Document generated on 07/15/2025 5:10 p.m.

Les Cahiers de droit

Accès à la justice et marginalisation : l'aspect humain de l'accès à la justice

Beverley McLachlin

Volume 57, Number 2, June 2016

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1036489ar
DOI: https://doi.org/10.7202/1036489ar

See table of contents

Publisher(s)

Faculté de droit de l'Université Laval

ISSN

0007-974X (print)
1918-8218 (digital)

Explore this journal

Cite this document

McLachlin, B. (2016). Accès à la justice et marginalisation : l'aspect humain de l'accès à la justice. *Les Cahiers de droit*, *57*(2), 339–350. https://doi.org/10.7202/1036489ar

Tous droits réservés © Université Laval, 2016

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

Conférence annuelle Claire-L'Heureux-Dubé

Le texte qui suit a été présenté lors de la 12e Conférence annuelle Claire-L'Heureux-Dubé qui s'est déroulée le 11 septembre 2015, à l'Université Laval.

Accès à la justice et marginalisation : l'aspect humain de l'accès à la justice

Beverley McLachlin*

Pages

1 Une justice ouverte à tous, abordable et efficace 342
2 L'aspect humain de l'accès à la justice 343
3 Comprendre le système et ses acteurs 344
4 Comprendre la personne 347
Conclusion 349

Je suis enchantée de me joindre à vous aujourd'hui pour la 12e édition de la Conférence annuelle Claire L'Heureux-Dubé.

Claire et moi avons été collègues à la Cour suprême du Canada durant 13 ans. Quand je me suis jointe à la Cour en 1989, Bertha Wilson et Claire L'Heureux-Dubé étaient les deux seules femmes à y siéger. Lors de mon assermentation, Bertha m'a glissé à l'oreille : « Three down, six to go. » — « Plus que six ! ». Même si Bertha et Claire n'étaient que les deux seules femmes sur le banc, leur autorité morale a souvent entraîné la Cour vers de nouvelles directions et aura eu un impact profond. J'étais fière et

* C.P., Juge en chef du Canada.
Date de fraîcheur : septembre 2015.

Les Cahiers de Droit, vol. 57 nº 2, juin 2016, p. 341-350

honorée — et je vous l'avoue, un peu intimidée — de me retrouver parmi une si auguste compagnie.

Aujourd'hui, je compte aborder un thème dont j'ai souvent traité — l'accès à la justice. J'aimerais toutefois parler d'une facette bien particulière de l'accès à la justice et sur laquelle je n'ai pas encore eu l'occasion de m'étendre : la marginalisation.

1 Une justice ouverte à tous, abordable et efficace

La condition de base de l'accès à la justice, c'est celle à laquelle on pense le plus souvent, c'est-à-dire un système de justice ouvert à tous, abordable et efficace.

La justice doit être **ouverte à tous** — la Justice est aveugle et ne fait pas de discrimination, que ce soit sur la base de la race, du sexe ou de la condition sociale.

La justice doit aussi être **abordable**, afin que chacun puisse obtenir les conseils juridiques et les services juridiques dont il a besoin. À ce titre, l'aide juridique, les services *pro bono* et des frais de cour qui sont compatibles avec le budget des justiciables ordinaires sont essentiels.

Et le système de justice doit aussi être **efficace**. Il doit offrir des solutions réelles qui permettent de régler les problèmes des justiciables de façon juste et pratique. Et il doit le faire dans un temps raisonnable. Comme chacun le sait, un retard à rendre justice équivaut à un déni de justice — « justice delayed is justice denied ».

Mettre en place un système de justice ouvert à tous, abordable et efficace est la première étape à franchir dans la poursuite de l'accès à la justice. Les Canadiens et les Canadiennes y travaillent avec acharnement. Même si nous faisons des progrès, il reste beaucoup de travail à faire. À l'échelle mondiale, le Canada arrive au 14e rang du *Rule of Law Index* du *World Justice Project*, derrière le Japon, la Corée du Sud et l'Australie[1]. Toutefois, l'état du système de justice civile, y compris l'accès à la justice, fait glisser le Canada au 18e rang, derrière l'Uruguay[2]. Les problèmes les plus importants ont trait aux frais d'avocats trop élevés, aux procédures trop compliquées, à l'insuffisance de l'aide juridique et aux délais déraisonnables[3].

