglons.ca">Réglons.ca</a>	Centre de justice de proximité
Conception de brochures en Anglais et Espagnol pour envoi à des organismes ciblés	Informelle

<sup>13</sup> *Supra* note 5.

<sup>14</sup> PL 32, *Loi visant principalement à favoriser l'efficacité de la justice pénale et à établir les modalités d'intervention de la Cour du Québec dans un pourvoi en appel*, 1<sup>e</sup> sess, 42 lég, Québec, 2019 (sanctionné le 5 juin 2020) LQ 2020, c 12, art 161.

<sup>15</sup> *Loi visant à améliorer l'accès à la justice en bonifiant l'offre de services juridiques gratuits ou à coût modique*, LQ 2022, c 26.

Projet pilote de médiation en matière de critiques en ligne et/ou diffamation	Option consommateurs
Droit intégré à la pédiatrie sociale en communauté / Cercle de l'enfant (grande médiation impliquant les personnes significatives pour l'enfant)	Fondation Dr Julien (pédiatrie sociale en communauté)
Rapatriement de la plateforme Parle consommation et création du Service de la médiation en ligne	Office de la protection du consommateur
Développement en cours de la plateforme Parle 2.0	Office de la protection du consommateur
Modèle de lettre d'invitation à la médiation familiale (avec ou sans enfant) disponible sur notre site Internet	CJP Grand-Montréal
Financement du Guide "Votre conflit, vos solutions" de la Fondation du Barreau	Barreau de Montréal
Nouvelles Règles administratives et nouveau fonctionnement adoptés relativement à la Conciliation des honoraires des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique, pour faciliter les règlements hors cour.	Barreau de Montréal
Mise en place d'un service de médiation en matière de violence intime et de crimes graves	Équijustice
Création de nouvelles unités de médiation citoyenne	Équijustice
Production de trois BD pour enfants qui démystifient le témoignage à la cour.	Éducaloi
Projet « Les différents visages de la résolution des différends » <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier « La loi vos droits » sur <a href="#">la médiation</a></li> <li>• Série de vidéo sur les réseaux sociaux</li> </ul>	Éducaloi
Créé en 2018, l'IQRDJ est une institution indépendante à vocation publique, vouée à la réforme du droit et de la justice. Ses travaux visent l'adaptation continue de la législation et du système judiciaire à la réalité par la recherche juridique et la consultation publique.	IQRDJ
Dans la foulée de la Grande assemblée du droit et de la justice (GADJ), organisée par l'IQRDJ, le Conseil exécutif a créé trois comités de suivi, composés chacun de six à huit membres du Conseil de l'Institut, afin de concevoir des priorités sous la	IQRDJ

<p>forme de projets au cours des prochaines années: le <i>Comité sur la participation citoyenne</i>, le <i>Comité sur l'accès aux lois</i>, le <i>Comité sur l'accès aux services juridiques</i>. Ces comités sont coordonnés par la permanence de l'Institut qui prévoit la réalisation de sondages et l'organisation d'assemblées sur une base récurrente, soit la tenue d'une consultation par année, en alternant sondage et assemblée. À ce jour, l'Institut a initié trois (3) chantiers de consultation. Plus de 2250 justiciables ont été consultés jusqu'à présent. L'Institut entend continuer à développer son volet sur la consultation publique dans les années à venir.</p>	
<p>L'IQRDJ mène concurremment une douzaine de projets de recherche, constitués de plusieurs chantiers. Il a réalisé sept études et produit dix rapports (déposés ou à venir) sur des sujets d'actualité d'un grand intérêt pour la société québécoise. Les projets de l'Institut visent tous l'accès à la justice ou la réforme du droit, par exemple : l'encadrement de l'intelligence artificielle, la justice en santé mentale, la justice familiale, la justice municipale, les caméras portatives des policiers, la justice en temps de COVID, les régimes d'exception, l'acte notarié électronique.</p>	IQRDJ
<p>Développement d'un Réseau international sur l'innovation en Justice (RIIJ). Les retombées du RIIJ sont de trois ordres : 1) consolidation d'un partenariat entre deux instituts de recherche sur le droit et la justice ; 2) rayonnement du leadership du Québec en matière de mobilisation des expertises et des expériences sur la Justice ; 3) veille collaborative des innovations en matière de Justice qui émergent à travers le monde, de manière à éclairer les options de réforme visant à favoriser l'accès à la Justice.</p>	IQRDJ
<p>L'IQRDJ a été actif lors de la Conférence sur l'harmonisation des lois au Canada (CHLC), qui s'est tenue à Edmonton en août 2022 et à Charlottetown en août 2023. Particulièrement soucieux de la place du Droit civil au sein de l'ordre juridique canadien, il a alors proposé un projet sur l'harmonisation des dispositions juridiques régissant les actions collectives au pays.</p>	IQRDJ
<p><u><a href="#">La rubrique « Médication » du thème « Séparation et divorce » de juridiQC</a></u> : La rubrique propose un accompagnement complet du choix du meilleur mode de règlement, en passant par le choix du médiateur, la préparation à la médiation jusqu'à la formalisation de son entente. Cet accompagnement prend la forme de pages d'information</p>	SOQUIJ

vulgarisée et d'un épisode du Balado JuridiQC consacré à la médiation.	
<b><u>L'outil d'aide au divorce conjoint de JuridiQC</u></b> : L'outil d'aide de JuridiQC accompagne les couples mariés qui choisissent de constituer eux-mêmes leur dossier de divorce conjoint. L'outil les guide de la préparation des principaux documents requis jusqu'au suivi du dossier, en passant par le dépôt des pièces au palais de justice.	SOQUIJ
Création d'un comité de réflexion sur le traitement des situations de négligences pour les très jeunes enfants et développement d'un programme de type « <i>Safe Babies Court</i> »	Cour du Québec
Mise en place de gestion de rôles en protection de la jeunesse au Nunavik	Cour du Québec
Projet pilote « Audience efficace en matières civiles et familiales »	Cour supérieure du Québec
Les actions collectives comme outil d'accès à la justice	Cour supérieure du Québec
Adoption du PL 8 <sup>16</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Médiation et arbitrage ;</li> <li>○ Simplification de la procédure civile à la Cour du Québec ;</li> <li>○ Accès des notaires à la fonction de juge.</li> </ul>	Ministère de la Justice du Québec
Déploiement de la médiation obligatoire et de l'arbitrage aux petites créances à compter de l'automne 2023.	Ministère de la Justice du Québec
Déploiement de trois nouveaux centres de justice de proximité dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, des Bois-Francs et de l'Estrie	Ministère de la Justice du Québec
Adoption des PL 34 <sup>17</sup> (PMSBL) et PL 12 <sup>18</sup> (Réforme droit de la famille)	Ministère de la Justice du Québec
Projet pilote en matière familiale « Conciliation et audience sommaire (C.A.S.)	Cour supérieure du Québec

<sup>16</sup> *Supra* note 5.

<sup>17</sup> *Supra* note 4.

<sup>18</sup> PL 12, *Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et visant la protection des enfants nés à la suite d'une agression sexuelle et des personnes victimes de cette agression ainsi que les droits des mères porteuses et des enfants issus d'un projet de grossesse pour autrui*, 1<sup>e</sup> sess, 43<sup>e</sup> lég, 2023 (sanctionné le 6 juin 2023), LQ 2023, c 13.

Projet pilote « Parentalité/conflit/résolution (PCR-2)	Cour supérieure du Québec
Projet pilote « Audience efficace en matières civile et familiale	Cour supérieure du Québec
Tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et conjugale	MJQ
Programme de Coordination parentale à la Cour supérieure de Montréal	Cour supérieure de Montréal
Médiation à la Vice-présidence aux normes du travail (VPNT)	CNESST (VPNT)
<p>IMPLANTATION DU CHANTIER DÉJUDICIARISATION À LA SUITE DU PLAN STRATÉGIQUE 2020-2023 :</p> <p>Initiatives diverses : blitz négos, formation d'équipe de négociation dans les DAJ-Normes du Travail, offre de médiation pour l'ensemble des plaintes de la Vice-présidence à l'équité salariale (VPÉS), etc.</p> <p><u>Intervention de fin de parcours (VPNT)</u></p> <p>En matière de normes du travail, avant la judiciarisation, des interventions sont réalisées par les enquêteurs qui traitent une plainte en matière de harcèlement psychologique afin de rapprocher les parties dans leur position et mettre ainsi fin au litige. Une rencontre de rapprochement des parties peut être proposée lors de l'enquête en harcèlement psychologique ou sexuel dès que les parties démontrent une volonté de régler le litige à l'amiable, que ces dernières aient refusé ou non la médiation au préalable, voire refuser une relance en médiation.</p> <p><u>Relance de médiation (VPNT)</u></p> <p>En matière de normes du travail, des relances de médiation sont effectuées préalablement à la judiciarisation. L'objectif de la relance en médiation est d'offrir une seconde chance à la médiation avant que la plainte ne soit prise en charge par la DGAJ, estimant qu'un délai entre les deux tentatives aura permis aux parties d'évoluer quant à leur perception du litige et, possiblement, les amener à une entente. La relance en médiation n'est pas une nouvelle médiation, mais bien une intervention limitée faisant référence aux discussions antérieures. Les plaintes à relancer le sont à une date déterminée par la personne médiatrice, généralement dans un délai de 4 à 6 mois suivant la fin de la médiation.</p>	CNESST

<p><u>Direction générale de la révision administrative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Traitement différé sur la finalisation des dossiers d’admissibilité où l’appelant est l’employeur.</li> <li>○ Conclusion d’entente verbale avec le client dans le cadre d’une demande de révision portant sur un surpayé.</li> <li>○ Projet imputation générale admissibilité : prévoit des interventions particularisées auprès d’employeurs afin de régler certains dossiers en matière d’imputation.</li> </ul> <p><u>Direction générale des affaires juridiques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Séances (blitz) de négociation effectuée avant l’audience, afin d’éviter un procès.</li> <li>○ Formation d’équipe de négociation dans les DAJ-Normes du Travail</li> <li>○ Équipes négos réparties dans l’ensemble de la DGAJ - CNESST</li> </ul> <p><u>Vice-présidence à l’équité salariale (VPÉS)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Auparavant, la médiation était offerte en matière d’équité salariale uniquement lorsque la plainte était déposée par une association accréditée. La médiation est maintenant offerte dans tous les dossiers.</li> </ul>	
<p>Équipes négos réparties dans l’ensemble de la DGAJ, incluant diverses initiatives (Café MARC).</p>	<p>CNESST (DGAJ)</p>
<p>Participation systématique au nouveau processus du TAT en matière de conciliation</p>	<p>CNESST (DGAJ)</p>

## LANGAGE CLAIR : VULGARISATION ET FORMATION

INITIATIVE	ORGANISATION
Capsules juridiques en droit de la famille (site web)	Informelle
Séances d'information (droit de la consommation, solutions à l'endettement, vie privée et protection de renseignements personnels, fraude, autres)	Option consommateurs
Campagnes d'information (droit de commercer en français, marketing d'influence, protection de vie privée chez les enfants).	Option consommateurs
Mises en situation de cas de consommation dans le but d'informer les consommateurs sur leurs droits (réseaux sociaux).	Option consommateurs
Fiches informatives sur différents sujets en droit de la consommation (ex. Commerce en ligne, garanties, etc.)	Option consommateurs
Présentation des recours civils en contexte de cyberintimidation – Trousse anti-troll	Centres de justice de proximité
Information juridique en ligne / Boussole des recours / Webinaires sur le droit de la rénovation	Association des consommateurs pour la qualité dans la construction
Création d'un comité "Formations" qui a notamment pour mandat d'organiser des activités de formation dans le domaine de prévention et règlement de différends.	Barreau de Montréal
Guides et outils à l'intention de la PNR : modèle de procédure, ligne du temps, outil sur la recherche juridique, sur la préparation d'une cause.	CJP du Grand Montréal
Par l'entremise des différents comités permanents : organisation d'activités de formation variées dans de nombreux domaines de droit	Barreau de Montréal
La section « <a href="#">La loi, vos droits</a> » du site web d'Éducaloi qui offre de l'information juridique claire et juste sur une variété de sujets liés au droit et à la loi	Éducaloi
Publication du recueil de chroniques « <a href="#">La loi, vos droits : Le guide citoyen averti</a> »	Éducaloi

<p><a href="#">4 balados</a> qui reposent sur l'expertise d'Éducaloi en matière de communication claire du droit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ « Planifiez l'avenir » : Balado qui offre de l'information juridique juste dans des domaines de droit souvent associé à la pratique notariale</li> <li>○ #Après : Série d'Éducaloi de 3 épisodes qui aborde certaines démarches possibles à la suite d'une agression à caractère sexuel</li> <li>○ Au cœur d'un procès : Retrouvez-vous dans l'action d'un procès criminel en suivant les étudiants du Collège André-Grasset dans le cadre de leur cours « Procès simulé en droit criminel ».</li> <li>○ C'est quoi l'affaire : Cette série balado de trois épisodes revient sur les parcours très différents de trois entrepreneurs.</li> </ul>	Éducaloi
<p>Le <a href="#">service-conseil d'Éducaloi</a> en communication claire du droit (CCD)</p>	Éducaloi
<p>Développement d'une approche transversale de la maîtrise de la CCD à travers tous les corps de métier dans l'organisation, et ce dans le but de toujours mieux servir les publics plus vulnérables.</p>	Éducaloi
<p>Atelier d'initiation à la communication claire du droit destiné aux professionnels du droit, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Des membres du Barreau du Québec (2020-2021)</li> <li>○ Des employés du MTESS (2020-2021)</li> </ul>	Éducaloi
<p>Création de contenus qui visent à vulgariser les éléments de la <i>Charte de la langue française</i><sup>19</sup> qui touchent les membres des ordres professionnels (2020-2021).</p>	Éducaloi
<p>Rédaction de 4 avis de convocation simplifiés et 4 aide-mémoire pour accompagner les personnes concernées à se préparer et à participer aux audiences virtuelles (2020-2021).</p>	Éducaloi
<p>Premier cours universitaire de CCD donné par Éducaloi à l'Université McGill (département de traduction)</p>	Éducaloi
<p>Production de contenus vulgarisés ET éducatifs (disponible sur les différents sites d'Éducaloi) qui visent à outiller directement et encore plus efficacement les « intermédiaires »</p>	Éducaloi

<sup>19</sup> *Charte de la langue française*, RLRQ c C-11.

