

**« Placer le citoyen au cœur du système de justice » :
analyse d'un discours contemporain**

Cléa Iavarone-Turcotte

Faculté de droit

Université McGill, Montréal

Avril 2020

Thèse soumise à l'Université McGill en vue de l'obtention du grade de
docteur en droit civil (DCL)

© Cléa Iavarone-Turcotte, 2020

*« [N]o experiments are so difficult as those that grasp a slice of utopia and convert it into
present reality. »*

Edmond N. Cahn

Table des matières

RÉSUMÉ	VI
ABSTRACT	VII
REMERCIEMENTS	VIII
INTRODUCTION	1
A. Méthodologie	5
1. L'approche retenue : la recherche ou l'analyse qualitative	6
2. Les méthodes retenues : l'analyse thématique et l'analyse lexicale et syntaxique	8
B. Portée et limites de l'étude	13
C. Ce que notre thèse n'est pas	17
D. Utilité sociale de l'étude	27
E. Utilité scientifique de l'étude	30
F. Plan de thèse	40
CHAPITRE PRÉLIMINAIRE. LA MÉTHODOLOGIE	43
A. La collecte de données	43
B. La démarche analytique	51
1. De la part d'invention en méthodologie et en analyse de contenu	51
2. L'analyse thématique en 5 opérations	54
<i>a. Première étape : la familiarisation avec le corpus</i>	<i>55</i>
<i>b. Deuxième étape : le codage</i>	<i>56</i>
<i>c. Troisième étape : la thématisation</i>	<i>58</i>
<i>d. Quatrième étape : la représentation visuelle</i>	<i>60</i>
<i>e. Cinquième étape : l'interprétation</i>	<i>61</i>
C. La rédaction : quelques choix expliqués	67
D. Le mot de la fin : la question du positionnement	76
PREMIÈRE PARTIE L'IDÉE DE RECENTRAGE : PRÉSENTATION ET CONTEXTUALISATION ...	84
CHAPITRE I. LE RECENTRAGE MIS EN MOTS	85
A. Une revue rapide des énoncés	85
1. Trois formulations récurrentes	85

2. Variations sur le thème du recentrage	90
B. Ce que les mots du recentrage nous apprennent.....	92
1. Une proposition ambiguë	92
a. <i>De quoi parle-t-on ? L'ambiguïté inhérente aux mots du recentrage</i>	92
b. <i>De qui parle-t-on ? L'identité ambiguë des personnes visées par le recentrage</i> ...	96
i. <i>Une identité variable</i>	96
ii. <i>Une identité imprécise</i>	97
iii. <i>Une identité collective</i>	102
2. Une proposition normative	110
CHAPITRE II. LE RECENTRAGE MIS EN CONTEXTE.....	114
A. Aux origines du recentrage : une perspective sociohistorique.....	115
1. La toile de fond : une société individualiste et singulariste.....	116
2. Du client à l'utilisateur, de l'utilisateur au justiciable : une possible trajectoire de l'idée de recentrage du monde des affaires jusqu'au droit	129
a. <i>Du client à l'utilisateur</i>	129
b. <i>... De l'utilisateur au justiciable</i>	139
i. <i>Les années 1980 : l'émergence du recentrage en droit</i>	139
ii. <i>Les années 1990 : l'affirmation du recentrage en droit</i>	146
B. L'idée de recentrage resituée dans les documents qui l'énoncent ou l'analyse du « contenant »	151
1. Une idée exprimée dans des documents de diverses natures.....	153
2. Une idée prégnante en justice civile	159
a. <i>Recentrage et accès à la justice</i>	161
b. <i>Recentrage et évaluation de la justice</i>	164
c. <i>Recentrage et réforme de la justice</i>	166
i. <i>Révision de la procédure civile</i>	167
ii. <i>Réforme de l'organisation judiciaire</i>	168
iii. <i>Modernisation de la justice</i>	169
3. Une idée qui transcende les allégeances.....	171
a. <i>Des tenants d'horizons divers, issus de juridictions diverses</i>	171
b. <i>Qu'en est-il du citoyen ?</i>	175
4. Une idée contemporaine, située entre présent et avenir	177
CONCLUSION. LA CRISTALLISATION DE L'IDÉE DE RECENTRAGE COMME DISCOURS	181
DEUXIÈME PARTIE POURQUOI RECENTRER ? LES FONDEMENTS JUSTIFICATIFS DU DISCOURS DE RECENTRAGE	185
CHAPITRE III. LE CITOYEN, « RAISON D'ÊTRE » DU SYSTÈME : LE DISCOURS DE RECENTRAGE COMME PRISE DE POSITION	186

A. La vision de la justice à la base du discours de centrement	186
1. La justice comme <i>service public</i>	187
2. Le citoyen comme <i>raison d'être</i> du système de justice	190
B. Discussion.....	194
1. La justice, un service public ?	194
a. Une qualification erronée.....	195
b. Une qualification réductrice.....	207
c. Une qualification risquée.....	214
2. Le citoyen, la raison d'être du système de justice ?	221
CHAPITRE IV. LE CITOYEN, LAISSÉ-POUR-COMPTÉ DU SYSTÈME : LE DISCOURS DE RECENTRAGE COMME DÉNONCIATION.....	232
A. Une justice en péril	233
1. Une justice en proie à la « crise »	233
2. Une justice délaissée, en perte de légitimité.....	238
B. Une justice distante	240
1. Une justice inaccessible.....	242
a. Une inaccessibilité objective	243
b. Une inaccessibilité subjective.....	245
2. Une justice tournée sur elle-même	247
a. Un système judiciaire par et pour les juristes	247
i. Le processus judiciaire vu par le profane : une procédure pour initiés seulement.....	249
ii. Une justice au service des juristes	260
b. Un système réservé aux juristes.....	263
C. Un diagnostic revisité.....	269
1. Une justice en état de crise ? Le cas du Québec	269
2. Une justice « par et pour » les professionnels du droit ? Le cas des justiciables non représentés comme démonstration	273
3. Une justice au service des professionnels du droit ? Le discours de recentrage comme dialogue entre juristes	284
CONCLUSION. PLAIDOYER POUR UNE RÉFORME VÉRITABLE	287
TROISIÈME PARTIE COMMENT RECENTRER ? COMMANDEMENTS, MÉTHODOLOGIE ET CIBLES DU RECENTRAGE	291
CHAPITRE V. LE RECENTRAGE ENTRE INJONCTION ET MARCHE À SUIVRE.....	292
A. De la dénonciation à l'injonction : le recentrage en six commandements.....	292

B. De l'injonction à la <i>marche à suivre</i> : prémices d'une méthodologie	307
1. Première étape : identifier l'ensemble des publics du tribunal en question	307
2. Deuxième étape : identifier les clientèles cibles du recentrage, ou trancher la question de l'identité	309
3. Troisième étape : identifier les attentes et les besoins des clientèles cibles	310
a. <i>Recenser les besoins exprimés : la consultation publique</i>	314
i. <i>Les procédés de consultation sans rencontre</i>	315
ii. <i>Les procédés de consultation avec rencontre</i>	321
b. <i>Aller au-delà des besoins exprimés : les autres modes d'identification des attentes et des besoins</i>	325
4. Quatrième étape : cerner la notion de satisfaction des attentes et des besoins	333
CHAPITRE VI. AGIR SUR L'INSTITUTION	342
A. Recentrage et système de justice	343
1. Un système repensé matériellement	344
a. <i>Passer d'un système fermé à un continuum de services intégrés : le pari de la multidisciplinarité</i>	344
b. <i>Miser sur l'« amont » du système : la promesse du secteur des services de règlement rapide</i>	347
2. Un système repensé territorialement	352
a. <i>De guichet unique à guichet universel de greffe</i>	352
b. <i>De décentralisation à délocalisation de la justice</i>	358
B. Recentrage et palais de justice	367
1. Des changements structurels et organisationnels	367
a. <i>Un environnement judiciaire revisité</i>	367
b. <i>Un fonctionnement revu</i>	372
2. Des changements processuels.....	380
a. <i>Une justice simplifiée</i>	380
b. <i>Une justice à plusieurs voies</i>	382
c. <i>Une justice qui met à profit la technologie</i>	386
i. <i>La technologie à quelles fins ?</i>	387
ii. <i>Quelles technologies ?</i>	391
C. Discussion	402
1. Le système de justice recentré : vaste au point d'être difficile à cerner	403
2. Le palais de justice recentré : entre retenue et ambition, voire audace	409
CHAPITRE VII. AGIR SUR L'HUMAIN	418
A. Recentrage et acteurs judiciaires	418

1. De l'importance du service donné et reçu	418
2. De la nécessité d'un changement de culture.....	422
B. Recentrage et citoyen	426
1. Un citoyen éduqué et informé	427
2. Un justiciable engagé, voire autonome	432
C. Discussion.....	438
1. De nouveaux acteurs judiciaires, ou de la difficulté d'atteindre une cible intangible	438
2. Du nouveau citoyen, ou de la part d'idéalisme du discours de centrement.....	443
CONCLUSION. LE RECENTRAGE COMME PROJET DE SOCIÉTÉ	457
CONCLUSION GÉNÉRALE.....	472
A. Un retour critique sur le discours de recentrage.....	472
B. Comment comprendre le discours de recentrage, ou l'intention première de ceux qui le tiennent	486
C. Quelques pistes de réflexion pour des recherches futures.....	491
BIBLIOGRAPHIE.....	496
ANNEXE	525

Résumé

La présente thèse porte sur une idée qui semble aujourd'hui être sur toutes les lèvres, et qui trouve écho non seulement au sein de la société civile, mais également à l'intérieur du cercle fermé que constitue le milieu judiciaire. Cette idée est celle de *placer le citoyen au cœur du système de justice*. L'autrice se demande quel est le sens *concret* de cette proposition, qu'elle baptise « idée de recentrage ». Pour répondre à cette question, elle procède à l'analyse thématique de 127 documents énonçant l'idée. Son étude qualitative est complétée par une analyse lexicale et syntaxique du même matériau.

Dans la première partie, l'autrice présente l'idée de recentrage et la met en contexte (chapitres I et II). Elle conclut par un exposé des motifs la poussant à voir, dans cette proposition, un *discours* en bonne et due forme. Dans les deuxième et troisième parties, elle s'attarde au contenu du discours, qu'elle analyse sous deux angles précis. Le premier pose la question de savoir *pourquoi* il convient, selon les tenants du recentrage, de placer le citoyen au cœur du système de justice, tandis que le second fait état du *comment* y parvenir, toujours selon eux.

Sur le « pourquoi », l'autrice montre que, si la position des tenants du recentrage prend appui sur une vision théorique de la justice (un service public destiné au citoyen, chapitre III), elle s'ancre surtout dans un constat pratique : celui de l'écart notable existant entre la justice telle qu'ils la voient dans « l'absolu » et la justice telle qu'elle est exercée dans le monde réel. Elle rend compte de ce décalage perçu entre théorie et pratique, avant de se prononcer sur la justesse du diagnostic (chapitre IV).

Sur le « comment », l'autrice fait voir que le discours de recentrage peut être résumé à une série de commandements qu'elle expose avant d'en tirer des éléments proprement méthodologiques (chapitre V). Elle s'attarde ensuite aux propositions concrètes des tenants du recentrage et rattache chacune d'elles à l'une ou l'autre des cibles suivantes : le système de justice au sens large, le palais de justice, les acteurs judiciaires et, enfin, le citoyen lui-même. C'est donc à travers le prisme de ces quatre cibles qu'elle présente et analyse, toujours de manière critique, les applications pratiques du discours de recentrage (chapitres VI et VII).

Abstract

This dissertation focuses on an idea which seems today to be on everyone's lips, and that is echoed not only in civil society, but also within the legal community's inner circle. The idea is the following: *to put the citizen at the heart of the justice system*. The author asks what is the meaning of this proposition, which she labels the "re-centring idea". To answer this question, she undertakes a thematic analysis of 127 documents in which this idea is put forward. This qualitative study is supplemented by a lexical and syntactic analysis of the same sample.

In the first part, the author presents the re-centring idea and puts it in context (chapters I and II). She concludes by explaining why this proposition can be regarded as a *discourse*. In the second and third parts, she looks into the content of this discourse, which she analyses from two angles. She asks, first, why proponents of the re-centring idea think that the citizen should be put at the heart of the justice system and second, how they believe this goal of re-centring can be achieved.

On the question of "why", the author shows that if the re-centring idea is based on a theoretical vision of justice (i.e. a public service aimed at the citizens, chapter III), it is also rooted in a practical finding: that there is a significant gap between justice as it is conceived in theory, and justice as it exists in practice. She accounts for this perceived disconnect between theory and practice before weighing in on the accuracy of this assessment (chapter IV).

On the question of "how", the author shows that the re-centring discourse can be reduced to a series of commands and highlights some of their methodological features (chapter V). She examines suggestions proponents have put forward for achieving a citizen-centred justice system, and connects each of them to one of the following targets: the justice system understood broadly, the courthouse, the legal actors and, lastly, the citizen himself. Therefore, she presents and critically analyses the practical applications of the re-centring discourse through the prism of these four targets (chapters VI and VII).

Remerciements

Je remercie d'abord mon directeur, le professeur Fabien Gélinas, pour sa supervision attentive et bienveillante, ses commentaires avisés et sa générosité. Un merci tout particulier pour cette fameuse conversation de juin 2014, qui a fait germer en moi l'idée centrale de la présente thèse. Merci également pour tous ces francs moments de désaccord (toujours respectueux !), très utiles sur le plan intellectuel, car ils m'ont permis de faire avancer ma réflexion. Sur ce point, je remercie également les membres de mon Comité d'évaluation, les professeures Geneviève Saumier et Rosalie Jukier, qui ont pris le temps de me lire, ce qui n'est pas peu dire compte tenu de ma propension à faire long. Pour l'aide fournie (sous différentes formes) à la réalisation de ma thèse, ou encore pour avoir autrement contribué à enrichir mon parcours doctoral, je remercie également les professeurs Pierre Noreau, Sébastien Jodoin, Nicolas Vermeys, Robert Leckey, Daniel Weinstock, Shauna Van Praagh et Jean-François Roberge.