1. World Justice Project, *Rule of Law Index*, 2015, p. 20, [En ligne], [worldjusticeproject.org/sites/default/files/roli_2015_0.pdf] (20 février 2016).
2. *Id.*, p. 30.
3. *Id.*, p. 45.

On doit faire de la mise en place d'un système de justice ouvert à tous, abordable et efficace notre priorité. En effet, la primauté du droit en dépend. Comme l'écrivait ma collègue la juge Karakatsanis dans un récent jugement, « [d]e nos jours, garantir l'accès à la justice constitue le plus grand défi à relever pour assurer la primauté du droit au Canada[4] ». Le lien entre l'accès à la justice et la primauté du droit est fondamental, car le système de justice est précisément là pour garantir cette primauté du droit.

2 L'aspect humain de l'accès à la justice

Toutefois, mettre en place un système de justice ouvert à tous, abordable et efficace n'est que la première condition de base pour garantir un accès *véritable* à la justice. L'accès à la justice comprend en effet deux aspects : le premier, systémique ; et le second, humain.

L'aspect systémique s'intéresse au système officiel, c'est-à-dire les tribunaux, les avocats, les juges. Cela est tout naturel. Lorsque les avocats et les juges discutent d'accès à la justice, ils partent de ce qu'ils connaissent le mieux, soit la loi, la procédure, le système judiciaire, la façon dont les services juridiques et l'information sont fournis. Et il s'agit sans conteste de questions importantes.

Mais le véritable accès à la justice a aussi un aspect humain qui concerne bien plus que les règles et procédures. Il concerne les gens. Quels sont les impacts du système sur les justiciables qui ont affaire à la justice ? Est-ce que *cette* personne particulière — qui utilise le système ou qui en subit les effets — a obtenu les services dont elle avait besoin ? A-t-elle obtenu justice ?

On a récemment compris que, pour trouver des solutions réelles au problème de l'accès à la justice, c'est une vision globale qui est nécessaire. Cette vision doit être basée sur les *utilisateurs* du système de justice. En effet, les obstacles auxquels font face les justiciables sont de plus en plus nombreux et de plus en plus complexes. Et de leur point de vue, la question ne se limite pas au « système ». La personne ordinaire ne se demande pas si son problème relève du palier fédéral de gouvernement ou du palier provincial. Elle a un problème, tout court. Et, à vrai dire, elle a sans doute plus d'un problème, car les difficultés juridiques sont souvent vécues dans le cadre d'une « constellation[5] », et plusieurs de ces difficultés ne sont

4. *Hryniak* c. *Mauldin*, [2014] 1 R.C.S. 87, par. 1.
5. Association du Barreau canadien, *Atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action*, Ottawa, 2013, p. 67, [En ligne], [www.cba.org/CBAMediaLibrary/cba_na/images/Equal%20Justice%20-%20Microsite/PDFs/EqualJusticeFinalReport-fra.pdf] (20 février 2016).

pas de nature juridique, mais plutôt de nature sociale ou personnelle. On parle d'un faible niveau d'alphabétisation, d'un manque de connaissances et d'information, d'obstacles linguistiques, de handicaps (physiques ou intellectuels), de discrimination raciale et, bien sûr, d'un manque de ressources financières[6]. Et de façon presque perverse, ce qui se passe dans le système juridique aura, à son tour, des répercussions sur la vie personnelle de ces gens.

Bref, au-delà des questions formelles et de procédure, il faut, pour garantir l'accès véritable à la justice, tenir compte de l'aspect humain de la justice. Pour avoir véritablement accès à la justice, la personne aux prises avec un problème juridique doit d'abord et avant tout être en mesure de comprendre le système et ses acteurs. Elle doit aussi être comprise par ceux-ci. J'aborde maintenant ces deux questions.