(OBNL, corps enseignant, juristes...) dans leur travail de « courroie de transmission » entre Éducaloi et la population.	
Collaborateur officiel de l'ICAJ dans les formations aux décideurs judiciaires depuis 2014	Éducaloi
CCD Académie : Centre de formation interne pour ses juristes et non-juristes	Éducaloi
Formation en CCD pour les professeurs de l'École du Barreau du Québec	Éducaloi
Formation des différents membres des équipes du MJQ sur différentes thématiques liées à la CCD	Éducaloi
Colloque international Clarity (2018) qui a rassemblé plus 550 personnes provenant d'une vingtaine de pays.	Éducaloi
Rédaction de résumés de jurisprudence en langage clair destinés à des sites Internet d'organismes administratifs afin d'informer le public sur les décisions qui les touchent (Office de protection du consommateur, Tribunal administratif du logement, Chambre de la sécurité financière).	SOQUIJ
<b><u>JuridiQC</u></b> : JuridiQC offre de l'information juridique et psychosociale en langage clair, un recensement des autres sites qui offre de l'information et de l'accompagnement et un bottin des ressources pour orienter les citoyens vers des organismes et des professionnels qui peuvent leur venir en aide.	SOQUIJ
<b><u>Les Rendez-vous JuridiQC</u></b> : Webinaire d'information juridique et psychosociale. Dans chaque webinaire, l'équipe de JuridiQC reçoit un ou plusieurs experts afin d'aborder un sujet en lien avec l'un des évènements de vie abordés sur le site JuridiQC.	SOQUIJ
<b><u>La capsule JuridiQC</u></b> : courtes vidéos qui répondent à des questions des internautes.	SOQUIJ
<b><u>Les Balados JuridiQC</u></b> : balados dans lesquels des personnes témoignent de leur expérience de divorce ou de séparation et où des experts donnent des conseils pour traverser cette épreuve. Chaque épisode porte sur une thématique particulière liée à la séparation et au divorce (ex. : la médiation, la violence conjugale, les questions d'argent, la famille recomposée, etc.)	SOQUIJ

Diffusion d'un Guide pour la rédaction de textes législatifs clairs à tous les légistes du SMAJ (février 2020)	Ministère de la Justice du Québec
Formation spécialisée obligatoire sur la rédaction des décisions portant, notamment, sur la structure de la décision et l'utilisation du langage clair.	Cour du Québec
Formation en langage clair des comités statutaires du Barreau du Québec rendant des décisions (Conseil de discipline, Comité des requêtes, Comité d'accès à la profession, etc.).	Barreau du Québec
Cours de communication claire du droit (CCD) donnés par Éducaloi depuis 2014 à la magistrature, aux tribunaux administratifs, et en entreprises pour les juristes et non-juristes (cabinets, institutions, OBNL et compagnies).	Éducaloi
Formations externes diverses données par les avocats de la DGAJ.	CNESST (DGAJ)
Publications à l'externe de textes juridiques par les avocats de la DGAJ (exemples : Yasminne Arcely Équité Salariale, plusieurs fascicules LexisNexis collection <i>Santé et sécurité au travail</i> <sup>20</sup> , participation annuelle à titre de présentateurs <i>Développements récents Santé sécurité au travail</i> )	CNESST (DGAJ)
Formation de l'ensemble des juristes sur la vulgarisation (Éducaloi)	CNESST (DGAJ)
Chantier concernant la simplification de la communication avec la clientèle :  Projet de clarification des communications écrites touchant différents secteurs de notre organisation : la CNESST a élaboré une directive prévoyant l'utilisation d'un langage clair et simple, c'est-à-dire, opter pour un style, un ton, un niveau de langue et un vocabulaire qui s'adapte à la nature du texte et au public cible. Éviter le jargon interne ou juridique. Privilégier les termes qui sont près des termes usuels et utilisés par nos clientèles.	CNESST

<sup>20</sup> Katherine Lippel et Guylaine Vallée, dir, *Jurisclasseur droit du travail – Santé et sécurité du travail*, Montréal, LexisNexis, 2023.

## ÉDUCATION JURIDIQUE

INITIATIVE	ORGANISATION
Mise à jour d'outils juridiques en droit familial et présentation dans des écoles secondaires.	Informelle
Production d'un guide et une bande dessinée pour les jeunes des écoles secondaires	Informelle
Concours de plaidoirie pour les jeunes du secondaire et du collégial	Juripop
Conférences pour les personnes âgées (Caravane 360 pour les aîné.e.s)	Juripop
Informers les consommateurs en contexte pandémique (Foire aux questions sur la COVID-19)	Option consommateurs
Balado <i>les petits caractères</i>	Option consommateurs
Guides pratiques (aînés, consommateurs)	Option consommateurs
Séances d'information nationales et régionales (différents sujets, notamment les petites créances, les droits des conjoints de fait, le tribunal administratif du logement) mensuelles en ligne et directement dans les organismes	Centres de justice de proximité
Ateliers juridiques dans les cours de francisation pour faire de la prévention en matière de logement, consommation, famille, testaments, etc.	Centre de justice de proximité Grand Montréal
Information juridique en ligne / Boussole des recours / Webinaires sur le droit de la rénovation	Association des consommateurs pour la qualité dans la construction
Salon Visez-Droit	Barreau de Montréal
Trousse juridique : <i>Les aspects juridiques d'une dynamique d'aliénation parentale</i> (mise à jour en cours pour intégrer les changements de loi récents).	Carrefour aliénation parentale
Site web " <a href="http://alienationparentale.ca">alienationparentale.ca</a> "	Carrefour aliénation parentale
En partenariat avec la SOQUIJ, publication d'un répertoire des <a href="#">Exemples de jugements comprenant des dommages punitifs</a> qui ont été accordés.	Office de la protection du consommateur

Mise en ligne de sections du site web qui proposent des contenus s'adressant aux <a href="#">personnes immigrantes</a> et aux <a href="#">aînés</a> .	Office de la protection du consommateur
Rédaction de trois nouvelles trousse d'information envoyées aux consommateurs qui communiquent avec le service à la clientèle, pour les aider à régler un problème avec un commerçant (Hébergement en temps partagé – Contrat signé depuis le 1er octobre 2018, Services funéraires et sépulture achetés après le décès, Vente à tempérament et problème de paiement – Déchéance du bénéfice du terme).	Office de la protection du consommateur
Bonification de la section <a href="#">Se renseigner sur un commerçant</a> du site web (diffusion de nouvelles informations, révision de la page des <a href="#">Autres ressources pour vous renseigner sur un commerçant</a> ).	Office de la protection du consommateur
Mise en ligne d'information portant sur la <a href="#">Démarche pour annuler un achat par Internet</a> (incluant un modèle d'avis d'annulation et un modèle de demande de rétrofacturation).	Office de la protection du consommateur
Diffusion de la section <a href="#">Indemnisation</a> du site web qui répertorie les dossiers d'indemnisation ouverts à l'Office et qui facilite les démarches pour les consommateurs concernés.	Office de la protection du consommateur
Bonification de la section <a href="#">Régler un problème avec un commerçant</a> , notamment par l'ajout de la page <a href="#">Pistes de solutions possibles</a> pour mieux informer et outiller les consommateurs.	Office de la protection du consommateur
Publication de trois nouveaux dépliants <ul style="list-style-type: none"> <li>- Être un consommateur averti au Québec - Des services pour les personnes immigrantes ;</li> <li>- Paiement minimum : intérêt\$ maximum\$ ;</li> <li>- Régler un litige de consommation avec PARLe.</li> </ul>	Office de la protection du consommateur
En collaboration avec Protégez-Vous, rédaction de deux publications : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 trucs pour les consommateurs ;</li> <li>- 100 trucs pour les automobilistes.</li> </ul>	Office de la protection du consommateur
Collaboration avec Protégez-vous, pour la production de balados (intitulées <i>Mes/aventures</i> ) destinés à inciter les consommateurs à connaître davantage leurs droits et à faire de meilleurs choix.	Office de la protection du consommateur

<a href="#">Balados Contacts : une étape à la fois</a> animée par Catherine Brunet et Pier-Luc Funk, la série éclaire sur la notion de consentement et le processus de plainte en cas de violence à caractère sexuel chez les ados.	Centres de justice de proximité
Le <a href="#">site web d'Éducaloi</a> , dédié entièrement à l'éducation juridique, qui offre : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Des ateliers scolaires qui visent à permettre aux enseignants du primaire et du secondaire d'amener de l'éducation juridique dans leurs classes ;</li> <li>○ Des trousseaux pédagogiques ;</li> <li>○ Une variété d'outils pour continuer à enrichir l'éducation juridique.</li> </ul>	Éducaloi
Réseau d'éducation juridique mis en place et dirigé par Éducaloi, en développement continu (rassemble une vingtaine d'organismes).	Éducaloi
La <a href="#">semaine nationale de l'éducation juridique</a> qui a permis, lors de la 4 <sup>e</sup> édition en 2023, de jumeler plus de 200 juristes à des classes d'écoles secondaires de partout à travers le Québec pour offrir une formation d'initiation au droit.	Éducaloi
<a href="#">Le grand quiz d'Éducaloi</a> : un quiz portant sur des connaissances fondamentales en droit qui vise à inviter le grand public à s'informer sur leurs droits et obligations.	Éducaloi
Les <a href="#">nombreux dossiers d'Éducaloi</a> qui rassemblent une foule de contenus, portant sur différents sujets de droit, destiné, entre autres, aux communautés plus vulnérables.	Éducaloi
Collaboration avec le Journal de Montréal sur plusieurs articles de la section « <a href="#">Dans vos poches</a> » portant sur la finance personnelle.	Éducaloi et le Journal de Montréal
<a href="#">Guide « Succession »</a> publié en collaboration avec Protégez-vous (5 <sup>e</sup> édition).	Éducaloi et Protégez-vous
<a href="#">Guide d'information juridique</a> pour les victimes autochtones d'actes criminels	Éducaloi et le Regroupement des centres d'amitié autochtones
<a href="#">Guide d'information juridique</a> pour les femmes judiciairisées	Éducaloi
<a href="#">Guide pratique et juridique</a> pour les proches aidants	Éducaloi

<a href="#">Guide juridique et relationnel</a> pour les personnes qui travaillent avec les personnes victimes de violences sexuelles.	Éducaloi
<a href="#">Guide juridique et relationnel</a> pour les personnes qui travaillent avec les personnes LGBTQ+ victimes de violence sexuelle.	Éducaloi
<a href="#">Guide, infographie</a> et formation « Prévoir vos soins de santé » destinés aux personnes âgées.	Éducaloi
Guides et tutoriels pour les magistrats qui offrent de la formation à leurs pairs.	Éducaloi
Ateliers et <a href="#">guide d'information</a> destinés aux jeunes mamans afin de développer leurs compétences juridiques et leur offrir un meilleur accès à la justice.	Éducaloi
Production de 4 vidéos en français et en anglais avec la comédienne Natasha Kanapé Fontaine sur la justice pénale et les jeunes autochtones	Éducaloi
Production de 13 capsules vidéo dynamiques et concrètes en collaboration avec les jeunes de l'Antre-Jeunes de Mercier-Est portant sur les droits des jeunes au quotidien.	Éducaloi
Capsules vidéo d'éducation juridique pour l'Office de la protection du consommateur portant sur le contrat de cellulaire et l'achat d'un véhicule d'occasion	Éducaloi et l'Office de la protection du consommateur
Participation d'Éducaloi aux consultations du ministère de l'Éducation et dépôt d'un mémoire sur la refonte du cours d'éthique et culture religieuse (ECR)	Éducaloi
Création de <a href="#">3 bandes dessinées</a> afin de soutenir les avocates et les avocats dans leurs interactions auprès des 6 à 12 ans qui doivent témoigner au Tribunal de la Jeunesse.	Éducaloi
Campagne de sensibilisation sur les réseaux sociaux sur différents aspects de la <i>Loi sur le système de justice pénale pour adolescents</i> <sup>21</sup> auprès des jeunes et des parents	Éducaloi
Organisation de simulations de procès et des ateliers en classe au Collège André-Grasset, qui portaient sur le droit du travail et le droit du logement, ainsi que sur les règles juridiques qui encadrent la consommation et le droit criminel.	Éducaloi

<sup>21</sup> *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents*, LC 2002, c 1.

Colloque sur l'accès à la justice (27 février 2020)	Ministère de la Justice, Chambre des notaires, Juripop et Université de Montréal
Rédaction de divers billets de blogue en vue d'informer le public sur différents enjeux juridiques.	SOQUIJ
Formation spécialisée obligatoire sur la rédaction des décisions portant, notamment, sur la structure de la décision et l'utilisation du langage clair.	Cour du Québec
Atelier de 3 <sup>e</sup> secondaire <i>Notre conflit, notre solution</i> , donné 13 fois lors de la seule année scolaire 2020-2021	
Trousse <i>Médiation simulée</i> , visant les élèves de 6 <sup>e</sup> année, téléchargée 168 fois lors de la seule année scolaire 2020-2021.	
Programme Vers le pacifique (au primaire) / participation de la Chambre des Notaires du Québec	
Atelier d'éducation juridique, particulièrement conçu pour la 3 <sup>e</sup> secondaire.	Éducaloi
CJP : Guide <i>Préparation de ma cause</i>	CJP
<a href="#">Modifier un jugement de divorce   Guide</a>	Éducaloi
<a href="#">Faire une demande en divorce   Guide</a>	Éducaloi
Roulotte Juridique par Juristes à domicile (divers partenaires financiers)	
ADAJ - chantier 5 : éducation juridique en milieu scolaire	
Nouveau programme École du Barreau - Clinique juridique	Barreau du Québec
Vice-présidence à la prévention (VPP) : Kinga (initiative-programme visant la sensibilisation de la prévention des accidents du travail auprès des jeunes).  Kinga, prévention jeunesse permet aux élèves du primaire de développer des compétences personnelles qui leur permettront plus tard de faire respecter leurs droits et d'assumer leurs obligations en matière de travail.  De leur côté, les élèves du secondaire développeront, entre autres, leurs réflexes de prévention. Une aptitude fort utile	CNESST (VPP)

dans leur transition vers le marché du travail et tout au long de leur vie professionnelle.	
Enseignement au barreau ou à l'université de certaines charges de cours	CNESST (DGAJ)
<p><b>VPP / Escouade Jeunesse</b></p> <p>Pour une deuxième année consécutive, l'Escouade prévention jeunesse sera déployée dans certains établissements d'enseignement secondaire pour sensibiliser et outiller les jeunes inscrits au Parcours de formation axée sur l'emploi (PFAE).</p> <p>Des agentes et des agents de prévention se déplaceront dans les classes pour animer une série de 2 ateliers dynamiques et interactifs portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prévention des risques liés à la santé et à la sécurité du travail ;</li> <li>- Les principaux droits et obligations en matière de travail ;</li> <li>- Les principales normes du travail et les différents recours prévus par la loi ;</li> <li>- Les emplois majoritairement féminins et leurs caractéristiques souvent méconnues.</li> </ul>	CNESST
<p><b>VPNT / Escouade TET</b></p> <p>L'Escouade prévention auprès des travailleurs étrangers temporaires (TET) vise à soutenir les TET et les employeurs qui les accueillent dans la compréhension et dans l'application de leurs droits et obligations en matière de normes, de santé et de sécurité du travail.</p> <p>Cette escouade offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Des ateliers à l'intention des travailleurs Étrangers dans les milieux de travail agricoles ;</li> <li>○ De l'aide-conseil personnalisée pour informer et soutenir les employeurs et les TET qu'ils accueillent.</li> </ul>	CNESST (VPP + VPNT)
Guide interprétation et jurisprudence Normes du travail et Équité salariale	CNESST (DGAJ)
Processus d'accompagnement LMRSSST <sup>22</sup> (capsules LMRSSST, fiches web)	CNESST

<sup>22</sup> Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail, LQ 2021, c 27.

Des avocats de la CNESST sont sollicités afin de donner des formations et de participer à la rédaction d'ouvrages juridiques s'adressant au public.

CNESST (DGAJ)

## ACCOMPAGNEMENT DU CITOYEN

INITIATIVE	ORGANISATION
Services d'accompagnement juridique pour les familles en situation de vulnérabilité suivies à La Maison Bleue. Dans différents domaines de droit et pour différentes démarches (sans représentation juridique).	La Maison Bleue
Conseils juridiques gratuits pour : les artistes, les personnes atteintes de cancer, les personnes vivant avec la sclérose en plaques, les étudiants.	Juripop
Conseils et accompagnement gratuits pour les personnes vivant du harcèlement psychologique ou sexuel au travail	Juripop
Cliniques juridiques dans le métro de Montréal	Juripop
Clinique juridique lors de la COVID-19	Barreau du Québec
Accompagnement pour les locataires ayant un dossier actif au Tribunal administratif du logement	Juripop
L'exercice de la profession d'avocat au sein d'une personne morale sans but lucratif (PL 34 <sup>23</sup> )	Barreau du Québec
Clinique juridique du Barreau du Québec (PL 75 <sup>24</sup> ) : services juridiques incluant l'opinion juridique, la rédaction de documents légaux et de procédures judiciaires, la préparation à une audition, une médiation, un arbitrage ou une négociation, etc. Pas de représentation devant les tribunaux pour l'instant.	Barreau du Québec
Accompagner les aînés dans le règlement de leurs différends, grâce aux nouvelles technologies.	Option consommateurs
Service d'information juridique	Option consommateurs
Service d'information juridique	Association des consommateurs pour la qualité dans la construction
Service de préparation à l'audition au Tribunal des droits de la personne	Jeune Barreau de Montréal

<sup>23</sup> *Supra* note 4.

<sup>24</sup> *Supra* note 3.

