

LES DROITS ET LA JUSTICE AU GUICHET* :
PERSPECTIVES DU PERSONNEL JUDICIAIRE QUÉBÉCOIS
SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE DES JUSTICIABLES
NON REPRÉSENTÉ·ES

*Emmanuelle Bernheim***

Le nombre de justiciables non représentés·es devant les tribunaux québécois est en pleine augmentation. Or, les procédures judiciaires sont complexes pour les personnes peu initiées au droit et celles-ci se tournent vers le personnel judiciaire pour obtenir une assistance tout au long des instances. Le personnel judiciaire n'est cependant autorisé qu'à offrir une information très générale.

À partir d'entrevues menées avec le personnel judiciaire du Palais de justice de Montréal, de la Cour municipale de Montréal, du Tribunal administratif du Québec et de la Cour d'appel du Québec, cet article brosse un portrait des tribulations des justiciables non représentés·es qui s'adressent au greffe de ces tribunaux. Il décrit aussi les services qui leur sont offerts, et montre comment la limite floue entre information et conseil juridiques a pour effet de priver ces justiciables de l'assistance nécessaire à leur participation dans le processus judiciaire. L'article met également en évidence l'inadéquation des services actuels et la nécessité de repenser la logique du marché qui oriente le système judiciaire et y produit des effets délétères, laissant pour compte un nombre croissant de justiciables.

The number of unrepresented litigants in Quebec courts is on the rise. Yet, legal proceedings are complex for people with little legal experience, who turn to court personnel for assistance at every stage of their file. Court personnel, however, is only authorized to provide very general information.

Based on interviews with judicial staff at the Montréal Courthouse, the Municipal Court of Montréal, the Administrative Tribunal of Québec and the Court of Appeal of Québec, this article paints a picture of the tribulations of unrepresented litigants who turn to the clerks of these courts. It also describes the services available to them and shows how the blurred boundary between legal advice and legal information deprives these litigants of the assistance they need to participate in the judicial process. The article also highlights the inadequacy of current services and the need to reconsider following the logic of the market, which produces deleterious effects on the judicial system and leaves a growing number of litigants out in the cold.

* En référence à l'ouvrage de Vincent Dubois, *La vie au guichet : Administrer la misère*, Paris, Éditions Points, 2015.

** Professeure titulaire, Section de droit civil de la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa et titulaire de la Chaire de recherche du Canada en santé mentale et accès à la justice. Cette étude a été menée dans le cadre des activités du Chantier de recherche sur l'autoreprésentation et le plaideur citoyen du partenariat Accès aux droits et à la justice (adaj.ca [perma.cc/6Y55-4AMC]). Elle a été rendue possible par le soutien financier du Conseil de recherche du Canada, programme Partenariat, et du Programme des Chaires de recherche du Canada. Je tiens à remercier la présidence du Tribunal administratif du Québec et de la Cour municipale de Montréal, de même que les directions du greffe de la Cour d'appel du Québec et des services judiciaires du Palais de justice de Montréal pour leur précieuse collaboration à ce projet. Je remercie également Delphine Gauthier-Boiteau, Alexandra Bahary-Dionne et Édith Perreault-Hébert pour leur contribution à la collecte des données.

Introduction	99
I. Méthode de recherche	104
<i>A. Détail de l'échantillon</i>	104
<i>B. Analyse et présentation des résultats</i>	109
<i>C. Limites de la recherche</i>	110
II. Des justiciables non représenté·es démuni·es et désemparé·es	111
III. Un personnel judiciaire débordé, des services inégaux et insuffisants	117
IV. Un système à repenser	128
Conclusion	134

Introduction : le rôle névralgique du personnel judiciaire en matière d'accès à la justice

Le nombre de personnes contraintes de se présenter seules à la cour, sans avocates, est en pleine progression au Québec¹, comme ailleurs au Canada² et dans les pays du Nord global (*Global North*)³. En 2015, on comptait une proportion de 55 % de justiciables non représentés⁴ (JNR) dans les principaux domaines des matières civiles⁵, un nombre pouvant atteindre 85 % devant certains tribunaux administratifs⁶.

La présence de plus en plus régulière de JNR devant tous les types de tribunaux et à tous les niveaux d'instance modifie nécessairement l'équilibre d'un système judiciaire contradictoire tel que le nôtre, qui repose sur le droit des parties à présenter leurs preuves et leurs arguments⁷, et sur l'indépendance et l'impartialité du tribunal qui tranchera

¹ Voir Québec, Comité de Révision de la procédure civile, *Une nouvelle culture judiciaire*, 2001 à la p 87; Élisabeth Corte, *Une juge en chef raconte*, déjeuner-causerie, Québec, 20 avril 2011 à la p 14; Maria De Michèle et Lucie Lalonde, « Comment traiter avec la partie non représentée ? », Congrès annuel du Barreau du Québec, 3 juin 2011, Montréal, Barreau du Québec, 2011, en ligne : <edoctrine.caij.qc.ca> [perma.cc/2S89-WEFR]; Alexandre Racine et Marie-Hélène Sylvestre, « Défis de l'avocat face à une partie non représentée devant les instances disciplinaires », dans Barreau du Québec, dir, *Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire*, Cowansville, Yvon Blais, 2018, 29.

² Julie Macfarlane, « The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants, Final Report » (mai 2013) à la p 15, en ligne (pdf) : <scholar.uwindsor.ca> [perma.cc/R2PY-QDC3]; Lorne D Bertrand et al, « Self-Represented Litigants in Family Law Disputes: Views of Alberta Lawyers » (décembre 2012) à la p 5, en ligne (pdf) : <ucalgary.ca> [perma.cc/44GL-WPMR]; Gouvernement du Canada, « Plaideurs non représentés dans les causes de droit de la famille » (juin 2016), en ligne : <justice.gc.ca> [perma.cc/X9UJ-568A].

³ Voir par ex Alexandre Biard et al, « Introduction: The Future of Access to Justice—Beyond Science Fiction » dans Kramer et al, dir, *New Pathways to Civil Justice in Europe: Challenges of Access to Justice*, Cham, Suisse, Springer, 2021, 1 à la p 1.

⁴ Je parlerai de « justiciables non représentés » plutôt qu'« autoreprésentés » puisque, dans la majorité des cas, il ne s'agit pas d'un choix mais de l'incapacité de défrayer les coûts de la représentation par procureur (voir Emmanuelle Bernheim, Pierre Noreau et Alexandra Bahary-Dionne, « La justice et la non-représentation au carrefour de la localisation sociale » (2021) 36:3 RCDS 405 aux pp 406–407).

⁵ Québec, Ministère de la justice, « Plan stratégique 2015/2020 du ministère de la justice du Québec » (2016) à la p 14, en ligne (pdf) : <cdn-contenu.quebec.ca> [perma.cc/S778-C5VD].

⁶ Fondation du Barreau du Québec, « La Fondation met à jour son guide *Seul devant un tribunal administratif* » (mai 2019), en ligne : <fondationdubarreau.qc.ca> [perma.cc/77HD-7Z2F].

⁷ *Charkaoui c Canada (Citoyenneté et Immigration)*, 2007 CSC 9 [Charkaoui] (« un système contradictoire, qui constitue la norme au Canada, compte sur les parties [...] pour qu'elles produisent les éléments de preuve pertinents » au para 50).

le litige⁸. En effet, les JNR peu familiers et familières avec le droit et la procédure judiciaire peuvent difficilement exercer leur droit à présenter preuves et arguments sans assistance. De surcroît, au Québec, l'offre de services juridiques gratuits ou à faible coût est restreinte, et ceux-ci ne sont accessibles que selon des critères très contraignants⁹. En raison d'un cadre juridique particulièrement rigide, quant au monopole concédé aux ordres professionnels de juristes¹⁰, l'assistance actuellement offerte aux

⁸ *Ibid* au para 32 :

Même si la portée de l'audition requise peut varier selon le contexte, elle doit comprendre « [u]ne étape judiciaire indépendante et un juge impartial ». Cette exigence est aussi compatible avec le principe constitutionnel non écrit de l'indépendance judiciaire. Cette indépendance a aussi été décrite comme « la pierre d'assise de l'obligation d'équité procédurale reconnue par la common law » et elle est nécessaire pour garantir l'impartialité judiciaire. Il ne suffit pas que ce juge soit indépendant et impartial en réalité; la justice fondamentale exige en effet qu'il le soit aussi en apparence. Cette règle découle du fait que l'indépendance judiciaire a deux facettes : l'indépendance réelle et la perception d'indépendance.

⁹ Voir généralement Emmanuelle Bernheim et Richard-Alexandre Laniel, « Le droit à l'avocat, une histoire d'argent » (2015) 93:1 RB Can 251.

¹⁰ Bien que le cadre juridique concernant les actes réservés ait récemment évolué pour permettre aux étudiant·es en droit de donner, sous supervision d'avocat·es ou de notaires, des avis juridiques en clinique juridique universitaire, et aux notaires et avocat·es œuvrant dans des organismes à but non lucratif (OBNL) d'offrir des services juridiques, il reste particulièrement strict en comparaison à la situation prévalant dans d'autres provinces. En effet, les étudiant·es en droit sont, dans de nombreuses juridictions, en mesure de pratiquer tous les actes réservés, y compris la représentation, la facturation et la négociation, sous la supervision d'avocat·es. Le Québec est ainsi la seule juridiction où les étudiant·es ne sont autorisés·es à poser qu'un seul acte réservé, et ce dans un contexte précis. Les avocat·es ne connaissent pas, non plus, dans d'autres juridictions, des restrictions comme celle touchant celles et ceux travaillant en OBNL au Québec jusqu'à récemment. De plus, de nombreuses juridictions reconnaissent aux parajuristes le droit d'offrir plusieurs services de manières indépendante, sans supervision d'un·e avocat·e. Au Québec, les parajuristes ne bénéficient d'aucune reconnaissance et leur demande de constitution d'un ordre professionnel sans titre exclusif est restée lettre morte. Alors que le cadre juridique a été substantiellement modifié dans d'autres juridictions, les changements restent limités au Québec. Le constat posé par René Laperrière en 1997, sur le fait que le monopole du Barreau et de la Chambre des notaires au Québec est le plus étendu en Amérique du Nord, est donc toujours d'actualité 25 ans plus tard (voir René Laperrière, « L'interprétation du droit et les monopoles des professions juridiques », dans Claude Thomasset et Danièle Bourcier, dir, *Interpréter le droit : le sens, l'interprète, la machine*, Bruxelles, Bruylant, 1997, 305 à la p 321; *Loi sur le Barreau*, RLRQ c B-1, arts 128–128(2), 131(1)–131(4); *Loi sur le notariat*, RLRQ c N-3, arts 15–15(2), 26(1)–26(4); Association canadienne des parajuristes, Chapitre de Québec, *Demande de constitution d'un ordre professionnel « Ordre professionnel des parajuristes du Québec »*, Québec 2017; Équipe de recherche du chantier Autoreprésentation et plaideur citoyen, *Parajuristes, Étudiant·es en droit et ami·es McKenzie : quel rôle en matière d'accès à la justice ?*, Montréal 2019 aux pp 16, 25 [Équipe de recherche, *Parajuristes*].

JNR se limite le plus souvent à l'information juridique¹¹, soit le fait de « donner des réponses à propos du droit en général, sur les options offertes, les processus judiciaires élémentaires et, de façon plus dangereuse, sur la façon dont le droit “pourrait” s'appliquer ou s'applique “habituellement” »¹². Les JNR affirment cependant ignorer comment appliquer cette information à leur situation et avoir besoin d'un soutien qui s'apparente davantage au conseil juridique¹³, soit le fait de « donner des réponses personnalisées sur la façon dont le droit s'appliquerait à un cas particulier ou l'option qu'une personne devrait choisir ou le résultat probable qu'elle obtiendrait »¹⁴. Ainsi, les JNR se trouvent bien souvent démunies lorsqu'ils et elles se présentent à la cour¹⁵.

Selon la littérature américaine et canadienne anglaise, les JNR se tournent fréquemment vers le personnel judiciaire qui œuvre aux comptoirs des greffes et aux comptoirs d'information afin d'obtenir de l'assistance¹⁶. Le personnel judiciaire joue donc un rôle crucial en matière d'accès à la justice pour les JNR. Cependant, puisque la passivité est considérée comme une condition *sine qua non* de l'impartialité, son assistance auprès des JNR fragilise l'équilibre du système contradictoire¹⁷.

¹¹ Équipe de recherche du chantier Autoreprésentation et plaideur citoyen, *La force du suivi personnalisé pour les personnes autoreprésentées : Rapport de recherche sur la Clinique juridique du Mile-End*, Montréal, 2018 à la p 12 [Équipe de recherche, *Rapport clinique Mile-End*]; Emmanuelle Bernheim et al, « L'assistance du tribunal aux justiciables non représentés : une obligation à géométrie variable, un rôle judiciaire à repenser » (2021) 55:1 RJTUM 1.

¹² *Charlebois c Barreau du Québec*, 2012 QCCA 788 au para 32 [Charlebois], citant DA Rollie Thompson, « Le juge dans le rôle de conseiller juridique » (2005) 8 Forum can J Civ 3 à la p 3.

¹³ Équipe de recherche, *Rapport clinique Mile-End*, *supra* note 11 à la p 22.

¹⁴ *Charlebois*, *supra* note 12 au para 32, citant Thompson, *supra* note 13 aux pp 3–4.

¹⁵ Emmanuelle Bernheim, Richard-Alexandra Laniel et Louis-Philippe Jannard, « Les justiciables non représentés face à la justice : une étude ethnographique du Tribunal administratif du Québec » (2018) 39 Windsor Rev Legal Soc Issues 67 aux pp 91–93 [Bernheim, Laniel et Jannard, « Les justiciables non représentés face à la justice »].