Parce qu'il m'aurait été bien impossible de faire un doctorat et, luxe plus grand encore, de maintenir mon statut d'étudiante pendant toutes ces années sans un important soutien financier, mes remerciements vont aussi au Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC), à la Faculté de droit de l'Université McGill, au Laboratoire de cyberjustice, au Barreau du Québec, au Conseil de la magistrature du Québec, au Centre de recherche en droit public, au Regroupement Droit, Changements et Gouvernance et... à mes parents. Ces derniers, je les remercie également pour leur amour et leur appui de tous les instants, denrées tout aussi nécessaires que le financement pour qui s'engage dans l'aventure doctorale avec pour objectif d'en voir un jour l'aboutissement. À ce chapitre, je me dois de remercier également ma famille et mes amis, pour les encouragements, mais aussi et surtout pour les repas, les rires, le bon temps bref, pour l'essentiel. Merci donc à Anne, ma personne, pour tout. Merci à mémé, à Laura, à Philippe, à la belette et à la grenouille, sources ultimes de réconfort. Merci aux amies de toujours, Caroline, Dalia et Julie. Merci à Frédéric. Merci aux copains de McGill, si nombreux, qui auront fait en sorte que malgré le défi important qu'aura représenté le doctorat, j'en garderai toujours un bon souvenir. Sans les nommer tous, je pense en particulier à Stéphanie, Giacomo, Vincent, Guillaume, Anaël, Adrien, Daniel, Ghyslain, Sharma, Pierre-Alexandre, Olivier, Stefanie, Amy, Shimelis, Laura, Alvaro, Lukas, Kuzi, Priscilla, Francis, Christopher et Juan. Merci enfin à Guillermo, mon sherpa.

En terminant, je m'en voudrais de ne pas remercier Geneviève Bergeron, Mathieu Neau et Marie-Laurence Desgagné pour leur aide précieuse au graphisme et à la mise en forme. Je dis également un grand merci à l'organisme Thèsez-vous, pour les amitiés nouvelles et pour l'Espace de la rue Lajeunesse, cet endroit magique qui a marqué toute une différence dans les derniers mois (préconfinement !) de ma rédaction. Enfin, un merci tout spécial à ma mère. Parce qu'à force de relecture, de questions, de commentaires et d'échanges, c'est un peu « sa thèse » aussi. Merci maman. Je t'aime et je n'y serais pas arrivée sans toi.

Introduction

Juin 2014. Notre première année de doctorat est derrière nous, ou presque. Une année passée, il nous a semblé, en un éclair. Une année chargée, mais riche en rencontres, apprentissages et nouveautés. Cette année-là a surtout été marquée par des passages obligés du parcours doctoral : cours, demandes de bourses, travail comme assistante de recherche. À travers tout cela, nous avons également réfléchi à notre sujet de thèse, alors pas encore fixé. Et puisque pour réfléchir il faut lire, les deux sessions ont aussi été consacrées à des lectures ouvertes, exploratoires, menées dans des domaines variés et destinées à nous inspirer dans le choix d'une question précise de recherche. Si à l'époque, celle-ci ne nous apparaissait pas encore de manière nette, nous avions tout de même une certitude. Nous savions que nous allions nous intéresser à la situation du citoyen, justiciable ou usager, selon les appellations. Pourquoi ? Au-delà de nos intérêts personnels en recherche, il s'agissait de tenter de combler une lacune : en droit, nous ne parlons pas assez du citoyen-justiciable¹, « tout concentré[s] que [nous sommes] sur les évolutions des métiers du juge, du greffier ou de l'avocat »². Ou plutôt, si celui-ci est constamment *invoqué*, notamment par les décideurs politiques et autres acteurs judiciaires en position de pouvoir qui ont recours à sa figure légitimante dans une optique de justification de leurs actions³, on ne se penche que trop rarement sur sa situation de manière sérieuse et rationnelle. Dit autrement, « [l]e justiciable est omniprésent dans les réflexions alors même qu'il est rarement pris pour objet premier d'étude »⁴. C'est donc avec l'idée de faire de la situation du citoyen-justiciable notre grand thème que nous avons entrepris nos lectures, guidées par des questions telles que : qui est le justiciable ? Quel est son rapport au système de justice ? Quel rôle est-il appelé à jouer dans le processus judiciaire ? En somme, quelle place l'institution judiciaire lui ménage-t-elle ?

¹ Ce constat est aussi dressé en France et y a inspiré la tenue d'un colloque. Voir Jean-Michel Hayat, « Ouverture », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 1, à la p 2.

² *Ibid.*

³ Voir Laurence Dumoulin et Thierry Delpuch, « La justice : émergence d'une rhétorique de l'utilisateur », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ?*, Paris, La Découverte, 1997, 103, aux pp 103, 105, 115, 119, 121 et 129 [Dumoulin et Delpuch].

⁴ Soraya Amrani-Mekki, « Propos introductifs », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 5, à la p 5 [Amrani-Mekki]. Voir au même effet Laurence Dumoulin et Cécile Vigour, « “ On a soif d'idéal ! ”. Des attentes à la hauteur des critiques des citoyens. Un éclairage par entretiens collectifs », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 29, à la p 29, Anne Caron-Dégli, « Se faire entendre en justice », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 127, aux pp 127–128 et Thomas Andrieu, « Une politique au service du justiciable », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 207, à la p 207.

Ces lectures nous ont, dans un premier temps, permis de coucher sur papier une tentative de problématisation, soumise à notre directeur de thèse à la fin mai 2014. Nous y dressions notamment constat selon lequel, aujourd'hui, le citoyen n'est pas « au centre du système judiciaire québécois »⁵, et qu'il convient donc de l'y *placer*. Et nous citons ici les mots de l'Observatoire du droit à la justice⁶ :

Le discours sur la justice doit changer. Au-delà des élans romantiques sur la sublimité de la Justice et sur la pratique du droit comme sacerdoce (la recherche de la Justice avec un grand J), il faut rappeler que l'activité judiciaire est d'abord et avant tout un service public. On évitera alors de définir ses dysfonctionnements et ses archaïsmes comme des vertus et on replacera le justiciable au cœur du système.⁷

Est venue ensuite la rencontre avec notre directeur, en juin 2014 donc, pour discuter de cette première problématisation. À la lecture de la formule soulignée dans l'extrait reproduit ci-haut (à laquelle, disons-le d'emblée, nous avons adhéré spontanément et même avec enthousiasme⁸), notre directeur, plus sceptique, a eu cette question toute simple : mais qu'est-ce que ça signifie ? Que veut-on dire par « replacer le justiciable au cœur du système » ? Derrière cette question se profilait une critique dont nous avons pressenti l'importance : l'idée de faire du justiciable le centre de l'institution judiciaire, son nouveau point focal, a-t-elle même un sens ? Cette interrogation (légitime) du professeur Gélinas a fait naître un doute et nous a amenée à nous questionner. Et si, effectivement, la proposition de « (re)placer le citoyen-justiciable au cœur du système de justice » (ou toute autre expression équivalente⁹) ne constituait, à bien y regarder, qu'un vœu pieux dénué de toute portée réelle ? Et s'il n'y avait là qu'un idéal inatteignable, une utopie impossible à transposer dans la réalité ? Et lorsque l'idée émane des autorités publiques, n'est-ce qu'un message politique semblable à une promesse électorale qui restera sans suite ? Bref, cette idée n'est-elle que *rhétorique* ? S'agit-il d'une suite de formules creuses, sans raccords visibles avec la réalité ou, au contraire, est-elle suffisamment précise, incarnée, pour

⁵ Oscar D'Amours et al, « Plaidoyer pour un Livre blanc sur la justice – Un souffle nouveau pour la justice québécoise », *Le Devoir de Montréal* (15 novembre 2010), en ligne : <http://www.ledevoir.com/societe/justice/310971/plaidoyer-pour-un-livre-blanc-sur-la-justice-un-souffle-nouveau-pour-la-justice-quebecoise>.

⁶ L'Observatoire du droit à la justice « met en lien des praticiens et des chercheurs préoccupés par le problème de l'accès à la justice » (*ibid*). À son sujet, voir « Observatoire du droit à la justice », en ligne : *Centre de recherche en droit public* <http://www.crdp.umontreal.ca/recherche/groupe/observatoire-du-droit-a-la-justice/>.

⁷ Jacques Lachapelle et al, « Des solutions pour la justice civile », *Le Devoir de Montréal* (28 mars 2008), en ligne : <http://www.ledevoir.com/non-classe/182426/des-solutions-pour-la-justice-civile> (nous soulignons).

⁸ Nous traiterons de notre positionnement vis-à-vis de notre sujet de thèse au chapitre suivant.

⁹ Les diverses formulations de l'idée de recentrage font l'objet de notre premier chapitre.

constituer un réel *objectif*?

Cette interrogation devenue tenaillante, nous l'avons estimée suffisamment profonde et porteuse pour lui consacrer notre thèse entière. Ramenée à sa plus simple expression, notre question de recherche peut donc être résumée ainsi : que signifie, *concrètement*, l'idée de placer le citoyen au cœur du système de justice ? Plus précisément, quand ceux qui croient à l'idée la proposent, que nous disent-ils ? Car c'est bien la signification de cette vision *pour ceux qui la défendent* qui nous intéresse. Nous sommes à la recherche du sens qu'eux-mêmes lui donnent, si sens (véritable) il y a. Il ne s'agira donc pas d'exposer le sens que *pourrait* ou *devrait* prendre l'idée, selon nous. Autrement dit, notre objectif n'est pas de fournir une réponse *personnelle* à la question. Là n'est pas l'exercice, tout à fait différent, auquel nous avons choisi de nous livrer dans le cadre de cette étude. Nous exposons les raisons de ce choix important ci-après¹⁰. Pour l'instant, nous aurons deux remarques se rapportant à la question guidant notre thèse.

En premier lieu, l'idée de placer le citoyen ou le justiciable « au cœur du système » n'est pas soulevée que par un ou deux observateurs de la scène juridique ou même par quelques acteurs étant partie au monde judiciaire. Au contraire, notre recherche nous révèle que sa récurrence est telle qu'il est permis de parler de l'existence d'un véritable *discours* la portant¹¹. Ici, le mot « discours » est pris dans son sens commun, pour désigner une idée maintes fois (sinon sans cesse) répétée, par un éventail de personnes suffisamment étendu, pour que se construise autour d'elle toute une rhétorique. De fait, il suffit de prêter attention pour rapidement réaliser que l'idée de concevoir une justice orientée vers l'usager revient continuellement dans l'espace public ainsi que dans la sphère universitaire. Cette omniprésence à elle seule permet, à notre avis, de lui accoler l'étiquette de discours. Un des objectifs premiers de notre thèse est justement de rendre compte de l'existence de ce discours, que nous appellerons le discours de *recentrage*¹². Voilà le terme retenu¹³ pour exprimer l'idée qui nous intéresse de la manière la plus synthétique possible, afin d'alléger le texte. Ce choix terminologique appelle une précision importante :

¹⁰ Voir la p 15, ci-dessous.

¹¹ Nous reviendrons sur cette récurrence au chapitre suivant ainsi qu'au chapitre II.

¹² Nous emploierons aussi, tout au long de notre thèse, l'expression « idée de recentrage ».

¹³ Ce vocable, peu utilisé en doctrine, est employé par Jacques Chevallier, « Les nouvelles frontières du service public », (2007) 2:2 La Découverte 14, à la p 23 : « Le nouveau contexte dans lequel les services publics sont placés implique une réactivation des fondements de leur institution et conduit à un *recentrage sur l'usager* [...] ». »

lorsque nous parlons de *recentrage* (ou encore de *recadrage*¹⁴), nous ne sous-entendons pas que le citoyen a déjà été au centre du système de justice, et que le fait de l'y placer revient à lui redonner sa position initiale. Il ne faut donc pas comprendre le terme « recentrer » comme signifiant « replacer au centre ». Nous l'entendons plutôt au sens de *recadrer*, de *réorienter*. Il s'agit ainsi de l'« action de recentrer »¹⁵, donc du résultat de cette action qui consiste à mettre l'accent sur autre chose. On vient ici *changer* ou *modifier* le centre. Citons à ce propos la formule heureuse du magistrat français Antoine Garapon, qui parle d'un « déplacement du centre de gravité de l'institution vers l'individu »¹⁶.

En second lieu, le fait de rechercher le sens que prend le recentrage uniquement pour ceux qui l'endossent répond à une certaine volonté de leur « faire rendre des comptes ». On le sait, tenir un discours est chose aisée. Dit autrement, il est facile de lancer une idée qui soit essentiellement un appel, un espoir, un souhait pour l'avenir. Ce qui est nettement plus difficile, c'est de donner du contenu au souhait, donc de se commettre sur un sens précis une fois passé l'énoncé de principe et d'intention. Partant, notre question de recherche est une invitation à dépasser ce stade pour atteindre celui, plus important, de la mise en œuvre. Il s'agit en quelque sorte de *prendre au mot* les « tenants du recentrage » (comme nous appellerons ceux qui tiennent le discours à l'étude) en leur posant immédiatement la question : *mais encore ?* Lorsque, collectivement, vous invitez le système de justice à faire du citoyen-justiciable son centre névralgique, qu'entendez-vous par là ? Pouvez-vous développer votre pensée ? Êtes-vous même en mesure de le faire ? Nous partons ainsi de la prémisse que les mots sont importants, qu'ils ont une *valeur*, et que l'on est donc autorisé à prendre ceux des défenseurs du centrement au sérieux, voire même au pied de la lettre, afin qu'ils aient non seulement une résonance, mais un impact réel. On veut en quelque sorte s'assurer qu'ils n'aient pas été prononcés à la légère. La présente thèse est donc aussi une entreprise de *mise à l'épreuve du discours de centrement* : il s'agit de vérifier si ceux qui tiennent ce discours ont pensé à la suite des choses; s'ils ont un plan pour passer de la parole aux actes.

Nous concluons la présente section par un court exposé de nos deux principaux objectifs de

¹⁴ Outre « recentrage » et « recadrage », nous emploierons également « centrement ». Nous empruntons ce dernier terme à Laurence Houllier, Hélène Bombardier et Thérèse Dangléant, *L'École Nouvelle-Querbes : une alternative en éducation*, Anjou, Fides, 2015, qui l'emploient notamment à la p 37.

¹⁵ Voir « Recentrage », en ligne : *Larousse.fr* <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/recentrage/66953>>.

¹⁶ Antoine Garapon, *La Raison du moindre État. Le néolibéralisme et la justice*, Paris, Odile Jacob, 2010, à la p 46.

recherche¹⁷. Le premier, et le plus simple, a été annoncé précédemment : il s'agit de faire voir au lecteur que le discours de centrement existe bel et bien. Le chapitre suivant sera l'occasion d'en dire davantage sur la manière dont nous nous y sommes prise pour atteindre cet objectif. Pour l'instant, signalons simplement qu'il inspire en partie la présentation de l'idée de recentrage qui fait l'objet de notre premier chapitre. En plus de donner à voir un certain discours, nous cherchons à *comprendre* celui-ci. Il y a là notre second grand objectif de recherche, et de loin le plus important au regard de notre thèse entière. En effet, c'est déjà cet objectif de compréhension qui sous-tend la contextualisation à laquelle nous nous livrons dans notre second chapitre. Il s'agit alors de chercher à comprendre l'idée de recentrage *de l'extérieur*, en tentant notamment d'en retracer l'origine, autant que *de l'intérieur*, en examinant plus avant les documents dans lesquels on l'exprime. C'est aussi une volonté de comprendre l'idée de recentrage « de l'intérieur » qui guide les deuxième et troisième parties de notre thèse, rassemblant les chapitres III à VII. Il s'agit alors de nous attarder plus avant au contenu du discours de recentrage, contenu que nous analysons sous deux angles précis : celui de ses fondements justificatifs d'abord, et de ses sens pratiques ensuite. Le premier angle pose, on l'aura compris, la question de savoir *pourquoi* il convient, selon les tenants du recentrage, de placer le citoyen au cœur du système de justice¹⁸, tandis que le second fait état du *comment* y parvenir, toujours selon eux¹⁹. C'est donc dire que la quasi-entièreté de notre thèse vise l'objectif de mieux comprendre le discours sur lequel nous avons choisi de nous pencher.