Service de référence	Barreau de Montréal
La boussole psychojuridique de l'aliénation parentale : services d'accompagnement de groupes et individuel.	Carrefour aliénation parentale
Service d'intervention psychosociale et accompagnement à la Cour en complémentarité avec les services d'information juridique dans tous les domaines de la vie courante	CJP Grand Montréal
Trousse afin d'accompagner la personne victime de harcèlement et comment mieux connaître ses options et ressources	CJP Grand Montréal
Financement du Service de préparation à l'audition aux petites créances du JBM	Barreau de Montréal
Modèles/canevas de procédures (domaines variés) et instructions	CJP Grand Montréal
Programme Parenthèse: service d'accompagnement en amont et en aval de la procédure judiciaire dans le cadre des requêtes d'évaluation psychiatrique.	Équijustice
<b><u>L'outil d'aide au divorce conjoint de JuridiQC</u></b> : L'outil d'aide de JuridiQC accompagne les couples mariés qui choisissent de constituer eux-mêmes leur dossier de divorce conjoint. L'outil les guide de la préparation des principaux documents requis jusqu'au suivi du dossier, en passant par le dépôt des pièces au palais de justice.	SOQUIJ
Déploiement du parcours citoyen (mise en œuvre du PL 8 <sup>25</sup> )	Ministère de la Justice du Québec
Tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et de violence conjugale	Ministère de la Justice du Québec
Clinique juridique au Nunavik	Justice Pro Bono
Services juridiques multidisciplinaires : une approche multidisciplinaire pour régler ce dernier permet de s'assurer un accompagnement complet et pertinent en lien avec les besoins des personnes vulnérables.	Justice Pro Bono
Porte 33 : clinique juridique en matière familiale offrant un accompagnement juridique et psychosocial aux parents à	Justice Pro Bono

<sup>25</sup> *Supra*, note 5.

<p>l'aube de la séparation permettrait de comprendre les bénéfices d'une approche multidisciplinaire dans l'octroi de services juridiques.</p>	
<p>Ouverture du nouveau Centre de justice de proximité de Laval-Laurentides-Lanaudière (CJP-LLL)</p>	<p>CJP-LLL</p>
<p>VPNT / Représentation gratuite des salariés devant les tribunaux en matière de normes du travail</p> <p><u>Médiation :</u></p> <p>La médiation est un service sans frais offert par la CNESST. Elle aide les travailleuses et travailleurs et leur employeur à arriver à un accord lorsqu'ils vivent une situation conflictuelle concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les normes du travail ;</li> <li>○ l'équité salariale ;</li> <li>○ la santé et la sécurité du travail ;</li> <li>○ les accidents et les maladies professionnelles.</li> </ul> <p>C'est le médiateur qui entre en contact avec les parties pour leur offrir ses services après la réception d'une plainte. Les parties sont toujours libres d'accepter ou non la médiation.</p> <p>Lors de la médiation, les parties peuvent être accompagnées d'une personne de leur choix pour les soutenir. Elles ont également le droit d'être représentées.</p> <p>Toutes les informations recueillies par le médiateur dans le cadre des rencontres restent confidentielles, y compris les termes de l'entente.</p> <p><u>Représentation :</u></p> <p>La CNESST représente les salariés qui ne font pas partie d'un groupe de salariés visé par une accréditation syndicale lors de différents recours devant le Tribunal administratif du travail.</p>	<p>CNESST (DGAJ)</p>

## PROCESSUS JUDICIAIRE

INITIATIVE	ORGANISATION
SAGE (Service d'avocat.e.s de garde) aux Palais de justice Joliette et Laval en partenariat avec les Barreaux de Laval et Laurentides-Lanaudière	Centre de justice de proximité Laval-Laurentides-Lanaudière
Services juridiques abordables (incluant la représentation) pour les personnes inadmissibles à l'aide juridique	Juripop
Représentation gratuite des travailleurs et des travailleuses du milieu de la culture devant le Tribunal administratif du travail	Juripop
Formation et accréditation des arbitres aux Petites créances (PL 8 <sup>26</sup> )	Barreau du Québec
Formation et accréditation des avocats pour la reconnaissance d'un assistant au majeur (PL 18 <sup>27</sup> )	Barreau du Québec
Projet pilote de rédaction et de procédures et d'accompagnement de consommateurs qui se représentent seuls à la Cour des petites créances	Option consommateurs
Actions collectives en matière de consommation	Option consommateurs
Bureau satellite au Palais de justice de Montréal	Centre de justice de proximité Grand Montréal
Service d'avocats de garde en matière familiale (SAGE)	Barreau de Montréal
Par l'entremise des différents comités permanents, contribution à la modernisation de plusieurs règlements et nombreuses solutions apportées pour améliorer l'accès à la justice et l'administration de la justice	Barreau de Montréal
Modifications législatives à la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> <sup>28</sup> et adoption d'un nouveau Règlement <sup>29</sup> afin de simplifier la procédure devant le Tribunal des droits de la personne : abolition des mémoires, diminution des	Tribunal des droits de la personne

<sup>26</sup> *Supra* note 5.

<sup>27</sup> PL 18, *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes*, 1<sup>e</sup> sess, 42<sup>e</sup> lég, Québec, 2019, (sanctionné le 3 juin 2020) LQ 2020, c 11.

<sup>28</sup> *Supra* note 5, arts 21 et 22.

<sup>29</sup> *Règlement du Tribunal des droits de la personne*, RLRQ c C-12, r 7.

exemplaires papier à déposer et intégration des technologies pour le dépôt des actes de procédures et des pièces.	
Mise en ligne de modèles d'actes de procédures sur le site internet du Tribunal des droits de la personne pour les personnes non représentées (en cours de mise à jour depuis l'entrée en vigueur du nouveau Règlement du Tribunal <sup>30</sup> ).	Tribunal des droits de la personne
L'IQRDJ mène concurremment une douzaine de projets de recherche, constitués de plusieurs chantiers. Il a réalisé sept études et produit dix rapports (déposés ou à venir) sur des sujets d'actualité d'un grand intérêt pour la société québécoise. Les projets de l'Institut visent tous l'accès à la justice ou la réforme du droit, par exemple : l'encadrement de l'intelligence artificielle, la justice en santé mentale, la justice familiale, la justice municipale, les caméras portatives des policiers, la justice en temps de COVID, les régimes d'exception, l'acte notarié électronique.	IQRDJ
L'IQRDJ a été actif lors de la Conférence sur l'harmonisation des lois au Canada (CHLC), qui s'est tenue à Edmonton en août 2022 et à Charlottetown en août 2023. Particulièrement soucieux de la place du Droit civil au sein de l'ordre juridique canadien, il a alors proposé un projet sur l'harmonisation des dispositions juridiques régissant les actions collectives au pays.	IQRDJ
PMRG : Participation à l'élaboration et à l'application du programme de mesure de rechange général avec différents partenaires dont principalement le ministère de la Justice. C'est un programme de déjudiciarisation axé sur la réparation des torts causés aux victimes d'actes criminels et à la collectivité.	Équijustice
<a href="#">Guides sur le divorce</a>	Éducaloi
Simplification des formulaires, ex. : <ul style="list-style-type: none"> <li>- lettres pour la CDPDJ ;</li> <li>- campagne vidéo pour le CIQ ;</li> <li>- lettres du MTESS ;</li> <li>- vidéos de l'OQLF ;</li> <li>- lettre de la Ville de Montréal ;</li> <li>- aide-mémoire de notes législatives pour le TAQ ;</li> <li>- portail CNESST ;</li> <li>- etc.</li> </ul>	Éducaloi et En Clair

<sup>30</sup> *Ibid.*

Dossier thématique sur <a href="#">les petites créances</a>	Éducaloi
Dossier <i>La loi, vos droits</i> sur le <a href="#">système judiciaire québécois</a>	Éducaloi
<b><a href="#">L'outil d'aide au divorce conjoint de JuridiQC</a></b> : L'outil d'aide de JuridiQC accompagne les couples mariés qui choisissent de constituer eux-mêmes leur dossier de divorce conjoint. L'outil les guide de la préparation des principaux documents requis jusqu'au suivi du dossier, en passant par le dépôt des pièces au palais de justice.	SOQUIJ
Mise en œuvre le PL 34 <sup>31</sup> (Modernisation de la pratique notariale et accès à la justice)	Ministère de la Justice du Québec
Mise en œuvre du PL 75 <sup>32</sup> (étudiants en droit)	Ministère de la Justice du Québec
Participation à des conférences de règlement à l'amiable devant les tribunaux judiciaires en matière de normes du travail.	CNESST (DGAJ)
Participation à des audiences devant les tribunaux judiciaires.	CNESST (DGAJ)

---

<sup>31</sup> *Supra* note 4.

<sup>32</sup> *Supra* note 3.

## JUSTICE VIRTUELLE

INITIATIVE	ORGANISATION
Programme Lexius - Transformation numérique de la justice	Ministère de la Justice du Québec / Barreau du Québec
Greffe judiciaire numérique du Québec	Ministère de la Justice du Québec
Séances d'information mensuelles et nationales en droit du logement, petites créances et familial	CJP
Ateliers d'information juridique à distance en droit de la famille	Informelle
Webinaires sur différents sujets touchant au droit de la consommation et les aînés	Option consommateurs
Les Petites créances en 10 étapes	CJP du Grand Montréal
Le TAL en 12 étapes	CJP du Grand Montréal
Acte notarié technologique avec possibilité de signature à distance	Chambre des notaires du Québec
Formations en collaboration avec le CAIJ et la Cour d'appel sur l'utilisation et les meilleures pratiques en lien avec le GNCA	Barreau de Montréal
Projet de recherche sur la justice virtuelle, initiée par l'IQRDJ.	IQRDJ
<a href="#">Le site web d'Éducaloi</a> qui rassemble plus de 1600 contenus qui sont maintenus à jour grâce à un processus rigoureux de veille législative et jurisprudentielle.	Éducaloi
Les <a href="#">Dîner-droit Éducaloi</a> sur Facebook	Éducaloi
Une grande variété de <a href="#">formations offertes en ligne</a> par des juristes d'Éducaloi	Éducaloi
L'utilisation post-pandémie des moyens technologiques pour favoriser l'accès à la justice.	Cour supérieure du Québec
Projet IMAQ Interactif	IMAQ, Chambre des notaires et d'autres partenaires
Participation à des audiences virtuelles devant les tribunaux administratifs et judiciaires	CNESST (DGAJ)

## AIDE JURIDIQUE

INITIATIVE	ORGANISATION
Rebâtir : service de consultation aux victimes de violence sexuelle de violence conjugale	Commission des services juridiques (CSJ)
Modifications à la <i>Loi sur l'aide juridique</i> <sup>33</sup> : admissibilité sans égard aux revenus des mineurs <sup>34</sup>	
Modifications au <i>Règlement sur l'aide juridique</i> : établir l'admissibilité financière sur déclaration du requérant (la documentation n'étant fournie que sur demande) <sup>35</sup> .	
Modifications au <i>Règlement sur l'aide juridique</i> : admissibilité financière présumée du requérant si sa situation financière et familiale n'a pas changé (lorsqu'il présente une nouvelle demande d'aide juridique dans les 12 mois de la précédente) <sup>36</sup> .	
Modifications au <i>Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique</i> : un bénéficiaire peut faire une demande d'aide juridique dans le bureau le plus proche de son lieu de résidence ou le bureau desservant le bureau d'aide juridique où se déroule la procédure judiciaire pour laquelle les services sont demandés <sup>37</sup> .	
Augmentation annuelle des barèmes d'aide juridique (admissibilité gratuite et moyennant le versement d'un volet).	
Augmentation de l'offre de service en matière de santé mentale, notamment en collaborant avec les établissements de santé et de services sociaux, les avocats de pratique privée et la magistrature locale.	Centre communautaire juridique de la Rive-Sud (CCJRS)
Travaux sur la mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail indépendant sur la réforme du système d'aide juridique	Barreau du Québec

<sup>33</sup> PL 2, *Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et modifiant le Code civil en matière de droits de la personnalité et d'état civil*, 2<sup>e</sup> sess, 42<sup>e</sup> lég, Québec, 2021 (sanctionné le 8 juin 2022), LQ 2022, c 22, arts 126-130.

<sup>34</sup> *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, RLRQ c A-14, art 4.0.1.

<sup>35</sup> *Règlement sur l'aide juridique*, RLRQ c A-14, r 2.

<sup>36</sup> *Ibid*, art 34.1.1.

<sup>37</sup> *Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, RLRQ c A-14, r 4, art 69.

Partenariat avec l'aide juridique qui a mené à la création du dossier thématique sur <a href="#">l'aide juridique</a> .	Éducaloi
Exclusion d'une portion des montants des pensions alimentaires pour enfant du calcul de l'admissibilité	Ministère de la Justice du Québec
Favoriser le recours à la gestion d'instance par la bonification de tarifs payables en aide juridique.	Ministère de la Justice du Québec
Nouvelle entente intervenue entre le MJQ et la Chambre des notaires. Bonification des tarifs d'aide juridique payables aux notaires et ajouts de services	Ministère de la Justice du Québec
Entente négociée entre le Barreau et le MJQ. Bonification des tarifs d'aide juridique payables aux avocats.	Ministère de la Justice du Québec
Nouveau service d'aide juridique - Droit collaboratif et assistance à la médiation (sauf en matière familiale)	Ministère de la Justice du Québec
Accompagnement à la médiation ou dans un processus de droit collaboratif – nouveau service couvert par l'aide juridique (PL 32-2020 <sup>38</sup> )	
Nouveau service d'aide juridique – Droit collaboratif et assistance à la médiation (sauf en matière familiale)	MJQ-CSJ
Favoriser le recours à la gestion d'instance par la bonification de tarifs payables en aide juridique.	MJQ-CSJ
Révision des processus d'admissibilité à l'aide juridique	MJQ-CSJ
Service de conseils juridiques pour les victimes de violence sexuelle ou conjugale	
<i>Règlement sur l'accréditation d'un avocat ou d'un notaire en matière de reconnaissance de l'assistant au majeur<sup>39</sup></i>	
Représentation gratuite des salariés devant les tribunaux en matière de normes du travail.	CNESST (DGAJ)

### COLLABORATIONS ET MULTIDISCIPLINARITÉ

INITIATIVE	ORGANISATION
------------	--------------

<sup>38</sup> *Supra*, note 13.

<sup>39</sup> *Règlement sur l'accréditation d'un avocat ou d'un notaire en matière de reconnaissance de l'assistant au majeur*, RLRQ c C-81, r 0.1.