¹⁶ « *Because court users are unfamiliar with legal processes, they often look to you, court staff, for answers to questions about the legal system* » (Judicial Council of California, « May I help you?: Legal advice vs Legal Information » (2003) à la p 1, en ligne (pdf) : <courts.ca.gov/documents/mayihelphyou.pdf> [perma.cc/Y7FV-FAZA]; Paula Hannaford-Agor et Nicole Mott, « Research on Self-Represented Litigation: Preliminary Results and Methodological Considerations » (2003) 24:2 Justice System J 163 aux pp 164–65 (« *[s]elf-represented litigants often appear at the courthouse expecting the clerk to provide them with the relevant forms necessary to file a case, which may or may not exist* »); Russell Engler, « And Justice for All—Including the Unrepresented Poor: Revisiting the Roles of the Judges, Mediators, and Clerks » (1999) 67:5 Fordham L Rev 1987 à la p 1992 [Engler, « Justice for All »]; Macfarlane, *supra* note 2 à la p 62.

¹⁷ Le personnel judiciaire est un officier de justice « détenteur de pouvoirs judiciaires » et doit à ce titre « faire preuve d'une très grande impartialité » (René Dussault, « L'officier

La doctrine explore et défait l'association entre passivité et impartialité¹⁸, affirmant au contraire que l'absence d'assistance renforce le désavantage inhérent à la non-représentation¹⁹ des JNR, disposant disproportionnellement de moins de capital social, économique et culturel²⁰. Pour plusieurs, le principe de l'impartialité devrait être interprété de manière à favoriser l'exercice des droits de toutes les parties²¹.

La situation québécoise est, à cet égard, méconnue. Selon le site internet du ministère de la Justice du Québec (MJQ), le personnel des greffes « a notamment pour fonctions de recevoir les actes de procédure, documents et pièces que doivent produire les parties et les témoins; de vérifier

de justice, au carrefour des valeurs administratives et judiciaires » (1982) 25:3 Administration publique Can 354 aux pp 357, 361; *Loi sur les tribunaux judiciaires*, RLRQ c T-16, art 4). Le *Code de procédure civile* dispose en effet que les tribunaux « doivent être impartiaux », que leurs greffes doivent agir « en conformité avec le Code » et que « [d]ans les cas où le juge est absent ou empêché d'agir et qu'un retard risque d'entraîner la perte d'un droit ou de causer un préjudice sérieux, le greffier peut exercer la compétence du juge » (Cpc, RLRQ c C-25.01, arts 9 al 3, 66 al 2, 71 al 1). Ainsi, l'impartialité institutionnelle des tribunaux dépend notamment de l'impartialité du personnel judiciaire, voir généralement *R c Lippé*, 1990 CanLII 18 (CSC); *Valente c La Reine*, 1985 CanLII 25 (CSC). Voir aussi Richard Zorza et David Udell, « New Roles for Non-Lawyers to Increase Access to Justice » (2014) 41:4 Fordham Urb LJ 1259 à la p 1300.

¹⁸ Voir par ex Richard Moorhead, « The Passive Arbiter: Litigants in Person and the Challenge to Neutrality » (2007) 16:3 Soc & Leg Stud 405; Michelle Flaherty, « Self-Represented Litigants, Active Adjudication and the Perception of Bias: Issues in Administrative Law » (2015) 38:1 Dal LJ 119 aux pp 124–25.

¹⁹ Flaherty indique :

[s]elf-represented litigants encounter an array of challenges within our legal system. Where they cannot understand and apply legal principles or navigate legal processes, self-represented litigants are at a distinct disadvantage compared to represented parties. Passive adjudication can perpetuate that disadvantage [notes omises] (*supra* note 18 à la p 125).

Voir aussi Jona Goldschmidt, « Judicial Ethics and Assistance to Self-Represented Litigants » (2007) 28:3 The Justice System J 324.

²⁰ Jane Bailey, Jacquelyn Burkell et Graham Reynolds, « Access to Justice for All: Towards an “Expansive Vision” of Justice and Technology » (2013) 31:2 Windsor YB Access Just 181 à la p 196; Macfarlane, *supra* note 2 à la p 30. En 2012, 53% de la population québécoise âgée de 16 à 65 ans éprouvait des difficultés de lecture (voir Institut de la statistique du Québec, *Les compétences en littératie, en numératie et en résolution de problèmes dans des environnements technologiques : des clefs pour relever les défis du XXI^e siècle* (Rapport québécois du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes), 2015 à la p 72).

²¹ Russell Engler, « Ethics in Transition: Unrepresented Litigants and the Changing Judicial Role » (2008) 22:2 Notre Dame JL Ethics & Pub Pol'y 367 aux pp 369, 385, 387–88; Michelle Flaherty et Morgan Teeple Hopkins, « Self-Represented Litigants and Active Adjudication: The Duties of Adjudicators » (2022) 35:2 Can J Admin L & Prac 177 à la p 186.

si les dossiers sont complets et conformes aux exigences des lois; d'assermenter les témoins » et « d'inscrire tout ce qui est dit ou fait pendant l'audience »²². Si la capacité du personnel des greffes à aider les JNR est limitée par l'interdiction de prodiguer des conseils juridiques²³ et par la réduction considérable du personnel à laquelle ont mené les pratiques managériales des vingt dernières années²⁴, aucune étude québécoise ne s'est intéressée à leur travail, et, plus particulièrement, en relation avec la hausse du nombre de JNR. Or, à la lumière des constats posés dans d'autres juridictions quant à l'importance du personnel judiciaire pour les JNR, il est pertinent de s'y intéresser pour mieux comprendre son rôle en matière d'accès à la justice au Québec.

Cet article est divisé en quatre parties, la première présentant la méthode de recherche (1.). Les trois autres parties décrivent et discutent successivement, à partir des propos du personnel judiciaire, de la situation des JNR se présentant aux comptoirs des tribunaux (2.), de celle du personnel judiciaire et des services offerts par les greffes (3.), et finalement des conditions d'accès à la justice des JNR et de la nécessité d'opérer des changements en profondeur pour plus d'équité (4.).

²² Gouvernement du Québec, « Greffier » (dernière modification le 23 mars 2023), en ligne : <quebec.ca> [perma.cc/5MHT-LV2G].

²³ À propos de la préservation de l'impartialité du personnel des greffes, voir *supra* note 17. Concernant spécifiquement les petites créances, l'article 543 du *Code de procédure civile* prévoit que « [l]es parties peuvent s'informer auprès du greffe sur le déroulement de l'instance et l'exécution du jugement [...] [l]e greffier leur porte assistance, le cas échéant, pour préparer un acte de procédure ou remplir un formulaire mis à leur disposition, *mais il ne peut leur donner un avis juridique* » [nos italiques] (Cpc, *supra* note 17, art 543). Voir aussi *Beaudoin c 9304-4253 Québec inc*, 2017 QCCQ 9376 au para 12.

²⁴ Selon Marcel Proulx,

[l]a logique d'action professionnelle aurait commandé que cette augmentation du contentieux soit compensée par une hausse équivalente du nombre de juges et des services de soutien qui s'y rattachent, sans toucher aux caractéristiques mêmes de la décision judiciaire. Mais l'incapacité des autorités judiciaires de convaincre les décideurs politiques d'accroître ainsi l'effectif des tribunaux a amené les juges-administrateurs à imaginer des solutions de type managériel afin d'éviter les crises majeures qui auraient pu découler de l'incapacité des tribunaux à faire face à la demande (« La gestion des tribunaux québécois : Deux rationalités conflictuelles » dans Mohamed Charih et Réjean Landry, dir, *La gestion publique sous le microscope*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 1997, 139 à la p 147).

Voir aussi Christian Rouillard et al, *De la réingénierie à la modernisation de l'État québécois*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2008 aux pp 41–72; Christopher Hood, « A Public Management for All Seasons? » (1991) 69:1 *Public Administration* 3; Christopher Hood, « The “new public management” in the 1980s: Variations on a theme » (1995) 20:2-3 *Accounting, Organizations and Society* 93.

I. Méthode de recherche

La recherche a été menée par le moyen d'entrevues semi-dirigées auprès de membres du personnel judiciaire de plusieurs tribunaux au courant de l'année 2019. Ces entrevues avaient pour objectif de documenter le travail quotidien des greffiers et greffières et de recueillir leurs expériences avec les JNR.

Vingt-sept personnes occupant une variété de fonctions au Palais de justice de Montréal (N=11), à la Cour municipale de Montréal (N=2), au Tribunal administratif du Québec à Québec et à Montréal (N=6) et à la Cour d'appel du Québec à Québec et à Montréal (N=8) ont été rencontrées pour des entrevues d'une durée d'une à trois heures. L'invitation à participer a été transmise par la direction des tribunaux, des greffes ou des services judiciaires qui m'ont envoyé, en retour, les noms des personnes intéressées. Les entrevues se sont déroulées sur leur lieu de travail, dans des bureaux permettant de garantir la confidentialité des échanges. Elles ont ensuite été transcrites, puis elles ont fait l'objet d'une analyse de contenu par le moyen du logiciel NVivo.

Les personnes rencontrées détiennent entre six mois et vingt-cinq ans d'expérience au greffe ou dans des postes similaires pour le MJQ. Plusieurs d'entre elles, surtout celles ayant cumulé le plus d'expérience, ont occupé une variété de postes, soit dans le même palais de justice, soit dans des palais dans d'autres régions ou dans d'autres tribunaux. Elles détiennent plusieurs types de formation allant de la cinquième secondaire à la maîtrise, et la majorité possède une formation de niveau collégial. Au Palais de justice de Montréal, plusieurs personnes ont été engagées avec un diplôme d'études secondaires, puis ont obtenu l'équivalence d'une formation en techniques juridiques à la suite d'un examen offert par le MJQ aux personnes à son emploi. Au Tribunal administratif du Québec, plusieurs personnes œuvrant au greffe ont une formation de niveau secondaire, alors que la moitié des personnes rencontrées à la Cour d'appel du Québec sont membres du Barreau du Québec.

Afin de protéger l'anonymat des personnes participantes, certaines informations, telles que le district judiciaire pour les entrevues menées au Tribunal administratif du Québec et à la Cour d'appel du Québec, ne seront pas dévoilées. Puisque les équipes de Québec sont relativement petites, cette information pourrait facilement permettre l'identification.

A. *Détail de l'échantillon*

Au Palais de justice de Montréal, six personnes travaillant au greffe civil à l'ouverture des dossiers, dont une à titre de cheffe d'équipe, ont été rencontrées en entrevue. Elles ont pour tâches principales d'ouvrir les dossiers, d'encaisser les sommes dues et de donner des renseignements

aux personnes qui se présentent au comptoir. Certaines ont déclaré parfois aider des personnes à consulter leur plumitif, ou encore y effectuer elles-mêmes des corrections. Une personne œuvrant au greffe criminel à titre de préposée aux renseignements a participé à la recherche; ses tâches principales sont de communiquer de l'information aux personnes se présentant au comptoir, de faire signer les sentences et les conditions, d'encaisser les cautions et d'inscrire des causes sur le rôle. Une personne du service à la clientèle du greffe des petites créances a également été interviewée; en plus de répondre aux questions des personnes téléphonant ou se présentant en personne au greffe, elle a pour tâche de rencontrer les personnes en entrevue pour les aider à remplir leur demande.

Deux personnes travaillant pour le service du maître des rôles civils et pénaux, dont une comme cheffe d'équipe, ont été rencontrées en entrevue. Elles ont la charge de confectionner les rôles, de fixer les dates avec les parties et de leur envoyer des avis, de s'assurer que les dossiers qui procèdent pourront être entendus, gérant chaque jour plus de 400 dossiers. Finalement, une personne du service des jugements, occupant la fonction de greffier spécial, a également été interviewée. Cette personne rend des décisions dans les causes par défaut et prépare des projets de jugement pour les dossiers de divorce. Le tableau 1 présente le détail de l'échantillon au Palais de justice de Montréal.

Tableau 1. Échantillon - Palais de justice de Montréal

Tâche	Années d'expérience					Désignation
	<1	1-5	5-10	10-20	20+	
Greffé civil, ouverture de dossier		X				PJ, GC 1
Greffé civil, ouverture de dossier			X			PJ, GC 2
Greffé civil, ouverture de dossier					X	PJ, GC 3
Greffé civil, ouverture de dossier					X	PJ, GC 4
Greffé civil, ouverture de dossier	X					PJ, GC 5
Greffé civil, ouverture de dossier		X				PJ, GC 6
Greffé criminel, préposé aux renseignements			X			PJ, GCR
Greffé des petites créances, service à la clientèle			X			PJ, GPC
Service du maître des rôles civils				X		PJ, MRC
Service du maître des rôles pénaux			X			PJ, MRP
Service des jugements, greffier spécial					X	PJ, GS

À la Cour municipale de Montréal, les entrevues ont été menées avec deux personnes travaillant comme greffières-audicières, dont les tâches principales sont de veiller au décorum dans la salle de cour, de recevoir les pièces, d'assermenter les témoins, d'assurer de l'enregistrement de chaque audience et de confectionner les procès-verbaux d'audience. Le tableau 2 présente le détail de l'échantillon à la Cour municipale de Montréal.

Tableau 2. Échantillon – Cour municipale de Montréal

Tâche	Années d'expérience					Désignation
	<1	1-5	5-10	10-20	20+	
Greffier-audencier		X				CM1
Greffier-audencier				X		CM2

Six personnes œuvrant au Tribunal administratif du Québec à titre de préposées aux renseignements, dont trois à Québec et trois à Montréal, ont été rencontrées en entrevue. Leurs tâches principales sont de répondre aux questions posées par téléphone ou directement au comptoir, d'aider à l'ouverture des dossiers et au dépôt des requêtes. Le tableau 3 présente le détail de l'échantillon au Tribunal administratif du Québec.