A. Méthodologie

Nous exposerons d'abord les grandes lignes de l'approche qualitative retenue dans le cadre de la présente thèse (ainsi que les raisons expliquant ce choix méthodologique), avant de présenter brièvement, parmi les méthodes qualitatives de recherche qui s'offraient à nous, celles que nous avons choisies pour mener à bien notre étude.

¹⁷ Nous écrivons ici « principaux », parce que chaque chapitre poursuit ses propres objectifs. Voir ci-dessous aux pp 40–42.

¹⁸ Cette question fait l'objet de nos chapitres III et IV, formant notre deuxième partie de thèse.

¹⁹ Cette question fait l'objet de nos chapitres V, VI et VII, formant notre troisième et dernière partie de thèse.

1. L'approche retenue : la recherche ou l'analyse qualitative

John W. Creswell écrit qu'en sciences sociales, certains types de problèmes de recherche appellent certaines approches particulières²⁰. Par exemple, lorsqu'un concept ou un phénomène n'a pas encore été étudié, au sens où il n'a pas fait l'objet de recherches antérieures (ou très peu), il mérite, à son avis, que l'on s'y attarde en adoptant une approche qualitative plutôt que quantitative²¹. Les objets d'étude novateurs se prêtent particulièrement bien, selon lui, à la recherche ou à l'analyse qualitative²². Notre sujet de thèse (le centrement étudié comme discours) et l'exercice que nous menons dans le cadre de nos travaux étant nouveaux et largement inédits à notre connaissance²³, ils étaient donc bien adaptés à la recherche qualitative. Surtout, c'est *parce que* notre question de recherche est celle du sens que prend l'idée de recentrage (d'abord pour ceux qui l'avancent) et que notre objectif premier est de comprendre cette proposition que nous retenons les méthodes qualitatives de recherche. En effet, celles-ci s'attardent justement à « faire surgir »²⁴ le sens des phénomènes sociaux²⁵, à « saisir des significations »²⁶; elles s'inscrivent ainsi dans un objectif général de *compréhension* de ceux-ci²⁷. Par conséquent, au plan épistémologique, on les lie généralement à ce que l'on a appelé le « paradigme compréhensif »²⁸ :

La spécificité fondamentale des méthodes qualitatives vient de leur inscription dans le paradigme compréhensif (ou subjectiviste ou encore interprétatif). C'est-à-dire de leur parti pris épistémologique de considérer les phénomènes humains comme des phénomènes de sens (concernant des significations issues ou touchant les autres hommes) qui peuvent être « compris »

²⁰ John W. Creswell, *Research Design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, 4e éd, Thousand Oaks, SAGE, 2014, au chapitre 1 (page non numérotée) [Creswell].

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*

²³ Nous en dirons davantage sur ce caractère novateur ci-bas (pp 32 et 36, ci-dessous).

²⁴ Voir par exemple Alex Mucchielli, *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, 3^e éd, Paris, Armand Colin, 2009, aux pp 205–06 [Mucchielli].

²⁵ Voir par exemple Lisa Webley, « Qualitative Approaches to Empirical Legal Research », dans Peter Cane et Herbert M. Kritzer, dir, *The Oxford Handbook of Empirical Legal Research*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2010, 926, aux pp 927–28 et 934 [Webley] et Creswell, *supra* note 20 au chapitre 1 (page non numérotée).

²⁶ Mucchielli, *supra* note 24 à la p 206.

²⁷ Voir la définition de « méthode qualitative de recherche » que propose le *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales* : « stratégie de recherche utilisant diverses techniques de recueil et d'analyse qualitatives dans le but d'explicitier, en compréhension, un phénomène humain ou social » (*ibid* à la p 143). La même source nous apprend qu'une recherche empirique peut à bon droit être qualifiée de qualitative lorsque, entre autres caractéristiques, elle « est conçue en grande partie dans une optique compréhensive » (*ibid* à la p 218). Au même effet, on consultera Norman K. Denzin et Yvonna S. Lincoln, « Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research », dans Norman K. Denzin et Yvonna S. Lincoln, dir, *The Landscape of Qualitative Research: Theories and Issues*, vol. 1, Thousand Oaks, Sage Publications, 2003, à la p 11.

²⁸ Mucchielli, *supra* note 24 à la p 205.

par un effort spécifique tenant à la fois à la nature humaine du chercheur et à la nature de ces phénomènes de sens.²⁹

Pierre Paillé et Alex Mucchielli écrivent que l'analyse qualitative est une « approche du matériau empirique traversée par une volonté de compréhension. Comprendre c'est bien sûr, d'abord, entendre, mais c'est aussi faire du sens, accéder à l'intelligibilité du discours, des expériences et des pratiques »³⁰. Selon eux, analyser des données de manière qualitative, c'est « en extraire le sens plutôt que les transformer en pourcentage et en statistiques »³¹, ce qui relève plutôt de l'analyse *quantitative*³². Voilà pourquoi ils écrivent que le résultat auquel arrive le chercheur qui s'engage dans une recherche qualitative et qui est, par le fait même, « à la poursuite de significations »³³ n'est « dans son essence, ni une proportion ni une quantité »³⁴, mais tient plutôt d'une *qualité*, d'une *dimension*, d'une *conceptualisation* de l'objet d'étude³⁵. Leur compréhension de l'analyse qualitative rejoint celle que met de l'avant le *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, qui la définit ainsi : « démarche discursive et signifiante de reformulation, d'explicitation ou de théorisation d'un témoignage, d'une expérience ou d'un phénomène [...]. La logique essentielle à l'œuvre participe de la découverte ou de la construction de sens »³⁶. De ce qui précède, on comprend qu'il y a *adéquation* entre, d'une part, notre question de recherche et l'objectif principal sous-tendant notre étude et, d'autre part, l'approche méthodologique que nous choisissons. Virginia Braun et Victoria Clarke plaident pour pareille adéquation :

What is important is choosing a method that is appropriate to your research question, rather than falling victim to 'methodolatry', where you are committed to method rather than topic/content or

²⁹ *Ibid.* On développe plus avant ce paradigme aux pp 24 et suiv. La documentation consultée fait également le lien entre les méthodes qualitatives de recherche et le constructivisme social ou l'interprétivisme. À ce propos, voir notamment Creswell, *supra* note 20 au chapitre 1 (page non numérotée) et Webley, *supra* note 25 à la p 930.

³⁰ Pierre Paillé et Alex Mucchielli, *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, 3e éd, Paris, Armand Colin, 2012, à la p 377 [Paillé et Mucchielli].

³¹ *Ibid* à la p 13. Voir aussi *ibid* à la p 11.

³² Sur cette différence fondamentale entre recherche qualitative et quantitative, voir par exemple Siegfried Kracauer, « The Challenge of Qualitative Content Analysis », (1952-1953) *Public Opinion Quarterly* 631, aux pp 637-38 : « Qualitative analysis by definition differs from quantitative analysis in that it achieves its breakdowns without special regard for frequencies. What counts alone in qualitative analysis – if the verb is permissible in a context which defies counting – is the selection and rational organization of such categories as condense the substantive meanings of the given text, with a view to testing pertinent assumptions and hypotheses. These categories *may or may not* invite frequency counts. » (nous soulignons) [Kracauer].

³³ Paillé et Mucchielli, *supra* note 30 à la p 35.

³⁴ *Ibid* à la p 11.

³⁵ *Ibid.* Voir au même effet Mucchielli, *supra* note 24 à la p 203.

³⁶ Mucchielli, *supra* note 24 à la p 203 (nous soulignons). Voir aussi Paillé et Mucchielli, *supra* note 30 à la p 11.

research questions (Holloway and Todres, 2003). Indeed, your method of analysis should be driven by both your research question and your broader theoretical assumptions.³⁷

Notre angle qualitatif étant posé, nous aborderons maintenant les méthodes spécifiques de recherche retenues pour mener à bien notre étude.

2. Les méthodes retenues : l'analyse thématique et l'analyse lexicale et syntaxique

Nous avons écrit précédemment que nous nous intéressons à la proposition de centrément *comme discours*. Ayant eu, dès le départ, l'intuition que cette idée entendue sur toutes les tribunes constituait un discours, nous avons voulu l'investiguer comme tel, soit au moyen d'une méthodologie généralement adoptée pour se saisir de discours, les analyser. Dans cette optique, nous avons d'abord eu le réflexe, en toute logique, de nous tourner vers l'*analyse de discours*, étant donné son nom. En réalité, il nous faut plutôt parler *des* analyses de discours³⁸, au pluriel, puisqu'il existe plusieurs méthodes et approches différentes³⁹ de ce qui constitue, selon Lisa Webley, un terme parapluie⁴⁰, un genre plutôt qu'une méthode précise d'analyse⁴¹. Sans surprise, donc, l'expression « analyse de discours » a plusieurs sens⁴². Parmi les définitions rencontrées dans nos lectures, une en particulier revient assez souvent : l'analyse de discours serait « the study of language-in-use »⁴³. Cette définition s'appuie, on le voit, sur une compréhension assez commune du discours comme « language use » ou « language in use »⁴⁴. Mais il importe de

³⁷ Virginia Braun et Victoria Clarke, « Using Thematic Analysis in Psychology », (2006) 3:2 Qualitative Research in Psychology 77, à la p 97 [Braun et Clarke] (nous soulignons).

³⁸ Comme le fait notamment Laurence Bardin, *L'analyse de contenu*, Paris, Presses universitaires de France, 2013, à la p 287 [Bardin].

³⁹ Sur un tel constat, voir Marianne Jorgensen et Louise J Phillips, *Discourse Analysis as Theory and Method*, London, Sage Publications Ltd, 2002, à la p 1 [Jorgensen et Phillips]. Voir au même effet James Paul Gee, *How to do Discourse Analysis: A Toolkit*, New York, Routledge, 2011, aux pp ix et x [Gee], Paul Sabourin, « L'analyse de contenu », dans Benoît Gauthier, dir, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2009, 415, à la p 419 [Sabourin] et Webley, *supra* note 25 à la p 942. Pour Tim Rapley, il s'agit avant tout d'un domaine de recherche (« field of research ») rassemblant « a collection of vaguely related practices and related theories for analysing talk and texts, which emerge from a diverse range of sources ». Voir Tim Rapley, *Doing Conversation, Discourse and Document Analysis*, London, SAGE, 2007 à la p 2 [Rapley].

⁴⁰ Webley, *supra* note 25 à la p 942.

⁴¹ *Ibid* : « Discourse analysis is a genre rather than a single mode of data analysis. »

⁴² Rapley, *supra* note 39 à la p 1.

⁴³ Maarten Hajer et Wytse Versteeg, « A decade of discourse analysis of environmental politics: Achievements, challenges, perspectives », (2005) 7:3 Journal of Environmental Policy & Planning 175, à la p 176 [Hajer et Versteeg], reprenant la définition de Margaret Wetherell, Simeon Yates et Stephanie Taylor, *Discourse theory and practice: a reader*, London, SAGE, 2001. Voir au même effet Gee, *supra* note 39 à la p ix et Rapley, *supra* note 39 aux pp 1–2.

⁴⁴ Voir par exemple Deborah Schiffrin, Deborah Tannen et Heidi E Hamilton, « Introduction to the First Edition », dans Deborah Tannen, Heidi E Hamilton et Deborah Schiffrin, dir, *The handbook of discourse analysis*, 2e éd, Malden; Chichester, Wiley Blackwell, 2015, 1, à la p 1 [Schiffrin, Tannen, Hamilton] et Stefan Titscher et al, *Methods of text and discourse analysis*, traduit par Bryan Jenner, London, SAGE, 2000, à la p 26 [Titscher et al].

mentionner qu'il existe bien d'autres définitions⁴⁵ de ce terme en vogue⁴⁶, et aucune qui ne fasse véritablement consensus⁴⁷. Pour notre part, au-delà de leur nombre, nous avons été frappée par le caractère généralement très abstrait, voire même vague de ces diverses définitions⁴⁸. À tel point qu'il nous semblait difficile et même impossible de nous y rattacher afin de les mettre véritablement à l'œuvre dans le cadre de notre étude. Comment, en effet, retenir puis appliquer une définition de la notion de discours que nous n'étions pas même certaine de comprendre ? À quoi bon en choisir une, si elle ne nous sert pas ensuite ? À cette difficulté de taille s'en est rapidement ajoutée une autre : il s'est avéré tout aussi difficile de trouver une *démarche* d'analyse de discours qui soit détaillée de manière suffisamment claire et précise pour être utile dans le cadre de nos travaux. En effet, règle générale, les ouvrages et articles consultés se contentaient de fournir un descriptif (plus ou moins court) de cette méthode d'analyse, *sans réelle marche à suivre*⁴⁹, préférant souvent en retracer l'historique et/ou l'ancrage épistémologique plutôt qu'en dégager les grandes étapes. Or c'était précisément ce que nous cherchions, comme novice de la recherche qualitative : une « recette », des étapes claires à appliquer, à répliquer dans le cadre de nos travaux. Faute d'avoir trouvé, avec l'analyse de discours, ce qu'il nous fallait pour mener à bien notre étude, nous nous sommes donc mise à la recherche d'une autre méthode qui nous fournirait une démarche suffisamment intelligible et accessible pour la débutante que nous étions.

⁴⁵ Voir entre autres Bardin, *supra* note 38 à la p 287 (qui ajoute que ces définitions variables sont source de confusion), Titscher et al, *supra* note 44 à la p 25 (où l'on parle d'une « whole palette of different meanings that often seem to be contradictory or mutually exclusive »), Jorgensen et Phillips, *supra* note 39 à la p 1, Hajer et Versteeg, *supra* note 43 à la p 175 et Schiffrin, Tannen et Hamilton, *supra* note 44 à la p 1.

⁴⁶ Bardin, *supra* note 38 à la p 287 et Jorgensen et Phillips, *supra* note 39 à la p 1.