Table Justice-Québec	Ministère de la Justice du Québec
Justice Allié.e.s en collaboration avec le Carrefour jeunesse Emploi Thérèse-De Blainville (service d'accompagnement juridique et psychosocial pour les personnes des communautés 2SLGBTQIA+)	Centre de justice de proximité Laval-Laurentides-Lanaudière
Formations de concert avec les juges de la Cour du Québec destinés aux parties non représentées qui déposent un recours aux petites créances.	Centre communautaire juridique de la Rive-Sud (CCJRS)
Organisme partenaire avec la Maison de l'accueil/ diffusion d'information juridique en droit de la famille	Informelle
Pro Bono Canada (Université de Montréal et Université de Sherbrooke) : collaboration avec étudiant.e.s pour la production de dossiers juridiques.	Informelle
Services d'accompagnement juridique pour les familles en situation de vulnérabilité suivies à La Maison Bleue. Travail interdisciplinaire entre avocats, médecins, travailleurs sociaux, psychoéducatrice, infirmières et sages-femmes	La Maison Bleue
Mois de la justice	Juripop
Services d'aide et accompagnement juridique pour les enfants suivis et leurs familles en intégrant le droit de manière transdisciplinaire afin de défendre les droits des enfants et ainsi garantir le respect de leurs droits fondamentaux.	Garage à musique, centre de pédiatrie sociale en communauté / Fondation Dr Julien
Médiation sur place en matière de petites créances en matière de gestion + appel du rôle aux petites créances (Coordination du service par le JBM en collaboration avec la Cour du Québec, division des petites créances)	Cour du Québec et Jeune Barreau de Montréal
Plan d'action de la campagne de sensibilisation de la pratique illégale du droit	Barreau de Montréal
Calendrier communautaire	Barreau de Montréal
Intégration d'un service psychosocial en complémentarité avec nos services d'information juridique	CJP Grand-Montréal
Porte 33 : une clinique juridique en matière familiale offrant un accompagnement juridique et psychosocial aux parents à l'aube de la séparation permettrait de comprendre les	Justice Pro bono

bénéfices d'une approche multidisciplinaire dans l'octroi de services juridiques.	
Multidisciplinarité et la pertinence de l'intervention sociale dans la pratique du droit comme outil d'accès à la justice (3 projets pilotes dans les CJP en 2022)	CJP
Développement d'un Réseau international sur l'innovation en Justice (RIIJ). Les retombées du RIIJ sont de trois ordres : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. consolidation d'un partenariat entre deux instituts de recherche sur le droit et la justice ;</li> <li>2. rayonnement du leadership du Québec en matière de mobilisation des expertises et des expériences sur la Justice ;</li> <li>3. veille collaborative des innovations en matière de Justice qui émergent à travers le monde, de manière à éclairer les options de réforme visant à favoriser l'accès à la Justice.</li> </ol>	IQRDJ
Congrès annuel Équijustice qui réunit des praticiens de la justice réparatrice ainsi que des chercheurs de la francophonie.	Équijustice
Formation juridique et psychosociale en ligne et en présentiel pour les responsables des ressources humaines	Éducaloi et Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence
Animation d'un atelier sur le processus judiciaire criminel en collaboration avec les Femmes du monde à Côte-des-Neiges (2020-2021)	Éducaloi et les Femmes du monde à Côte-des-Neiges
Animation d'ateliers sur le logement en collaboration avec la Clinique juridique du Mile-End et les Prince.s.s.es de la Rue (2020-2021)	Éducaloi, la Clinique juridique du Mile-End et les Prince.s.s.es de la Rue
<a href="#">Série de formations gratuites</a> pour soutenir les artistes face aux défis de précarité et de préservation des ateliers à Montréal	Éducaloi
Création d'un outil de vulgarisation juridique à l'intention des directions d'école et des membres des équipes-écoles afin de les sensibiliser sur l'encadrement légal lié aux conseils d'élèves et sur la démocratie à l'école	Éducaloi et Élection Québec
<a href="#">Campagne sur les réseaux sociaux</a> pour lutter contre les thérapies de conversion	Éducaloi, MJQ, MJC et la Fondation Émergence
Clinique multidisciplinaire en droit social (Outaouais)	

Projet-pilote d'un intervenant social au CJPGM pour travailler de pair avec les juristes
--

CJP
-----

## AUTRES INITIATIVES

INITIATIVE	ORGANISATION
Formations pour les avocats œuvrant auprès des personnes victimes de violences sexuelles et conjugales.	Juripop
Ajout du volet financement “Soutien à la mission” par le Fond d’Études notariales	Chambre des notaires du Québec
Mise en place d’un projet de recherche et développement en matière d’accès au droit et à la justice en droit notarial	Chambre des notaires du Québec
Création d’un poste dédié à l’accompagnement des organisations et des personnes désirant soumettre une demande d’aide financière au Fond d’Études notariales.	Chambre des notaires du Québec
Développement d’une campagne de visibilité afin de faire connaître les organisations qui offrent des services aux populations vulnérables et/ou marginalisées et soutenues financièrement par le Fond d’Études notariales.	Chambre des notaires du Québec
Ouverture de cliniques juridiques bénévoles au Nunavik	Justice Probono
Créé en 2018, l’IQRDJ est une institution indépendante à vocation publique, vouée à la réforme du droit et de la justice. Ses travaux visent l’adaptation continue de la législation et du système judiciaire à la réalité par la recherche juridique et la consultation publique.	Institut québécois de réforme du droit et de la justice (IQRDJ)
Dans la foulée de la Grande assemblée du droit et de la justice (GADJ), organisée par l’IQRDJ, le Conseil exécutif a créé trois comités de suivi, composés chacun de six à huit membres du Conseil de l’Institut, afin de concevoir des priorités sous la forme de projets au cours des prochaines années: le <i>Comité sur la participation citoyenne</i> , le <i>Comité sur l’accès aux lois</i> , le <i>Comité sur l’accès aux services juridiques</i> . Ces comités sont coordonnés par la permanence de l’Institut qui prévoit la réalisation de sondages et l’organisation d’assemblées sur une base récurrente, soit la tenue d’une consultation par année, en alternant sondage et assemblée. À ce jour, l’Institut a initié trois (3) chantiers de consultation. Plus de 2250 justiciables ont été consultés jusqu’à présent.	Institut québécois de réforme du droit et de la justice (IQRDJ)
Participation au documentaire <i>Quand punir ne suffit pas – la justice réparatrice</i> et organisation d’une tournée de visionnement à travers le Québec	Équijustice

Participation aux balados sur la justice réparatrice <i>En dedans, en dehors – la justice réparatrice</i>	Équijustice
Tête à tête avec la recherche : Rencontres-échanges avec des chercheurs et l'ensemble des intervenants du réseau Équijustice	Équijustice
Création d'un poste de direction de la médiation sociale	Équijustice
Promotion des CJP par le MJQ sur son site web et les réseaux sociaux et financement de la campagne de publicité des CJP pour le programme PMM	Ministère de la Justice
Analyse de la place des stagiaires dans les mandats d'aide juridique confiés à la pratique privée (Mandat du Groupe de travail indépendant sur la réforme tarifaire de l'aide juridique).	

## Annexe 3 – Discours de l'Honorable Thomas Cromwell

Québec

Deuxième journée de réflexion

30 octobre 2023

### ***Discours d'ouverture de l'Honorable Thomas Cromwell***

Merci de m'accueillir ce matin et félicitations au Forum québécois sur l'accès à la justice en matière civile et familiale pour l'organisation de cette deuxième journée de réflexion.

Mon bref discours ce matin a un objectif double.

Tout d'abord, je voudrais partager avec vous les espoirs et les rêves de ceux et celles d'entre nous qui ont participé à l'élaboration de la feuille de route pour le changement, publiée il y a dix ans ce mois-ci. En d'autres termes, « qu'espérons-nous accomplir avec la publication de ce rapport ? »

Deuxièmement, je vous propose de vous livrer quelques brèves réflexions sur la mesure dans laquelle ces espoirs se sont concrétisés. Il ne s'agira pas d'un inventaire détaillé des projets et des réalisations, mais plutôt d'une impression générale sur le degré de concrétisation de ces espoirs initiaux.

Pour commencer, quels étaient nos espoirs et nos rêves au moment où nous avons publié la feuille de route pour le changement?

Comme vous vous en souvenez, notre rapport avait trois objectifs principaux :

- Premièrement, promouvoir une large compréhension de ce que nous entendons par accès à la justice et du problème d'accès à la justice dans notre système de justice en matière civile et familiale;
- Deuxièmement, former et promouvoir une nouvelle façon de penser pour guider notre approche de la réforme;
- Troisièmement, fournir une feuille de route pour améliorer concrètement l'accès à la justice.

Pour atteindre notre premier objectif – promouvoir une large compréhension de l'accès à la justice et des problèmes en la matière – nous avons consacré plusieurs pages du rapport à documenter le manque d'accès à la justice dans notre pays. Il y a dix ans, certaines personnes influentes n'étaient pas convaincues qu'il existait réellement un problème d'accès à la justice ou, s'il existait, qu'il n'était pas très grave. Nous estimions que ces points de vue étaient mal informés et erronés.

Nous voulions rassembler les preuves pour montrer qu'il y avait en fait un problème très grave. Nous avons constaté de graves lacunes en matière d'accès, en particulier à la lumière du financement et de la couverture limités de l'aide juridique, du coût élevé des services juridiques et de la longueur et de la complexité des procédures. Nous avons répertorié les nombreux besoins juridiques non satisfaits et, en particulier, le manque d'aide pour régler les problèmes juridiques de la vie quotidienne.

Pour atteindre notre deuxième objectif – former et promouvoir une nouvelle façon de penser – nous avons défini six principes directeurs pour le changement qui, nous l'espérons, contribueraient au changement de culture que nous jugeons nécessaire. Ces principes, vous vous en souviendrez, sont les suivants :

- i. Donner la priorité au public
- ii. Collaborer et coordonner
- iii. Prévenir et éduquer
- iv. Simplifier, rendre cohérent, proportionnel et soutenable
- v. Passer à l'action
- vi. Viser à obtenir des résultats

Pour atteindre notre troisième objectif – créer une feuille de route pour améliorer l'accès à la justice – nous avons défini 9 objectifs de développement en matière de justice, organisés autour de trois thèmes : Objectifs d'innovation, Objectifs institutionnels et structurels et Objectifs ayant trait à la recherche et au financement.

Qu'espérons-nous donc de nos recommandations?

Nous espérons que ce travail attirerait une attention active et soutenue sur le défi de l'accès à la justice. La première étape pour remédier à un problème est de reconnaître qu'il existe. Nous avons le sentiment que trop de personnes niaient la gravité du problème de l'accès à la justice.

Nous espérons également que notre travail permettrait de mieux comprendre ce qu'est l'accès à la justice et ce qu'il exige. Nous trouvons que l'approche était souvent trop restrictive et centrée sur les tribunaux. Nous voulions que les gens comprennent que l'accès à la justice va bien au-delà de l'accès aux tribunaux et aux avocats, même s'il s'agit bien sûr d'un facteur important.

Nous espérons également donner aux gens des outils concrets pour les aider à améliorer l'accès à la justice. Nous considérons que nos six principes directeurs constituaient une norme utile pour évaluer tout changement proposé et qu'ils constituaient également des points de repère pour aider

les gens à se concentrer sur ce qui était le plus important. Nous espérons que nos objectifs de développement de la justice fourniraient un cadre pour mieux orienter les efforts à déployer et la collaboration et, en fin de compte, pour aider à mesurer nos progrès.

Enfin, nous espérons élargir et approfondir l'engagement vis-à-vis du problème de l'accès à la justice et promouvoir une approche beaucoup plus collaborative. Notre recommandation de créer des mécanismes locaux et nationaux de mise en œuvre de l'accès à la justice visait à rassembler des personnes de tous les secteurs et de toutes les perspectives. Comme nous l'avons écrit, « Au Canada, la responsabilité de rendre la justice n'incombe pas à un seul ministère ou organisme. À notre avis, il s'agit là d'une raison essentielle pour laquelle l'amélioration de l'accès à la justice continue d'être un tel défi »<sup>40</sup>.

Tels étaient nos espoirs et nos rêves. Permettez-moi d'en venir à mes réflexions sur la question de savoir s'ils se sont concrétisés. Je tiens à préciser que je fonde mon évaluation non pas sur des données empiriques, mais plutôt sur mes impressions. Je n'ai pas participé aux activités du Comité d'action depuis plusieurs années. Bien que je conserve un vif intérêt pour l'accès à la justice, je ne suis pas les développements d'assez près pour vous donner une idée détaillée de nos progrès.

Permettez-moi de dire quelques mots sur chacun de nos trois objectifs principaux.

Nous espérons attirer l'attention sur la gravité du problème de l'accès à la justice et encourager une compréhension plus large de ce que signifie l'accès à la justice. Je crois que ces espoirs se sont concrétisés. Il y a dix ans, de nombreuses personnes, dont certaines haut placées, ne croyaient pas vraiment qu'il existait un grave problème d'accès à la justice au Canada. Je ne crois pas que ce soit le cas aujourd'hui. Toutes les autorités compétentes reconnaissent qu'il s'agit d'un problème grave dont la portée et l'ampleur sont souvent discutées en public et dans les médias. On ne saurait trop insister sur l'importance de ce changement. Comme je l'ai dit il y a un instant, la première étape de la résolution d'un problème consiste à reconnaître qu'il existe. Bien qu'il ne s'agisse évidemment que de la première étape, elle est d'une importance cruciale.

Nous espérons promouvoir une compréhension plus large de l'accès à la justice. Comme l'a dit un participant à l'une des nombreuses réunions sur l'accès à la justice auxquelles j'ai assisté : « Parfois, l'accès à la justice est plus une question d'argent pour prendre le bus ou d'accès à une garderie que de temps passé au tribunal ». Je crois que tout le monde comprend aujourd'hui qu'il y a toutes sortes d'entraves à l'accès à la justice, qu'elles soient culturelles, linguistiques, économiques, géographiques ou autres. Je pense également que l'accès à la justice est

---

<sup>40</sup> *Supra* note 1 à la p 23.

aujourd'hui généralement considéré comme une question d'accès à l'information et à des services variés, et non plus seulement comme une question d'accès aux avocats et aux tribunaux.

Certains de ces développements me confortent dans l'idée que nous assistons au moins aux prémices du changement de culture que nous estimions nécessaire. Les six principes que nous avons énoncés ont trouvé un écho dans tout le pays et ont contribué à faire reconnaître la nécessité d'une approche centrée sur l'être humain dans nos réformes de la justice. Bien entendu, le chemin à parcourir est encore très long. Mais je vois des signes encourageants montrant que notre principe de "donner la priorité au public" est largement reconnu comme important, même s'il n'est pas mis en pratique aussi souvent que je le souhaiterais.

En ce qui concerne la feuille de route pour l'accès à la justice, je pense que les objectifs de développement de la justice que nous avons définis ont contribué à une vision collective plus claire de la manière d'améliorer l'accès à la justice. Ils ont également commencé à nous permettre d'évaluer les progrès réalisés en ce sens.

Si vous ne l'avez pas encore fait, je vous encourage à consulter le site web du Comité d'action et en particulier son rapport 2022<sup>41</sup> sur les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs de développement en matière de justice. Ce rapport fait état de 253 projets d'accès à la justice touchant plus de 8 millions de personnes. Il témoigne des nombreuses actions concrètes entreprises dans tout le pays pour apporter des améliorations significatives à l'accès à la justice dans un très large éventail de contextes.

Je me réjouis également du travail de plusieurs organisations d'accès à la justice au niveau provincial. Comme vous vous en souviendrez, nous espérons que chaque juridiction constituerait un groupe de coordination de l'accès à la justice qui réunirait des personnes ayant des expériences et des fonctions diverses et variées dans le domaine. Toutes ne l'ont pas fait, mais des progrès sont à noter. Dix ans après la publication de notre rapport, je suis ravi d'être ici, à Montréal, pour prendre la parole devant le Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale, un groupe qui a été fondé en réponse à nos recommandations.

Je comprends très bien que ces groupes soient confrontés à de nombreux défis. Le financement est un problème majeur, tout comme la définition d'un rôle pour les organisations qui leur permette

---

<sup>41</sup> Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *Objectifs en matière de justice du Canada - 2022 progrès*, Ottawa, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, 2023, en ligne : < <https://www.objectifsdelaccesalajustice.ca/>>.

de coordonner des changements significatifs sans être perçues comme tentant d'exercer un contrôle dans des domaines où elles n'ont pas d'autorité.

Je pense qu'un certain nombre de facteurs contribuent au succès de ces organisations.

L'organisation doit être défendue par des personnalités de premier plan et bénéficier d'un large soutien de la part des secteurs clés. Elle a besoin d'un soutien financier, d'une infrastructure et de ressources de secrétariat. Une collaboration étroite avec le comité d'action, qui a été confronté aux mêmes défis, s'est également avérée utile. Je suggère que ces organisations se tournent l'une vers l'autre afin de partager leur expérience et d'apprendre les approches éprouvées pour régler des problèmes courants.

Il y a donc de quoi se réjouir dix ans après la publication de la feuille de route pour le changement. Permettez-moi toutefois de conclure par quelques réflexions moins positives concernant des domaines dans lesquels j'ai le sentiment que les progrès ont été lents et/ou bien modestes.

Tout d'abord, je ne pense pas que nous ayons connu le type de changement transformationnel que nous sommes nombreux à estimer nécessaire. Bien que des améliorations concrètes aient été apportées dans de nombreux domaines, notre travail quotidien ressemble beaucoup à ce qu'il était il y a dix ans. Je pense que la pandémie a entraîné un changement de culture plus important à certains égards que notre rapport.

Deuxièmement, le financement de l'administration de la justice en général, y compris l'aide juridique et les cours et tribunaux, reste un énorme problème. L'accès à la justice, bien que largement reconnu comme un problème grave, ne me semble pas être sur le radar politique. Nous n'avons pas réussi à mobiliser le public dans les efforts visant à améliorer l'accès à la justice et, par conséquent, il ne s'agit pas d'une question importante de politique publique.

Enfin, nous n'avons fait que des progrès très modestes dans la compréhension du fonctionnement réel de notre système de justice et dans l'obtention des données qui nous permettraient de développer cette compréhension. Nous avons mentionné qu'il est impossible de gérer ce qu'on ne peut mesurer. Je ne suis pas sûr que ce soit tout à fait vrai. Mais il ne fait aucun doute que pour prendre des décisions judicieuses sur la gestion des ressources, qu'elles soient financières, humaines ou structurelles, nous avons besoin de données qui nous permettent d'évaluer leur fonctionnement actuel et de porter des jugements au moins fondés sur des preuves quant aux types de changements susceptibles d'apporter des améliorations significatives.