Tableau 3. Échantillon – Tribunal administratif du Québec

Tâche	Années d'expérience					Désignation
	<1	1-5	5-10	10-20	20+	
Préposé aux renseignements	X					TAQ1
Préposé aux renseignements	X					TAQ2
Préposé aux renseignements			X			TAQ3
Préposé aux renseignements				X		TAQ4
Préposé aux renseignements				X		TAQ5
Préposé aux renseignements			X			TAQ6

Huit personnes occupant diverses fonctions à la Cour d'appel du Québec ont accepté de participer au projet, dont quatre à Montréal et quatre à Québec : deux personnes chargées de la coordination du greffe, deux maîtres des rôles, deux greffiers-audenciers, une personne agissant comme agent de recherche et une autre, comme juriste. Les personnes responsables de la coordination du greffe ont des tâches diverses : la formation du personnel, le développement des processus du greffe, de même

que des tâches s'apparentant à celle de greffier-spécial telles que statuer sur des requêtes de nature procédurale – prolongation de délai, cessation d'occuper, etc. Les personnes occupant la fonction de maître des rôles ont les mêmes tâches que celles ayant cette fonction au Palais de justice, mais peuvent également assurer une continuité de l'audience à la publication des jugements en vérifiant, par exemple, que l'ensemble des éléments de forme soient bien présents dans les décisions avant de les publier. Les personnes agissant comme greffières-audiencières sont présentes au comptoir du greffe, où elles répondent aux questions des personnes au téléphone ou en personne, puis en salle d'audience où elles remplissent les mêmes tâches que leurs homologues de la Cour municipale. La personne œuvrant comme agent de recherche cumule plusieurs tâches, allant de la gestion du greffe numérique²⁵ à la fermeture administrative des dossiers, en passant par la correspondance avec les JNR. Finalement, la personne agissant comme juriste suit tous les dossiers déposés, lisant les procédures, agissant en soutien au personnel du greffe si des questions, par exemple, de nature procédurale, sont posées, s'assurant du bon déroulement des dossiers. Plusieurs personnes membres du Barreau du Québec œuvrant à la Cour d'appel du Québec y ont occupé de multiples fonctions, dont celle d'avocat·e chercheur·se dans le cadre de leur stage. Le tableau 4 présente le détail de l'échantillon à la Cour d'appel du Québec.

²⁵ Le greffe numérique de la Cour d'appel, qui était un projet pilote en développement au moment des entrevues, permet le dépôt électronique des actes introductifs de l'instance d'appel, des actes de procédure et des documents, de même que de payer les frais judiciaires (voir Cour d'appel du Québec, « Avis du greffier n° 3, Greffe numérique de la Cour d'appel (GNCA) : Projet-pilote relatif au dépôt électronique des actes introductifs de l'instance d'appel en matière civile, criminelle, d'extradition et pénale » (3 octobre 2022), en ligne : <courdappelduquebec.ca> [perma.cc/KZ2M-KSJJ].

Tableau 4. Échantillon – Cour d’appel du Québec

Tâche	Années d’expérience					Désignation
	<1	1-5	5-10	10-20	20+	
Greffé, coordination				X		CA1
Maître des rôles				X		CA2
Greffé, coordination		X				CA3
Greffé, greffier-audencier juge unique		X				CA4
Agent de recherche			X			CA5
Juriste		X				CA6
Maître des rôles				X		CA7
Greffier-audencier		X				CA8

Le personnel des greffes rencontré, bien qu’il remplisse des fonctions diverses, a déclaré interagir régulièrement avec des JNR.

B. Analyse et présentation des résultats

L’analyse du contenu des entrevues a permis de dégager trois thèmes qui constitueront la structure de cet article : le fait que les JNR soient démunies et désemparées, les conditions de travail du personnel judiciaire et les services offerts aux JNR, et finalement les orientations actuelles en matière de services aux JNR et d’accès à la justice.

L’analyse des entrevues avec le personnel judiciaire est complétée, lorsque pertinent pour mieux comprendre le contexte, par les résultats de trois autres recherches menées sous l’égide du chantier de recherche Autoreprésentation et plaideur citoyen du partenariat de recherche Accès aux droits et à la justice (ADAJ)²⁶. La première a été menée auprès de

²⁶ Les résultats des recherches portant sur le projet pilote d’accompagnement (2018) et celle menée auprès de JNR dans les couloirs des tribunaux (2019) ne sont pas disponibles publiquement. Ces recherches ont uniquement fait l’objet de présentations internes à l’intention du MJQ et de la direction des services judiciaires du Palais de justice de Montréal.

douze JNR fréquentant la Clinique juridique du Mile-End par le moyen d'entrevues de groupe complétées par de courtes entrevues individuelles organisées au courant de l'année 2017²⁷. La seconde visait à documenter un projet pilote d'accompagnement à la cour découlant directement des constats de la recherche menée à la Clinique juridique du Mile-End. Durant l'année 2018, des étudiant·es ont accompagné cinquante-six JNR dans différents processus judiciaires dans le district de Montréal et ont documenté le processus par des notes d'observation et de courtes entrevues. La troisième recherche a été menée par sondage auprès de JNR au Palais de justice de Montréal, à la Cour municipale de Montréal et au Tribunal administratif du logement (TAL)²⁸ à Montréal entre les mois de janvier et d'avril 2019 et a obtenu la participation de 332 personnes, dont 38 % au TAL, 32 % à la Cour municipale et 30 % au Palais de justice. L'objectif de ce sondage de dix questions, mené directement dans les couloirs des tribunaux, était de documenter les moyens utilisés par les JNR pour se préparer aux différentes étapes judiciaires, ainsi que de recueillir leurs expériences et commentaires. En plus de répondre aux questions du sondage, les personnes répondantes pouvaient formuler des commentaires qui ont également été consignés.

En l'absence de recherches québécoises sur le travail des greffes, et sur le rôle du personnel judiciaire auprès des JNR et en matière d'accès à la justice en général, je m'appuierai également sur les résultats de recherches menées aux États-Unis et au Canada anglais. Bien que le contexte québécois soit spécifique, tisser des liens avec cette littérature extraprovinciale est pertinent pour approfondir et mettre en perspective les résultats de recherche.

C. *Limites de la recherche*

Deux limites sont à souligner. La première concerne le fait que la recherche a été menée en majorité dans le district judiciaire de Montréal, et en totalité dans deux grands districts urbains. Il n'est pas exclu que la situation des JNR et du personnel judiciaire puisse être différente dans des districts plus petits ou ruraux, où le volume est moindre et où les demandes formulées par les JNR pourraient être différentes. Comme il

²⁷ Équipe de recherche, *Rapport clinique Mile-End*, *supra* note 11 aux pp 3–5.

²⁸ Au moment du terrain de recherche, ce tribunal s'appelait la Régie du logement, voir PL 16, *Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal*, 1^e sess, 42^e lég, Québec, 2019, LQ 2019, c 28, art 74 (sanctionné le 11 décembre 2019).

n'existe pas de littérature québécoise sur ces sujets, il est impossible de prendre la mesure exacte de ces différences et de leurs conséquences sur la recherche. La seconde limite concerne l'absence d'entrevues menées auprès du personnel du TAL où le volume est le plus important, où la proportion de JNR atteint 85 %²⁹ et où le personnel judiciaire offre une certaine assistance. Bien qu'invitée à participer à la recherche, la présidence du TAL a refusé par manque de temps, ce qui ne permet pas d'intégrer la situation et les pratiques particulières de ce tribunal dans les résultats de recherche.

II. Des justiciables non représenté·es démuni·es et désespéré·es

Peu importe son lieu de pratique, le personnel judiciaire rencontré rapporte unanimement une augmentation « assez marquée »³⁰ du nombre de personnes non représentées. Alors qu'il affirme que des JNR se présentent tous les jours aux comptoirs de service et représentent dans certains cas « le tiers de la clientèle »³¹, les personnes informatrices les plus expérimentées affirment « qu'il y a un temps, on ne voyait pas ça »³².

L'analyse des entrevues révèle que les JNR se présentant aux différents comptoirs de service se trompent régulièrement d'endroit, confondant, par exemple, Palais de justice et Cour municipale. Certaines personnes ne savent tout simplement pas quel tribunal est compétent dans leur dossier, et se présentent, par exemple, à la Cour d'appel pour faire appel d'une décision du TAL, sans connaître la compétence d'appel de la Cour du Québec³³. D'autres encore « viennent au comptoir [du greffe civil du Palais de justice], et ils ne savent même pas qu'ils sont en Cour. Ils pensent qu'ils sont au ministère de la Justice. Et ils demandent justice »³⁴. Le personnel du TAQ constate le même phénomène, lorsque des JNR les contactent, en personne ou au téléphone, pensant s'adresser à un·e fonc-

²⁹ *Fondation du Barreau du Québec, supra* note 6.

³⁰ CA2.

³¹ PJ, GC3.

³² CM2. Selon les statistiques transmises par le personnel des greffes, la proportion de JNR est de 50 % au TAQ et de 15 % tant, en matière civile que criminelle, à la Cour d'appel. Les chiffres concernant spécifiquement le Palais de justice et la Cour municipale de Montréal ne sont pas disponibles, mais il est possible de penser qu'étant donné la portée limitée de la couverture de l'aide juridique en matière pénale, la proportion de JNR soit relativement importante à la Cour municipale.

³³ *Loi sur le Tribunal administratif du logement*, RLRQ, c T-15.01, art 91.

³⁴ PJ, GC1.

tionnaire de l'autorité administrative avec laquelle ils ou elles sont en conflit³⁵. Une personne rapporte :

Quand ils ont reçu, par exemple, une décision d'un ministère, ils nous appellent, puis la plupart des gens, même si on s'appelle « le Tribunal administratif », ils ne comprennent pas encore qu'il va falloir qu'ils passent devant le juge. Puis là quand on leur parle un peu du formulaire à remplir, quand on mentionne qu'ils peuvent être représentés par un avocat, là tout de suite tu sens un peu le stress. Les gens sont là : « Ah, je ne savais pas que c'était aussi sérieux que ça »³⁶.

Le personnel judiciaire responsable de renseigner les JNR ou en charge de l'ouverture des dossiers explique que, le plus souvent, les JNR « ne sont pas informés du tout, du tout, du tout »³⁷, voire ont reçu « de la mauvaise information »³⁸, ce qu'ont confirmé les JNR interrogés dans le cadre de mes autres recherches³⁹. À la Cour d'appel plus particulièrement, le personnel constate que « certaines personnes ne comprennent pas c'est quoi un appel. Il y en a qui pensent que : ils ne sont pas satisfaits du jugement de première instance, fait qu'ils vont aller en appel puis le juge va aller dans leur sens »⁴⁰. Il n'est donc pas rare que les JNR, qui communiquent avec les greffes au téléphone, par courriel ou en se déplaçant en personne, sollicitent répétitivement le personnel à travers les étapes du cheminement de leur dossier. Le personnel rapporte que des JNR « envoient des courriels sans cesse »⁴¹ ou « reviennent [au comptoir] pendant plusieurs semaines »⁴², ayant l'impression qu'« ils pensent qu'on est comme dans un centre d'appel, comme chez Bell ou chez Vidéotron »⁴³. Alors qu'il est surmené, le personnel doit répondre à des questions de toute sorte, ce qu'illustre cet extrait d'entrevue :

³⁵ Dans certains cas, les JNR se présentent à l'audience pensant avoir rendez-vous avec un fonctionnaire, voir Bernheim, Laniel et Jannard, « Les justiciables non représentés face à la justice », *supra* note 15 à la p 90.

³⁶ TAQ1.

³⁷ CM1.

³⁸ PJ, GC2.

³⁹ 47% des JNR ayant participé au sondage mené dans les tribunaux affirment ne pas s'être préparés avant de venir à la Cour, ne sachant pas où s'adresser. Les JNR rapportent généralement en entrevue que l'abondance d'informations, parfois contradictoires ou qu'ils et elles n'arrivent pas à interpréter, a pour effet de les induire en erreur, voir Équipe de recherche, *Rapport clinique Mile-End*, *supra* note 11 à la p 22.

⁴⁰ CA8.

⁴¹ CA2.

⁴² PJ, GC4.

⁴³ CA4.

Ils appellent : « Ah, j'ai une audience demain, comment ça fonctionne ? Comment je m'habille ? Est-ce qu'il faut que je mette une cravate ? » Ça, c'est une question qui est souvent posée : « Comment je m'habille ? » Puis, il a même fallu que j'explique à quelqu'un c'était quoi une tenue de ville. La personne, elle ne savait même pas ce que ça voulait dire⁴⁴.

Les informateurs et informatrices rencontrés dans le cadre de cette recherche rapportent qu'il faut souvent de nombreuses minutes pour communiquer une information simple sur les démarches à faire pour ouvrir un dossier, par exemple. Il arrive également qu'ils et elles soient incapables de faire comprendre aux JNR les prochaines étapes à entreprendre et soient désespérés au point de devoir demander de l'aide à un ou une collègue :

Les greffiers sont comme : « J'en peux plus, je suis plus capable. Je ne suis plus capable de lui faire comprendre, ça fait 10 minutes qu'elle est au comptoir, est-ce que tu peux venir s'il te plaît, intervenir, parce que je ne suis plus capable de rien faire avec la personne, elle ne m'écoute pas ». Puis là des fois, ça me prend moi-même un autre dix minutes⁴⁵.

Le personnel travaillant à la Cour d'appel souligne qu'il n'est pas rare que des JNR se déplacent de très loin⁴⁶ pour se présenter au comptoir et doivent repartir bredouilles, sans avoir réussi, par exemple, à ouvrir leur dossier en raison de documents manquants.

Dans tous les tribunaux, le personnel rapporte que les JNR ont de la difficulté à constituer leur dossier, notamment à remplir les formulaires et les documents légaux. En matière civile plus particulièrement, les JNR « ont de la difficulté à ouvrir des dossiers »⁴⁷, remplissent leurs documents « tout croche »⁴⁸, et « viennent avec des demandes incomplètes »⁴⁹. Les personnes ayant participé aux entrevues déplorent à cet égard que beaucoup d'informations essentielles à l'ouverture des dossiers judiciaires ne soient pas disponibles sur le site internet du MJQ ou dans des documents distribués dans les tribunaux. Le personnel de la Cour d'appel rapporte

⁴⁴ CA8.

⁴⁵ CA3.