⁴⁷ Jorgensen et Phillips, *supra* note 39 à la p 1 : « [T]here is no clear consensus as to what discourses are or how to analyse them. »

⁴⁸ Pour un constat similaire voulant que la notion de discours « has become vague, [...] meaning almost nothing », voir Jorgensen et Phillips, *supra* note 39 à la p 1. En guise d'exemples de définitions qui nous apparaissent tout sauf limpides, prenons celle-ci : « *[D]iscourse* is defined as text above the level of sentences. » dans Klaud Krippendorff, *Content analysis: an introduction to its methodology*, London, SAGE, 2013, à la p 22 [Krippendorff] (voir au même effet Schiffrin, Tannen et Hamilton, *supra* note 44 à la p 1) et encore celle-ci : « discourse is very generally defined as "text in context". », dans Titscher et al, *supra* note 44 à la p 23.

⁴⁹ Il s'en trouve même pour dire qu'une telle marche à suivre n'existe pas. Voir par exemple Rapley, *supra* note 39 à la p 5 (« the best way to get a sense of understanding what the study of discourse is about is to go and read other people's work. And unfortunately, they are no hard-and-fast rules or methods that are easily translatable into something that may look like 'a set of hard-and-fast rules or methods'. One writer describes such work as a 'craft skill', more like bike riding [...] than following a recipe [...] ») et Webley, *supra* note 25 à la p 943.

Après une exploration de plusieurs méthodes (autres que l'analyse de discours)⁵⁰, notre choix s'est arrêté sur l'*analyse de contenu*. Il importe de mentionner qu'ici encore, l'analyse de contenu est en réalité une expression parapluie⁵¹ qui renvoie à différentes méthodes et techniques⁵². Le *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales* la définit comme suit : « terme générique désignant un ensemble de méthodes d'analyse de documents, le plus souvent textuels, permettant d'explicitier le ou les sens qui y sont contenus et/ou les manières dont ils parviennent à faire sens »⁵³. Pour Paul Sabourin, l'analyse de contenu « procède de traces mortes, de documents de toutes sortes, pour observer des processus *vivants* : la pensée humaine dans sa dimension sociale »⁵⁴. Plusieurs y voient en outre un effort d'*interprétation*⁵⁵ d'abord et avant tout, soit « une herméneutique contrôlée, fondée sur la déduction : l'inférence »⁵⁶. Sabourin, par exemple, écrit que « faire une analyse de contenu, c'est produire du langage (le discours savant d'interprétation des documents) à partir du langage (les documents analysés [...]). »⁵⁷.

À l'origine, l'analyse de contenu constituait un instrument d'analyse des communications⁵⁸. Lindsay Prior écrit : « Content analysis was a method originally developed to analyze mass media “messages” in an age of radio and newspaper print, and well before the digital age »⁵⁹. Elle était quantitative⁶⁰, donc impliquait un calcul fréquentiel duquel on tirait des conclusions.

⁵⁰ Nous référons ici aux méthodes suivantes : l'analyse par la théorisation ancrée (« Grounded Theory »), l'analyse par catégories conceptualisantes, la « Narrative Analysis », l'analyse sémantique structurale, la pragmatique et l'analyse de l'énonciation.

⁵¹ Mucchielli, *supra* note 24 à la p 36.

⁵² Voir notamment Sabourin, *supra* note 39 aux pp 416 et 418, Bardin, *supra* note 38 aux pp 13, 31, 35 et 47, Krippendorff, *supra* note 48 à la p 23, Titscher et al, *supra* note 44 à la p 55, Luc Van Campenhoudt, Raymond Quivy et Jacques Marquet, *Manuel de recherche en sciences sociales*, 4e éd, Paris, Dunod, 2011, à la p 210 [Van Campenhoudt, Quivy et Marquet] et Mucchielli, *supra* note 24 à la p 36.

⁵³ Mucchielli, *supra* note 24 à la p 36.

⁵⁴ Sabourin, *supra* note 39 à la p 416. L'idée de traces est également présente dans Webley, *supra* note 25 à la p 927, Tim May, *Social Research*, 4e éd, Maidenhead, McGraw-Hill International, 2010, à la p 195 [May] et Bardin, *supra* note 38 à la p 43. Voir également l'idée d'artefacts sociaux d'Earl Babbie : « In content analysis, researchers examine a class of social artifacts that usually are written documents such as newspaper editorials. » (Earl Babbie, *The practice of social research*, 11^e éd, Belmont, Thomson Wadsworth, 2007, à la p 319).

⁵⁵ Voir par exemple Sabourin, *supra* note 39 à la p 416, Bardin, *supra* note 38 aux pp 13 et 39–40, Van Campenhoudt, Quivy et Marquet, *supra* note 52 à la p 206 et Krippendorff, *supra* note 48 aux pp 23 et 357.

⁵⁶ Bardin, *supra* note 38 à la p 13.

⁵⁷ Sabourin, *supra* note 39 à la p 416.

⁵⁸ Bardin, *supra* note 38 à la p 15.

⁵⁹ Lindsay Prior, « Content Analysis », dans Patricia L Leavy, dir, *The Oxford handbook of qualitative research*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2014, 1, à la p 32 [Prior]. Pour un historique complet, voir Sabourin, *supra* note 39 aux pp 420–21.

⁶⁰ Comme en témoigne la définition originelle de Berelson (1952) : « a research technique for the objective, systematic and quantitative description of the manifest content of communication » (Krippendorff, *supra* note 48 à

Aujourd'hui, bien que certains auteurs continuent d'en adopter une définition quantitative⁶¹, on s'entend généralement pour dire qu'elle peut tout aussi bien être qualitative⁶². D'autres encore jugent qu'elle est en réalité « mixte »⁶³, « hybride »⁶⁴ ou encore « quasi-qualitative »⁶⁵, parce qu'elle combine (ou devrait combiner) des techniques quantitatives et qualitatives⁶⁶. Pour notre part, étant donné l'inscription de notre étude en recherche qualitative (vu notre question de recherche et nos objectifs), c'est tout naturellement l'analyse de contenu *de type qualitatif* qui a retenu notre attention⁶⁷. Dans la grande famille des techniques d'analyse *qualitative* de contenu (car il en existe plusieurs, ici encore), nous en retenons deux : l'analyse thématique d'abord, et l'analyse lexicale et syntaxique ensuite (et subsidiairement). L'analyse thématique est l'analyse de contenu dite classique⁶⁸. Elle en est également, selon certains, la variante la plus simple⁶⁹, et est donc très utilisée⁷⁰. Si elle était elle aussi, à l'origine, définie quantitativement, elle a

la p 25; nous soulignons). On la reprend dans ses grandes lignes dans Bardin, *supra* note 38 aux pp 39–40. Elle est également reprise (en français) dans Sabourin, *supra* note 39 à la p 423.

⁶¹ C'est notamment le cas de K.A. Neuendorf (*The content analysis guidebook*, Thousand Oaks, Sage, 2002), qui la définit comme suit : « the systematic, objective, quantitative analysis of message characteristics » (définition reprise dans Prior, *supra* note 59 à la p 2). Toujours pour une définition quantitative, voir également Titscher et al, *supra* note 44 aux pp 55 et 57 et Alan Bryman, *Social Research Methods*, 4e éd, Oxford; New York, Oxford University Press, 2012, aux pp 289–90, où l'auteur écrit en outre que l'analyse de contenu « is firmly rooted in the quantitative research strategy » [Bryman].

⁶² Voir notamment Van Campenhoudt, Quivy et Marquet, *supra* note 52 à la p 207, Mucchielli, *supra* note 24 à la p 36, May, *supra* note 54 à la p 209, Webley, *supra* note 25 à la p 941, Titscher et al, *supra* note 44 à la p 55, Krippendorff, *supra* note 48 à la p 23 et Bryman, *supra* note 61 à la p 577.

⁶³ Mucchielli, *supra* note 24 à la p 36 et Prior, *supra* note 59 à la p 32.

⁶⁴ Voir notamment Mucchielli, *supra* note 24 aux pp 203–04, Webley, *supra* note 25 aux pp 930 et 941 et Prior, *supra* note 59 aux pp 4–5. Notons que la « qualitative content analysis » de Philipp Mayring est dite hybride parce que « located between open hermeneutic approaches and quantitative measurement ». Voir Philipp Mayring, « Qualitative Content Analysis: Theoretical Background and Procedures », dans Angelika Bikner-Ahsbahr, Christine Knipping et Norma C Presmeg, dir, *Approaches to qualitative research in mathematics education: examples of methodology and method*, Dordrecht; New York, Springer, 2015, 365, à la p 366 [Mayring].

⁶⁵ Mucchielli, *supra* note 24 à la p 204.

⁶⁶ Sur les limites de l'opposition entre quantitatif et qualitatif, voire même le rejet de cette dichotomie que certains disent fausse, voir entre autres Creswell, *supra* note 20 à la p 2, Krippendorff, *supra* note 48 aux pp 22 et 88, Prior, *supra* note 59 aux pp 4–5, Mucchielli, *supra* note 24 à la p 203, Bryman, *supra* note 61 à la p 624, Kracauer, *supra* note 32 aux pp 637–39 et James Mahoney et Gary Goertz, « A Tale of Two Cultures: Contrasting Qualitative and Quantitative Research », (2006) 14 *Political Analysis* 227, à la p 245 [Mahoney et Goertz].

⁶⁷ Sur la recherche de sens dans la notion d'analyse qualitative de contenu, voir notamment Mucchielli, *supra* note 24 à la p 36, Krippendorff, *supra* note 48 à la p 2, Kracauer, *supra* note 32 à la p 637 et Mark A Hall et Ronald F Wright, « Systematic Content Analysis of Judicial Opinions », (2008) 96:1 *Cal L Rev* 63, à la p 64 [Hall et Wright].

⁶⁸ Sabourin, *supra* note 39 à la p 417 et Webley, *supra* note 25 à la p 941. Notons toutefois que certains en font une méthode à part entière, à classer aux côtés de l'analyse de contenu plutôt qu'en son sein. Voir Braun et Clarke, *supra* note 37 aux pp 78 et 79.

⁶⁹ Mucchielli, *supra* note 24 à la p 283 et Bardin, *supra* note 38, en introduction de la deuxième partie (page non numérotée).

⁷⁰ Braun et Clarke, *supra* note 37 aux pp 77, 79 et 97 et Bardin, *supra* note 38 en introduction de la deuxième partie (page non numérotée).

aujourd'hui ses versions qualitatives⁷¹. À nouveau ici, les auteurs ne s'entendent pas sur une définition précise qui serait acceptée de tous⁷². Cela dit, elle est généralement comprise comme une méthode permettant l'identification puis l'analyse de thèmes à partir des données recueillies⁷³. Elle repose donc d'abord et avant tout sur la *thématisation*, son opération centrale selon Paillé et Mucchielli :

Avec l'analyse thématique, la thématisation constitue l'opération centrale de la méthode, à savoir la transposition d'un corpus donné en un certain nombre de thèmes représentatifs du contenu analysé, et ce, en rapport avec l'orientation de recherche (la problématique). L'analyse thématique consiste, dans ce sens, à procéder systématiquement au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus [...].⁷⁴

Le but de l'analyse thématique est simple : par l'entremise de thèmes, dégager un portrait d'ensemble d'un corpus⁷⁵. Attention toutefois : on ne thématise pas simplement pour décrire ou pour résumer, mais ultimement *pour analyser, interpréter*⁷⁶. Il en sera question plus avant dans notre chapitre préliminaire portant sur la méthodologie.

Dans le cadre de notre étude, nous avons retenu l'analyse thématique comme méthode principale. Nous présentons les résultats qu'elle nous a permis de mettre au jour en deuxième et troisième parties de thèse, donc dans les chapitres III à VII. Nous aurons l'occasion de la décrire plus avant, notamment pour en détailler les étapes, au chapitre suivant. Pour l'instant et pour conclure la présente section, nous dirons deux mots sur l'analyse lexicale et syntaxique, dont nous avons également fait usage dans le cadre de notre thèse. Mentionnons d'abord que cette autre technique d'analyse de contenu s'intéresse à la *forme* plutôt que simplement au contenu du discours à l'étude⁷⁷. Par exemple, elle invite à se pencher sur des éléments tels que la longueur des phrases (comme leur présentation et leur construction), le vocabulaire (notamment pour mettre au jour le lexique ou le répertoire de base d'un discours donné) ou encore les modes et les

⁷¹ Voir par exemple Bryman, *supra* note 61 aux pp 557–58. Sur l'analyse thématique comme méthode d'analyse qualitative, voir encore Paillé et Mucchielli, *supra* note 30 à la p 17 et Mucchielli, *supra* note 24 à la p 203.

⁷² Sur ce constat, voir par exemple Braun et Clarke, *supra* note 37 à la p 79.

⁷³ Voir par exemple *ibid* aux pp 79 et 86 et Mucchielli, *supra* note 24 à la p 283.

⁷⁴ Paillé et Mucchielli, *supra* note 30 à la p 232. Les auteurs ajoutent que « [p]rocéder à une analyse thématique, c'est [...] attribuer des thèmes en lien avec un matériau soumis à une analyse (puis effectuer des regroupements de plus en plus complets). Il s'agit de cerner par une série de courtes expressions (les thèmes) l'essentiel d'un propos ou d'un document. » (*ibid* à la p 235; voir encore la p 249).

⁷⁵ *Ibid* à la p 17. Voir au même effet la p 231.

⁷⁶ *Ibid* à la p 22. Voir également Braun et Clarke, *supra* note 37 aux pp 79 et 94.

⁷⁷ Sur le fait que l'analyse de contenu peut à bon droit prendre en compte la *forme* et la *distribution* des contenus (indices ou aspects formels, forme linguistique), voir notamment Bardin, *supra* note 38 aux pp 48 et 144, Mayring, *supra* note 66 à la p 367 et Titscher et al, *supra* note 44 à la p 55.

temps de verbes employés⁷⁸. Ce ne sont là évidemment que quelques exemples. Ce type d'analyse convient bien aux contenus courts, concis, comme le sont les « affirmations de recentrage » qui font l'objet de notre chapitre premier (I). Il importe de souligner que l'on a généralement recours à l'analyse lexicale et sémantique comme stratégie de démonstration, pour appuyer un propos⁷⁹ (par exemple pour confirmer une hypothèse préalablement établie). Il ne s'agit pas ici de s'intéresser aux aspects formels d'un contenu pour eux-mêmes, mais plutôt comme *indicateurs* de quelque chose, pour en tirer un enseignement qui porte sur un objet extérieur à eux⁸⁰. C'est donc dire que la forme peut parfois être révélatrice, riche en renseignements. Pour notre part, nous y avons eu recours ponctuellement. Ainsi, si elle nous a évidemment bien servi pour le chapitre premier portant sur les « mots » du recentrage, le lecteur en trouvera tout de même la trace tout au long de la thèse.