Permettez-moi de conclure sur ce point. La quête d'un meilleur accès à la justice ne cessera probablement jamais. C'est un objectif auquel nous travaillons, mais qui ne sera probablement

jamais totalement atteint. Nous devons faire preuve de patience et de persévérance. Il ne faut jamais sous-estimer le pouvoir des personnes engagées qui travaillent ensemble à la réalisation d'un objectif commun. Comme l'a dit Henry Ford : « Se réunir est un début. Rester ensemble est un progrès. Travailler ensemble est la réussite ».

Je vous souhaite beaucoup de succès, non seulement pour cette importante journée de réflexion, mais aussi pour votre travail commun dans les semaines et les mois à venir.

## Annexe 4 – Progrès

Voici les progrès les plus significatifs obtenus par table (en ordre selon nombre de votes) :

**Table 1**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
Collaboration, partenariat, aide juridique et Éducaloi (9)	Citoyen
L'ensemble des nouveaux services pour la violence sexuelle (Services de consultations – violence sexuelle CST) (9)	Citoyen
PL 75 <sup>42</sup> et PL 34 <sup>43</sup> offrent la possibilité de décloisonner les services juridiques au sein de différentes organisations (9)	Juridique

**Table 2**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
Multidisciplinarité : collaboration entre les services sociaux et les services juridiques (5)	Citoyen
Meilleure accessibilité aux services juridiques à distance (4)	Juridique
PL 8 <sup>44</sup> (médiation aux petites créances) (4)	État
Prise de conscience du public de certains enjeux psychosociaux (notamment concernant la violence conjugale) (4)	Citoyen

**Table 3**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
Entrée en vigueur de la modification de la <i>Loi sur l'aide juridique et autres services</i> <sup>45</sup> , plus l'obligation	État

<sup>42</sup> *Supra* note 3.

<sup>43</sup> *Supra* note 4.

<sup>44</sup> *Supra* note 5.

<sup>45</sup> *Supra* note 30.

d'apporter une série de documents, simplification de l'ouverture des dossiers, accessibilité de l'aide juridique pour les enfants (5)	
Embauche à la grandeur du Québec d'avocats en droits de la famille, violence sexuelle, augmentation des ressources (4)	État
Reconnaissance de besoins psychosociaux, Porte 33, initiatives nouvelles de reconnaître (3)	Juridique

**Table 4**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
Simplification de la déclaration des aides financières (9)	Financement
Accessibilité de l'information juridique (9)	Juridique
Médiation spécialisée en matière de violence (conjugale et intime) et le programme de médiation (6)	Citoyen

**Table 5**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie(s)</i>
La multiplication des cliniques juridiques (6)	Juridique
La loi 26 <sup>46</sup> qui permet aux avocats en OBNL de pouvoir donner des conseils juridiques (4)	État
Modification législative sur les preuves de revenu qui permet désormais de déclarer simplement les revenus sur présentation au bureau d'aide juridique (facilite l'admissibilité à l'aide juridique) (3)	État/Financement

**Table 6**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
----------------	------------------

<sup>46</sup> *Supra*, note 13.

Promouvoir les PRD et accompagner les citoyens dans chaque étape avancement des modes de PRD (8)	Citoyen
PL 8 <sup>47</sup> (médiation à la Cour) (6)	État
OBNL peuvent offrir des conseils juridiques	Citoyen

**Table 7**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
Accroissement de l'information juridique et des outils interactifs en ligne (6)	Citoyen
Virtualisation dans le système de la justice (3)	Juridique
Ajout de la Clinique juridique de l'École du Barreau (2)	Citoyen

**Table 8**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
Programme de financement à la mission par le Barreau et à la Chambre de Notaire du Québec (6)	Financement
Justice virtuelle (par exemple, le Greffe numérique) (6)	Juridique
Le PL 75 <sup>48</sup> permet aux étudiants de participer aux cliniques juridiques universitaires (4)	État

**Table 9**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
Accessibilité accrue à des juristes gratuits ou à moindre coût (16)	Financement
Meilleure accessibilité à la justice pour la classe moyenne et la clientèle vulnérable (2)	Citoyen

<sup>47</sup> *Supra* note 5.

<sup>48</sup> *Supra* note 3.

Création de services de médiation à diverses instances (1)	Justice
--	---------

**Table 10**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Meilleure offre de médiation, plus systématisée pour les citoyens (7)	Citoyen/État
Les citoyens prennent en charge leur parcours juridique en allant dans les cliniques juridiques ou avec les services de la SAGE (ou autre) (7)	Citoyen
Utilisation des technologies pour favoriser l'accès à la justice des citoyens (7)	Citoyen

**Table 11**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Projets de loi innovants en matière d'accès à la justice (6)	Citoyen/État
L'intégration des services psychosociaux et la diversification de l'offre de service (5)	État
Déploiement des Centres de justice de proximité (5)	Citoyen

**Table 12**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
Intervention psychosociale au sein des CJP permettant un meilleur soutien au citoyen (4)	Citoyen
Augmentation du financement disponible pour les CJP (3)	Financement
Dépistage, prévention et meilleur soutien pour les personnes victimes de violences sexuelles et familiales	Citoyen

(plus d'information accessible, création d'organisations spécialisées et vulgarisation) (2)	
Accès <b>Teams</b> dans toutes les salles d'audience à la Cour supérieure (2)	Juridique

**Table 13**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Projets de loi visant à aider les citoyens et favoriser l'accès à la justice: Loi 26 <sup>49</sup> qui permet de faire des avis juridiques au OBNL, PL 8 <sup>50</sup> , projet de loi contre l'obsolescence (PL 29 <sup>51</sup> ) (7)	État
Les nouvelles technologies permettent d'offrir des services plus accessibles pour les citoyens (CJP, audiences, médiation) (5)	Citoyen
Avancements au niveau de l'aide juridique : admissibilité sans égard aux conditions financières des personnes mineures pour aide juridique, demande d'aide juridique pour les personnes vulnérables moins complexes, sur déclaration (5)	Citoyen/Financement

**Table 14**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
Le programme <b>Rebâtir</b> (6)	Citoyen
Modification de l'aide juridique, accès facilité pour le citoyen (3)	Juridique
Financement d'organismes connexes au juridique (la Maison Bleue, par exemple) : intégration du droit dans les différents niveaux sociaux (3)	Financement

<sup>49</sup> *Supra* note 13.

<sup>50</sup> *Supra* note 5.

<sup>51</sup> PL 29, *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, 1<sup>e</sup> sess, 43 lég, Québec, 2023 (sanctionné le 5 octobre 2023) LQ 2023, c 21.

Plateforme Parle (Office de la protection du consommateur) (3)	Citoyen
Clinique juridique : au niveau politique et administratif, on parle beaucoup plus de l'accès à la justice (3)	État

**Table 15**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
Programme de médiation gratuite en matière familiale par les citoyens (8)	Juridique
Changement et amélioration par rapport à la justice virtuelle (recours à la technologie) (3)	Juridique
Projet pilote de médiation en protection de la jeunesse qui est innovateur (participatif plutôt que <b>confrontationnel</b> ) (3)	État

**Table 16**

<i>Progrès</i>	<i>Catégorie</i>
Programme Rebâtir (6)	Citoyen
Collaboration multidisciplinaire : CJP Grand Montréal répond aux questionnements, mais utilise grandement le service de l'intervenante psychosociale (5)	Citoyen
PL 8 <sup>52</sup> , prévoit mettre sur pied l'accréditation des arbitres aux petites créances. Formation de 35h pour les notaires et avocats afin qu'ils entendent des causes de moins de 5000\$ aux petites créances (4)	État

---

<sup>52</sup> *Supra* note 5.

## Annexe 5 – Facteurs de succès

**Table 1**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Multidisciplinarité permet le partage d'expérience et d'expertise, la consultation des personnes concernées par le biais de la collaboration des organismes pour connaître leurs besoins de justice et ainsi adopter les services ex. la réno-éviction est un problème social et fait appel à des concepts juridiques, on veut que le juge nous écoute (21)	Citoyen/juridique
Collaboration à long terme entre les organismes et les institutions : il faut être complémentaires et non adversaires, image d'écosystème (12)	Juridique
Gratuité du service pour les bénéficiaires, un service public fondamental, favorise l'accessibilité, permet une paix sociale, permet des économies, travail en amont qui invite d'aller devant le juge ex. aide juridique, médiation familiale, médiation sur place avec taux de réussite de 85% (12)	Financement

**Table 2**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie</i>
Multidisciplinarité : prise en considération de tous les aspects des individus dans leur globalité (5)	Citoyen
Multidisciplinarité : la collaboration de divers acteurs qui ne font pas nécessairement partie du système de justice (4)	État
Concernant le PL 8 <sup>53</sup> : façon novatrice du système juridique de penser (4)	État

---

<sup>53</sup> *Supra* note 5.

**Table 3**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie</i>
Soutien du milieu de la recherche, obtention de données, persévérance face aux revendications (6)	Financement
Accessibilité pour les citoyens, prévention à travers les médias, couverture médiatique (3)	Citoyen
Changement de culture dans la profession, ouverture aux enjeux, le côté psychosocial est mis en valeur dans le domaine juridique (3)	Juridique

**Table 4**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie</i>
Le financement + ressource (6)	Financement
Collaboration (5)	État
Une ouverture aux changements. Information des technologies. Accentuer sur la facilité de l'usage de la technologie. (4)	Financement

**Table 5**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie</i>
Volonté de collaboration, de ne pas accepter le <i>statu quo</i> . Volonté politique qui a fait en sorte que plusieurs réformes, qui étaient nécessaires et criantes, ont été mises en place. L'urgence d'agir en raison de la pandémie à promulguer ce changement. (6)	État
Centré sur les besoins des justiciables, plutôt que ceux des organismes, des accompagnateurs, etc. Meilleure visibilité des enjeux en matière de justice. (5)	Citoyen
Simplification de la procédure et simplification du fardeau administratif /bureaucratique qui n'a plus autant à tomber sur le justiciable ni sur les juristes. Pour	Juridique

tous les acteurs du système juridique, le fardeau est allégé. (3)	
---	--

**Table 6**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie</i>
Décentralisation, plus d'endroits qui peuvent conseiller, les partenariats, collaboration. Complémentarité (9)	État
Le fait que l'institutionnel étatique finance les PRD, c'est un facteur de réussite, la volonté politique de financement des modes de PRD et l'aide juridique par exemple (tel que médiation préalable obligatoire). (8)	Financement
Intégration géographique, proximité dans les régions et dans les quartiers que les gens viennent dans leur quotidien. Facilité d'accès à l'information. L'accessibilité. Vulgariser le droit et l'information juridique, la faire connaître. Déplacer les plateformes vers le numérique et sur place. Plateforme virtuelle. Il ne faut pas que ce soit que l'aspect numérique, les clients veulent le contact. Les personnes moins informées n'ont pas toujours accès l'internet (5)	Citoyen

**Table 7**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Virtualisation, nécessaire pour le COVID-19 (5)	État/Juridique
Clinique juridique, ouverture législative, actions du doyen de la faculté de droit, créativité (5)	Juridique
Information juridique, subvention, implication du milieu (2)	Citoyen/Juridique

**Table 8**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie</i>
Concertation entre organismes communautaires (nécessité) + Mobilisation politique (12)	Citoyen
Volonté politique (6)	État
<i>Les autres facteurs mentionnés n'ont pas reçu de vote.</i>	

**Table 9**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie</i>
Volonté politique (changements législatifs + financement) et des organisations. Bref, l'accès à la justice est un objectif avoué. (8)	État
Collaboration et concertation des acteurs du milieu (ex : les gens autour de la table) (5)	Juridique
Donner un sentiment de justice aux citoyens (3) Remettre le citoyen au cœur (le consulter, l'écouter) (2)	Citoyen

**Table 10**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Financement pour promouvoir un accès à la justice (7)	Financement
Volonté des acteurs (organismes communautaires, acteurs de l'écosystème juridique avec un consensus des acteurs d'une nécessité d'améliorer l'accès à la justice. (7)	État/Justice
Technologie dont l'accessibilité du public à l'information sur les plateformes, également possibilité de partager des informations par les acteurs du droit via les technologies. (7)	État/Citoyen

**Table 11**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Une vision de la justice comme un continuum, pas juste comme l'aboutissement devant les tribunaux. (5)	Citoyen
Facteur de crise : les déterminants psychosociaux se sont révélés avec acuité pendant la pandémie, Sensibilisation des acteurs à cela, les contraintes judiciaires (décision de la CSC qui oblige un changement du droit, les coûts et les délais, le nombre de personnes non représentées qui augmente toujours) (4)	Financement/Citoyen
Mobilisation communautaire, citoyenne, ordre professionnel, rôle des étudiants, mieux travailler ensemble, qui ont mené à l'adoption des projets de loi innovants. (3)	Citoyen/État

**Table 12**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie</i>
Plus de financement disponible. Enveloppe budgétaire globale du ministère de la Justice augmentée. (5)	Financement
Plus grande volonté politique d'allouer de l'argent et des outils aux citoyens. (3)	État
<i>2 facteurs à deux votes chacun.</i>	

**Table 13**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Ministre de la Justice qui a à cœur l'accès à la justice, présence d'une volonté politique. (5)	État/Juridique
Orientations ministérielles et institutionnelles favorables au développement des projets pour l'accès à la justice (4)	État/Juridique
La pandémie (3)	Citoyen

**Table 14**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie</i>
Meilleure compréhension des organismes par rapport aux besoins des citoyens, plus les organismes comprennent les besoins, plus ils s'adaptent et offrent de meilleurs services. Il faudrait avoir la même vision que celle en COVID qui est de s'adapter en tout temps. (6)	Citoyen
Collaboration : collaboration entre décideurs, financeurs et acteurs sur le terrain. Les idées doivent être présentées aux acteurs sur le terrain, il faut qu'il y ait un souci d'interconnectivité. En plus, s'il y a plus de collaboration, les sous sont moins distribués au compte-goutte entre plein d'entités différentes. Il y a un désir de projets communs entre organismes. Un partage d'expertise est nécessaire. (5)	Citoyen
Recherche appliquée : s'il y a plus de recherche, on peut mieux identifier les enjeux et se baser sur des données afin de réclamer plus de financement. (4)	État

**Table 15**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie</i>
La gratuité des initiatives et des services pour les citoyens ainsi que le financement (5)	Juridique
La consultation des parties prenante et l'idée de collaboration à tous les niveaux pour mettre en place les initiatives et la Table Justice. (3)	Citoyen
Cohésion et intégration de l'information sur des programmes qui font connaître l'offre des services de justices aux citoyens. (3)	Citoyen
L'interdisciplinarité et l'ouverture du droit	Justice

**Table 16**

<i>Facteurs de succès</i>	<i>Catégorie(s)</i>
La collaboration des partenaires clés du milieu pour le programme Rebâtir et de CJP est très importante, surtout dans un cadre multidisciplinaire. La communication entre tous les professionnels, mais aussi la connaissance des ressources connexes ou pertinentes. (6)	Citoyen/Juridique
Mettre la personne au centre de l'intervention, grandement influencée par l'intervention sociale. C'est un changement de culture qui est fondamental au succès. Répond à un réel besoin au niveau du support émotionnel. (6)	Citoyen/Juridique
Le financement est aussi très important afin de promouvoir et bâtir des programmes. Important afin que les employés compétents soient attirés et restent. (4)	Financement

## Annexe 6 – Enjeux

**Table 1**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie</i>
Manque de données pour cibler les initiatives pertinentes, améliorer les initiatives et évaluer leur impact ex. boussole juridique de service <i>pro bono</i> . Il faudrait financer et structurer pour le futur. (18)	Financement
Manque de partage des ressources, d'outils et d'apprentissage entre les acteurs de la communauté juridique (12)	Financement
Initiatives réactives et non proactives. Il faut avoir le temps de planifier l'action et ne pas être tout le temps en mode réaction dans le moment, il faut avoir le temps de réfléchir au futur. (12)	Financement