⁴⁶ L'article 40 du *Code de Procédure Civile* prévoit que la Cour d'appel siégeant à Montréal entend les appels des jugements rendus dans les districts judiciaires suivants : Beauharnois, Bedford, Drummond, Gatineau, Iberville, Joliette, Labelle, Laval, Longueuil, Mégantic, Montréal, Pontiac, Richelieu, Saint-François, Saint-Hyacinthe et Terrebonne. Les appels des jugements rendus dans les autres districts sont portés à la Ville de Québec (Cpc, *supra* note 17, art 40).

⁴⁷ PJ, GC2.

⁴⁸ PJ, GC3; CA6.

⁴⁹ PJ, GC5.

avoir, dans les dernières années, développé des aide-mémoires⁵⁰, des listes de contrôle⁵¹ et une page de réponses aux questions les plus fréquentes⁵² qui permettent de pallier certaines de ces insuffisances. Au TAQ, depuis 2018, des techniciens et techniciennes juridiques soutiennent les JNR au téléphone dans la préparation de leur dossier.

Il n'est cependant pas rare que le personnel, qui affirme « ne pas pouvoir refuser de prendre une procédure »⁵³, ouvre des dossiers et fasse payer les tarifs judiciaires associés, tout en sachant qu'ils ne pourront pas cheminer parce qu'ils sont incomplets. Selon certaines personnes, cette pratique relève de l'accès à la justice :

On ne peut pas refuser aucune demande. Donc, si la personne insiste de présenter la demande comme telle, il faut lui donner un numéro, il faut procéder à l'ouverture de la demande, même si on sait que, après ça, ils vont recevoir des avis de dossier incomplet parce que ce n'est pas complètement rempli ou il manque des documents nécessaires. Mais le principe c'est de ne pas refuser les personnes d'accéder à la justice. Ça, c'est très clair pour nous⁵⁴.

L'ouverture de dossiers incomplets entraîne des délais supplémentaires pour les JNR, puisqu'un tel dossier « reste sur les tablettes, puis il n'y a jamais rien qui se passe »⁵⁵. Le personnel judiciaire rapporte également que lorsque les JNR contactent le greffe pour savoir pourquoi leur dossier est incomplet, il est impossible de leur répondre puisqu'il s'agit de conseils juridiques qui relèvent en exclusivité des membres du Barreau ou de la Chambre des notaires. Les JNR doivent donc trouver, elles ou eux-mêmes, ce qui est incomplet dans leur dossier et remédier à la situation. Un greffier-audiencier de la Cour municipale de Montréal affirme au sujet de l'incapacité des JNR à constituer leur dossier : « J'ai vu beaucoup trop de monde être pris tout seul à ne pas savoir »⁵⁶. La difficulté à obtenir une information précise a été rapportée par les JNR ayant participé au sondage que j'ai mené dans les tribunaux, qui décrivent le Palais de justice comme un « labyrinthe », affirment être « confus du fait que personne

⁵⁰ Cour d'appel du Québec, « Aide-mémoires » (dernière modification le 23 novembre 2022), en ligne : <courdappelduquebec.ca> [perma.cc/DQA5-EV23].

⁵¹ Cour d'appel du Québec, « Listes de contrôle pour le dépôt : mémoire/exposé/ requête/ cahier de sources » (dernière consultation le 18 février 2023), en ligne : <courdappelduquebec.ca> [perma.cc/67GZ-GQGF].

⁵² Cour d'appel du Québec, « Questions/Réponses » (dernière consultation le 18 février 2023), en ligne : <courdappelduquebec.ca> [perma.cc/F267-UH87].

⁵³ PJ, GC6.

⁵⁴ PJ, GC5.

⁵⁵ PJ, GC3.

⁵⁶ CM2.

ne soit en mesure de [les] aider » et déplorent le rôle limité du personnel des greffes⁵⁷.

Le personnel judiciaire rapporte également qu'il arrive que des JNR ouvrent des dossiers dans le mauvais tribunal ou manifestement hors délais. Suivant la logique rapportée plus haut, il accepte tout de même de les ouvrir. Un préposé aux renseignements du TAQ explique : « J'ai une personne qui s'est présentée au comptoir, qui voulait absolument déposer une requête contre la Régie du logement. Ce n'est pas ici, la Régie du logement. Ils insistent; "OK, on va le prendre." Au bout du compte, on va le prendre »⁵⁸. Pour plusieurs des personnes rencontrées, il ne leur revient pas de déterminer si une demande est recevable ou non. Il appartient plutôt aux juges, après que les dossiers ont cheminé jusqu'à une audience, d'annoncer aux JNR qu'ils ou elles se trouvent au mauvais endroit, ou encore sont hors délais, comme l'explique une informatrice :

Le client qui vient porter la requête, on ne [le] juge pas. On regarde si tout est là, le nécessaire est là, parfait. On donne la date, merci, bonsoir. On n'est pas des juges puis on n'est pas payés pour décider si sa requête est recevable ou elle ne l'est pas. Ce n'est pas dans notre mandat, ce n'est pas à nous à décider. Les juges sont payés 300 000 et plus, c'est à eux autres, qu'ils fassent leur *job*⁵⁹.

À la Cour d'appel, bien que le personnel du greffe confirme qu'il ne lui revient pas de dire à une partie qu'elle ne se trouve pas dans le bon tribunal, des mesures particulières peuvent être mises en place en matière criminelle, en raison des droits fondamentaux en jeu et des délais de rigueur. Ainsi, une informatrice affirme :

Je ne peux pas lui dire : « Vous n'êtes pas au bon endroit ». Il faut qu'il soit capable, dans mes informations, de détecter qu'il n'est pas au bon endroit. [Mais] quand c'est en matière criminelle puis qu'il serait dans son délai d'appel puis qu'il y a des droits fondamentaux... En consultant les avocats [du greffe], ça arrive qu'ils me réfèrent : « On va mettre ça entre les mains d'un juge, puis il va lui répondre »⁶⁰.

Ces nombreuses embûches ont pour effet qu'il « peut être très long pour [les JNR], quelquefois, d'obtenir un jugement »⁶¹, d'autant plus que les procès peuvent se dérouler assez difficilement. Pour une greffière-audicienne de la Cour municipale, « la vraie problématique, c'est quand ils sont rendus à procès sans avocat. C'en est parfois même ridicule, je di-

⁵⁷ Voir *supra* note 26.

⁵⁸ TAQ3.

⁵⁹ PJ, GCr.

⁶⁰ CA5.

⁶¹ PJ, GC4.

rais »⁶². Dans la même veine, des JNR rencontrent de la difficulté à faire exécuter leurs jugements et se tournent de nouveau vers le personnel judiciaire pour être informé·es et appuyé·es.

Les informateurs et informatrices rapportent que les JNR sont souvent « désemparés »⁶³, « désespérés »⁶⁴, « découragés »⁶⁵, « au bord de la crise »⁶⁶, ce que confirment les entrevues menées avec eux et elles⁶⁷. Si le personnel judiciaire doit parfois composer avec des insultes, des cris, des « courriels pas très gentils »⁶⁸ et « des propos racistes »⁶⁹, il lui arrive également « d'être mis devant la misère humaine »⁷⁰ et de devoir gérer une réelle détresse psychologique. Des JNR téléphonent ou se présentent aux greffes en pleurs, racontant s'être fait saisir maison et voiture ou ne plus pouvoir voir leurs enfants. Dans ces cas, il arrive parfois que le personnel judiciaire tente de trouver par lui-même des ressources vers lesquelles les diriger :

J'en avais parlé avec mon directeur. On avait regardé sur internet, je pense, puis il y avait aussi le service d'aide au palais de justice, que j'avais contacté. Ils n'avaient pas pu vraiment m'aider. Je ne me souviens plus si j'avais appelé le CLSC, mais j'avais dit : « Ah, peut-être que vous devriez appeler au CLSC de votre quartier, il y a probablement un service au niveau de la... » Mais je n'avais rien qui me disait où consulter, qui aller voir. Je n'avais rien, je n'avais aucune ressource à leur donner. Le ministère [de la Justice] ne fournit pas des ressources quand quelqu'un du public nous appelle puis parle de détresse psychologique⁷¹.

La présence de plus en plus fréquente des JNR dans les tribunaux québécois exerce une importante pression sur le personnel judiciaire qui décrit les greffes comme « la porte d'entrée » des services judiciaires.

⁶² CM1.

⁶³ CA6; CM2; CA8.

⁶⁴ PJ, GC2.

⁶⁵ TAQ3.

⁶⁶ CA4.

⁶⁷ Le sentiment d'impuissance est très commun chez les JNR ayant participé à mes recherches (voir *supra* note 27). Une JNR a par exemple affirmé en entrevue : « La prochaine fois, je vais peut-être aller péter une crise. C'est peut-être ce que ça va prendre ». Le quart des JNR ayant répondu au sondage mené dans les tribunaux ont rapporté ne pas avoir obtenu du greffe l'information qu'ils et elles étaient venus chercher.

⁶⁸ CA2.

⁶⁹ PJ, MRP.

⁷⁰ PJ, GC3.

⁷¹ CA1.

Après une réduction substantielle de ceux-ci dans les dernières années⁷², au profit des ressources en ligne, c'est le personnel judiciaire qui en subit les conséquences.

III. Un personnel judiciaire débordé, des services inégaux et insuffisants

Sans surprise, le personnel judiciaire rapporte qu'il est « très, très éprouvant d'un point de vue psychologique, d'être au comptoir à l'ouverture de dossiers »⁷³. Alors que les JNR ont « besoin d'être écoutés »⁷⁴ et d'être « mis en confiance »⁷⁵, plusieurs membres du personnel disent ne pas « être outillés »⁷⁶, ne pas être des « psychologues »⁷⁷. Ce travail d'écoute et de soutien — qui relève de l'intervention sociale — est chronophage et ajoute au « surplus de travail lié à une baisse d'effectifs »⁷⁸ rapporté par toutes les personnes participantes⁷⁹. À la Cour d'appel, le problème est particulièrement criant :

⁷² Les personnes rencontrées en entrevue rapportent que moins de préposés aux renseignements sont présents dans les différents tribunaux, et que des comptoirs d'information sont carrément fermés, notamment au Palais de justice de Montréal. L'absence de personnel pour communiquer de l'information générale pousse les JNR à se présenter aux comptoirs ouverts pour poser leurs questions. Par exemple :

Avant c'était comme deux ou trois agents de bureau qui étaient à l'accueil et qui aidaient les gens pour avoir accès aux plumitifs. Ça n'existe plus, ça. Ce n'est pas moi qui ai décidé, moi je ne veux pas critiquer, mais je ne pense pas que ça a été bien. Parce que les gens, en fermant ce comptoir, on va dire que c'est un bureau d'information. Les gens sont comme condamnés seuls à faire des recherches en plumitif. Et ça, c'est difficile pour eux et tout le monde arrive à notre comptoir et nous on ne doit pas le faire. Mais pour éviter des chicanes, on le fait (PJ, GC2).

⁷³ PJ, GC1. Pour Richard Zorza, l'augmentation du nombre de JNR exige du personnel judiciaire qu'il développe des compétences relationnelles : « *In a self-help court, interpersonal skills become much more important. The clerks/case managers will have to know how to talk to people who are in crisis and are overwhelmed by fear and tension* » (*The Self-Help Friendly Court: Designed from the Ground Up to Work for People Without Lawyers*, Williamsburg, The National Center for State Courts, 2002 à la p 106). Voir aussi Donna Stienstra, Jared Bataillon et Jason A Cantone, *Assistance to Pro Se Litigants in U.S. District Courts: A Report on Surveys of Clerks of Court and Chief Judges*, Washington, Federal Judicial Center, 2011 aux pp 13–15.

⁷⁴ PJ, GC2.

⁷⁵ TAQ1

⁷⁶ CA6.

⁷⁷ PJ, GC2; CA1.

⁷⁸ TAQ1.

⁷⁹ En plus des services réduits, le personnel judiciaire fait face à des conditions de travail, notamment salariales, que plusieurs jugent « difficiles ». Les personnes rencontrées en entrevue rapportent qu'en raison des meilleures conditions offertes dans les cabinets d'avocats, au gouvernement fédéral et à la Ville de Montréal, le roulement de personnel

Les greffiers, il y a un gros roulement d'emploi depuis cinq ans. C'est difficile d'avoir des greffiers pour plusieurs raisons. Il faudrait parler au Conseil du trésor... Les conditions de travail sont difficiles. Le salaire n'est peut-être pas assez grand pour la lourdeur de leurs tâches. Ce sont des grosses tâches qu'ils ont, les greffiers. Ils ont de la pression de partout, que ce soient des personnes qui se représentent seules, des avocats, des juges, puis même de l'interne, des coordonnateurs. [...] La fonction publique québécoise a de la difficulté avec la rétention d'emploi, surtout pour les techniciens juridiques parce qu'il n'y en a pas beaucoup puis il y a beaucoup d'avocats. Donc là, ça fait qu'on engage des avocats qui vont être ici six mois, un an, et là, il[s] part[ent], et là on doit former quelqu'un d'autre. Donc la personne qui a le plus d'expérience au greffe en ce moment, a un an d'expérience⁸⁰.

En entrevue, le personnel judiciaire affirme être sous pression, débordé et à bout de patience⁸¹ : « on est tout le temps dans le feu de l'action »⁸², « le téléphone sonne sans arrêt »⁸³, « ça nous gobe l'énergie, puis la patience »⁸⁴. Bien qu'elles tentent d'aider les JNR autant que possible, les personnes rencontrées en entrevue affirment du même souffle que cette assistance est une « perte de temps »⁸⁵ puisqu'elles ne sont pas en mesure

est incessant, notamment chez les personnes ayant une formation en techniques juridiques. Par exemple :

Bien c'est sûr que dans la fonction publique, on a un problème de rétention. Donc, j'ai une ancienne collègue, elle été greffière dans un palais de justice périphérique, ensuite elle est devenue technicienne en droit au Palais de justice de Montréal, ensuite elle a pu obtenir un poste à la Ville de Montréal comme secrétaire juridique, donc plus bas, mais elle gagnait plus [qu'une] technicienne en droit pour le gouvernement du Québec. Là, maintenant, elle est rendue encore secrétaire juridique mais pour le gouvernement fédéral. Donc, je pense qu'elle a atteint le *top* (CA4).