B. Portée et limites de l'étude

Expliquons en premier lieu certains choix faits pour limiter d'emblée la portée de notre thèse. En effet, le sujet retenu, soit l'idée de « placer le justiciable au cœur du système de justice », est très vaste, trop vaste même. Si, spontanément, le juriste qui nous lit devine sans doute qu'il y a dans la proposition de centrement « tout un programme », parions qu'il en conviendrait encore plus si, comme nous, il s'était penché davantage sur la question. Il aurait alors été en mesure d'en apprécier le côté « tentaculaire ». L'idée de recentrage peut en effet être comparée à un arbre dont les multiples branches et rameaux représentent toutes les directions possibles dans lesquelles peut nous amener la question de son sens ou de sa signification précise. Pour en faire notre sujet de thèse, il nous a donc fallu procéder à un nécessaire *élagage*, de manière à bien circonscrire ce grand thème pour ensuite le traiter convenablement.

Dans cette optique, notre premier choix a été d'exclure de notre analyse certains pans du droit dans lesquels s'exprime l'idée qui nous intéresse, afin de réduire notre champ d'études et d'assurer, partant, une certaine faisabilité à notre projet. Il faut savoir en effet que le discours de recentrage est tenu dans un vaste éventail de domaines du droit⁸¹, éventail qu'il nous aurait été impossible de couvrir dans son intégralité. Tenter de le faire nous aurait obligée à consulter une

⁷⁸ Bardin, *supra* note 38 aux pp 82, 83, 85, 87, 89–91.

⁷⁹ *Ibid* aux pp 83, 88 et 90–91.

⁸⁰ *Ibid* aux pp 83 et 90–91 et Van Campenhout, Quivy et Marquet, *supra* note 52 aux pp 206–07.

⁸¹ Nous le verrons au deuxième chapitre.

documentation de loin trop abondante pour une seule personne, considérant le temps qui nous était alloué. Nous avons ainsi décidé de mettre d'emblée de côté les documents qui énoncent l'idée de recentrage dans les contextes du *droit criminel et pénal* ainsi que du *droit administratif*. Le lecteur retiendra donc que, si la proposition de centrement a bel et bien été formulée dans ces sphères du droit⁸², celles-ci seront exclues de la présente étude. Le gros de notre échantillon contenant des documents s'inscrivant dans le grand ensemble de la justice civile⁸³, nous avons retenu celle-ci comme champ d'application principal.

Toujours afin de réduire la portée de notre thèse pour nous assurer de son caractère réalisable, nous avons pris la difficile décision de mettre de côté toute la question de la prestation des services juridiques, que ceux-ci soient fournis par le marché privé, par l'État ou encore par une forme ou une autre de partenariat public-privé. Plus précisément, ne seront pas couvertes toutes les propositions actuellement avancées pour *transformer* cette prestation de services dans l'optique de rendre ceux-ci plus abordables et donc d'accroître, plus généralement, l'accessibilité économique de la justice. En effet, il y avait là un matériau suffisamment abondant et riche pour faire l'objet d'une thèse entière. Ainsi, ne seront pas abordés, entre autres thèmes : les mandats à portée limitée et autres services juridiques dits « dégroupés », la reconsidération des modes de rémunération des praticiens (nouvelles méthodes de facturation), la fin du monopole de l'avocat en matière de services juridiques avec l'entrée en scène de nouveaux acteurs (parajuristes, techniciens juridiques, etc.), l'autonomisation des acteurs judiciaires grâce l'intelligence artificielle, les structures d'entreprises alternatives (SEA), l'assurance frais juridiques, le *pro bono* et les autres formes d'assistance juridique bénévole, la réforme de l'aide juridique, les déductions fiscales pour les particuliers ainsi que les cliniques juridiques associées aux facultés de droit, pour ne nommer que quelques-uns des sujets écartés pour des motifs de faisabilité. Précisons que, lorsqu'il sera question de l'avocat (car il en sera évidemment question), ce ne sera pas dans sa relation individuelle à son client⁸⁴, mais plutôt, de manière générale, dans son rôle d'*acteur judiciaire*, de professionnel partie au système de justice, comme l'est aussi le juge ou le membre du personnel judiciaire.

⁸² Voir le chapitre II.

⁸³ Nous le verrons au deuxième chapitre.

⁸⁴ L'idée de recentrage a aussi été énoncée dans le contexte de la relation avocat-client; voir le chapitre II. Nous ne traiterons pas, dans le cadre de la présente thèse, de cette variante de la proposition qui nous intéresse.

Une autre limite de notre travail, et sans doute la plus importante, est contenue à même notre question de recherche : nous cherchons à mettre au jour le sens que prend l'idée de recentrage *pour ceux qui l'avancent*, et non celui qu'elle pourrait ou devrait prendre selon nous. Pourquoi ? Essentiellement, ici encore, pour des raisons de faisabilité. Précisons que pareille prise de position résolument personnelle figurait dans les premières ébauches de plans de thèse présentées à notre directeur et à notre comité d'évaluation. Nous avions en effet le projet d'en faire l'objet d'un ultime chapitre, dans lequel nous aurions *proposé*, après avoir analysé les suggestions avancées par les tenants du recentrage quant à une éventuelle mise en application du centrement. Dit autrement, nous comptions exposer le plus concrètement possible ce que pourrait être, selon nous, une justice véritablement centrée sur le citoyen, l'objectif étant de dépasser l'analyse d'un discours tenu par d'autres pour faire entendre nos propres idées. Or il est apparu rapidement que, pour étudier ce discours de manière aussi sérieuse que rigoureuse, méthodologiquement parlant, et atteindre les objectifs que nous nous étions fixés, il nous fallait d'abord le mettre en mots (chapitre I) puis en contexte (chapitre II), avant d'en aborder les fondements à la fois « philosophiques » (chapitre III) et factuels (chapitre IV). Seulement après tout cela avons-nous pu nous y pencher sous l'angle de sa mise en œuvre. Or pour venir à bout de ce qu'avaient à dire, en la matière, les tenants du recentrage eux-mêmes, donc pour analyser leur propos de manière à la fois complète et critique, il nous a fallu trois chapitres supplémentaires (chapitres V à VII). Au bout du compte, avec déjà sept chapitres, nous avons dû nous rendre à l'évidence : nous ne disposions pas de l'espace requis pour bonifier notre thèse d'un commentaire plus personnel sur le sens à donner à l'idée d'une justice tournée vers l'utilisateur.

Est-ce à dire, pour autant, que notre analyse est dénuée de *toute* opinion ou prise de position ? Que notre voix ne s'y fait pas entendre ? Évidemment pas. Nous aurons l'occasion de revenir sur ce point important au chapitre suivant. Pour l'heure, rappelons simplement que nous nous sommes intéressée au discours de centrement *pour ce qu'il est*, tel qu'il existe ou qu'on l'exprime actuellement. Notre angle d'analyse est donc la manière dont les tenants du recentrage eux-mêmes comprennent la proposition qu'ils avancent ou endossent (ou encore qu'ils se contentent parfois de rapporter). Dans cette optique, nous nous sommes intéressée à la façon dont *ils* énoncent et structurent l'idée, autant qu'au contenu (implicite comme explicite) qu'*ils* veulent bien lui donner. Ainsi, nous nous sommes employée à rendre compte de leur discours en exposant, entre autres, ses différentes facettes. Au-delà de cet objectif plus descriptif, il s'agissait

aussi de nous prononcer sur sa validité, sur son bien fondé et sa cohérence, entre autres éléments discutés. Par conséquent, le résultat tient d'une *analyse critique du discours de recentrage pris ou étudié dans sa forme actuelle* bien plus qu'un essai à saveur prospective sur ce que pourrait signifier, pour l'avenir, un recadrage de la justice autour du citoyen.

C'est donc au discours tenu aujourd'hui par les défenseurs du centrément que nous nous consacrons entièrement, un discours dont nous nous saisissons du reste uniquement dans sa forme *écrite*. Il y a là une autre limite de notre étude : notre analyse entière porte sur les seuls documents recensés qui contenaient l'idée de recentrage. Cette idée, nous l'étudions donc sur la base des traces écrites laissées par ceux qui l'avancent. Certes, il aurait été intéressant de compléter cette « étude de l'écrit » par des entrevues menées auprès de certains défenseurs du centrément, question d'aller à la source. Ce sont les habituelles contraintes de temps de moyens qui nous ont empêchée de réaliser ces entrevues. Cela dit, pour tout pertinent qu'il eût été dans le cadre de la présente thèse, cet exercice supplémentaire n'aurait représenté qu'un « plus », en soi non nécessaire à l'analyse d'un discours que l'on peut tout à fait mener sur la base de ce qu'il est convenu d'appeler une « observation documentaire »⁸⁵.

Ajoutons que, puisque notre analyse critique est limitée aux seuls écrits des tenants du recentrage, il s'ensuit que l'étude des sens *pratiques* que peut prendre l'idée de « mettre le citoyen au centre du système » s'en est trouvée, elle aussi, quelque peu limitée sur le plan de sa portée. Pourquoi ? D'abord parce que nous nous sommes contentée de la pensée des seuls défenseurs du centrément, là où nous aurions pu puiser à d'autres sources des idées nouvelles, originales et prometteuses quant à la manière de traduire en pratique la proposition de recentrage. Ainsi notre analyse, bien que critique, tient avant tout d'une discussion sur les idées qu'avaient effectivement à formuler les tenants du recentrage quant à la mise en œuvre de leur projet commun. Concrètement donc, pour qu'une composante pratique de l'idée (ou « stratégie de centrément ») fasse l'objet d'une mention dans notre thèse, elle devait d'abord avoir été soulevée dans l'une ou l'autre de nos sources primaires et secondaires⁸⁶ (identifiées en annexe). Si elle ne s'y trouvait pas, elle ne pouvait, conséquemment, être discutée par nous. Cette contrainte méthodologique, résultante directe de notre choix de mener une analyse de contenu (*existant*,

⁸⁵ Sur l'observation documentaire comme instrument de collecte d'information, voir Gordon Mace et François Pétry, *Guide d'élaboration d'un projet de recherche*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2000, aux pp 90–91 [Mace et Pétry].

⁸⁶ Nous expliquons cette distinction faite entre les sources « primaires » et « secondaires » au chapitre suivant.

rappelons-le) à partir d'un échantillon fermé constitué de documents tout aussi finis et « arrêtés »⁸⁷, amènera peut-être certains lecteurs à relever, dans notre troisième partie de thèse, ce qu'ils percevront comme des « oublis ». Parmi ceux-ci, mentionnons en guise d'exemple la Cour des petites créances, qui brille en quelque sorte par son absence dans les développements consacrés à la mise en œuvre de l'idée de recadrage⁸⁸. Cette omission est parlante⁸⁹ : elle signifie que, chez les défenseurs du centrement, cette instance judiciaire, dans sa forme actuelle à tout le moins, n'est simplement pas vue comme une application pratique de l'idée de repenser la justice autour du citoyen-justiciable⁹⁰. Dès lors, *parce qu'ils n'en faisaient pas mention* (pas sous cet angle à tout le moins), nous ne l'avons pas fait non plus, cohérence et rigueur méthodologique obligent.

C. Ce que notre thèse n'est pas

Si la présente thèse a été réalisée en faculté de droit, elle ne correspond pas tout à fait à une thèse « classique » en droit. Pourquoi ? D'abord en raison de la méthodologie que nous avons choisie, méthodologie plutôt inusitée pour une thèse en droit, d'autant plus que nous l'avons en grande partie construite sur mesure pour les fins de notre analyse. Nous aurons l'occasion d'y revenir au chapitre suivant. Notre thèse se distingue aussi de celles qui sont habituellement soumises en faculté de droit par son rapport tout particulier au droit en général et à la théorie du droit en particulier. Rappelons que, normalement ou à tout le moins traditionnellement, le doctorant en droit choisit, assez tôt dans son parcours doctoral, un « cadre théorique » dans lequel il ancrera son analyse et qui lui servira à construire son argumentaire. Kristin Bartenstein et Christelle Landheer-Cieslak définissent la notion de cadre théorique comme un « cadre de référence qui

⁸⁷ Nuançons cette affirmation en notant que, le propos des tenants du recentrage a parfois été complété ou bonifié par des sources extérieures. Par exemple, s'est présenté le scénario où, après avoir relevé, dans nos sources, une stratégie de recentrage digne de mention, nous avons mené des recherches supplémentaires pour nous assurer de la comprendre pleinement et de pouvoir en discuter de manière intelligente.

⁸⁸ Attention toutefois, car elle fait tout de même l'objet d'un commentaire dans notre chapitre VI, dans la section « Discussion ».

⁸⁹ Sur l'absence d'un thème qui peut être tout aussi intéressante et révélatrice que sa présence dans un document donné, voir notamment May, *supra* note 54 à la p 199, Webley, *supra* note 25 à la p 927, Kracauer, *supra* note 32 à la p 640, Rapley, *supra* note 39 à la p 111 et Bryman, *supra* note 61 à la p 291.

⁹⁰ Ou à tout le moins, qu'une trop faible proportion de nos sources la voit comme telle, ce qui nous a poussée, pour notre part, à ne pas même la coder.

donne les assises théoriques au projet de recherche »⁹¹. Dans le contexte de notre thèse, cette notion nous apparaît inapplicable, d'abord parce que notre sujet, celui de « placer le justiciable au cœur de la justice (civile) », nous amène à nous intéresser à la justice *telle qu'elle s'incarne à travers tout un système*. En d'autres termes, notre étude porte avant tout non pas sur le droit, mais plutôt sur le système de justice et ses diverses composantes, parmi lesquelles ses acteurs et ses destinataires. Ce système y est appréhendé largement, on le verra⁹², mais surtout « concrètement », dans sa matérialité, ses procédures, les règles (officielles ou non) qui régissent son quotidien⁹³. Par contraste, les cadres théoriques généralement disponibles en droit concernent surtout le droit *substantiel*, sinon la philosophie du droit. Dit autrement, ce sont le plus souvent des théories *du droit*; elles s'intéressent à la nature de celui-ci, à ses caractéristiques, à son essence, à sa normativité. Par conséquent, ils relèvent d'un tout autre univers, presque opposé au nôtre. Ils ne jouent pas sur le même registre, se situant sur un terrain que nous n'occupons pas. Pour cette raison, les cadres théoriques proprement juridiques ne sont pas immédiatement pertinents et encore moins utiles dans le contexte de la réalisation de notre étude, vu la question de recherche qui la guide. Rappelons en effet que la question du sens de la proposition de centrage pour ceux qui la mettent de l'avant, nous l'abordons de manière pratique, presque terre à terre. Non seulement cette approche pragmatique⁹⁴ ne relève-t-elle pas de la théorie mais elle est presque antinomique avec elle. Bref, selon nous, l'éclairage théorique ne nous aurait pas permis de mettre en lumière les significations *concrètes* de l'idée de recentrage que nous cherchions.

Est-ce à dire que, du fait de l'absence de cadre théorique, notre thèse y perd ? Pour répondre à cette question, il nous faut rappeler la fonction première du cadre théorique, ou à tout le moins sa plus connue : la structuration⁹⁵. En effet, le cadre théorique sert généralement à l'étudiant à

⁹¹ Kristin Bartenstein et Christelle Landheer-Cieslak, « Pour la recherche en droit : quel(s) cadre(s) théorique(s) ? », dans Thierry Tanquerel et Alexandre Flückiger, dir, *L'évaluation de la recherche en droit : enjeux et méthodes*, Bruxelles, Bruylant, 2015, 83, aux pp 85–86 [Bartenstein et Landheer-Cieslak].