3 Comprendre le système et ses acteurs

D'abord, le justiciable doit être en mesure de comprendre la nature de son problème ou de ses besoins, les ressources dont il dispose et, plus généralement le fonctionnement du système de justice. En l'absence de cette compréhension de base, le justiciable est incapable d'expliquer son problème à un avocat ou à un juge.

Parvenir à ce niveau de compréhension est une tâche difficile pour beaucoup de personnes. Le monde juridique est un monde spécialisé. On ne s'improvise pas expert. De plus, les questions d'analphabétisme ou de handicap psychologique peuvent rendre difficile, voire impossible, la compréhension de base des enjeux et de ce qui se passe.

Traditionnellement, ce sont les avocats qui ont servi d'intermédiaires, en expliquant les enjeux à leurs clients, en leur proposant des solutions et, généralement, en les aidant à naviguer dans les eaux instables de l'action en justice. Bien que l'assistance d'un avocat soit toujours la meilleure façon de s'assurer qu'un justiciable possède l'information de base nécessaire pour porter une cause devant les tribunaux, de plus en plus de plaideurs se présentent en cour sans avocat.

Lorsque cela se produit, le fardeau d'assurer une compréhension de base des enjeux et des procédures se déplace sur les épaules du juge et, dans certains cas, sur ceux de l'avocat de la partie adverse. Cette réalité trouble la nature contradictoire du débat devant les tribunaux. Au mieux, cela ne fait que pallier le problème. Et quel en est le résultat ultime ? Un déni d'accès à la justice.

6. *Id.*, p. 16 et 27.

Que peut-on faire pour aider les personnes qui sont aux prises avec le système de justice à acquérir cette connaissance de base essentielle pour accéder au système de façon efficace ?

La réponse évidente — et celle offerte le plus souvent dans le passé — c'est l'aide juridique. L'aide juridique constitue certes le moyen traditionnel de permettre aux plus démunis d'avoir accès à l'assistance d'un avocat. Malheureusement, seul un nombre infime de personnes y a droit. L'insuffisance de l'aide juridique actuelle, tant en matière civile qu'en matière pénale, est un phénomène bien attesté qui est attribuable en grande partie au sous-financement[7]. Au Canada, les fonds consacrés à l'aide juridique ont baissé de 20 p. 100 de 1994 à 2012. En 1994, on allouait 11,37 $ par habitant, mais en 2012, le montant avait chuté à 8,96 $ par habitant[8]. On s'interroge maintenant sur la capacité de ce système d'aide à continuer à remplir la fonction qu'il avait jadis. Et pourtant, beaucoup d'études empiriques démontrent que l'investissement dans l'aide juridique rapporte — aux États-Unis, en Australie et au Royaume-Uni, on parle de 6 $ d'économies de fonds publics pour chaque dollar dépensé[9].

Au-delà de l'investissement dans l'aide juridique, on peut penser à changer la façon dont les services juridiques sont fournis. À cet égard, la présence sans cesse croissante des personnes non représentées devant les tribunaux produit une sorte d'effet de mobilisation chez la communauté juridique et judiciaire, et les propositions de solutions se multiplient.

On constate une croissance exponentielle des services *pro bono*[10], même si les besoins à ce titre excèdent largement la disponibilité des services. Certains organismes sont déjà bien placés pour porter assistance aux personnes non représentées, mais les principaux intéressés n'en connaissent souvent pas l'existence. À la Cour suprême du Canada, par exemple, les personnes qui souhaitent demander la permission d'appel et qui n'ont pas d'avocat sont souvent mises en contact avec des organismes comme Pro Bono Law Ontario ou Pro Bono Québec. Ces bénévoles aident les personnes non représentées à cerner le véritable problème juridique qui fait l'objet de leur demande, évaluent leurs chances de succès et, dans les