En trois ans, 854 employé·es ont démissionné des Palais de Justice québécois (voir Marie-Ève Buisson, « Plus de 800 démissions dans les Palais de justice ! » (18 avril 2023), en ligne : <droit-inc.com> [perma.cc/V2JV-7ZZD]). Voir aussi Louis-Samuel Perron, « Exode du personnel judiciaire : Les juges en chef alertent Québec depuis un an et demi » (dernière consultation le 3 mars 2023), *La Presse*, en ligne : <lapresse.ca> [perma.cc/GA2F-KUVU]; Proulx, *supra* note 24 à la p 147.

⁸⁰ CA3.

⁸¹ Pour Richard Zorza, le fait que le personnel judiciaire soit débordé a un impact direct sur les JNR : « *Court calendars are clogged, clerks are overwhelmed and resentful, and litigants feel deprived of access to justice* » (*supra* note 73 à la p 12). Voir aussi Rochelle Klempner, « The case for court-based document assembly programs : a review of the New York State court system's 'DIY' forms » (2014) 41 *Fordham Urb LJ* 1189 à la p 1191.

⁸² PJ, GC3.

⁸³ TAQ3.

⁸⁴ PJ, GCr.

⁸⁵ PJ, GC4.

de leur offrir les services dont ils et elles ont réellement besoin, soit des conseils juridiques⁸⁶. Affirmant être tenu par le devoir d'impartialité incombant aux tribunaux⁸⁷, ne pas pouvoir empiéter sur le travail des avocates⁸⁸ ou vouloir engager sa responsabilité professionnelle⁸⁹, le personnel judiciaire n'est autorisé qu'à communiquer une information très générale y compris les membres du Barreau⁹⁰ : « j'ai les mains liées »⁹¹.

⁸⁶ L'ensemble des personnes rencontrées reconnaissent que les JNR ont besoin de conseils juridiques et que l'information juridique ne suffit généralement pas à leur permettre de se préparer adéquatement. Selon Engler,

The purpose of the unrepresented litigant's encounters with the clerks is to obtain help in a legal matter. The purpose of the inquiry is to gain advice, information, and assistance in the specific case in which the litigant is involved. Rules that prohibit the providing of information and assistance helpful to litigants in their cases either are doomed to be broken or would render clerks of very little use to litigants (« Justice for All », *supra* note 16 à la p 1996).

C'est également le constat fait par Julie Macfarlane dans son étude portant sur la non-représentation dans les provinces de l'Ontario, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique (voir *supra* note 2 à la p 11).

⁸⁷ Pour une discussion de ce devoir, voir *supra* note 17 et texte correspondant.

⁸⁸ Pour une personne rencontrée en entrevue, le personnel judiciaire « est bâillonné par la *Loi sur le Barreau* » (TAQ3). Voir Lauren Sudeall, « The Overreach of Limits on “Legal Advice” » (2022) 131 *Yale LJF* 637 (« [h]istorically, the profession has been hostile to others' entry into the field, creating a monopoly on legal services that “drives up prices, reduces competition, and creates a one-size-fits-all approach to serving the public's legal needs” » à la p 643).

⁸⁹ Pour John M Greacen, le personnel judiciaire est constamment placé dans des situations où il risque de prodiguer des conseils juridiques en violation des règles concernant les actes réservés, tel que ceux prévus dans la *Loi sur le Barreau*, et de communiquer éventuellement de mauvaises informations en fonction des connaissances qu'il a tant du droit que de la situation des JNR : « [i]f the answer touched on law or procedure, it might be legal advice. If the deputy clerk does not possess “knowledge of the law greater than that possessed by the average citizen,” he or she should be fired for incompetence » (voir « “No Legal Advice from Court Personnel” What Does That Mean? » (1995) 34:1 *The Judges J* 10 à la p 11). Selon Jona Goldschmidt, cette situation est encore plus complexe lorsque les documents doivent être entièrement produits par les parties (« Judicial Assistance to Self-Represented Litigants: Lessons from the Canadian Experience » (2008) 17:3 *Mich State U College L J Intl L* 601 à la p 622 [Goldschmidt, « Judicial Assistance »]).

⁹⁰ Les membres du Barreau œuvrant au greffe doivent « faire abstraction » de leurs connaissances (CM2). Une informatrice explique : « Puis là, ils vont me dire : “Mais vous êtes avocate.” Je dis : “Bien je suis avocate pour la Cour, je ne suis pas votre avocate, monsieur, je ne peux pas répondre. C'est un conseil juridique” » (CA3).

⁹¹ PJ, GC2. Pour Engler, l'impossibilité de donner des conseils juridiques est utilisée par certains membres du personnel judiciaire pour « se débarrasser » [notre traduction] des JNR (« Justice for All », *supra* note 16 à la p 1998). Voir aussi Greacen, *supra* note 89 à la p 12; Carolyn D Schwarz, « Pro Se Divorce Litigants: Frustrating the Traditional Role of the Trial Court Judge and Court Personnel » (2004) 42:4 *Fam Ct Rev* 655 à la p 658.

Interrogées sur la différence entre information et conseil juridiques, les personnes rencontrées en entrevue fournissent des réponses bien différentes, parfois très vagues⁹², certaines affirmant que « c'est dur à dire »⁹³. Par exemple :

Il y a des choses que je faisais avant, puis que mes collègues me disaient : « Hey, tu n'es pas supposée de dire ça ». Moi, de référer quelqu'un à l'Ordre des psychiatres dans ma tête, ça ne tombait pas dans le conseil juridique, puis c'est par la suite qu'on m'a dit : « Ah, tu ne peux pas leur dire ça. Il faut que ce soit un avocat qui le fasse ». Fait que, encore là pour moi, elle est vraiment floue cette ligne de ce qui est un conseil juridique ou pas. J'aurais vraiment de la misère à répondre⁹⁴.

Si la limite entre les concepts d'information et de conseil juridiques n'est pas la même pour toutes et tous, les membres du Barreau semblent en avoir une conception généralement plus précise⁹⁵. Les avocat·es étant plus nombreux et nombreuses à travailler au greffe de la Cour d'appel que dans les autres tribunaux, il semble y avoir généralement plus de constance dans l'offre de services dans ce tribunal que dans les autres tribunaux étudiés. Ainsi, une personne œuvrant au greffe civil du Palais de justice de Montréal constate « que tout le monde n'est pas capable de donner la même réponse sur c'est quoi un conseil juridique *versus* donner

⁹² La Cour d'appel du Québec affirme qu'il est « toujours difficile de cerner la limite entre l'opinion ou l'avis juridique et la simple information de type juridique », et que c'est en fonction du contexte que la différence doit être établie, le « critère de différenciation déterminant » étant celui de « l'intérêt public que le législateur a voulu protéger en conférant aux avocats et aux notaires le droit exclusif de donner des consultations et avis juridiques » (voir *Chambre des notaires du Québec c Compagnie d'assurances FCT ltée*, 2018 QCCA 1362 au para 92). Voir aussi *Charlebois*, *supra* note 12 au para 30; Deborah J Chase, « Pro Se Justice and Unified Family Court » (2003) 37:3 Fam LQ 403 à la p 423; Sudeall, *supra* note 88 (« [c]urrent definitions and applications of "legal advice" are overly and unnecessarily broad, confusing those bound by them, severely disadvantaging pro se litigants, undermining the purpose of such limitations, and, in more extreme cases, implicating due-process concerns » à la p 637).

⁹³ CM1. Ce constat a déjà été fait dans d'autres juridictions, voir Greacen, *supra* note 89 (« [b]ut ask a deputy clerk what constitutes legal advice. You will get no answer, or a tautological answer like "Giving legal advice is giving advice about the law," or a variation of Justice Stewart's pornography definition, "I can't define it, but I know it when I see it" » à la p 10).

⁹⁴ TAQ1.

⁹⁵ Au sujet de la magistrature, voir toutefois Goldschmidt, « Judicial Assistance », *supra* note 89 (« [w]hile many judges may think they know the difference between legal advice and legal information, the recent growth in pro se litigation has created an emerging body of U.S. case law that continues to clarify the courts' duty to provide SRLs [self-represented litigants] with certain legal information that judges once thought was legal advice » [notes omises] à la p 613). La confusion quant à la différence entre information et conseil juridiques transparaît également de la jurisprudence québécoise (voir Bernheim, *supra* note 11 aux pp 26–45).

de l'information » et affirme qu'une formation sera bientôt offerte au personnel des greffes du Palais de justice pour harmoniser les pratiques⁹⁶.

Pour plusieurs personnes, l'information juridique est définie *a contrario* du conseil, qui est « ce que l'avocat peut faire »⁹⁷. Le conseil juridique est défini comme « aussitôt qu'il faut qu'on dépasse de l'information qui est publique »⁹⁸. Dans ce sens, « expliquer la loi »⁹⁹, « interpréter une disposition, une décision ou des conclusions »¹⁰⁰ ou « dire : “À votre place, je ferais ça” »¹⁰¹ constituent des conseils juridiques. Alors que pour certaines, l'information juridique est « très technique, se limite au type de document et au tarif »¹⁰², d'autres estiment pouvoir aider les personnes à faire des recherches dans le plumitif, les informer sur les recours possibles, expliquer « le déroulement de la procédure et comment rédiger les documents »¹⁰³, lister les pièces à déposer pour ouvrir un dossier, ou encore « dire [aux JNR] si leur recours a été rejeté ou accueilli [...], surtout s'ils n'ont rien compris de la décision »¹⁰⁴. Au Palais de justice et à la Cour municipale, les personnes rencontrées rapportent des pratiques informationnelles divergentes, qui se cristallisent dans des services différents pour les JNR selon le personnel à qui ils ont affaire¹⁰⁵. Par exemple :

« Est-ce que vous voulez faire une conférence à l'amiable ou une médiation ? » Les gens nous demandent : « C'est quoi la différence ? »

⁹⁶ PJ, GC3. Voir aussi Chase, *supra* note 92 (« [t]raining is necessary to help court staff define the line between information and advice » à la p 423).

⁹⁷ CM2.

⁹⁸ PJ, MRC.

⁹⁹ PJ, GCR.

¹⁰⁰ CA1.

¹⁰¹ TAQ5.

¹⁰² PJ, GC1.

¹⁰³ PJ, GPC.

¹⁰⁴ TAQ3.

¹⁰⁵ Les observations menées dans le cadre du projet d'accompagnement, de même que les entrevues menées auprès de JNR, confirment que la nature et la précision des informations prodiguées par le personnel judiciaire varie d'une personne à l'autre. Pour Greacen, cette différence de service est directement liée à l'impossibilité pour le personnel judiciaire de définir ce qu'est un conseil juridique :

Operating from some inherent meaning in the words “legal advice,” it is impossible for a clerk to decide whether to answer any of these questions. Is it legal advice to refer a caller to a rule or statute? Is it legal advice to explain the meaning of a legal term? Is it legal advice to characterize a document according to a term which has legal significance (supra note 89 à la p 10).

Voir aussi Sudeall, *supra* note 88 à la p 646; Samantha Jean-Louis, « I Don't Know What I'm Doing: Using Limited License Legal Technicians in Family Court to Improve Access to Justice » (2021) 59:3 Fam Ct Rev 599 aux pp 602, 605.

Techniquement, on ne peut pas le dire parce que dans le *Code de procédure*, ça explique c'est quoi une conférence à l'amiable puis une médiation. Au début, je le disais parce que je ne savais pas qu'on ne pouvait pas le dire. Pour moi, c'est une question simple¹⁰⁶.

Une personne précise : « supposons qu'on a un couple d'un certain âge, ils ont été mariés puis c'est évident que Madame pourrait avoir droit à une pension alimentaire, mais je ne peux pas lui dire ça. Tu ne peux pas prendre pour une partie plus que l'autre »¹⁰⁷. Une autre ajoute :

On n'a pas le droit, nous, de les orienter vers telle ou telle chose. Mais moi personnellement, si quelqu'un arrive [et] il y a des procédures qui sont faisables, comme une rétractation de jugement, donc moi je vais lui donner l'information à la personne : « Vous avez [le] droit de présenter une rétractation de jugement, pour présenter votre rétractation, étant donné que vous n'étiez pas là le jour du jugement, la loi vous donne ce droit-là ». Mais je ne rentre pas dans les détails. Nous avons un formulaire, nous avons des paiements, voilà ce qu'il faut faire¹⁰⁸.

Le même phénomène est observable au Tribunal administratif du Québec, où le personnel du greffe rapporte des pratiques informationnelles diverses. Cependant, le service de préparation pour les JNR, par lequel des technicien·nes juridiques font des « appels téléphoniques personnalisés » pour leur expliquer comment se préparer, permet éventuellement de pallier ces différences et aux JNR d'obtenir des services équivalents.

La situation est quelque peu différente au greffe de la Cour d'appel où une plus grande proportion d'avocat·es travaillent, où le volume est moins important et où une personne désignée alloue environ 25 % de son temps à la correspondance avec les JNR. Le personnel évalue les situations « au cas par cas » pour faire « des interventions personnalisées »¹⁰⁹ en fonction des situations et de la compréhension que les JNR ont du droit et des exigences procédurales de l'appel. Le personnel du greffe correspond avec les JNR par la poste, par courriel ou par téléphone, parfois à de nombreuses reprises, et remet souvent les modèles, aide-mémoires et règlements de la Cour, en « faisant des choix dans les outils »¹¹⁰ de manière à orienter les JNR.

Malgré ces interventions personnalisées, des différences notables existent également ici en termes de services disponibles, mais aussi en

¹⁰⁶ PJ, GC6.

¹⁰⁷ PJ, GS.

¹⁰⁸ PJ, MRP.

¹⁰⁹ CA5.