⁹² Voir la p 403, ci-dessous.

⁹³ Nous abordons tout de même la nature de la justice et du système qui l'incarne au chapitre III.

⁹⁴ Nous verrons plus bas en quoi toute notre thèse répond à un appel au pragmatisme (p 30, ci-dessous).

⁹⁵ Par exemple, Mace et Pétry définissent ce qu'ils appellent l'*approche* théorique comme une « structure potentielle d'explication » (Mace et Pétry, *supra* note 85 à la p 30). Bartenstein et Landheer-Cieslak voient pour leur part dans la structuration l'une des deux fonctions principales du cadre théorique, la seconde étant la légitimation. Voir Bartenstein et Landheer-Cieslak, *supra* note 91 à la p 86.

structurer son propos. Comme son nom l'indique, il lui fournit un *cadre*⁹⁶, une grille d'analyse ou de lecture à appliquer à son objet d'étude. Gordon Mace et François Pétry, par exemple, écrivent que l'approche théorique « constitue [...] un ensemble intégré de concepts et de sous-concepts que l'on tente habituellement d'utiliser pour mieux structurer l'explication de la réalité observable »⁹⁷. Les rejoignent Bartenstein et Landheer-Cieslak, qui rendent cette fonction de structuration en ces termes :

[L]e cadre théorique est un modèle d'analyse à travers lequel le projet de recherche est conçu, formulé, construit et réalisé. [Il] sert à articuler toutes les dimensions du projet de recherche. Il permet au chercheur de doter son projet d'une architecture générale qui en structure les grands traits pour en faire un tout intelligible avec une cohérence interne. [...] En tant que modèle d'analyse, le cadre théorique joue donc un rôle fondamental dans la structuration d'une recherche.⁹⁸

Dans le cas de notre thèse, ce qui nous a fourni cette structure et permis de bâtir cette architecture, c'est notre *méthodologie* plutôt qu'une théorie ou une autre du droit. Le lecteur sera en mesure de mieux le comprendre à la lecture de notre chapitre méthodologique. Nous avons donc en quelque sorte un cadre *méthodologique* plutôt que théorique. Le rôle classique du cadre théorique est conservé, mais joué par la méthode, tout simplement.

Faute d'avoir été construite autour d'un cadre conceptuel spécifique, notre analyse n'a donc pas cette « patine théorique » prisée par certains universitaires, caractéristique qu'ils ont peut-être tendance à rechercher dans les thèses qui leur sont soumises, ne serait-ce que pour se trouver en terrain familier. Bien sûr, le caractère presque non théorique de notre étude est la résultante directe de choix conscients : sujet, question de recherche, approche et, pour beaucoup, méthodologie. Nous aurions pu en faire d'autres. Par exemple, nous aurions pu retenir tout de même un cadre théorique pour tenter de nous soumettre coûte que coûte à une certaine idée généralement convenue d'une thèse en droit. Nous aurions alors cherché à coller (certains diraient à *plaquer*⁹⁹) une théorie donnée au discours que nous étudions, en l'analysant à travers son prisme. À notre avis, cette décision aurait non seulement dénaturé l'esprit de la théorie en cause, étant donné la différence de registre exposée précédemment, mais nous aurait aussi

⁹⁶ Paillé et Muchielli font de l'idée d'encadrement l'un des trois postulats à l'origine de la notion de cadre théorique : « [La] théorie détient, au surplus, le rôle clé dans la situation d'enquête, ce, à double titre, puisqu'elle doit précéder (le théorique précède l'empirique) et l'encadrer (le théorique encadre l'empirique, d'où la notion de « cadre théorique »). » (Paillé et Muchielli, *supra* note 30 à la p 122; nous soulignons).

⁹⁷ Mace et Pétry, *supra* note 85 à la p 31.

⁹⁸ Bartenstein et Landheer-Cieslak, *supra* note 91 aux pp 86–87.

⁹⁹ Sur les problèmes que suscitent le recours, dans le cadre d'une analyse qualitative, à un cadre théorique « a priori » dont on aura l'impression qu'il est « plaqué sur les données recueillies », voir Paillé et Muchielli, *supra* note 30 aux pp 121, 123–26 et 131.

détournée de nos objectifs premiers, faisant même accroc, au plan strictement méthodologique, à l'intégrité de l'exercice que nous menons. Toujours dans une optique de « théorisation » de notre sujet, nous aurions également pu chercher à faire des liens entre nos conclusions et certaines théories du droit, donc à multiplier ce que nous appellerons les « raccords théoriques ». Encore une fois, là n'était pas le but poursuivi, tout simplement. Le faire ne nous aurait pas rapprochée de nos objectifs mais nous en aurait au contraire éloignée. Il en aurait résulté une tout autre thèse, guidée par une autre question de recherche, par d'autres visées.

Cela étant dit, il convient de mentionner qu'il existe une certaine parenté d'esprit entre certaines théories du droit et l'idée de recentrage, qui pousse spontanément le juriste au fait de celles-ci à dresser des parallèles entre les deux. Nous pensons ici, par exemple, au « critical legal pluralism » (tel que compris et présenté par Martha-Marie Kleinhans et Roderick Macdonald dans un article bien connu¹⁰⁰) ainsi qu'à la théorie fullérienne. Dans les deux cas, le premier point de rencontre avec le discours de centrement, qui saute aux yeux, est l'intérêt (enfin) porté au *sujet de droit*, le regard résolument tourné vers le citoyen-justiciable¹⁰¹, ce grand oublié des théories du droit en général¹⁰² et du positivisme juridique en particulier¹⁰³. Dans la première théorie en effet, tout l'accent (« focus »¹⁰⁴, « emphasis »¹⁰⁵) est mis sur le citoyen-sujet de droit,

¹⁰⁰ Martha-Marie Kleinhans et Roderick A Macdonald, « What is a *Critical Legal Pluralism*? », (1997) 12:2 CJLS 25 [Kleinhans et Macdonald].

¹⁰¹ Nous en dirons davantage sur ce déplacement du regard au chapitre V.

¹⁰² Selon Kleinhans et Macdonald, même le pluralisme juridique, dans ses conceptions « social-scientifiques » (« social-scientific ») à tout le moins, néglige le sujet de droit. Voir Kleinhans et Macdonald, *supra* note 100 aux pp 36–37 : « In its attempt to address the myriad normativities in which law's subjects participate, legal pluralism avoids any discussion of the “being” of these same subjects. As an instrumental theory of law, it fails to discuss fundamental questions about how legal subjects understand themselves and the law. A critical element in a philosophical approach to comprehending law is missing if the legal pluralist attempts to debate the web of legal normativity without also addressing questions about those who spin its filaments. » (référence omise). Par contraste, leur compréhension d'un pluralisme juridique *critique* redirige justement l'attention vers ce sujet de droit : « A *critical* legal pluralism is a call for a more intense scrutiny of the legal subject conceived as carrying a multiplicity of identities. » (*ibid* à la p 40).

¹⁰³ Le citoyen est très peu présent dans les théories positivistes sur la nature du droit, théories qui se fondent davantage sur l'auteur de la règle, l'État, et négligent, ce faisant, le *destinataire* d'une telle règle, soit le citoyen. Ce constat est notamment posé par Kristen Rundle, qui énonce qu'il s'agissait là d'une des préoccupations premières de Lon Fuller (Kristen Rundle, *Forms Liberate : Reclaiming the Jurisprudence of Lon L Fuller*, Oxford; Portland, Hart Publishing, 2012, à la p 116 [Rundle]). Pour Fuller, parce que les philosophes du droit de son époque (et surtout, parmi ceux-ci, les positivistes) avaient tendance à ne s'intéresser qu'à l'État et à occulter les sujets de droit, ils se trouvaient, par la même occasion, à développer et défendre des théories du droit fondamentalement *incomplètes*, parce que « fail[ing] to keep both sides in the picture » (*ibid* à la p 11). Pour un bon résumé de cette préoccupation de Fuller, et l'influence qu'elle a eue sur sa propre théorie du droit, voir *ibid* aux pp 48–49.

¹⁰⁴ Kleinhans et Macdonald, *supra* note 100 aux pp 38–39 : « A *critical* legal pluralism focuses upon the citizen-subjects [...] and calls attention to the role of these subjects in generating normativity. It gives legal subjects access to and responsibility toward law » (nous soulignons). Voir encore la p 42 : « The *shifting of focus*, in a *critical* legal pluralism, to the subject displaces social scientific inquiry into the empirical phenomena of normative orders in order to make room for the subjects constructing those orders. » (nous soulignons).

citoyen dont on dit qu'il est « an irreducible site of normativity »¹⁰⁶ parce qu'il génère ou « invente » le droit autant qu'il s'y conforme. Il y a là l'idée maîtresse d'un pluralisme juridique dit *critique* : « Legal subjects are “law inventing” and not merely “law abiding.” »¹⁰⁷. Ce même accent mis sur un sujet de droit trop souvent ignoré est bien présent dans la pensée de Fuller, comme l'exprime Rundle :

The Morality of Law thus leaves us with a sense of Fuller's objection to legal positivism that might be cast in these terms. The problem with positivism is not that it looks to and takes its cues from the source of lawgiving power. The problem, rather, is how positivism privileges that perspective exclusively, with no meaningful regard for the way that law's distinctive mode of interacting with the legal subject, as an agent, provides the basis for distinguishing law from other modes of rule. To opt into the distinctive enterprise of lawgiving is to take on an obligation to respect the legal subject as an agent [...]. For Fuller, [...] this is simply what comes with the territory of choosing to govern through law in the first place.¹⁰⁸

En vertu de la théorie fullérienne, l'existence même du droit est conditionnelle au respect du statut d'agent dont jouit tout citoyen¹⁰⁹. C'est la conclusion que tire Fuller lorsqu'il affirme ce qui suit : « To embark on the enterprise of subjecting human conduct to the governance of rules involves of necessity a commitment to the view that man is, or can become, a responsible agent, capable of understanding and following rules, and answerable for his defaults »¹¹⁰. On trouve, dans la première portion de ce passage, sa définition du droit¹¹¹. L'expression « of necessity » est lourde de sens : elle nous dit que pour Fuller, le fait d'utiliser le droit, donc de s'employer à gouverner la conduite humaine au moyen de règles, comporte *nécessairement* un engagement (« commitment ») à respecter l'agent qu'est le citoyen. C'est donc dire qu'en vertu de la théorie fullérienne, le type d'influence qu'exerce le droit sur les conduites est tout aussi important que le fait de servir de guide de conduites. Comme le résume Jennifer Nadler : « Law's purpose is not merely to guide human conduct; its purpose is to guide conduct in a manner that fulfills and

¹⁰⁵ *Ibid* à la p 39 : « The claim of a *critical* legal pluralism is that the self is an irreducible site of internormativity. Positing the relational character of communication reconciles the absent subjectivity of traditional legal pluralism with the evident discipline of internormative dialogue. The emphasis, then, is on the constructive capacity of the constructed self. » (nous soulignons).

¹⁰⁶ *Ibid* à la p 43. On dit également de lui qu'il est « an irreducible site of internormativity » à la p 39.

¹⁰⁷ *Ibid* à la p 39.

¹⁰⁸ Rundle, *supra* note 103 à la p 117 (nous soulignons).

¹⁰⁹ Pour un énoncé de cette condition, voir notamment *ibid* aux pp 3 et 98.

¹¹⁰ Lon L Fuller, *The Morality of Law*, New Haven, Yale University Press, 1969, à la p 162 (nous soulignons) [Fuller].

¹¹¹ « Law has here been considered as “the enterprise of subjecting human conduct to the governance of rules”. » (Fuller, *supra* note 110 à la p 74).

respects the human capacity for self-determination »¹¹². Le droit et le justiciable vu comme agent (responsable¹¹³ mais aussi capable¹¹⁴, jouissant d'une autonomie individuelle¹¹⁵, d'une liberté d'action¹¹⁶, de pouvoirs d'autodétermination¹¹⁷, en bref un agent *digne*¹¹⁸) seraient donc, dans la pensée de Fuller, indissociables, symbiotiques¹¹⁹. Dans les mots de Rundle : « For Fuller, then, there is not a form called law that acts upon the legal subject. Rather, properly understood, the form of law includes the legal subject's capacity for agency within it »¹²⁰.

Si les liens à faire entre le recentrage d'une part et le « critical legal pluralism » ainsi que la théorie fullérienne d'autre part sont nombreux, c'est sans conteste avec la pensée du professeur Edmond Cahn que les parallèles à dresser sont les plus évidents et les plus importants. Ce professeur américain est en effet à l'origine d'une philosophie du droit baptisée « an anthropocentric view of law »¹²¹. À celle seule, cette dénomination révèle un esprit très proche de celui du centrément. En vertu de cette théorie, les citoyens autant que les justiciables¹²²

¹¹² Jennifer Nadler, « Hart, Fuller and the Connection between Law and Justice », (2007) 27 L & Philosophy 1, à la p 30 (nous soulignons) [Nadler]. Voir au même effet Colleen Murphy, « Lon Fuller and the Moral Value of the Rule of Law », (2005) 24 L & Philosophy 239, à la p 250 : « The duties involved in respecting the rule of law are important in part because of the way that officials govern when they govern by law. When officials respect the rule of law, they treat citizens as responsible and self-directed agents. » (nous soulignons) [Murphy].

¹¹³ Fuller, *supra* note 110 à la p 162. L'adjectif « responsible » revient continuellement dans une section intitulée « The View of Man Implicit in Legal Morality » (*ibid*, notamment aux pp 162–63 et 167).

¹¹⁴ Cette capacité s'apprécie entre autres au plan juridique : le justiciable est capable *en droit*, ce qui signifie qu'il est titulaire de droits et qu'il est apte à les exercer (selon la définition de capacité d'Hubert Reid, *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, Montréal, Wilson & Lafleur, 1994, *sub verbo* « capacité »). Sur le fait que la capacité juridique est contenue dans la notion de capacité telle que Fuller la comprend, voir Fuller, *supra* note 110 à la p 162 au quatrième paragraphe. Notre lecture de ce paragraphe est confirmée par Rundle, *supra* note 103 à la p 98.

¹¹⁵ Sur cette idée d'autonomie, voir notamment Nadler, *supra* note 112 aux pp 29–33 et Murphy, *supra* note 112 aux pp 239, 249 et surtout 250.