**Table 2**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Manque de ressources humaines et financement dans les institutions publiques (ministères, etc.) (7)	État
Populations vulnérables qui n'ont pas accès à la technologie (au niveau de l'information et de l'accessibilité, ou qui préfèrent tout simplement ne pas avoir à l'utiliser (notamment les personnes âgées). (5)	Citoyen
Manque de confiance envers le système de justice (changer l'image du système de justice, qui est très droite, pour une image un peu plus inclusive et progressiste). (4)	État/Citoyen

**Table 3**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie</i>
Manque de personnel à la cour pour rendre la médiation obligatoire, deux poids deux mesures,	Financement

manque de vision globale, manque de juges, manque de greffier, manque de constables. (5)	
Manque de coordination des offres, beaucoup de cliniques qui visent la même clientèle. (4)	Juridique
Adaptation à des réalités différentes (communautés autochtones, générations), langues différentes (3)	Citoyen

**Table 4**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie</i>
Besoin d'accompagnement pour gérer la clientèle avec les enjeux de santé mentale ou des personnalités difficiles. (7)	Juridique
Ressources collaboration (6)	Financement
Accroissement des besoins (4)	Citoyen

**Table 5**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie</i>
La procédure s'est simplifiée, mais pour les gens qui veulent se représenter seuls c'est encore indigeste. Le système de justice est morcelé, paraît complexe, manque de clarté, même seulement savoir à quel tribunal s'adresser. (6)	Citoyen
Le financement de la justice. Peu d'argent est mis dans la justice. La volonté politique d'investissement ne s'intéresse pas aux questions de justice d'ordre global, qui pourtant auront des répercussions dans nombreuses autres sphères de la vie. Manque de personnel qui crée un effritement des conditions des employés actuels (vide au niveau des griefs, des adjoints, etc.). Manque de données concernant le système d'accès à la justice qui rend très difficile de chiffrer les besoins. (5)	Financement
L'isolement géographique : l'accessibilité du système judiciaire en région, mais aussi, et surtout, dans le	Citoyen

Grand Nord, est un problème (temps de livraison des dossiers, personnel, outils disponibles, etc.). (4)	
---	--

**Table 6**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie</i>
La proximité géographique dans les régions autres que Montréal, il n'y a pas que l'accès virtuel. Manque de contact humain, difficile de couvrir le territoire et de recruter dans les régions. Pénurie de main-d'œuvre, le roulement d'employés, attraction et la rétention des employés. Bris des liens avec les justiciables et de la formation. Manque de continuité affecte la confiance des citoyens. (8)	Citoyen
Financement, exemple des notaires qui veulent faire de la médiation au PARle consommateur, les petites créances, le manque de ressources, le tarif horaire est suffisant. L'aide juridique aussi. Les organismes communautaires manquent de ressources. Appel à projets. (5)	Financement
La confiance envers le système. Ce sont eux qui vont dans le système qui ont moins confiance dans le système. C'est parlant. Les gens ne sont pas encouragés d'aller devant les tribunaux. Les petites créances sont découragées d'aller devant les tribunaux. Les gens ne s'adressent plus aux tribunaux, ils trouvent que ça n'en vaut pas la peine. Les gens renoncent à leur droit. Délaissement du recours. Décrochage judiciaire vu les délais et les coûts. (5)	Juridique

**Table 7**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Financement des activités (4)	Financement
Les attentes démesurées de la population envers la justice, la société judiciaire beaucoup de choses (3)	Citoyen
La mise en œuvre des initiatives pour accès à la justice (2)	État/Juridique

Manque de cohérence dans le système de justice en général (2)	État/Juridique
---	----------------

**Table 8**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Manque de Financement Pénurie de main-d'œuvre surtout en région (L'augmentation des délais et les coûts des honoraires) (6)	Financement
La rigidité du système (angles morts et terrains) exemple : - La représentation des enfants ; - Manque de perspective terrain dans les réformes ; - Manque de formation des juges sur les enjeux sociaux (hors juridique) (6).	Juridique
Absence de culture de concertation par les avocats au service des organisations gouvernementales (DPCP, ministère de la Justice du Québec, la fonction publique) (3)	Juridique
Besoin de confiance envers les institutions juridiques (la polarisation et le complotisme) (3)	Citoyen/Financement

**Table 9**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie</i>
Manque de financement global (6)	Financement
Dédoubllement des services d'information et arrimage difficile des programmes (4)	Juridique
Manque de confiance du citoyen envers le système judiciaire (2)	Citoyen
Manque d'interdisciplinarité (2)	Juridique

**Table 10**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie(s)</i>
<p>Manque de financement à la mission des organismes communautaires, enjeux de financement des taux horaires des personnes de l'aide juridique, personnes à la Cour, œuvrant en matière de PRD.</p> <p>Honoraires fixés en 2012 pour la dernière fois. Donc en 2023 cela n'est plus possible de se faire payer sur une base de 2012. Les médiateurs quittent le public, car les gens n'ont pas les moyens de payer au privé, mais les juristes ne veulent pas d'eux au public, car cela ne paie pas assez.</p> <p>Financements trop généraux notamment au niveau du service à l'aide juridique.</p> <p>Les cliniques juridiques embauchent des avocats, mais le salaire n'est pas compétitif notamment, car incertitude quant à l'obtention de subventions qui ne sont d'ailleurs qu'annuelles.</p> <p>Sous financement des greffiers, qui quittent donc la profession, car salaire trop bas.</p> <p>Il faudrait inclure l'indexation dans le financement. (7)</p>	État/Financement
<p>Absence de données en matière d'efficacité des services judiciaires ou extrajudiciaires (PRD) du système de justice. (7)</p>	État
<p>Parcours du citoyen laborieux à travers le parcours judiciaire, doublement des étapes, car le système n'est pas intégré et que le citoyen doit rencontrer différents organismes à travers son parcours. Lourdeur procédurale tant pour le citoyen que pour les juristes. (7)</p>	Citoyen

**Table 11**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie</i>
Manque de volonté politique, manque d'ambition (5)	État
Le manque de financement à la mission des organismes (3)	Financement

La pénurie de main-d'œuvre au soutien judiciaire (greffe) (3)	État
---	------

**Table 12**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Financement disponible global insuffisant (4)	Financement
Collaboration, coordination et multidisciplinarité déficiente. Énormément de ressources disponibles, mais concrètement, manque de canalisation, qui fait quoi? Système désarticulé, justiciables et juristes s'y retrouvent mal (4).	Citoyen/Juridique
Numérisation de toute la justice avec Lexius. Ce projet a été retardé, dépriorisé et n'existe maintenant que dans les dossiers non contentieux. Ce projet devait être terminé en 2021, puis 2023, c'est maintenant 2025 (3).	État

**Table 13**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie</i>
Délais de traitement trop longs (5)	Juridique
Désengagement des avocats de la pratique privée par rapport à l'acceptation des mandats d'aide juridique et des médiateurs / arbitres en petites créances en raison des tarifs qui sont trop bas entre autres. (4)	Juridique/État
Les citoyens ont un besoin d'accompagnement, surtout les plus vulnérables qui n'ont pas les ressources qu'on a en tant que juristes ou intervenants dans le milieu social. La disponibilité des informations est une chose, l'accompagnement au travers de celles-ci en est une autre.  Illustration de ce besoin aux petites créances : Il y aurait une inégalité des moyens de représentation.  Accessibilité, délais, compréhension des procédures (3)	Citoyen

**Table 14**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie</i>
Cohérence des financements : Il faut être moins fragmenté et moins favoriser la compétition entre les organismes pour le financement et les projets (5)	État
Retard de la loi face aux nouveaux phénomènes émergents, surtout au niveau de la technologie. Il faut moderniser les procédures comme l'a fait le TAL. En plus de la modernisation, il faut aussi diversifier la manière d'accéder à la justice.	État
Réflexion globale des réformes : si on veut réformer le système, il faut le faire comme un tout, sinon ça avance à pas de tortue et ça crée des disparités. (3)	État

**Table 15**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie</i>
Le sous-financement de la justice	Financement
La complexité et la désintégration du système de justice ainsi que son manque de cohérence et d'interdisciplinarité pour les justiciables (trop de portes, d'endroits où frapper). (5)	Juridique
Le manque de données empiriques probantes dont le coût d'une journée devant les tribunaux (4)	Juridique

**Table 16**

<i>Enjeux</i>	<i>Catégorie(s)</i>
Le concept d'efficacité chez les avocats est parfois un obstacle. Il y a un manque de flexibilité. Il faut mettre le justiciable au centre des interventions. Les avocats sont parfois trop concentrés sur le résultat plutôt que sur l'expérience du droit. (6)	Juridique

Complexification du droit, le langage est un obstacle, les procédures sont complexes. Autant pour les professionnels que les justiciables. (3)	Juridique/Citoyen
Manque de données concrètes. Pour mieux gérer, il faut connaître plus de données mesurables afin de savoir où sont les besoins. (3)	État
Le manque de concertation des acteurs clés. Initiatives trop en silos, il y a un manque de communication multidisciplinaire. (3)	Juridique/État

## Annexe 7 – Solutions et actions

**Table 1**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
Collecte de données et évaluation d'impact de l'état des lieux actuels et futurs, antérieurement à l'action, pendant et postérieurement afin d'ajuster les objectifs	Formation : donner des formations de base aux citoyens, avoir des notions de base sur ce que sont de bonnes données. Que les membres du forum puissent avoir une formation d'une journée sur qu'est-ce qu'une évaluation des impacts, comment détermine-t-on la qualité des données? Donner un effet d'entraînement. Faire un partenariat avec l'institut de la statistique, obtenir un regard critique sur le travail réalisé (6)
Développer une vision d'une action concertée en matière d'accès à la justice, comprendre nos champs d'intervention et ceux des autres obtenir les données liées à ce qu'on a besoin de savoir	Développer d'un plan stratégique sur 3 à 5 ans en matière d'accès à la justice pour une réflexion basée sur les données (rapport stratégique, déterminer les indicateurs, financement) au ministère de la Justice, au Forum, ne pas donner le contrôle au ministère, mais il doit être partie prenante. Créer un groupe de travail chargé du développement de ce plan (3)  Mettre en place une série de communication/réseaux sociaux pour faire connaître les actions du forum et de ses membres. Créer un petit comité de communication permanent au sein du forum afin de livrer un mini plan de communication (contexte bénévole) (3)
Collaborer d'une manière multidisciplinaire ex : intervenants relayeurs	Équipes multidisciplinaires dans les CJP notamment. Avoir des ressources multidisciplinaires, avoir des partenariats, avoir une méthode de référencement clair (1)

**Table 2**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
------------------	----------------

Augmentation du financement	Augmenter les montants de financement (perte de temps ou d'énergie si le financement est trop court) ou la période pour laquelle les financements sont accordés de façon à ce que les projets puissent fonctionner et être viables (minimum de 3 ans suggéré). Possibilité de rappliquer pour des mêmes projets si ceux-ci fonctionnent (en fonction, par exemple, des résultats) (4)
	Augmenter les seuils d'admissibilité à l'aide juridique (3)
Recenser les besoins	Planification législative faite en lien avec les besoins du justiciable. Invitation à sonder sur le terrain dans les salles de cours et obtention de données. (4)
Moderniser l'organisation du travail	Les juristes doivent faire des tâches qu'ils ne seraient pas censés faire. Être capable de bien définir les rôles et responsabilités des juristes, et ne pas avoir à faire diverses tâches qui peuvent être faites par d'autres personnes. C'est du temps que les juristes pourront utiliser pour traiter leurs dossiers, et rentabiliser les budgets octroyés. Déléguer les tâches connexes au personnel qui possède l'expertise nécessaire. Optimisation de la performance et rajouter plusieurs ressources. (État + communautaire) (3)
	Intégration de ressources non juridiques dans les organisations juridiques et vice versa, notamment concernant les ressources ponctuelles. (3)

**Table 3**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
------------------	----------------

Un système de justice pas assez humain	S'inspirer du modèle autochtone (consensus au lieu de confrontation) (4)
Manque d'évaluation d'impact	S'assurer d'une meilleure satisfaction et écoute. Adopter une meilleure écoute envers l'opinion des gens. (3)
Manque de financement communautaire	Prendre position sur la place publique. Ne pas avoir peur d'identifier les faiblesses. (2)

**Table 4**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
Méconnaissance des ressources spécialisées	<p>Procéder à une création de bottins (ou un guichet qui oriente les professionnels vers la bonne place, avoir aussi un outil qui permet de trouver la bonne ressource).</p> <p>Plus de cours à l'université ou même faire des formations qui sont connues ajouter à cela une formation citoyenne, faire des annonces à la télévision, de même que les réseaux sociaux. (13)</p>
Interdisciplinarité	<p>Procéder à une création d'un bottin, un projet-pilote, la création des comités pour encourager la collaboration, procéder à une amélioration de la formation dans le système éducatif au niveau des universités de droit, l'accréditation des médiateurs doit être plus poussée vers la multidisciplinarité (ex. parler davantage du déséquilibre des parties).</p> <p>Meilleure connaissance des processus de médiation, voir la médiation en complémentarité avec le judiciaire. (7)</p>
Manque de ressources humaines	<p>Il faut avoir une personne pivot qui fait les liens selon les besoins des citoyens.</p> <p>Plus de financement pour les formations de médiations, faire du financement.</p>

	Encourager les stages dans les milieux communautaires.  Assouplir les règles de dotation de ressources humaines. (5)
--	--

**Table 5**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
Manque d'uniformisation des procédures	Établir un plan d'action pour harmoniser les règles de procédure par région. (8)
Conditions de travail du personnel de justice	Rétablir un salaire et des conditions de travail concurrentiel public/privé. (5)
	Doubler le budget de la justice pour les conditions de travail du personnel de justice. (3)
Accessibilité géographique	Investissement dans les projets et les organismes communautaires en région (4)
	Assurer la présence physique des juges en région et des séances en présentiel. (2)

**Table 6**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
Pénurie / Roulement et ses effets sur l'accessibilité de la justice	Favoriser des ressources de référencement aux organismes (211) porte d'accès à la justice centralisée. Guichet unique. Boussole juridique. (5)
Financement	Optimiser les ressources, plutôt que mettre à jour nos ressources, mettre en commun et mutualiser avec les autres initiatives / organismes qui étudient des choses (ex : Option consommateur et Union des consommateurs peuvent-elles mettre en commun des choses ?). Mutualiser les services, avoir des ressources expertes, dans les CJP. Faire bénéficier tous des

	expertises et des spécialisations. Plutôt que d'engager plein de personnes, faire du référencement. (4)
Confiance à l'égard du système	Évaluation des processus mis en place. Vérification et contrôle. Développement de meilleures pratiques. Vérifier l'impact des processus tels que la médiation et travaux des organismes communautaires. Faire l'état des résultats. Montrer ce que ça donne. Suite à ces résultats, fonder un financement sur ces résultats afin d'assurer la pérennité du financement des projets communautaires, cliniques juridiques et autres. Sinon, c'est une perte d'efficacité. (4)
	Simplifier la procédure judiciaire, tenter de l'expliquer, mais c'est encore compliqué. Même si c'est déjà avancé. Poursuivre la simplification. Poursuivre les avancées du PL 8 <sup>54</sup> , le fait de vulgariser est l'autre impact. Éviter que ce soit hermétique. Les simplifications doivent se rendre au citoyen. Tribunal administratif comme exemple de simplification, favoriser une expertise unique systématique. (3)

**Table 7**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
La cohérence au sein du système de justice au sens large, vision de la justice, en matière de violence conjugale, la vision de la justice n'est pas claire, il y a tellement de petites initiatives que c'est difficile de savoir exactement comment accompagner les personnes, ce qui entraîne le manque d'information de citoyens sur la procédure à suivre, l'offre de service juridique est tellement fragmentée.	Mettre en place une porte d'entrée centralisée des diverses initiatives éparses sur l'accès à la justice, guichet unique (3)
	Création des tribunaux spécialisés (3)
	Réformer le concept du district judiciaire, vu de l'espace virtuel (2)

<sup>54</sup> *Supra* note 5.