¹¹⁰ *Ibid.*

matière de dispense, en fonction de l'interprétation que le personnel judiciaire a de ses pouvoirs. Ainsi, en plus des délais de rigueur dont j'ai parlé plus haut et sur lesquels il ne se prononce pas, le choix du moyen d'appel et l'absence de notification adéquate peuvent être fatals. Les personnes rencontrées en entrevue disent renvoyer les JNR vers les textes de loi, mais souvent sans succès. Si elles se disent toutes préoccupées par la préservation des droits des JNR, ici aussi certaines ont une conception plus conservatrice de ce que l'information juridique leur permet de faire. Par exemple, une greffière affirme pouvoir « aller jusqu'à dire qu'il est possible de présenter une requête pour permission de *bene esse*, si tu n'es pas certain [entre une permission d'appeler et un appel de plein droit en matière civile] »¹¹¹. Une autre explique que les JNR ne signifient souvent pas correctement les procédures, que ce soit par incompréhension ou parce qu'ils ou elles « ne veulent pas engager les frais d'huissier qui sont des centaines de dollars »¹¹². Au contraire de sa collègue, elle rapporte ne pas donner d'information sur les possibilités ou sur les manières de les mettre en œuvre : « C'est tellement difficile de leur faire comprendre que, un, je n'ai pas le droit de leur dire comment faire, et, deux, je n'ai pas le droit de leur donner l'information qu'ils peuvent demander un mode spécial de signification »¹¹³.

En plus de ces différences, les avocat·es œuvrant au greffe détiennent un pouvoir discrétionnaire de dispense du greffier¹¹⁴ qu'ils et elles exercent en application des règlements de la Cour d'appel pour accepter des procédures qui ne correspondent pas aux exigences de forme, en raison, par exemple, de l'interligne, des marges ou de la police qui ne sont pas respectées, mais aussi de questions de fond¹¹⁵. Les avocat·es rencontrés en

¹¹¹ CA1.

¹¹² CA3.

¹¹³ *Ibid.*

¹¹⁴ *Règlement de la Cour d'appel du Québec en matière civile*, RLRQ c C-25.01, r 0.2.01, art 89 [*Règlement matière civile*]; *Règlement de la Cour d'appel du Québec en matière pénale*, RLRQ c C-25.1, r 0.1, art 72 [*Règlement matière pénale*]; *Règles de la cour d'appel du Québec en matière criminelle*, TR/2018-96, (2018) Gaz C II, 3955, art 78 (*Code Criminel*) [*Règles criminelles*].

¹¹⁵ Concernant les exigences de forme de la déclaration d'appel, voir Cpc, *supra* note 17, arts 352–53, 357–58; *Règlement matière civile*, *supra* note 114, arts 29–38; *Règlement matière pénale*, *supra* note 114, arts 22–26; *Règles criminelles*, *supra* note 114, arts 23–30. Pour celles du mémoire et de l'exposé d'appel, voir Cpc, *supra* note 17, arts 370–74; *Règlement matière civile*, *supra* note 114, arts 47–59; *Règlement matière pénale*, *supra* note 114, arts 33–41; *Règles criminelles*, *supra* note 114, arts 35–43. Pour celles des cahiers des sources, voir *Règlement matière civile*, *supra* note 114, arts 60–62; *Règlement matière pénale*, *supra* note 114, arts 42–44; *Règles criminelles*, *supra* note 114, arts 44–46. Pour les exigences de forme des actes de procédures, voir Cpc, *supra* note 17,

entrevue affirment exercer régulièrement ce pouvoir discrétionnaire, ne pouvant pas exiger la même rigueur des JNR que de leurs confrères et consœurs, considérant également les coûts liés à la production d'un mémoire d'appel qui doit être déposé au greffe en cinq exemplaires. Ici aussi, l'évaluation des situations et les décisions se prennent au cas par cas :

Je ne peux pas exiger d'un monsieur — comme c'est arrivé récemment — ça ressemblait à ça [un classeur en désordre] puis ce n'était pas tout à fait clair ce qu'il avait déposé, mais il était désespéré, il avait les larmes aux yeux. C'était très émotif pour lui. Je me suis posé la question : « Est-ce que je suis capable de travailler avec ça ? Est-ce que les juges vont être capables de travailler avec ça ? » La réponse, c'était oui. Ça ne respectait pas du tout nos règles, mais je le dispense. C'est moi qui l'assigne, puis si les juges ne sont pas contents, c'est sûr que — ça n'est jamais arrivé — mais je devrai expliquer pourquoi j'ai utilisé la dispense du greffier. Mais je pense qu'il y a quand même un gros bon sens à tout ça aussi, puis je ne peux pas exiger ça [un mémoire produit par une compagnie], qui coûte excessivement cher¹¹⁶.

Il arrive régulièrement que les JNR déposent « un tas de feuilles »¹¹⁷ en guise de mémoire. Le personnel du greffe se sert alors d'une liste de contrôle pour déterminer quels documents sont recevables. Une fois les documents recevables sélectionnés, ils sont analysés de manière à « déterminer que, dans les documents qui nous ont été transmis, leur intention [des JNR] était d'interjeter appel de telle chose »¹¹⁸, puis à leur donner des indications claires sur les prochaines étapes à suivre. Dans certains cas, la base de l'appel n'est pas claire au point où il n'est pas possible de savoir s'il s'agit d'un appel en matière civile ou criminelle.

La situation des JNR détenues, que ce soit en établissement correctionnel ou hospitalier, fait l'objet d'attention et de démarches plus importantes et soutenues de la part du personnel du greffe de la Cour d'appel¹¹⁹. La Cour d'appel a développé un programme avec Justice Pro

arts 99–108; *Règlement matière civile*, supra note 114, arts 24–28; *Règlement matière pénale*, supra note 114, arts 17–21; *Règles criminelles*, supra note 114, arts 18–22.

¹¹⁶ CA6.

¹¹⁷ CA8.

¹¹⁸ CA5.

¹¹⁹ Les JNR en détention sont structurellement désavantagées par les conditions même de leur détention, notamment leur incapacité à être rejoints et à accéder à l'information juridique. Voir Ira P Robbins, « Ghostwriting: Filling in the Gaps of Pro Se Prisoners' Access to the Courts » (2010) 23:2 *Geo J Leg Ethics* 271 à la p 273 :

Compared with other litigants, pro se prisoners are at an inherent disadvantage. They lack many of the resources enjoyed by non-prisoner litigants. They have limited finances and restricted access to libraries, legal materials, computers, the Internet, and even items that the non-incarcerated take for

Bono¹²⁰ grâce auquel, en matière de soins, les JNR qui n'ont pas accès à l'aide juridique peuvent, dans certaines circonstances, avoir accès aux services d'une avocate, en personne ou par téléphone. Pour permettre aux JNR d'accéder à ce programme, le personnel du greffe doit faire des démarches auprès de Justice Pro Bono.

Puisque les JNR détenues ne peuvent non seulement pas se déplacer, mais ne peuvent également pas recevoir d'appels téléphoniques ou de courriels, que leurs délais d'appel sont courts, et que les droits en jeu sont fondamentaux, le personnel judiciaire prend des initiatives qu'il ne prend pas autrement. Par exemple, une greffière raconte avoir envoyé par la poste à un JNR en détention qui ne savait pas ce qu'est un mémoire, « un exemple de mémoire, j'avais imprimé la procédure, je l'ai mise dans une enveloppe, je lui ai posté. Je me suis dit : "Au moins, il aura un exemple", puis il nous a finalement envoyé un mémoire. Sommaire, mais quand même »¹²¹. Dans d'autres cas, les JNR détenues vont « rédiger deux, trois pages, manuscrites : "Je veux faire appel avec ça" »¹²² et le personnel tente de trouver un moyen d'ouvrir le dossier rapidement, de manière à préserver le droit d'appel.

Puisque le jugement de première instance est nécessaire pour inscrire l'appel sur le rôle, mais que bien souvent les JNR détenues n'y ont pas accès, il revient aux greffiers et greffières de la Cour d'appel de faire les démarches pour en obtenir copie. Une difficulté majeure est que les greffes de première instance, au contraire du greffe de la Cour d'appel, n'acceptent pas les appels à frais virés : les JNR en établissement de détention ne sont donc pas toujours en mesure de communiquer avec le greffe pour obtenir leur jugement. De même, le personnel des greffes de première instance refuse bien souvent de transmettre les jugements aux JNR détenues à la demande des greffiers et greffières de la Cour d'appel, prétextant qu'il s'agirait d'un conseil juridique. Dans ces cas, le personnel du greffe de la Cour d'appel remplit les formulaires de demande de transmis-

granted—such as paper, pens, and telephones. [...] As a result, pro se prisoners struggle to navigate the complex legal system, often losing their cases on procedural grounds before ever reaching a decision on the merits.

¹²⁰ Justice Pro Bono, « Qui sommes-nous ? : Juristes bénévoles "pour le bien public" » (2023), en ligne : <justiceprobono.ca> [perma.cc/ZQ9V-H2ET] (« Justice Pro Bono a comme mission d'améliorer l'accès à la justice en mobilisant la communauté juridique à partager expertise et temps aux individus, collectivités et OBNL québécois n'ayant pas les ressources nécessaires pour accéder à des services juridiques »). « [Dans les dossiers de soins, on] a comme un programme avec Pro Bono que, quand on a quelqu'un qui se représente seul, on peut les appeler puis il y a un avocat qui va aller donner de l'information juridique à l'hôpital, à la personne, ou par téléphone » (CA1).

¹²¹ CA6.

¹²² CA8.

sion de jugement et les envoie au centre de détention en disant : « Il faut que vous signiez le formulaire, il faut que vous l'envoyiez au greffe de première instance, à l'attention de telle personne puis à tel numéro de télécopieur »¹²³. Dans d'autres cas, il cherche lui-même dans le plumitif :

Mettons que je n'ai pas de numéro de dossier de première instance : il y a-tu eu un jugement, c'est quelle date, c'est quoi la nature de ce dossier ? Des fois je n'ai rien, puis là, mettons qu'on l'appelle Jean Tremblay. Fait que là, je vais faire une recherche avec son nom dans le plumitif, puis là je vais voir un Jean Tremblay, ou il a-tu d'autres dossiers criminels ou c'est quoi ses accusations¹²⁴ ?

Des démarches similaires sont faites pour l'obtention des transcriptions. Dans le même esprit, depuis quelques années, le greffe de la Cour d'appel n'exige plus que les JNR détenus notifient leurs procédures et s'en charge lui-même :

Avant, on exigeait qu'il les notifie. Puis on refusait des procédures. Les techniciennes disaient : « Ce n'est pas notifié ». Puis là le détenu disait : « Bien là, "notifier", premièrement, ça veut dire quoi ? » Puis là on disait : « Vous pouvez l'envoyer, voici les façons... » — « Mais c'est impossible, je suis détenu. Comment tu veux que j'envoie ? » [...] Aujourd'hui, c'est nous qui envoyons les procédures au ministère public. On [les] envoie par des moyens technologiques, tandis qu'on exige des parties une signification. Donc par agent de la paix ou huissier, ou un reçu, copie, mais pas une simple notification. Ça, essayez de faire comprendre ça à une personne non représentée¹²⁵.

L'incapacité pour le greffe de la Cour d'appel de communiquer avec les JNR détenus peut avoir d'importantes répercussions sur la capacité des JNR de se préparer pour leur audience alors que, selon les informateurs et informatrices rencontrés, les informations ne leur sont pas systématiquement transmises par le personnel des établissements correctionnels¹²⁶. Ces situations contraignent le personnel judiciaire, de même que la cour elle-même, à trouver des stratégies pour joindre les JNR et s'assurer qu'ils et elles puissent exercer leur droit d'appel. Par exemple :

On a mis un paragraphe dans l'ordonnance qui ordonne au directeur de la prison de remettre dans les vingt-quatre heures de la réception, l'ordonnance au détenu. Comme ça, on est sûr que le détenu sait qu'on est au courant de sa requête, qu'elle aura lieu telle date, et qu'il se prépare en conséquence. Ça nous est arrivé une fois, j'avais

¹²³ CA5.

¹²⁴ CA1.

¹²⁵ CA6.

¹²⁶ Dans leur étude menée dans quatre-vingt-dix districts judiciaires américains, Stienstra, Bataillon et Cantone ont également documenté le manque de collaboration des services correctionnels avec le personnel judiciaire (voir *supra* note 73 aux pp 18–19).

envoyé l'ordonnance, pour un individu qui avait fait une requête, mais qui n'avait pas mis de date de présentation. Puis quand on l'a fait comparaître, il disait qu'il n'était pas au courant, qu'il n'était pas prêt puis ça a entraîné une remise. Donc, depuis ce temps-là, on a mis un paragraphe qui force le directeur de l'aviser¹²⁷.

Les différences de conception de ce qu'est l'information juridique, le pouvoir discrétionnaire, de même que la diversité des formations du personnel judiciaire dont une importante proportion n'a pas de connaissances juridiques, ont pour effet que les services offerts aux JNR sont très variables selon les tribunaux, mais aussi selon le personnel avec lequel ils et elles ont affaire¹²⁸. Si les services sont généralement plus personnalisés et plus précis à la Cour d'appel, le personnel des greffes ne peut, au mieux, que fournir des modèles et des brochures, donner l'adresse de sites internet, expliquer comment télécharger des formulaires et référer aux lois et à des ressources externes comme les Centres de justice de proximité

¹²⁷ CA5.

¹²⁸ Pour Greacen, l'imprécision de ce que constituent l'information et le conseil juridique peut donner lieu à des abus :

The consequence of a fuzzy definition of "giving legal advice" is to vest unguided discretion in the deputy clerk to answer what he or she wishes to answer and feels comfortable answering, and to refuse to answer any question he or she decides not to answer. The result, as with all unconstrained discretion, is the potential for abuse, favoritism, and undesired consequences (supra note 89 à la p 12).