7. *Id*., p. 40 et suiv.
8. Ab Currie, « The State of Civil Legal Aid in Canada : By the Numbers in 2011-2012 », *Forum canadien sur la justice civile*, 13 mai 2013, [En ligne], [www.cfcj-fcjc.org/a2jblog/the-state-of-civil-legal-aid-in-canada-by-the-numbers-in-2011-2012] (20 février 2016).
9. Association du Barreau canadien, préc., note 5, p. 59. Au Canada, les études ne sont pas encore aussi avancées, mais voir : Yvon Dandurand et Michael Maschek, *Assessing the Economic Impact of Legal Aid – Promising Areas for Future Reserach*, Vancouver, Law Foundation of British Columbia, 2012.
10. Association du Barreau canadien, préc., note 5, p. 43 et suiv.

cas qui justifient une aide supplémentaire, peuvent prendre le dossier en charge afin de présenter une demande d'autorisation d'appel en bonne et due forme devant la Cour suprême.

Je m'empresse de mentionner qu'il faut prendre garde de chercher des solutions à ces problèmes en ayant uniquement à l'esprit la représentation par avocat. Du point de vue du public, l'objectif est un accès à la *justice*, et non un accès à un *avocat*. À cet égard, les États-Unis fournissent des exemples de solutions novatrices. On y constate un assouplissement du cadre de l'exercice de la profession juridique. L'État de New York, par exemple, a mis en place un système par lequel des personnes — non-avocates, mais ayant reçu une formation en droit — peuvent aider les personnes moins nanties à naviguer dans le système judiciaire et agir pour elles en certains cas. La Californie envisage de faire de même. L'État de Washington, quant à lui, autorise des parajuristes indépendants à fournir certains services juridiques routiniers[11].

Afin de faire face aux problèmes de délais et de durée croissante des instances, les tribunaux se tournent de plus en plus vers des modes alternatifs de règlement des conflits, comme la médiation obligatoire et la gestion d'instance[12]. Et on connaît aussi les efforts colossaux qui ont été déployés depuis les années 80 pour assouplir et simplifier les règles de la procédure civile.

Les tribunaux peuvent aussi exploiter la technologie pour se rendre plus accessibles. Déjà, plusieurs tribunaux canadiens offrent des services en ligne, comme la recherche dans les dossiers des tribunaux, l'accès en ligne aux rôles des tribunaux et même la production électronique des documents. Cependant, bien que le fait de fournir davantage d'informations en ligne puisse certes être utile, une telle approche peut se révéler insuffisante pour les quelque 48 p. 100[13] de Canadiens et de Canadiennes qui n'ont pas les aptitudes requises pour les mettre à profit. Et donc il faut peut-être encourager l'usage de la technologie, sans toutefois l'imposer.

En fin de compte, on peut se demander si, pour assurer aux justiciables une compréhension adéquate du système, les services juridiques

---

11. Elizabeth Chambliss, « Law School Training for Licensed "Legal Technicians"? Implications for the Consumer Market », (2014) 65 *S.C.L.R.* 579 ; Don J. DeBenedictis, « State Bar to Weigh Licensing Nonlawyers », *San Francisco Daily Journal*, 11 avril 2013, p. 1 ; Joyce E. Cutler, « California State Bar Group Approves Report to Spur Support for Nonlawyer Practitioners », (2013) 29 *Law. Man. Prof. Conduct* 416 ; Jonathan Lippman, *The State of the Judiciary*, 2015, [En ligne], [www.nycourts.gov/whatsnew/pdf/2015-SOJ.pdf] (20 février 2016).
12. Association du Barreau canadien, préc., note 5, p. 48 et suiv.
13. Voir l'*Enquête internationale sur l'alphabétisation*, citée dans *id.*, p. 49.