Accès aux données pertinentes pour prendre de décisions sur l'utilisation des tribunaux, le litige, les ressources nécessaires, d'une part et d'autre part des organisations communautaires, qui monopolisent le secteur.	Compiler un maximum de données et diffusion via données Québec (2)
L'appropriation du système juridique par les citoyens, l'assistance et l'accompagnement des justiciables sont très importants, revoir un modèle de système de justice, mettre en place un modèle de justice d'accompagnement, les personnes victimes doivent se sentir reconnues comme les victimes d'actes criminels aujourd'hui, reconnaissance de la justice civile comme un moyen d'aider les justiciables de rester en santé.	Régler les procédures propres à l'autoreprésentation (2)

**Table 8**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
Absence de coordination et cohérence du système	1. Pierre Noreau comme Président, Expert + terrain avant changement (3)
	4. Permettre la publicité pour les OBNL (ex : les témoignages) (3)
	5. Ajouter OBNL au service de référence du Barreau (Exemple: Chambre des Notaires) (3)
Insuffisance de financement et de ressources pertinentes	<p>2. Trouver d'autres sources de financement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abandonner le financement de projets et prioriser le financement de mission</li> <li>○ Augmenter la portion de contribution obligatoire sur les contraventions</li> <li>○ Charger des frais de justice pour les personnes morales et les procès de longue durée (3)</li> </ul>

Interdisciplinarité et formation des professionnels de droit pour la facilitation de l'accès à la justice	3. Intégrer une multidisciplinarité dans la formation de tous les juristes (Université, fonction publique, Avocats au barreau, magistrature) (3)
---	--

**Table 9**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
Manque de confiance du citoyen envers le système judiciaire	Assurer une valorisation de la justice et qu'elle devienne une priorité en créant des campagnes de sensibilisation à l'importance de la justice. Augmenter les projets de marketing visant à publiciser davantage les bons coups du système de justice, et à valoriser le travail des juristes comme étant un allié du justiciable. (6)
	Humaniser le système et ses acteurs par un ajout dans la formation juridique qui permettrait de développer les compétences des futurs juristes en médiation, en psychologie ou en relations interpersonnelles. (5)
Manque de financement global	Faire un audit ou un constat général du système de justice afin de revoir le rôle des intervenants, l'utilisation et le nombre de ressources, et pour adapter la législation. (5)
	Mieux planifier les budgets et les projets au ministère de la Justice, mais aussi au sein des organismes œuvrant dans l'accès à la justice (instaurer une meilleure communication et concertation au sein des organismes qui offrent des services similaires). (4)
	Chiffrer le coût économique et social de la justice pour les citoyens et pour la société (2)

**Table 10**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
Accompagnement	Accompagnement aux personnes qui se représentent seules dès l'entrée dans le système judiciaire, des informations avant d'entrer dans le système judiciaire. Possibilité de proposer un soutien émotionnel. Obligation de formation des personnes qui se représentent seules. Lien entre les tribunaux et les cliniques du Barreau (4)
	Un service d'information efficace intégré au palais de justice pour guider le justiciable (2)
Financement	Programme de financement pour des initiatives à long terme (4)
	Contribution financière des ordres professionnels comme dans les autres provinces : plus de responsabilités aux cliniques juridiques (4)
Insertion	Simplifier le parcours citoyen pour répondre aux principaux besoins d'intégration (2)

**Table 11**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
Le manque d'accompagnement	Valoriser le rôle des juristes dans les solutions d'accès à la justice, le système étant complexe. (6)
	Offrir des ressources de terrain et valoriser l'humain (proximité). (5)

Le manque de coordination	<i>One size doesn't fit all</i> (la standardisation ne fonctionne pas) : ex. décentraliser les décisions (régionalisation), adapter l'accompagnement aux besoins. (5)
	Favoriser une approche intégrée (équipe holistique et problèmes complexes). (5)
	Bottin centralisé et mise à jour continue d'initiatives et services multidisciplinaires. (4)
	Réformer le système de justice du point de vue du citoyen plutôt que de fournir des solutions à la pièce par ajout de différents services. (3)
Besoin d'interdisciplinarité ; approche intégrée, adapter l'offre de service	Financement (ajout de ressources multidisciplinaires, accompagnement) (5)
	Penser en dehors de la boîte (créativité) (4)

**Table 12**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
Numérisation du système de justice. Le projet de numérisation (Lexius) fut retardé et dépriorisé à maintes reprises.	Financement pour la concrétisation de la numérisation et pour la formation et la spécialisation d'un personnel de soutien afin de s'assurer du bon fonctionnement du système numérique. (8)
Importance de la justice de proximité. Importance d'aller vers le justiciable en amont. Proximité au sens global, soit l'endroit, le moment et le service dont a besoin le justiciable.	CJP comme guichet unique d'accès à la justice (physique et virtuel): création d'une plateforme regroupant toutes les ressources, permettant au justiciable d'inscrire notamment ses besoins et son code postal afin d'être redirigé vers le bon organisme et/ou la bonne ressource ("Clic-Justice"). Gestion de la plateforme par les CJP. En parallèle, mise en place d'un processus de référence qui permet de référer le justiciable à la bonne ressource directement au Palais de justice. Offrir la possibilité de remplir un formulaire dans lequel le justiciable cible son besoin et lui

	<p>permet d'être bien redirigé. Personnel formé sur place (CJP) qui peut orienter le justiciable dépendamment de son besoin. (8)</p> <p>Campagnes de sensibilisation afin d'accroître la visibilité des ressources existantes, particulièrement les CJP (6)</p> <p>Collecte de données et volumétrie: Nécessité de colliger les bonnes statistiques, les données en matière d'inaccessibilité à la justice afin d'identifier les besoins de la population. Mise en place d'indicateurs de performance afin de mesurer les impacts de la justice de proximité (4)</p>
<p>Enjeu de pérennisation des projets-pilotes; consolidation du financement en matière d'accessibilité à la justice</p>	<p>Réfléchir à des sources de financement alternatives qui existent déjà. Par exemple, taxe sur l'abus de procédure : montant forfaitaire additionnel à payer pour les personnes qui allongent exagérément le processus judiciaire ou réattribution de l'espace et des ressources financières qui seront de moins en moins nécessitées par le système "papier" (salles, personnel...) (3)</p>

**Table 13**

<i>Enjeux</i>	<i>Actions</i>
<p>Le désengagement des professionnels et acteurs du milieu juridique (avocats, médiateurs et arbitres) liés aux tarifs qui sont trop bas.</p>	<p>Augmentation du budget du ministère de la Justice. Plus de financement, plus d'argent dans les organismes de contrôle, notamment pour l'Office de la protection du consommateur. (5)</p>
<p>Le besoin d'accompagnement des citoyens</p>	<p>Le ministère de la Santé et des Services sociaux doit collaborer plus étroitement avec le ministère de la Justice. La surjudiciarisation en protection de la jeunesse par exemple demande une collaboration plus accrue entre les intervenants. Agir en amont aide à réduire,</p>

	<p>voire éviter la judiciarisation. Plus de collaboration entre les organismes à but non lucratif et le ministère de la Justice du Québec. (4)</p> <p>Chapitre 3 de la <i>Loi sur l'aide juridique</i><sup>55</sup> : Les citoyens aux prises avec des problèmes de santé mentale devraient être admissibles automatiquement aux services d'aide juridique. (2)</p>
Les délais sont trop longs.	<p>La justice réparatrice, la conciliation, la gestion d'instance et la facilitation avant de fixer une date de procès dans tous les domaines. Le promouvoir particulièrement en droit criminel et pénal. (2)</p>
	<p>L'institution des tribunaux en ligne, notamment dans le domaine de la consommation. Dans la même ligne d'idée, encourager la numérisation et la virtualisation de la justice. (2)</p>

**Table 14**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
Financement adapté aux organismes et aux réalités du terrain	<p>Pour se faire, il faut qu'il y ait un leader, c'est-à-dire que le ministère doit donner l'exemple et agir en tête de file. Les organismes ne devraient pas devoir toujours multiplier leurs projets afin de rester intéressant du point de vue du Ministère, le Ministère devrait financer la mission de chaque organisme et non financer le tout par lots de projets. (5)</p>
	<p>Le gouvernement doit favoriser la multidisciplinarité entre ministères, en d'autres termes, il faut que les différents ministères se parlent. (2)</p>

<sup>55</sup> *Supra* note 30 aux art 83.0.1 et s.

Organiser des formations, des colloques et des échanges interorganismes, à prix modique et qui inclut les citoyens.	Favoriser le point de vue des citoyens et offrir la justice à prix modique. (4)
Collaboration entre organismes et intervenants, éviter la compétition entre les différents organismes.	Prendre en considération les régions et utiliser les CIUSSS, les maisons des jeunes, les CLSC, les bibliothèques comme point d’ancrage = utiliser des institutions déjà en place et connues (2)

**Table 15**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
La complexité et la désintégration du système de justice ainsi que son manque de cohérence et d’interdisciplinarité pour les justiciables (trop de portes, d’endroits où frapper).	Premier filtre (plateforme interactive comme outil supplémentaire) pour diriger le citoyen vers les bonnes ressources (implication du communautaire, du tribunal, etc.). (4)
	Dialogue interdisciplinaire entre les systèmes (juridique, santé, social) (4)
	Inventorier l’ensemble des ressources juridiques en matière d’accès à la justice et former les intervenants de première ligne aux différentes ressources juridiques pour pouvoir référer les justiciables. (2)
Manque d’accompagnement des justiciables du début à la fin du processus (interdisciplinarité) notamment pour la clientèle vulnérable (littératie)	Prévoir un accompagnement pour les justiciables tout au long du processus (assigner des employés du MJQ dont le rôle est d’accompagner les justiciables qui ne peuvent pas être soutenus par les plateformes qui desservent la majorité). (3)
Le manque de données empiriques probantes notamment le coût d’une journée devant les tribunaux	Mettre en place un processus de collecte de données qui émanent de la justice elle-même par le ministère de la Justice du Québec et par le milieu académique (lien entre le terrain et le monde académique) (dégager des données sur le coût du système de justice (pour l’État)). (5)

**Table 16**

<i>Solutions</i>	<i>Actions</i>
Avoir des indices qualitatifs mesurables sur l'impact de l'intervention sur les justiciables	Création d'un laboratoire sur les données touchant le parcours du citoyen dans le système judiciaire, afin de structurer les données et éventuellement avoir un modèle prédictif. Ce qui permettra de produire un indice qualitatif. (6)
Financement et faciliter l'accès à la justice par rapport au coût et au déséquilibre de pouvoir. Financement des organisations et organismes qui promeuvent l'accès à la justice.	Déduction des honoraires juridiques pour les justiciables. (6) Avoir recours à des fonds communs (gouvernement, barreau, notaires, organisation). Avoir un guichet unique de financement. (5) Financement de la mission des organisations plutôt que le projet (5)
Accroître la multidisciplinarité afin de promouvoir l'accès à la justice.	Avoir un service multidisciplinaire regroupé, intégré et à proximité des citoyens. Avoir un projet centralisé des ressources et initiatives. (5)
Accompagnement	Promouvoir les services d'accompagnement. Avoir un service d'accompagnement de type McKenzie Friend. (2) Avoir un service d'interprétariat, à l'aide d'interprètes compétents et disponibles au palais de justice. (2)

## Annexe 8 – Solutions et actions (par thème)

SOLUTIONS	ACTIONS
<p><b>CITOYEN.NE.S</b></p> <p><b>Inclus</b> : accompagnement, rendre le système de justice plus humain, accessibilité géographique, régions, simplification des processus, manque de confiance du citoyen envers le système de justice</p>	<p>Formation : donner des formations de base aux citoyens, avoir des notions de base sur ce que sont de bonnes données. Que les membres du forum puissent avoir une formation d'une journée sur qu'est-ce qu'une évaluation des impacts, comment détermine-t-on la qualité des données? Donner un effet d'entraînement. Faire un partenariat avec l'Institut de la statistique, obtenir un regard critique sur le travail réalisé (6)</p>
	<p>S'inspirer du modèle autochtone (consensus au lieu de confrontation) (4)</p>
	<p>S'assurer d'une meilleure satisfaction et écoute. Adopter une meilleure écoute envers l'opinion des gens. (3)</p>
	<p>Plus de cours à l'université ou même faire des formations qui sont connues ajouter à cela une formation citoyenne, faire des annonces à la télévision, de même que les réseaux sociaux. (13)</p>
	<p>Accessibilité géographique : investissement dans les projets et les organismes communautaires en région (4) ; assurer la présence physique des juges en région et des séances en présentiel. (2)</p>
	<p>Pénurie / Roulement et ses effets sur l'accessibilité de la justice : Favoriser des ressources de référencement aux organismes [211] porte d'accès la justice centralisée. Guichet unique. Boussole juridique. (5)</p>
	<p>Simplifier la procédure judiciaire, tenter de l'expliquer, mais c'est encore compliqué. Même si c'est déjà avancé. Poursuivre la simplification. Poursuivre les avancées du PL 8<sup>56</sup>, le fait de vulgariser est l'autre impact. Éviter que ce soit hermétique. Les simplifications doivent se rendre au citoyen. Tribunal administratif comme exemple de simplification, favoriser une expertise unique systématique. (3)</p>

<sup>56</sup> *Supra* note 5.

	<p>Mettre en place une porte d'entrée centralisée des diverses initiatives éparses sur l'accès à la justice, guichet unique (3)</p>
	<p>L'appropriation du système juridique par les citoyens, l'assistance et l'accompagnement des justiciables sont très importants, revoir un modèle de système de justice, mettre en place un modèle de justice d'accompagnement, les personnes victimes doivent se sentir reconnues comme les victimes d'actes criminels aujourd'hui, reconnaissance de la justice civile comme un moyen d'aider les justiciables de rester en santé : Régler les procédures propres à l'autoreprésentation (2)</p>
	<p>Assurer une valorisation de la justice et qu'elle devienne une priorité en créant des campagnes de sensibilisation à l'importance de la justice. Augmenter les projets de marketing visant à publiciser davantage les bons coups du système de justice, et à valoriser le travail des juristes comme étant un allié du justiciable. (6)</p>
	<p>Humaniser le système et ses acteurs par un ajout dans la formation juridique qui permettrait de développer les compétences des futurs juristes en médiation, en psychologie ou en relations interpersonnelles. (5)</p>
	<p>Accompagnement aux personnes qui se représentent seules dès l'entrée dans le système judiciaire, des informations avant d'entrer dans le système judiciaire. Possibilité de proposer un soutien émotionnel. Obligation de formation des personnes qui se représentent seules</p> <p>Lien entre les tribunaux et les cliniques du Barreau (4)</p>
	<p>Un service d'information efficace intégré au palais de justice pour guider le justiciable (2)</p>
	<p>Manque d'accompagnement : Valoriser le rôle des juristes dans les solutions d'accès à la justice, le système étant complexe. (6)</p>
	<p>Manque d'accompagnement : Offrir des ressources de terrain et valoriser l'humain (proximité) (5)</p>
	<p>Importance de la justice de proximité. Importance d'aller vers le justiciable en amont. Proximité au sens global, soit l'endroit, le moment et le service dont a besoin le</p>