Selon Schwarz, le personnel judiciaire a tendance à restreindre l'information donnée aux JNR comparée à celle donnée aux avocat·es : « *Some court clerks have even admitted that they would provide answers to these questions to young lawyers or attorneys from out of town but would hesitate if it were a pro se litigant* » (supra note 91 à la p 664). Si l'attitude du personnel des greffes rencontré en entrevue diffère — certaines informatrices et informateurs rapportant ne pas donner d'information aux JNR (PJ, GC1; PJ, GC2), d'autres affirmant ne pas faire de différence entre les avocat·es, les notaires et les JNR (PJ, GC3) — plusieurs ont reconnu répondre à une diversité de demandes de professionnel·les telles que les informer sur la composition du banc des juges, sur l'obligation de porter la toge, sur les plunitifs ou sur la procédure (PJ, MRP; CA2; PJ, GC6; PJ, GCR). Or ces mêmes personnes ont déclaré être beaucoup plus prudent·es lorsque vient le temps d'informer des JNR, rejoignant les constats de Schwarz. Pour les personnes rencontrées, les relations avec les professionnel·es peuvent être délicates : alors qu'elles soulignent la piètre qualité du travail de certain·es — « on reçoit les procédures des notaires au comptoir, puis il faut quasiment refaire ce qu'il font » (PJ, GC4), « il y en a qu'il faut leur dire [comment ça marche, la machine] parce qu'il y en a, on se demande comment ils ont fait pour passer le Barreau » (PJ, GCR) —, elles affirment corriger leurs erreurs, autrement « on refuserait un grand volume de procédures » (PJ, GC1). Ce travail d'accompagnement et de correction n'est cependant pas fait pour les JNR. Un informateur constate que les personnes agissant comme greffière-spéciales sont en conflit d'intérêt alors qu'elles assistent les notaires et les avocat·es : « Un professionnel qui rend jugement, il n'est pas censé expliquer à un autre professionnel qui travaille en pratique privée comment faire les procédures. Il y a un conflit d'intérêt, il rend jugement » (PJ, GC4).

(CJP)¹²⁹. Or, en entrevue, les greffiers et greffières affirment que ces ressources ne correspondent pas aux besoins des JNR qui ne savent pas quoi déposer en preuve, ne font pas la différence entre la preuve et les arguments, n'arrivent pas à calculer les délais de rigueur, veulent savoir si le jeu en vaut la chandelle.

Les entrevues révèlent que le personnel judiciaire a l'impression d'être laissé à lui-même, obligé de trouver seul les moyens de répondre aux demandes des JNR¹³⁰. Une personne rencontrée en entrevue affirme que les JNR sont « une épine dans le pied »¹³¹. Elle rajoute : « On ne peut pas leur rendre le service qu'ils demandent [des conseils juridiques] parce que ce service-là n'est pas offert. Donc c'est un problème majeur. Puis la direction s'en lave les mains depuis très, très longtemps. Ça a toujours été le problème »¹³².

IV. Un système à repenser

Plusieurs initiatives ont été prises dans les dernières années pour rendre l'information juridique et les documents judiciaires plus accessibles, que ce soit dans les tribunaux, en ligne, ou par le biais des CJP. Ces initiatives ne font pas la différence pour le personnel judiciaire¹³³ qui rapporte qu'un nombre non négligeable de JNR n'ont pas accès à internet, à un ordinateur, à un cellulaire¹³⁴ ou à une imprimante¹³⁵. Par ailleurs, le

¹²⁹ Les treize Centres de justice de proximité ont pour mission de « [p]romouvoir l'accès à la justice en favorisant la participation des citoyennes et des citoyens, par des services d'information, de soutien et d'orientation, offerts en complémentarité avec les ressources existantes » (voir Centres de justice de proximité, « Organismes » (dernière consultation le 2 juin 2024), en ligne : <justicedeproximite.qc.ca> [perma.cc/HH9P-GFEW]).

¹³⁰ Voir Macfarlane, *supra* note 2 aux pp 62–63, 68, 118.

¹³¹ PJ, GC4.

¹³² *Ibid.*

¹³³ Des recherches américaines démontrent que la mise à disposition de formulaires sans instructions claires pour les remplir constitue une difficulté supplémentaire pour les JNR dans la constitution de leur dossier judiciaire, ce qui engendre une charge de travail supplémentaire pour le personnel judiciaire (voir Jean-Louis, *supra* note 105 à la p 602; Ursula Gorham, « Facilitating Access to Legal Information by Self-Represented Litigants: An Exploratory Case Study of the People's Law Library of Maryland » (2014) 2:1 J of Open Access to L à la p vii; Amy C Henderson, « Meaningful Access to the Courts?: Assessing Self-Represented Litigants' Ability to Obtain a Fair, Inexpensive Divorce in Missouri's Court System » (2003) 72:2 UMKC L Rev 571 aux pp 575–77).

¹³⁴ Le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO) rapportait qu'en 2019, 91% des foyers québécois disposaient d'une connexion Internet, 83% des adultes possédaient un ordinateur et 84% un téléphone intelligent, une proportion baissant à 69 % pour les personnes de 65 ans et plus et à 72% pour les personnes ayant un revenu de moins de 20 000 \$ (voir CEFRIO, « Portrait numérique des foyers

personnel judiciaire rapporte que plusieurs JNR rencontrent des difficultés de lecture et d'écriture, ne lisent ni le français ni l'anglais, ou ne réussissent pas à se débrouiller sur les sites internet des tribunaux ou du MJQ¹³⁶ :

Est-ce que le citoyen est bien équipé ? Non, il ne l'est pas. Il faut qu'il soit *mauditement* débrouillard pour se défendre lui-même parce que ce n'est pas clair, on donne un site internet qui donne un exemple à peu près, mais le client doit l'adapter à sa situation. Ça, il ne le comprend pas toujours. Fait que c'est compliqué. Toute la bécasse, la procédure, la démarche, ils ont beau dire qu'ils veulent mettre ça au plus simple [pour le] citoyen, mais c'est quand même compliqué¹³⁷.

La multiplication des services en ligne¹³⁸, souvent présentés comme une panacée¹³⁹, ne change donc pas le quotidien du personnel judiciaire. Bien au contraire, l'aide que les greffiers et greffières doivent offrir aux JNR pour comprendre et remplir les documents disponibles en ligne implique de nombreux échanges¹⁴⁰, du temps au téléphone pour les assister

québécois » (2019) 10:4 NETendances 1 aux pp 5, 7). Le CEFRIO a cessé ses activités en 2020.

¹³⁵ Dans plusieurs cas, les formulaires sont disponibles en ligne, mais doivent être déposés en format papier au comptoir du greffe.

¹³⁶ De façon générale, les JNR rencontrées en entrevue ou par sondage ont déclaré ne pas être en mesure de trouver de l'information utile en ligne, notamment en raison du vocabulaire juridique nécessaire pour effectuer des recherches. Pour plusieurs, l'information disponible en ligne est insatisfaisante, que ce soit sur les sites des tribunaux ou de manière plus générale, voir Équipe de recherche, *Rapport clinique Mile-End*, *supra* note 11 à la p 22.

¹³⁷ PJ, GCr. Voir aussi Patricia Hugues, « Advancing Access to Justice through Generic Solutions: The Risk of Perpetuating Exclusion » (2013) 31:1 Windsor YB Access Just 1 à la p 13.

¹³⁸ Le personnel judiciaire de la Cour d'appel anticipait que le greffe électronique représenterait un surplus de travail lorsque les JNR tenterait d'y accéder : « [Ç]a va être un surplus de travail, c'est sûr. Pour nous c'est un surplus de travail. Pour nous, "non représenté" égal surplus de travail. Toujours » (CA6).

¹³⁹ Sur les bénéfices et les limites de l'utilisation des outils recourant à l'intelligence artificielle dans les services juridiques, voir Marcos Eduardo Kauffman et Marcelo Negri Soares, « AI in Legal Services: New Trends in AI-Enabled Legal Services » (2020) 14:4 SOCA 223. Pierre Noreau affirme par exemple que « le recours à des formulaires Web en matière de petites créances [...] allège le travail-conseil des employés du greffe » (Pierre Noreau, « Réforme de la justice et théorie du changement » (2020) 57:1-2-3 RJTUM 51 à la p 83).

¹⁴⁰ Selon Cabral et al, les personnes qui détiennent un plus faible niveau d'éducation, qui font face à des barrières linguistiques ou qui éprouvent des problèmes de littératie ont plus de difficulté à remplir les formulaires en ligne, ce qui entraîne de nombreuses sollicitations du personnel judiciaire (« Using Technology to Enhance Access to Justice » (2012) 26:1 Harv JL & Tech 241 aux pp 260–64). Voir aussi Klempner, *supra* note 81 à la p 1215.

avec le remplissage de formulaires alors que les JNR sont sur le site internet de leur tribunal, ou encore pour envoyer par la poste ou par courriel des documents disponibles en ligne :

Quand [je réponds à] l'appel d'une personne non représentée qui me semble désemparée, ne comprend pas, moi je prends toujours le temps de leur envoyer des modèles de procédures. Parce que des fois on leur dit : « Allez sur notre site internet, les modèles sont là », mais notre site internet, il peut être quand même difficilement navigable parfois¹⁴¹.

En plus des difficultés de nature pratique, les personnes travaillant au greffe civil du Palais de justice ont rapporté que « les sites du gouvernement sont très mal faits »¹⁴², qu'ils ne sont pas mis à jour régulièrement et que beaucoup d'information relative aux procédures et aux tarifs n'y est plus valable. Les sites du MJQ n'ayant pas été mis à jour à la suite de la réforme du Code de procédure civile en 2016, le personnel judiciaire « gér[ait] la confusion »¹⁴³ depuis trois ans au moment des entrevues.

Selon certaines personnes interviewées, le fait que de plus en plus de documents soient en ligne décourage les JNR qui ne sont pas familiers avec internet. Elles vont jusqu'à dire que certain·es « ne vont pas jusqu'au bout parce que ça leur fait peur »¹⁴⁴. Cette affirmation est cohérente avec les recherches menées ailleurs, selon lesquelles la mise à disposition d'information et de formulaires en ligne, même en langage clair, est loin de répondre aux besoins des JNR¹⁴⁵ qui ont besoin d'un accompagnement personnalisé pour compléter efficacement les différentes étapes judiciaires¹⁴⁶. L'accompagnement peut être offert en personne par des bénévoles¹⁴⁷, des parajuristes¹⁴⁸, du personnel judiciaire désigné¹⁴⁹ ou des

¹⁴¹ CA6.

¹⁴² PJ, GC4.

¹⁴³ PJ, CG5.

¹⁴⁴ TAQ1.

¹⁴⁵ Klempner, *supra* note 81 à la p 1197.

¹⁴⁶ Bailey, Burkell et Reynolds, *supra* note 20 aux pp 197–99; Alexandra Bahary-Dionne et Emmanuelle Bernheim, « L'accès à la justice en temps de pandémie : leçons apprises dans une clinique juridique » (2021-2022) 53:1 RD Ottawa 249 aux pp 276–81; Équipe de recherche, *Rapport clinique Mile-End*, *supra* note 11 à la p 29.

¹⁴⁷ Le *Court Navigator Program* de la Ville de New York permet à des bénévoles d'aider les JNR à naviguer le processus judiciaire en matière de logement et de dettes. Les « *Court Navigators* » peuvent communiquer de l'information et aider les JNR à organiser leurs documents (voir New York City Housing Court, « Volunteer Opportunities » (dernière modification le 14 avril 2017), en ligne : <nycourts.gov> [perma.cc/6NEG-F7LE]; Équipe de recherche, *Parajuristes*, *supra* note 10 aux pp 2–3). Voir aussi Laverne Jacobs et Sule Tomkinson, *Examen du service d'accompagnement du Tribunal*

bibliothécaires¹⁵⁰, mais aussi en ligne par le moyen de programmes facilitant la sélection, la confection et l'assemblage des documents¹⁵¹. Ces avenues sont actuellement restreintes au Québec par un cadre juridique particulièrement rigide laissant peu de place au développement de services pour les JNR¹⁵².

Il faut souligner que l'effet de la rigidité du cadre juridique est renforcé par le flou entourant l'information et le conseil juridiques. Plusieurs personnes rencontrées ont, par exemple, affirmé se montrer particulièrement conservatrices dans l'information donnée aux JNR, par crainte de problèmes ou de représailles de la part du Barreau du Québec. Certaines en avaient d'ailleurs fait l'expérience, par exemple :

Il y avait une plainte contre moi parce que j'ai donné des informations à un client puis qu'un avocat a fait une plainte. C'était tout simplement de dire que ça prenait un affidavit pour présenter une requête. Une chose aussi simple que ça. Donc des choses qu'en principe on n'est pas censé donner parce qu'il y a des livres juridiques qui sont offerts. Donc, les gens qui voulaient faire leur procédure pouvaient se payer ça ou consulter ça dans la bibliothèque¹⁵³.

Selon une informatrice, les pratiques ayant cours au Tribunal administratif du logement ne sont cependant pas influencées par les plaintes, une affirmation impossible à vérifier puisque je n'y ai pas mené d'entrevue :

de la sécurité sociale : Accès à la justice administrative pour les communautés marginalisées, Rapport de recherche, Windsor, Université de Windsor, 2022, en ligne : <scholar.uwindsor.ca> [perma.cc/VGJ2-WKZQ].

¹⁴⁸ Équipe de recherche, *Parajuristes*, *supra* note 10 aux pp 5–6.

¹⁴⁹ Zorza et Udell, *supra* note 17 à la p 1300.

¹⁵⁰ Gorham, *supra* note 133 à la p 14. Voir aussi Sara V Pic, « Bridging the Gap between Public Libraries and Law Libraries to Improve Access to Justice » (2021) 25:4 AALL Spectrum 20.

¹⁵¹ Ces programmes devraient être développés en collaboration avec le personnel des greffes (voir Klempner *supra* note 81 aux pp 1215, 1220).