¹¹⁶ Sur cette idée de liberté, voir notamment Nadler, *supra* note 112 aux pp 23, 28 et 34, Rundle, *supra* note 103 aux pp 7, 97 (à la note 58) et 142 et, en particulier, tout l'article de Kenneth I Winston, « Legislators and Liberty », (1994) 13 L & Philosophy 389. À noter que l'idée de liberté apparaît dans le texte même de Fuller, dans un passage où il cite le psychologue B.F. Skinner (Fuller, *supra* note 110 aux pp 163 (où Skinner réfère au « free agent » et au « free, responsible individual ») et 164 (où Skinner réfère au « free will »). Notons que Rundle parle de l'agent de Fuller comme d'une « person 'capable of purposive action',²¹ in possession of her capacities, and who is to be regarded as an end in herself » (Rundle, *supra* note 103 à la p 10. La note 21 réfère à Lon L Fuller, « Freedom: A Suggested Analysis », (1955) 68 Harvard L Rev 1305, à la p 1307).

¹¹⁷ Fuller, *supra* note 110 à la p 162 (« powers of self-determination »). Pour Fuller, le justiciable est donc un « self-determining center for action » (*ibid* à la p 163; voir au même effet les pp 166 et 167).

¹¹⁸ *Ibid* aux pp 162–163. Sur cette dignité, voir encore Rundle, *supra* note 103 aux pp 3, 10 et 97 et Nadler, *supra* note 112 aux pp 23–24.

¹¹⁹ Rundle, *supra* note 103 à la p 99.

¹²⁰ *Ibid* à la p 9 (nous soulignons).

¹²¹ Robert B McKay, recension de *Confronting Injustice* de Edmond N Cahn et Lenore L Cahn, dir, (1968-1969) 21 J Legal Educ 346, à la p 371 [McKay].

¹²² Pour Cahn, il ne fait pas de doute que la personne qui choisit d'estimer en justice se trouve à « consommer le droit » autant que celle qui se retrouve à la cour parce qu'elle est poursuivie. Toutefois, selon le professeur de droit, on peut

peuvent être vus, et devraient être considérés, comme des « consommateurs » de droit et de justice (« ‘consumers’ of law and justice »¹²³). Ce nouveau statut, ils l’auraient acquis grâce à la « révolution démocratique »¹²⁴ amorcée au 17^e siècle et qui, de l’avis de Cahn, suit toujours son cours lorsqu’il prend la plume en 1963¹²⁵. Jusque-là, tous les systèmes juridiques modernes abordaient les problèmes de société sensiblement de la même manière, c’est-à-dire en adoptant le point de vue des « processors »¹²⁶, soit les décideurs, les dirigeants et autres représentants officiels (« officials »¹²⁷) des administrations¹²⁸. C’est ce que le professeur appelle la perspective *impériale* ou *officielle* :

All the modern legal systems have inherited a single, characteristic way of viewing the problems of society. We may call it “the imperial or official perspective” because it has been largely determined by the dominant interests of rulers, governors, and other officials. A similar perspective can be found throughout the history of legal philosophy and jurisprudence. At least from the death of Aristotle down to recent times the classic philosophers of government and law developed their theories while observing the ways of empires, kingdoms, aristocracies, and republican oligarchies. This circumstance left distinct marks on their thinking. [...] In the law, the habitual perspective has been imperial or official.¹²⁹

Avec l’avènement de la démocratie émerge, selon Cahn, une nouvelle manière de concevoir le droit, qui vient s’ajouter à la conception officielle plutôt que la déloger¹³⁰. Cette approche, c’est celle des « consumers of law and government »¹³¹ auxquels nous faisons référence ci-haut :

The democratic revolution that began in the seventeenth century and is still under way in the twentieth is gradually providing the law with a new and different perspective. The old point of view – the imperial or official – was that of the processors; the new point of view, which we may call the consumer perspective, is that of the consumers of law and government.¹³²

en dire autant de tout citoyen, en sa qualité de membre de la société civile. Voir Edmond Cahn, « Law in the Consumer Perspective », (1963) 112:1 U Pa L Rev 1, à la p 9 [Cahn].

¹²³ *Ibid* aux pp 9 et 12 (où le professeur parle des « consumers of law and government »).

¹²⁴ *Ibid* à la p 9. Au sujet de celle-ci, voir encore Edmond N Cahn et Lenore L Cahn (dir), *Confronting Injustice*, London, Gollancz, 1967, aux pp 393 et 395 [Cahn et Cahn].

¹²⁵ Cahn, *supra* note 122 à la p 9 et Cahn et Cahn, *supra* note 124 à la p 395.

¹²⁶ Cahn, *supra* note 122 à la p 9 et Cahn et Cahn, *supra* note 124 à la p 395.

¹²⁷ Cahn, *supra* note 122 à la p 4.

¹²⁸ *Ibid*.

¹²⁹ *Ibid* (nous soulignons). Si, des dires du professeur, cette perspective est plus facilement discernable en droit public, notamment en droit constitutionnel et en droit criminel, elle ne se limite pas à ces domaines juridiques, loin de là. On en trouve la marque dans le système juridique en entier (compris largement), et elle est généralement adoptée, intériorisée même, par les acteurs qui y sont partie (*ibid* à la p 5). Elle s’accompagne en outre d’une rhétorique qui lui est propre (*ibid* aux pp 5 et suiv).

¹³⁰ *Ibid* aux pp 9 et 20–21.

¹³¹ *Ibid* à la p 9.

¹³² *Ibid*.

Pour Cahn, cette nouvelle perspective se résume essentiellement en un *déplacement du regard*. Elle détourne l'attention de quiconque l'adopte, des « processors » du droit vers les *consommateurs* du droit, consommateurs qui sortent pour ainsi dire de l'ombre et à qui l'on accorde enfin la considération qu'ils méritent. En deux mots, la perspective « consumériste » du droit¹³³ provoque une réorientation, un « shift of focus »¹³⁴, formule maintes fois rencontrée dans nos lectures et qu'emploie également Cahn. Dans l'esprit du professeur, ce renversement de perspective a pour effet de faire des citoyens-consommateurs de justice rien de moins que le nouveau point focal (« focus »¹³⁵) du droit et, plus largement, du gouvernement¹³⁶. Ce nouvel accent commande notamment que l'on s'ancre dans le réel, en s'intéressant aux effets concrets du droit sur ceux qu'il régit¹³⁷. Il s'exprime en ces termes :

In sum, adopting a consumer perspective involves investigating a transaction, a principle, or a concept through observation of the specific human targets it touches and the times and occasions when it affects them. One asks concretely whom does it concern and when, who needs it and why, who uses it and how, who gains from it and wherein?¹³⁸

Ce regard tourné vers les citoyens-consommateurs exige d'être à l'écoute des demandes dont ils sont porteurs et de faire en sorte que le système politique et juridique en place les satisfasse¹³⁹. Plus encore, leurs besoins devront être élevés au rang de *priorité*. En effet, si on accordait auparavant ce statut prioritaire au « système » et à ses dirigeants, la conception consumériste vient en quelque sorte le leur retirer (sans pour autant ignorer complètement, dans la foulée, les impératifs qui leur sont propres)¹⁴⁰. Évidemment, les citoyens vivant en société n'ont pas forcément tous les mêmes besoins. Ceux-ci sont susceptibles de diverger, autant que leurs aspirations, que les attentes qu'ils entretiennent vis-à-vis du droit et de l'État. La conception consumériste du droit ne nie pas cette inévitable diversité quant aux besoins et attentes de

¹³³ Traduction libre de l'expression « consumer perspective » employée par Cahn (*ibid*, notamment à la p 9).

¹³⁴ *Ibid* à la p 13 : « [the consumer perspective] does involve shifting the focus of law and government from processors to consumers [...] ». L'idée d'un « drastic shift » est aussi dans Cahn et Cahn, *supra* note 124 à la p 395.

¹³⁵ Cahn, *supra* note 122 à la p 13.

¹³⁶ Cahn dit bien que les consommateurs de justice sont, sous l'approche consumériste, « the focus of law and government » (*ibid* à la p 13). Voir également la p 15.

¹³⁷ *Ibid* à la p 14. Cet empirisme est d'autant plus important que, selon Cahn, les décideurs en droit s'en sont traditionnellement désintéressés (*ibid* à la p 15). Voir encore Cahn et Cahn, *supra* note 124 à la p 385.

¹³⁸ Cahn et Cahn, *supra* note 124 à la p 397. Voir au même effet Cahn, *supra* note 122 à la p 14.

¹³⁹ Cahn, *supra* note 122 aux pp 13 et 15–16.

¹⁴⁰ *Ibid* aux pp 15–16 : « Judgment in the consumer perspective tends to reverse the respective proportions and weights attributed to the traditional concerns of law. Though responsive to the interests of internal efficiency and convenience, it accords larger significance to the felt needs of the general citizenry ». Voir au même effet la p 13.

chacun, dont elle prend acte au contraire¹⁴¹. Elle se contente simplement de réaffirmer la nécessité, dans une société libre et démocratique, d'établir un ordre de priorité qui fasse primer le corps citoyen sur les autorités dirigeantes¹⁴². Autrement dit, « [i]n a free society, no influence is more cogent and active than the citizen-consumers' needs, demands, and complaints »¹⁴³.

Il importe ici de mentionner que *tout* le contenu du paragraphe précédent, de l'idée d'un nécessaire déplacement du regard à celle d'un nouvel ordre de priorité, le lecteur le retrouvera dans notre thèse¹⁴⁴. C'est donc dire que les moments où la pensée d'Edmond Cahn rencontre celle des tenants du recentrage sont très nombreux. La communion de pensée est encore plus évidente lorsqu'il affirme que toute société qui se dit libre et ouverte doit s'assurer que ses dirigeants adoptent la perspective consumériste du droit dans l'exercice de leurs fonctions : « A free and open society calls on its official processors to perform their functions according to the perspective of consumers »¹⁴⁵. Ainsi, Cahn ne se contente pas de relever l'émergence d'une perspective consumériste; il *plaide* également en sa faveur, ce qui peut être perçu comme une prise de position pro-centrement. Un recentrage proposé ici, cela dit, en droit *substantiel*¹⁴⁶, là où nous nous intéressons plutôt à l'idée au plan *systémique et procédural*¹⁴⁷. Voilà l'important point de rupture ayant fait en sorte que nous avons décidé, à contrecœur, de ne pas inclure ses écrits dans notre échantillon. En effet, si les propos de Cahn rejoignent dans leur esprit, leur essence et leurs *valeurs* mêmes, ceux des tenants du recentrage, un problème de taille demeure : Cahn et les défenseurs du centrement *ne nous parlent pas de la même chose*. Le premier aborde le droit et la justice¹⁴⁸ au sens large, d'un point de vue avant tout théorique, et souvent philosophique. Les seconds adoptent une posture résolument *pratique* et nous présentent une justice tout ce qu'il y a de plus *incarnée*, faite de palais de justice, de formulaires et de requêtes, de juges, d'avocats, de

¹⁴¹ *Ibid* à la p 13.

¹⁴² *Ibid*. Voir au même effet les pp 15–16.

¹⁴³ *Ibid* à la p 13. Voir également la p 9.

¹⁴⁴ Dans la troisième partie, soit aux chapitres V à VII.

¹⁴⁵ Cahn, *supra* note 122 à la p 9. Voir au même effet Cahn et Cahn, *supra* note 124 à la p 395 : « Modern democracy calls on its official processors to perform their function according to the perspective of consumers. »

¹⁴⁶ On en trouve confirmation dans le fait que Cahn relève l'existence d'une conception consumériste en droit en prenant appui, pour ce faire, sur la jurisprudence (Cahn, *supra* note 122 entre autres aux pp 7–12).

¹⁴⁷ Dans la mesure où nous nous penchons d'abord sur le système de justice et ses composantes (p 18, ci-dessus).

¹⁴⁸ Sur la compréhension qu'a Cahn de la notion de justice, qu'il définit comme « the active process of the preventing or repairing of injustice », voir notamment Cahn et Cahn, *supra* note 124 en préface (pour la définition) et aux pp 383–85 et 388–91. Sur ce qu'il appelle le « sense of injustice », un phénomène observable et familier aux multiples facettes qu'il juge comme étant « operative in the law », voir encore Edmond Cahn, « Justice, Power and Law », (1946) 55:2 Yale LJ 336, notamment aux pp 341, 347–50, 352 (« The sense of injustice is thus an active, spontaneous source of law, contributing its current to the juridic stream. ») et 359.

personnel judiciaire, etc. En somme, la vision d'Edmond Cahn peut être vue comme l'application ou la transposition de l'idée qui nous intéresse à la théorie du droit. Il nous semblait important d'en faire état, ne serait-ce que pour démontrer que nous sommes au fait des similitudes frappantes existant entre le discours que nous étudions et celui que tenait, dès les années 1960, le regretté professeur américain. À notre sens, ces nombreux points communs valaient bien la mention du philosophe du droit en introduction.

Avant d'aborder l'utilité scientifique et sociale de notre étude, concluons en notant que, si notre thèse n'est pas « juridique » au sens classique du terme (pour les raisons susmentionnées), elle n'est pas davantage une thèse sur l'accès à la justice, au sens où elle ne porte pas directement sur ce grand thème¹⁴⁹. Empressons-nous ici de préciser que d'accès à la justice, il en est évidemment question. C'est là en effet l'un des contextes d'émergence de l'idée qui nous intéresse, soit l'un des domaines dans lesquels elle a été, et est toujours exprimée. Nous le verrons au deuxième chapitre. La question revient ensuite dans l'exposé de la critique sous-jacente au discours que nous étudions, qui fait l'objet de notre chapitre IV. Cette critique, en effet, décrit notamment une justice fondamentalement inaccessible; nous le verrons¹⁵⁰. Enfin, le thème refait surface à de nombreuses reprises dans la partie de notre thèse traitant les composantes pratiques du discours de centrage, puisque l'objectif de rendre la justice davantage accessible sous-tend plusieurs des propositions concrètes avancées par les tenants du recentrage quant à une éventuelle mise en œuvre de leur grand projet¹⁵¹. C'est donc dire que la question de l'accès à la justice revient continuellement dans notre exposé. Pour autant, il importe de comprendre que l'idée de recadrage *ne se confond pas avec l'objectif d'un meilleur accès à cette justice*. Si nous insistons sur la nécessité de ne pas amalgamer recentrage et accès, c'est qu'intuitivement, un juriste pourrait penser que placer le citoyen « au cœur du système » se résume essentiellement à faciliter l'accès de ce citoyen au système. Autrement dit, plaider pour le recentrage reviendrait à plaider pour une accessibilité accrue à la justice. C'est d'ailleurs le raccourci emprunté par la vaste majorité des collègues juristes qui se sont enquis de notre sujet de thèse. Rares sont ceux qui ne se sont pas immédiatement mis à parler d'accès à la justice après avoir été informés du thème de nos travaux. Le réflexe se comprend aisément, recentrage et accès étant tout de même, reconnaissons-le, intimement liés. Cela dit, à ces collègues, nous

¹⁴⁹ Nous traitons de la définition à donner à la notion d'accès à la justice aux pp 37 et 404-405, ci-dessous.