ne devraient pas être conçus d'un point de vue plus holistique. Je pense à l'intégration de services qui répondent aux besoins particuliers de communautés désavantagées précises. Par exemple, certains régimes d'aide juridique ont recours à des auxiliaires judiciaires connus de la communauté locale pour intervenir auprès des clients avec des besoins en santé mentale. Aide juridique Ontario a récemment lancé une stratégie dans ce domaine qui prévoit un meilleur accès à des défenseurs, de la formation, un accroissement de la capacité d'action des prestataires de services et la mise sur pied d'un programme de recherche. De même, en Alberta, il existe un projet de spécialistes de la liaison culturelle qui permet de fournir des services linguistiques aux nouveaux arrivants au Canada. Et en Colombie-Britannique, la *Legal Services Society* a lancé une section pour les Autochtones sur son site Web, où l'on retrouve de l'information ciblée, comme les rapports Gladue, les tribunaux Gladue, les travailleurs juridiques communautaires, les services de protection de l'enfance pour Autochtones, la médiation, les cours de circuit et des services d'avocat de garde. Ce genre d'approche, parce qu'elle est plus globale, a pour avantage de mettre au premier plan l'usager du système et ses besoins particuliers.

4 Comprendre la personne

J'ai parlé de l'importance pour les justiciables d'avoir une compréhension de base du système de justice et de ses acteurs. J'aimerais maintenant dire quelques mots concernant la dimension complémentaire de l'aspect humain de l'accès à la justice, soit l'importance de comprendre la personne qui se présente devant le système de justice et ses acteurs. En somme, il s'agit d'être sensible au contexte social de la situation.

La vision holistique des services juridiques dont je discutais il y a un instant offre un bon exemple de l'importance pour les dispensateurs de services de bien connaître la situation particulière de leurs clients. Tous ces professionnels font indubitablement partie du système et ils font de la sensibilité au contexte social et culturel leur pain quotidien. Le système s'en porte pour le mieux.

Les juges aussi ont un rôle à jouer. Je pense en particulier à l'importance de demeurer sensible au contexte social et culturel en cour. Cela peut être essentiel à la découverte de la vérité. Comme vous le savez peut-être, dans certains groupes autochtones, on apprend aux enfants que de regarder quelqu'un dans les yeux est une marque d'irrespect. Plus tard, ils auront tendance à détourner le regard. Cette pratique culturelle autochtone peut porter un juge qui a grandi dans une tradition culturelle différente à se méprendre. En effet, pour lui, lorsqu'on dit la vérité, on regarde son interlocuteur dans les yeux. En raison de cette méprise, le juge

pourrait conclure que la personne autochtone ment, et justice pourrait ne pas être rendue.

En somme, une sensibilité au contexte social peut aider les juges à évaluer la crédibilité des témoins. Mais elle peut aussi les aider à se prémunir contre les préjugés. Certes, les juges sont présumés impartiaux[14], mais l'impartialité ne doit pas être confondue avec la neutralité. Comme Claire L'Heureux-Dubé et moi l'avons écrit dans l'arrêt *R.D.S.* c. *La Reine*,

> il est indubitable que dans une société bilingue, multiraciale et multiculturelle, chaque juge aborde l'exercice de la justice dans une perspective qui lui est propre. Il aura certainement été conditionné et formé par ses expériences personnelles, et on ne peut s'attendre à ce qu'il s'en départisse dès qu'il est nommé juge. En fait, pareille transformation priverait la société du bénéfice des précieuses connaissances acquises alors qu'il était encore avocat. De même, elle empêcherait la réunion d'une diversité d'expériences au sein de la magistrature. La personne raisonnable ne s'attend pas à ce que le juge joue le rôle d'un figurant neutre ; elle exige cependant qu'il fasse preuve d'impartialité lorsqu'il rend justice[15].

La tâche du juge est donc d'aller au-delà de son expérience personnelle ou subjective — laquelle peut être insuffisante pour comprendre la réalité contextuelle de la situation — et de prendre en compte des perspectives variées. De cette façon, le juge en arrive à une compréhension impartiale et juste de la personne qu'il doit juger. Comme nous l'expliquions dans l'arrêt *R.D.S.*,

> l'examen délibéré du contexte est maintenant reconnu comme une mesure favorisant l'impartialité du juge. À ce propos, le professeur Jennifer Nedelsky, dans son article intitulé « Embodied Diversity and the Challenges to Law » (1997), 42 *R.D. McGill* 91, fait le commentaire suivant à la p. 107 :
>
> [TRADUCTION] Ce qui nous permet de juger vraiment, de nous écarter de nos particularités et préférences personnelles, c'est la faculté d'ouvrir notre esprit. Nous y arrivons en prenant en considération différentes perspectives. C'est le moyen de sortir de l'aveuglement de notre subjectivité. Plus nous sommes en mesure de tenir compte de vues différentes, moins nous sommes susceptibles d'être enfermés dans une seule perspective […] C'est cette faculté d'ouvrir notre esprit qui rend possible le jugement indépendant et impartial[16].