¹⁵² En plus du cadre juridique concernant les actes réservés discuté en note 10, le Québec est la seule province canadienne où les bibliothèques de droit ne sont pas accessibles aux citoyens et citoyennes dans les Palais de justice, et sont plutôt réservées à l'usage des membres du Centre d'accès à l'information juridique (CAIJ) (voir Cour suprême du Canada, « Sources d'information juridique à la disposition du grand public » (dernière modification le 9 août 2017), en ligne : <scs-csc.ca> [perma.cc/Y43D-258P]). Paradoxalement, le CAIJ affirme sur son site internet « [être] fier de contribuer à la démocratisation de la justice en améliorant l'accès au savoir juridique », tout en spécifiant viser « tous les membres de la communauté juridique » (voir Centre d'accès à l'information juridique, « À propos du CAIJ » (dernière consultation le 2 juin 2024), en ligne : <caij.qc.ca> [perma.cc/Q3B4-QYGF]).

¹⁵³ PJ, GC4.

À la Régie du logement [Tribunal administratif du logement], on faisait plus de conseils juridiques. On donnait plus de procédures, comment faire la mise en demeure, c'est nous qui rédigeons les demandes des clients, à la Régie du logement. C'est nous autres qui faisons des affaires même si on n'avait pas le droit, même si le Barreau faisait des plaintes, bien on disait : « Telle loi, c'est ça. C'est telle loi, telle affaire, telle chose »¹⁵⁴.

Ainsi, en raison de ces contraintes et des craintes qu'elles suscitent, une proportion importante d'informateurs et d'informatrices affirment référer les JNR aux CJP, tout en sachant que leur personnel n'était pas, au moment des entrevues, autorisé à y prodiguer des conseils juridiques¹⁵⁵, et parfois sans savoir dans quels domaines de droit ils agissent¹⁵⁶. Plusieurs racontent que des JNR, de retour à la case départ, reviennent aux greffes sans avoir obtenu de réponse à leurs questions après avoir consulté un CJP. Le personnel judiciaire continue tout de même de les y référer, faute de mieux. Les entrevues menées avec des JNR confirment que les services d'information juridique ne permettent pas, le plus souvent, une préparation adéquate au processus judiciaire. Les usagers et usagères de la Clinique juridique du Mile-End ont, par exemple, rapporté que le suivi de dossiers et l'accompagnement personnalisé offerts par la clinique faisaient toute la différence¹⁵⁷, des services que les CJP ne peuvent offrir encore à l'heure actuelle.

Le personnel judiciaire est aux premières loges quand il s'agit des barrières à l'accès à la justice. Il sait très bien que les services actuellement offerts sont inadéquats et ne permettent pas aux JNR une participation effective aux instances judiciaires qui les concernent. Les personnes rencontrées en entrevues déplorent le décalage entre le discours actuel sur l'accès à la justice et le soutien offert en pratique à des JNR qui « ne sont pas outillés pour gagner »¹⁵⁸. Elles proposent plusieurs solutions simples pour améliorer la capacité des JNR à préparer leurs documents, notamment avec l'appui de parajuristes qui pourraient œuvrer dans les tribunaux de manière permanente. Les parajuristes seraient en mesure de dé-

¹⁵⁴ PJ, GCR.

¹⁵⁵ Une situation qui a changé avec les modifications législatives concernant la pratique en OBNL. Voir *Loi sur le barreau*, *supra* note 10 art 131(1)–131(4); *Loi sur le notariat*, *supra* note 11 art 26(1)–26(4).

¹⁵⁶ Par exemple, alors que le personnel du greffe de la Cour d'appel réfère les JNR aux CJP, une personne a rapporté en entrevue qu'un JNR « avait appelé au Centre de justice de proximité pour un dossier d'appel, puis ils n'ont pas voulu se pencher sur son cas à lui, parce qu'ils ne sont pas spécialisés ou à l'aise pour les dossiers d'appel » (CA1).

¹⁵⁷ Équipe de recherche, *Rapport clinique Mile-End*, *supra* note 11 à la p 22.

¹⁵⁸ TAQ6.

charger substantiellement le personnel judiciaire en préparant les documents de manière adéquate dès le départ, ce qui éviterait les procédures incomplètes ou erronées et les allers-retours qu'elles impliquent, mais aussi toutes les questions relatives à la préparation des documents ou aux informations disponibles en ligne.

Les informateurs et informatrices sont cependant réalistes quant à la mise en place d'un tel service, évoquant « des batailles entre les professionnels »¹⁵⁹ et donnant en exemple l'opposition du Collège des médecins du Québec à la reconnaissance de compétences aux infirmières praticiennes spécialisées¹⁶⁰. Pour les personnes interviewées, l'attitude corporatiste du Barreau du Québec, « protège[ant] ses plates-bandes »¹⁶¹, va à l'encontre de l'intérêt général. Évoquant « ce qui se fait ailleurs »¹⁶², elles affirment « ne pas comprendre pourquoi on ne le fait pas »¹⁶³.

Le personnel du Palais de justice de Montréal souhaite le développement de modèles de procédure à l'image de ce qui a été développé à la Cour d'appel, de même qu'une simplification du plumitif pour « le rendre un peu plus *user-friendly* »¹⁶⁴. Ces outils permettraient éventuellement d'offrir aux JNR les éléments de base pour préparer leurs documents. Le personnel judiciaire de la Cour d'appel est cependant mitigé par ces solutions dont les limites, qu'il expérimente au quotidien, sont très tangibles. Une personne affirme par exemple : « En tout cas nous ici, à la Cour d'appel, on développe énormément d'outils. Des fois, je trouve qu'on est rendu au-delà de nos capacités. On n'est pas au-delà, mais on est au bout de ce qu'on peut faire, quasiment »¹⁶⁵. Elle continue en disant qu'une des

¹⁵⁹ PJ, GC4.

¹⁶⁰ Voir Raymond Hudon, Élisabeth Martin et Maxime Perreault, « Le pouvoir médical et le défi de la collaboration interprofessionnelle. Trois cas de figure » (2009) 50:2 *Recherches sociographiques* 321 aux pp 332–33. Le corporatisme des ordres professionnels, et du Collège des médecins plus particulièrement, avait été identifié dès 1998 comme un obstacle aux réformes et au travail interdisciplinaire dans le système de santé (Gouvernement du Québec, Commission d'enquête sur les services de santé et les services sociaux, *Les services de santé et les services sociaux : problématiques et enjeux*, Québec, 1998). Voir aussi Michelle Giroux, Guy Rocher et André Lajoie, « L'émergence de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* de 1991 : une chronologie des événements » (1999) 33:3 *RJTUM* 659.

¹⁶¹ CM2.

¹⁶² Soit le fait que les avocat·es puissent pratiquer sans contrainte en OBNL, que les parajuristes puissent offrir certains services à moindre de coûts, et que les étudiant·es en droit puissent poser tous les actes réservés (voir Équipe de recherche, *Parajuristes*, *supra* note 10).

¹⁶³ CA2.

¹⁶⁴ PJ, MRC.

¹⁶⁵ CA1.

solutions à envisager est de « rendre les règles un petit peu plus souples ». Une de ses collègues, plus radicale, déclare qu'« il faudrait repenser le système. C'est à repenser parce que nous, c'est fait pour travailler en langage juridique, avec des gens qui ont une formation juridique »¹⁶⁶.

Conclusion. Le marché de la justice et les laissé-es-pour-compte

C'est bien tout le paradoxe que met en lumière cette recherche : alors que le personnel judiciaire travaille dans un cadre pensé pour des litiges n'impliquant que des parties représentées, la présence de plus en plus importante de JNR n'a provoqué aucun changement structurel dans les tribunaux québécois. Le personnel judiciaire est donc tenu de se comporter comme s'il avait affaire avec des avocat·es et les JNR, de maîtriser le droit substantiel et procédural¹⁶⁷. Pour Lauren Sudeall, ces exigences à l'égard des JNR sont « dangereuses » :

*At best, it creates unnecessary frustration for pro se litigants and decreases in judicial efficiency; at worst, it makes the judiciary complicit in the creation and maintenance of an unlevel playing field, reduces the likelihood that fair and just outcomes will result from the judicial process, and violates constitutional due-process requirements*¹⁶⁸.

L'interdiction pour le personnel judiciaire de prodiguer des conseils juridiques, qui vise deux objectifs — protéger les JNR de recevoir des conseils de la part de personnes non qualifiées¹⁶⁹ et préserver l'impartialité

¹⁶⁶ CA6.

¹⁶⁷ Justice Québec, « Agir seul devant la cour » (dernière modification le 2 août 2023), en ligne: <quebec.ca/justice-et-etat-civil/systeme-judiciaire/processus-judiciaire/agir-seul-devant-cour> [perma.cc/V7WK-XSHY]. Pour le MJQ

Vous n'avez aucune condition à remplir pour vous représenter vous-même devant la cour. Toutefois, vous devez être en mesure, notamment :

- de comprendre assez bien votre dossier pour l'expliquer à l'oral et à l'écrit;
- de comprendre des textes juridiques ou des documents contenant des termes juridiques;
- de négocier et de discuter avec l'autre partie, ou avec son avocat;
- de rédiger des actes de procédure;
- de déterminer à quel tribunal vous devez vous adresser;
- de déterminer à quel palais de justice vous déposerez votre demande;
- de préparer le procès;
- d'interroger et de contre-interroger les témoins ou votre ex-conjoint;
- de respecter les règles de droit et les délais.

¹⁶⁸ Sudeall, *supra* note 88 à la p 655.

¹⁶⁹ Les recherches démontrent que les mesures prises par les ordres professionnels au nom de la protection du public concernant la pratique non autorisée découlent de plaintes de

du tribunal —, ainsi que l'absence de services de soutien adéquats dans les tribunaux, notamment pour aider les JNR à préparer leurs documents, se matérialise ainsi dans la formalisation d'une justice à deux vitesses : la justice de ceux et celles qui peuvent se procurer des services juridiques, et celle des laissés-pour-compte qui doivent trouver, seuls, comment sortir du labyrinthe judiciaire. À moins d'assurer l'accès à des services juridiques pour toutes et tous, ce qui ne semble pas constituer un projet à courte échéance, l'accès à la justice devra passer par des mesures concrètes et structurelles. Le personnel judiciaire continuera d'être en première ligne du système de justice.

Les pratiques judiciaires sont en évolution, du moins à l'extérieur du Québec. Alors que les juges sont invités à abandonner leur passivité pour s'engager dans un rôle proactif balisé par des règles préservant leur impartialité et leur apparence d'impartialité¹⁷⁰, plusieurs juridictions autorisent maintenant le personnel judiciaire, voire le personnel d'organismes communautaires ou de bibliothèques, à assister les JNR à toutes les étapes de l'instance. En se servant de différents outils tels que des scripts, des manuels d'information, des formulaires et des modèles de procédures accompagnés d'instructions, le personnel judiciaire peut, par exemple, expliquer les différentes étapes de la procédure et les exigences en termes de droit substantiel et de preuve. Le personnel judiciaire peut aussi indiquer les documents à remplir pour présenter ou répondre à une requête, et anticiper les questions du tribunal¹⁷¹. De même, des directives judiciaires reconnaissent et facilitent l'accompagnement des JNR par des personnes de leur choix pour les soutenir en prenant des notes, en aidant à l'organisation des documents, en faisant des suggestions discrètes aux JNR et en leur offrant un soutien émotionnel¹⁷². Ces mesures, bien que ne remplaçant pas l'accès à des services juridiques, comblent une partie des besoins des JNR. Les recherches démontrent qu'elles améliorent leur ac-

leurs propres membres et n'établissent aucun préjudice causé par les comportements reprochés (voir *ibid* aux pp 642–43).

¹⁷⁰ Zorza et Udell, *supra* note 17 à la p 1300. Voir généralement Judicial Council of California, *Handling Cases Involving Self-Represented Litigants*, a Benchguide for Judicial Officers, San Francisco, 2019; Zorza, *supra* note 73 à la p 21.

¹⁷¹ Zorza et Udell, *supra* note 17 aux pp 1300–302.

¹⁷² Voir par ex Provincial Court of British Columbia, « Support Person Guidelines » (dernière modification en octobre 2020), en ligne : <provinciacourt.bc.ca> [perma.cc/46KD-ZZ2U]; David Mossop, *Bring a Friend to Court : a Guide*, Law Foundation of British Columbia, Vancouver, 2004; Judith M DaSilva et Julie Macfarlane, *The McKenzie Friend: Choosing and Presenting a Courtroom Companion*, for the National Self-Represented Litigants Project, Université de Windsor, 2016.

cès à la justice, tout en facilitant le travail du personnel judiciaire et des juges¹⁷³.

Ces constats mettent en cause l'incapacité, au Québec, de faire évoluer les pratiques dans le sens de l'intérêt public alors que plusieurs juridictions y parviennent. Au-delà de la volonté politique, une telle évolution requiert de réfléchir à l'accès à la justice en termes structuraux, dépassant les intérêts et les privilèges des parties prenantes du système de justice. Elle exige également de prendre les conditions de travail de ceux et celles qui travaillent à servir les JNR au sérieux. Tant que la justice est marchandée¹⁷⁴ et que les profits individuels priment sur les intérêts collectifs¹⁷⁵, elle ne sera que le « domaine privilégié de citoyens eux-mêmes privilégiés »¹⁷⁶, au détriment des laissés-pour-compte de la justice.

¹⁷³ Zorza et Udell, *supra* note 17; Judicial Council of California, *supra* note 86. Voir généralement Zorza, *supra* note 73 aux pp 1300–302.

¹⁷⁴ Gillian K Hadfield, « The Price of Law: How the Market for Lawyers Distorts the Justice System » (2000) 98:4 Mich L Rev 953 aux pp 955–56; Stephen Tomsen, « Legal Services and Neoliberalism in an Unequal Legal Order » (2008) 10:3 Flinders JL Reform 609 à la p 617; Frederick Wilmot-Smith, *Equal Justice: Fair Legal Systems in an Unfair World*, Boston, Harvard University Press, 2019 à la p 9.

¹⁷⁵ Louis LeBel, « L'accès à la justice : une prise de conscience nécessaire de la nature d'un problème » dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice : constats, mutations et perspectives*, Montréal, Thémis, 2010, 135 aux pp 140–41.

¹⁷⁶ Pierre Noreau, « Accès à la justice et démocratie en panne : constats, analyses et projections » dans Noreau, *supra* note 176 à la p 39.