	<p>justiciable : CJP comme guichet unique d'accès à la justice (physique et virtuel) : Création d'une plateforme regroupant toutes les ressources, permettant au justiciable d'inscrire notamment ses besoins et son code postal afin d'être redirigé vers le bon organisme et/ou la bonne ressource ("Clic-Justice"). Gestion de la plateforme par les Centres de justice de proximité. En parallèle, mise en place d'un processus de référence qui permet de référer le justiciable à la bonne ressource directement au Palais de justice. Offrir la possibilité de remplir un formulaire dans lequel le justiciable cible son besoin et lui permet d'être bien redirigé. Personnel formé sur place (Centre de justice de proximité) qui peut orienter le justiciable dépendamment de son besoin. (8)</p>
	<p>Campagnes de sensibilisation afin d'accroître la visibilité des ressources existantes, particulièrement les Centres de justice de proximité (6)</p>
	<p>Le besoin d'accompagnement des citoyens. Le ministère de la Santé et des Services sociaux doit collaborer plus étroitement avec le ministère de la Justice. La surjudiciarisation en protection de la jeunesse par exemple demande une collaboration plus accrue entre les intervenants. Agir en amont aide à réduire voire éviter la judiciarisation.</p> <p>Plus de collaboration entre les organismes à but non lucratif et le ministère de la Justice du Québec. (4)</p>
	<p>Organiser des formations, des colloques et des échanges inter organismes, à prix modique et qui inclut les citoyens : favoriser le point de vue des citoyens et offrir la justice à prix modique (4)</p>
	<p>La complexité et la désintégration du système de justice ainsi que son manque de cohérence et d'interdisciplinarité pour les justiciables (trop de portes, d'endroits où frapper) : premier filtre (plateforme interactive comme outil supplémentaire) pour diriger le citoyen vers les bonnes ressources (implication du communautaire, du tribunal, etc.). (4)</p>
	<p>Manque d'accompagnement des justiciables du début à la fin du processus (interdisciplinarité) notamment pour la clientèle vulnérable (littératie) : prévoir un accompagnement pour les justiciables tout au long du processus (assigner des employés du MJQ dont le rôle</p>

	est d'accompagner les justiciables qui ne peuvent pas être soutenus par les plateformes qui desservent la majorité) (3)
	Promouvoir les services d'accompagnement. Avoir un service d'accompagnement de type McKenzie Friends. (2)
	Avoir un service d'interprétariat, à l'aide d'interprètes compétents et disponibles au palais de justice. (2)
	Simplifier le parcours citoyen pour répondre aux principaux besoins d'intégration (2)
	Procéder à une création de bottin (ou un guichet qui oriente les professionnels vers la bonne place, avoir aussi un outil qui permet de trouver la bonne ressource)
<p><b>COLLABORATION</b></p> <p><b>Inclus : multidisciplinarité, partenariat, adaptabilité, créativité,</b></p>	Mettre en place une série de communication/réseaux sociaux pour faire connaître les actions du forum et de ses membres. Créer un petit comité de communication permanent au sein du forum afin de livrer un mini plan de communication (contexte bénévole) (3)
	Équipes multidisciplinaires dans les CJP notamment. Avoir des ressources multidisciplinaires, avoir des partenariats, avoir une méthode de référencement clair (1)
	Intégration de ressources non juridiques dans les organisations juridiques et vice versa, notamment concernant les ressources ponctuelles. (3)
	Procéder à une création de bottin (ou un guichet qui oriente les professionnels vers la bonne place, avoir aussi un outil qui permet de trouver la bonne ressource) Plus de cours à l'université ou même faire des formations qui sont connue ajouter à cela une formation citoyenne, faire des annonces à la télévision, de même que les réseaux sociaux (13)
	Procéder à une création d'un bottin, un projet-pilote, la création des comités pour encourager la collaboration, procéder à une amélioration de la formation dans le système éducatif au niveau des universités de droit, accréditation des médiateurs doit être plus poussée

	<p>vers la multidisciplinarité (ex. parler davantage du déséquilibre des parties)</p> <p>Meilleure connaissance des processus de médiation, voire la médiation en complémentarité avec le judiciaire (7)</p>
	<p>Manque d'uniformisation des procédures : Établir un plan d'action pour harmoniser les règles de procédure par région (8)</p>
	<p>Financement : Optimiser les ressources, plutôt que mettre à jour nos ressources, mettre en commun et mutualiser avec les autres initiatives / organismes qui étudient des choses. (ex : Option consommateur et Union des consommateurs peuvent-elles mettre en commun des choses ?) Mutualiser les services, avoir des ressources expertes, dans les CJP. Faire bénéficier tous des expertises et des spécialisations. Plutôt que d'engager plein de personnes, faire du référencement. (4)</p>
	<p>Mettre en place une porte d'entrée centralisée des diverses initiatives éparées sur l'accès à la justice, guichet unique (3)</p>
	<p>Permettre la publicité pour les OBNL (Exemple : les témoignages) (3)</p>
	<p>Ajouter OBNL au service de référence du Barreau (Exemple : Chambre des Notaires) (3)</p>
	<p>Interdisciplinarité et formation des professionnels de droit pour la facilitation de l'accès à la justice : Intégrer une multidisciplinarité dans la formation de tous les juristes (Université, fonction publique, Avocats au barreau, magistrature) (3)</p>
	<p>Manque de coordination : <i>One size doesn't fit all</i> (la standardisation ne fonctionne pas) : ex. décentraliser les décisions (régionalisation), adapter l'accompagnement aux besoins (5)</p>
	<p>Favoriser une approche intégrée (équipe holistique et problèmes complexes) (5)</p>
	<p>Bottin centralisé et mise à jour continue d'initiatives et services multidisciplinaire (4)</p>

	<p>Réformer le système de justice du point de vue du citoyen plutôt que de fournir des solutions à la pièce par ajout de différents services (3)</p>
	<p>Besoin d'interdisciplinarité ; approche intégrée, adapter l'offre de service : penser en dehors de la boîte (créativité) (4)</p>
	<p>Financement adapté aux organismes et aux réalités du terrain : le gouvernement doit favoriser la multidisciplinarité entre ministères, en d'autres termes, il faut que les différents ministères se parlent (2)</p>
	<p>Collaboration entre organismes et intervenants, éviter la compétition entre les différents organismes : Prendre en considération les régions et utiliser les CIUSSS, les maisons des jeunes, les CLSC, les bibliothèques comme point d'ancrage = utiliser des institutions déjà en place et connues (2)</p>
	<p>La complexité et la désintégration du système de justice ainsi que son manque de cohérence et d'interdisciplinarité pour les justiciables (trop de portes, d'endroits où frapper) : inventorier l'ensemble des ressources juridiques en matière d'accès à la justice et former les intervenants de première ligne aux différentes ressources juridiques pour pouvoir référer les justiciables. (2)</p>
	<p>La complexité et la désintégration du système de justice ainsi que son manque de cohérence et d'interdisciplinarité pour les justiciables (trop de portes, d'endroits où frapper) : dialogue interdisciplinaire entre les systèmes (juridique, santé, social) (4)</p>
	<p>Avoir un service multidisciplinaire regroupé, intégré et à proximité des citoyens. Avoir un projet centralisé des ressources et initiatives. (5)</p>
<p><b>RÉFORMES DU SYSTÈME DE JUSTICE</b></p>	<p>Développer une vision d'une action concertée en matière d'accès à la justice, comprendre nos champs d'intervention et ceux des autres obtenir les données liées à ce qu'on a besoin de savoir : développer d'un plan stratégique sur 3 à 5 ans en matière d'accès à la justice pour une réflexion basée sur les données (rapport</p>

<p><b>Inclus :</b> les procédures judiciaires et autres, les processus, numérisation</p>	<p>stratégique, déterminer les indicateurs, financement) au ministère de la Justice, au Forum, ne pas donner le contrôle au ministère, mais il doit être partie prenante. Créer un groupe de travail chargé du développement de ce plan. (3)</p>
	<p>Simplifier la procédure judiciaire, tenter de l'expliquer, mais c'est encore compliqué. Même si c'est déjà avancé, poursuivre la simplification. Poursuivre les avancées du PL 8<sup>57</sup>, le fait de vulgariser est l'autre impact. Éviter que ce soit hermétique. Les simplifications doivent se rendre au citoyen. Tribunal administratif comme exemple de simplification, favoriser une expertise unique systématique. (3)</p>
	<p>La cohérence au sein du système de justice au sens large, vision de la justice, en matière de violence conjugale, la vision de la justice n'est pas claire, il y a tellement de petites initiatives que c'est difficile de savoir exactement comment accompagner les personnes, ce qui entraîne le manque d'information de citoyens sur la procédure à suivre, offre de service juridique est tellement fragmenté :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mettre en place une porte d'entrée centralisée des diverses initiatives éparses sur l'accès à la justice, guichet unique (3) ;</li> <li>- création des tribunaux spécialisés (3) ;</li> <li>- réformer le concept du District judiciaire, vu de l'espace virtuel (2)</li> </ul>
	<p>L'appropriation du système juridique par les citoyens, l'assistance et l'accompagnement des justiciables sont très importants, revoir un modèle de système de justice, mettre en place un modèle de justice d'accompagnement, les personnes victimes doivent se sentir reconnues comme les victimes d'actes criminels aujourd'hui, reconnaissance de la justice civile comme un moyen d'aider les justiciables de rester en santé : régler les procédures propres à l'autoreprésentation (2)</p>
	<p>Numérisation du système de justice. Le projet de numérisation (Lexius) fut retardé et dépriorisé à maintes reprises : Financement pour la concrétisation de la numérisation et pour la formation et la spécialisation d'un</p>

<sup>57</sup> *Supra* note 5.

	<p>personnel de soutien afin de s'assurer du bon fonctionnement du système numérique. (8)</p>
	<p>Les délais sont trop longs : la justice réparatrice, la conciliation, la gestion d'instance et la facilitation avant de fixer date de procès dans tous les domaines. Le promouvoir particulièrement en droit criminel et pénal. (2)</p>
	<p>Les délais sont trop longs : l'institution des tribunaux en ligne, notamment dans le domaine de la consommation. Dans la même ligne d'idée, encourager la numérisation et la virtualisation de la justice. (2)</p>
	<p>Moderniser l'organisation du travail : Les juristes doivent faire des tâches qu'ils ne seraient pas supposés faire. Être capable de bien définir les rôles et responsabilités des juristes, et ne pas avoir à faire diverses tâches qui peuvent être faites par d'autres personnes. C'est du temps que les juristes pourront utiliser pour traiter leurs dossiers, et rentabiliser les budgets octroyés. Déléguer les tâches connexes au personnel qui possède l'expertise nécessaire. Optimisation de la performance et rajouter plusieurs ressources. (État + communautaire) (3)</p>
<p><b>FINANCEMENT</b></p> <p><b>Inclus :</b> pénurie ou manque de ressources humaines, impact des mesures</p>	<p>Augmenter les montants de financement (perte de temps ou d'énergie si le financement est trop court) ou la période de temps pour laquelle les financements sont accordés de façon à ce que les projets puissent fonctionner et être viable (minimum de 3 ans suggéré)</p> <p>Possibilité de rappliquer pour des mêmes projets si ceux-ci fonctionnent (en fonction, par exemple, des résultats) (4)</p> <p>Augmenter les seuils d'admissibilité à l'aide juridique (3)</p> <p>Manque de financement communautaire : Prendre position sur la place publique. Ne pas avoir peur d'identifier les faiblesses. (2)</p> <p>Manque de ressources humaines : Il faut avoir une personne pivot qui fait les liens selon les besoins des citoyens.</p> <p>Plus de financement pour les formations de médiations, faire du financement.</p>

	<p>Encourager les stages dans les milieux communautaire. Assouplir les règles de dotation de ressources humaines (5)</p>
	<p>Conditions de travail du personnel de justice : Rétablir un salaire et des conditions de travail concurrentiel public/privé (5) Doublé le budget de la justice pour les conditions de travail du personnel de justice (3)</p>
	<p>Pénurie / Roulement et ses effets sur l'accessibilité de la justice : Favoriser des ressources de référencement aux organismes (211) porte d'accès la justice centralisée. Guichet unique. Boussole juridique. (5)</p>
	<p>Financement : Optimiser les ressources, plutôt que mettre à jour nos ressources, mettre en commun et mutualiser avec les autres initiatives / organismes qui étudient des choses. (EX : Option consommateur et Union des consommateurs peuvent-elles mettre en commun des choses ?) Mutualiser les services, avoir des ressources expertes, dans les CJP. Faire bénéficier tous des expertises et des spécialisations. Plutôt que d'engager plein de personnes, faire du référencement. (4)</p>
	<p>Évaluation des processus mis en place. Vérification et contrôle. Développement de meilleures pratiques. Vérifier l'impact des processus tels que la médiation et travaux des organismes communautaires. Faire l'état des résultats. Montrer ce que ça donne. Suite à ces résultats, fonder un financement sur ces résultats afin d'assurer la pérennité du financement des projets communautaires, cliniques juridiques et autres. Sinon, c'est une perte d'efficacité. (4)</p>
	<p>Trouver d'autres sources de financement: Abandonner le financement de projets et prioriser le financement de mission. Augmenter la portion de contribution obligatoire sur les contraventions. Charger des frais de justice pour les personnes morales et les procès de longue durée (3)</p>
	<p>Faire un audit ou un constat général du système de justice afin de revoir le rôle des intervenants, l'utilisation</p>

	et le nombre de ressources, et pour adapter la législation. (5)
	Mieux planifier les budgets et les projets au ministère de la Justice, mais aussi au sein des organismes œuvrant dans l'accès à la justice (instaurer une meilleure communication et concertation au sein des organismes qui offrent des services similaires). (4)
	Chiffrer le coût économique et social de la justice pour les citoyens et pour la société (2)
	Programme de financement pour des initiatives à long terme (4)
	Contribution financière des ordres professionnels comme dans les autres provinces : plus de responsabilité aux cliniques juridiques (4)
	Financement (ajout de ressources multidisciplinaires, accompagnement) (5)
	Réfléchir à des sources de financement alternatives qui existent déjà. Par exemple, taxe sur l'abus de procédure: montant forfaitaire additionnel à payer pour les personnes qui allongent exagérément le processus judiciaire ou réattribution de l'espace et des ressources financières qui seront de moins en moins nécessités par le système "papier" (salles, personnel...) (3)
	Le désengagement des professionnels et acteurs du milieu juridique (avocats, médiateurs et arbitres) liés aux tarifs qui sont trop bas : Augmentation du budget du ministère de la Justice. Plus de financement, plus d'argent dans les organismes de contrôle, notamment pour l'Office de la protection du consommateur. (5)
	Chapitre 3 de la <i>Loi sur l'aide juridique</i> <sup>58</sup> : Les citoyens aux prises avec des problèmes de santé mentale devraient être admissibles automatiquement aux services d'aide juridique. (2)
	Financement adapté aux organismes et aux réalités du terrain : Pour se faire, il faut qu'il y ait un leader, c'est-à-dire que le ministère doit donner l'exemple et agir en tête de file. Les organismes ne devraient pas devoir toujours

<sup>58</sup> *Supra* note 30 aux arts 83.0.1 et s.

	<p>multiplier leurs projets afin de rester intéressants du point de vue du Ministère, le Ministère devrait financer la mission de chaque organisme et non financer le tout par lots de projets. (5)</p>
	<p>Financement et faciliter l'accès à la justice par rapport au coût et au déséquilibre de pouvoir et Financement des organisations et organismes qui promeuvent l'accès à la justice : Déduction des honoraires juridiques pour les justiciables. (6)</p>
	<p>Avoir recours à des fonds communs (gouvernement, barreau, notaires, organisation). Avoir un guichet unique de financement. (5)</p>
	<p>Financement de la mission des organisations plutôt que le projet. (5)</p>
<p><b>DONNÉES</b></p> <p><b>Inclus :</b> recherche, statistiques, évaluation, performance</p>	<p>Planification législative faite en lien avec les besoins du justiciable. Invitation à sonder sur le terrain dans les salles de cours et obtention de données. (4)</p>
	<p>Manque d'évaluation d'impact : s'assurer d'une meilleure satisfaction et écoute. Adopter une meilleure écoute envers l'opinion des gens. (3)</p>
	<p>Évaluation des processus mis en place. Vérification et contrôle. Développement de meilleures pratiques. Vérifier l'impact des processus tels que la médiation et travaux des organismes communautaires. Faire l'état des résultats. Montrer ce que ça donne. Suite à ces résultats, fonder un financement sur ces résultats afin d'assurer la pérennité du financement des projets communautaires, cliniques juridiques et autres. Sinon, c'est une perte d'efficacité. (4)</p>
	<p>Accès aux données pertinentes pour prendre de décisions sur l'utilisation des tribunaux, le litige, ressources nécessaires, d'une part et d'autre part des organisations communautaires, qui monopolise le secteur : compiler un maximum de données et diffusion via données Québec (2)</p>
	<p>Collecte de données et volumétrie : nécessité de colliger les bonnes statistiques, les données en matière d'inaccessibilité à la justice afin d'identifier les besoins de</p>

	<p>la population. Mise en place d'indicateurs de performance afin de mesurer les impacts de la justice de proximité (4)</p>
	<p>Le manque de données empiriques probantes notamment le coût d'une journée devant les tribunaux : Mettre en place un processus de collecte de données qui émanent de la justice elle-même par le ministère de la Justice du Québec et par le milieu académique (lien entre le terrain et le monde académique) (dégager des données sur le coût du système de justice (pour l'État)) (5)</p>
	<p>Avoir des indices qualitatifs mesurables sur l'impact de l'intervention sur les justiciables : création d'un laboratoire sur les données touchant le parcours du citoyen dans le système judiciaire, afin de structurer les données et éventuellement avoir un modèle prédictif. Ce qui permettra de produire un indice qualitatif. (6)</p>