La sensibilité au contexte social est un thème qui, je le sais, tient beaucoup à mon amie Claire. Certains de vous se souviennent peut-être de l'affaire *Willick*[17], une cause en droit de la famille portant sur une demande de modification de pension alimentaire payable aux enfants. À l'occasion de son jugement, la juge L'Heureux-Dubé a souligné l'impor-

14. *R.* c. *S. (R.D.)*, [1997] 3 R.C.S. 484.
15. *Id.*, par. 38.
16. *Id.*, par. 42.
17. *Willick* c. *Willick*, [1994] 3 R.C.S. 670.

tance pour les juges d'être sensibles aux réalités sociales auxquelles sont confrontées les personnes les plus touchées par le droit[18]. C'est peut-être dans cette optique que l'Institut national de la magistrature a mis au point une méthode pour rendre les juges plus sensibles aux problèmes complexes auxquels font face les personnes qui comparaissent devant eux — qu'il s'agisse de maladie mentale ou de toxicomanie, par exemple. On prodigue aux juges des conseils sur les façons d'aborder ces situations difficiles pour aboutir à des solutions utiles sur le plan thérapeutique, tout en demeurant à l'intérieur de leurs fonctions de mise en œuvre du droit[19].

Évidemment, en discutant de l'importance de bien connaître la situation particulière des justiciables, j'ai beaucoup parlé des qualités des juges, mais ces commentaires valent tout autant pour chaque personne appelée à servir le public dans le cadre du système de justice — qu'elle soit juge, avocate, professeure ou étudiante en droit.

Conclusion

On dit souvent que l'enfer est pavé de bonnes intentions. C'est en effet bien facile de convaincre les gens qu'il faut améliorer l'accès à la justice. Mais c'est beaucoup plus difficile de les convaincre de poser des gestes concrets.

Pourtant, la justice n'est pas un luxe. Elle fait partie intégrante de la démocratie. Tout le monde jouit d'un droit fondamental à la justice. Celle-ci est un bien social de base, tout comme la nourriture, le logement et les soins médicaux.

Notre défi à tous est de travailler de concert afin de nous assurer que le public que nous servons reçoit l'accès à la justice qu'il mérite et dont il a besoin. Le défi est de taille et il présente de multiples facettes. On doit trouver les moyens de rendre le système de justice ouvert à tous, abordable et efficace certes, mais il ne faut pas perdre de vue la dimension humaine du problème. La personne aux prises avec un problème juridique doit être en mesure de comprendre le système, mais elle doit aussi être comprise par le système et ses acteurs. Il s'agit de défis qui nous concernent tous.

Au Canada, nous avons fait beaucoup de progrès à cet égard. Nous comprenons mieux le besoin de rendre le système de justice ouvert à tous, abordable et efficace. À ce sujet, je pense en particulier au travail du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale dirigé par

18. *Id*., par. 12.
19. Susan Goldberg, *La résolution de problèmes dans les salles d'audience du Canada. La justice thérapeutique : un guide*, Ottawa, Institut national de la magistrature, 2011.

mon collègue, Thomas Cromwell. De même, le travail de juristes comme Claire L'Heureux-Dubé fait ressortir l'importance de prendre en compte le contexte social de la situation et du justiciable concerné, afin que celui-ci puisse véritablement obtenir justice. Mais il reste encore bien du travail à faire.

Il n'y a jamais eu de moment aussi propice pour agir ensemble afin que l'accès à la justice devienne, tant sur le plan systémique que sur le plan humain, une vraie réalité au Canada.