¹⁵⁰ Voir les pp 242 et suiv, ci-dessous.

¹⁵¹ Voir surtout le chapitre VI.

avons invariablement répondu que non seulement les deux notions ne sont pas synonymes¹⁵², mais que la question d'un possible recadrage de la justice autour du citoyen n'est pas tout entière *contenue* dans celle de l'accès à la justice, en prenant pour preuve, notamment, la documentation juridique variée dans laquelle la proposition est défendue¹⁵³. En deux mots, l'existence d'un corpus qui avance la proposition de centrément sans traiter d'accessibilité de la justice nous démontre d'emblée que le centrément peut signifier *plus* qu'un meilleur accès. À tout le moins, pour certains, il signifie *autre chose*. Cela dit, convenons tout de même que de placer le citoyen au cœur de la justice signifie entre autres rendre la justice davantage accessible. Il y a donc, dans l'accès à la justice, non pas l'unique sens pratique, mais l'un des sens pratiques du discours que nous étudions. Cela, nous estimons que le lecteur de notre thèse sera à même de le constater.

D. Utilité sociale de l'étude

Pourquoi, d'un point de vue social, nous intéresser au discours de recentrage ? Qu'elle est l'utilité sociale de notre projet ? Qu'est-ce qui lui confère sa validité externe, pour parler en termes universitaires ? À notre sens, la pertinence de notre étude est d'abord perceptible au regard de la prégnance actuelle de deux phénomènes dont aucun juriste ne peut aujourd'hui nier l'importance et la gravité. Le premier est le problème du manque d'accès à la justice, que la Cour suprême du Canada a récemment mis en lumière¹⁵⁴. Selon nous, l'ampleur de ce que certains hissent au rang de crise¹⁵⁵ et l'urgence¹⁵⁶ d'y faire face commandent que l'on porte collectivement notre regard sur le citoyen, afin de repenser le système de justice en fonction de celui-ci et non plus des seuls acteurs du milieu judiciaire. Or voilà exactement ce que proposent les tenants du centrément. Partant, le discours qu'ils tiennent est important dans le contexte d'une justice actuellement inaccessible, et doit, selon nous, être entendu. Si l'accès à la justice n'est pas le thème central de la présente thèse, il vient tout de même en valider le sujet. Il est utile de rappeler ici toute l'importance du rôle joué, en société, par une justice véritablement accessible. Ce que le très honorable Richard Wagner, juge en chef du Canada, désigne comme un

¹⁵² Certains distinguent expressément les deux notions. Voir Victor E Flango et Thomas M Clarke, *Reimagining Courts: A Design for the Twenty-First Century*, Philadelphie, Temple University Press, 2015, à la p 164.

¹⁵³ Voir les pp 159 et 160, ci-dessous.

¹⁵⁴ *Hryniak c Mauldin*, 2014 CSC 7 au para 1 [arrêt *Hryniak*].

¹⁵⁵ Il sera question de cette qualification de crise au chapitre IV.

¹⁵⁶ Selon la très honorable Beverley McLachlin, l'accès à la justice constitue le défi premier – et le plus urgent – auquel est confronté le système de justice canadien. Voir Canadian Forum on Civil Justice, « The Perennial Access to Justice Policy Challenge: Are We Finally at a Crossroads? » (20 août 2012), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2012/08/20/the-perennial-access-to-justice-policy-challenge-are-we-finally-at-a-crossroads/>>.

« impératif social »¹⁵⁷ est en effet étroitement lié à la démocratie¹⁵⁸, à l'égalité¹⁵⁹ et à la primauté du droit¹⁶⁰. Le fait que l'accès à la justice soit reconnu comme un droit fondamental dans plusieurs pays¹⁶¹ est une autre illustration de son importance cruciale.

Le second phénomène actuellement observable qui confère à notre thèse sa pertinence sociale est lié à la facette économique de l'accessibilité restreinte de la justice, sans pour autant s'y limiter¹⁶². Il s'agit de l'autoreprésentation¹⁶³. On le sait, les justiciables sont de plus en plus nombreux à se présenter seuls en cour¹⁶⁴, une tendance qui ne semble pas vouloir s'inverser. À notre avis, autant que l'enjeu plus large de l'accès à la justice, celui que représente le phénomène des parties non représentées par avocat change fondamentalement la donne et justifie que l'on réfléchisse à une réforme de la justice civile qui prenne comme point de départ la personne du justiciable, ce à quoi nous invitent justement les tenants du recentrage. En effet, si, dans le contexte d'une telle réforme, on pouvait auparavant tenir pour acquise la présence de l'avocat

¹⁵⁷ Le très honorable Richard Wagner, CP, juge en chef du Canada, « L'accès à la justice : un impératif social », 7^e conférence annuelle sur le travail *pro bono*, présentée à Vancouver, 4 octobre 2018, en ligne : *Cour suprême du Canada* <<https://www.scc-csc.ca/judges-juges/spe-dis/rw-2018-10-04-fra.aspx>>.

¹⁵⁸ *Ibid*, Mauro Cappelletti, « Access to Justice as a Theoretical Approach to Law and a Practical Programme for Reform », (1992) 109 S African LJ 22, aux 38 et 39 (où l'on fait du respect du principe d'accès à la justice un critère de la démocratie) [Cappelletti], Jean-François Roberge, *La justice participative : fondements et cadre juridique*, Montréal, Yvon Blais, 2017, aux pp 13 et 64 [Roberge], Jean-Jacques Urvoas, *Lettre du garde des Sceaux à un futur ministre de la justice : Partageons une ambition pour la justice*, Dalloz, 18 avril 2017, à la p 9, en ligne (pdf) : *Ministère de la Justice* <http://www.presse.justice.gouv.fr/art_pix/Lettre%20de%20JJUrvoas%20%E0%20un%20futur%20ministre%20de%20la%20Justice%20180417_%20Dalloz.pdf> [Urvoas], Beverley McLachlin, « Accès à la justice et marginalisation : l'aspect humain de l'accès à la justice », (2016) 57:2 C de D 339, à la p 349 [McLachlin], Pierre Noreau, « Avenir de la justice : des problèmes anciens... aux solutions prochaines », dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice – Constats, mutations et perspectives, Les journées Maximilien-Caron 2009*, Montréal, Thémis, 2010, 3, à la p 3 [Noreau, « Avenir de la justice »] et Pierre Noreau, « Accès à la justice et démocratie en panne : constats, analyses et projections », dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice – Constats, mutations et perspectives, Les journées Maximilien-Caron 2009*, Montréal, Thémis, 2010, 14, à la p 14 [Noreau, « Accès à la justice »].

¹⁵⁹ Entendue ici non pas comme l'égalité formelle mais factuelle, se mesurant dans les faits. Voir à ce propos Cappelletti, *supra* note 158 à la p 27. Sur le lien entre accès à la justice et égalité, voir également Noreau, « Accès à la justice », *supra* note 158 à la p 14 et Pierre-Claude Lafond, *L'accès à la justice civile au Québec – portrait général*, Cowansville, Yvon Blais, 2012, aux pp 9–10 [Lafond], ces deux auteurs rappelant notamment le libellé de l'article 23 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c C-12, qui garantit à toute personne le droit, « en pleine égalité, à une audition publique et impartiale de sa cause par un tribunal indépendant [...] ».

¹⁶⁰ Voir l'arrêt *Hryniak*, *supra* note 154 au para 1. Le Barreau du Québec fait de l'accès à la justice un des critères d'évaluation de la primauté du droit. Voir Barreau du Québec, *Bilan de l'État de droit au Québec – rapport du Barreau du Québec*, 2012, à la p 8. Sur le lien entre accès à la justice et primauté du droit, voir encore Cappelletti, *supra* note 158 à la p 38, Roberge, *supra* note 158 à la p 13 et McLachlin, *supra* note 158 à la p 343.

¹⁶¹ Par exemple au Brésil, en Colombie, en Espagne, au Japon et en Afrique du Sud (Lafond, *supra* note 159, p 24).

¹⁶² Sur les motifs poussant les citoyens à se présenter seuls en cour (motifs qui dépassent les seules considérations financières), voir notamment Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants. Final Report*, 2013, aux pp 44–50, en ligne : *NSRLP* <<https://representingyourselfcanada.com/wp-content/uploads/2016/09/srlreportfinal.pdf>>.

¹⁶³ Notons qu'il en sera question plus avant au chapitre IV.

¹⁶⁴ Nous le verrons au chapitre IV.

aux côtés de son client, ce n'est plus le cas. Les acteurs du procès ne sont dorénavant plus nécessairement les mêmes. La figure du praticien s'efface de plus en plus pour faire place à celle du citoyen-plaideur, nouveau joueur de l'arène judiciaire qui, seul, sera confronté à la partie adverse (possiblement non représentée) et soumis au verdict du juge. Il apparaît donc plus utile que jamais de prêter une oreille attentive aux voix qui non seulement font du citoyen la véritable *raison d'être* du système judiciaire, on le verra¹⁶⁵, mais qui souhaitent au surplus une refonte complète dudit système pour enfin répondre à ses besoins et à ses attentes. Le discours de recentrage offre ici une réponse directe à une problématique de première importance qui risque de s'inscrire dans le temps de manière durable si, comme cela a été le cas dans les dernières années, rien n'est fait pour l'enrayer. Il y puise donc toute sa pertinence et commande que l'on s'y intéresse.

Soulignons en terminant qu'afin d'accroître l'utilité sociale de notre thèse, nous avons donné une orientation *fonctionnelle* à sa troisième et dernière partie, qui porte sur les stratégies de mise en pratique du centrément. En effet, dans nos trois ultimes chapitres, il ne s'agit plus seulement de rendre compte d'un discours, de le contextualiser et d'en exposer les fondements. Nous y avons eu le souci de l'*opérationnaliser*, soit d'aller le plus loin possible, à partir des données dont nous disposions, dans la direction de sa mise en œuvre. Cette transposition du discours de centrément en mesures concrètes a donné lieu à une analyse articulée autour de trois concepts clés : le commandement, la méthodologie (ou marche à suivre) et la cible. Ainsi, notre interprétation nous a amenée à décliner le recentrage en six commandements¹⁶⁶, en une ébauche de méthodologie (comportant actuellement quatre étapes¹⁶⁷) et en quatre cibles¹⁶⁸. Concrètement, cela signifie que toutes les applications pratiques de l'idée de recentrage – ou propositions concrètes – recensées dans le cadre de notre étude ont été ramenées à l'un ou l'autre de ces concepts clés et ont été analysées sur cette base. Il en résulte un portrait que nous espérons le plus concret possible d'une éventuelle mise en application de l'idée de placer le citoyen au cœur du système. Nous le mettons à la disposition des décideurs en matière de justice que l'idée interpellera et qui en viendront à lire la présente étude (il est permis de rêver !). Ainsi, au-delà de l'exercice intellectuel que représente cette thèse (comme toute autre thèse), il s'est aussi agi

¹⁶⁵ Voir le chapitre III.

¹⁶⁶ Voir le chapitre V.

¹⁶⁷ Voir le chapitre V.

¹⁶⁸ L'analyse de ces cibles fait l'objet de deux chapitres : le VI et le VII.

pour nous de faire œuvre utile en répondant à un appel au pragmatisme lu¹⁶⁹ et entendu¹⁷⁰ ici et là. Elle représente notre modeste contribution à une réforme à venir du système de justice placée, espérons-le, sous le signe du recentrage.

E. Utilité scientifique de l'étude

Abordons maintenant l'utilité non plus sociale mais *scientifique* de notre étude, sa validité *interne* plutôt qu'externe, en exposant notre contribution ou notre apport à l'avancement des connaissances, pour reprendre la formule bien connue. D'entrée de jeu, soulignons que l'idée de placer le citoyen-justiciable au centre des préoccupations constitue une question d'actualité en matière de justice. Par exemple, on la trouve énoncée dans le *Plan stratégique 2019-2023* du ministère de la Justice du Québec¹⁷¹ tandis que l'actuelle ministre de la Justice, Sonia LeBel, multiplie les déclarations suivant lesquelles il convient de « remettre les besoins du citoyen au cœur [du] système »¹⁷², pour n'en citer qu'un exemple. À l'échelle canadienne et internationale, cette même idée est présente dans les plus récents rapports¹⁷³ émanant du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale¹⁷⁴ et de la Task Force on Justice¹⁷⁵. De fait, à en

¹⁶⁹ Notamment dans les sources suivantes : Urvoas, *supra* note 158 à la p 20, France, *JO*, Assemblée nationale, Débats parlementaires, Compte rendu intégral, 2^e séance du 17 mai 2016, Modernisation de la justice du XXI^e siècle : discussion, après engagement de la procédure accélérée, d'un projet de loi organique et d'un projet de loi, présentation commune, intervention de Jean-Jacques Urvoas; Stephen Parker, *Courts and the Public*, Carlton South, Australian Institute of Judicial Administration Incorporated, 1998, à la p 16 [Parker] et Pierre Noreau, « Avenir de l'institution judiciaire et difficultés du changement institutionnel : attentes des citoyens et nécessités de la justice », dans *Tribunaux de première instance : vision d'avenir – Actes du colloque 2004*, Montréal, Conseil de la magistrature du Québec, 2005, 41, aux pp 65 et 67.

¹⁷⁰ Entendu, en l'occurrence, de la bouche même de l'honorable Élisabeth Corte, ex-juge en chef de la Cour du Québec. En nous remettant une bourse portant son nom et destinée à récompenser autant qu'à soutenir les travaux doctoraux menés en matière d'accès à la justice, elle s'est en effet exclamée, en s'adressant à nous autant qu'à l'auditoire : « On veut du concret ! ». Cet appel, voire ce cri du cœur, nous l'avons gardé en mémoire tout au long de la réalisation de notre thèse et avons tenté, dans la mesure de nos moyens, d'y faire honneur.

¹⁷¹ Québec, Ministère de la Justice, *Plan stratégique 2019-2023*, Québec, Ministère de la Justice, 2019, à la p 11. L'idée est également présente dans le rapport annuel de gestion du ministère datant de l'année précédente. Voir Québec, Ministère de la Justice, *Rapport annuel de gestion 2017-2018*, Québec, Ministère de la Justice, 2018, aux pp 18 et surtout 28. On la trouve encore énoncée dans Québec, Ministère des Finances, *Justice : Un plan pour moderniser le système de justice : budget 2018-2019*, Québec, Finances Québec, mars 2018, à la p 2.

¹⁷² Conférence de presse de Mme Sonia LeBel, ministre de la Justice, Dépôt d'un projet de loi pour rendre la justice pénale plus efficace, 13 juin 2019, en ligne : *Assemblée nationale du Québec* <<http://www.assnat.qc.ca/fr/actualites-salle-presse/conferences-points-presse/ConferencePointPresse-53591.html?appelant=MC>>.

¹⁷³ Voir Action Committee on Access to Justice in Civil and Family Matters, *Working Toward Accessible Justice: Tracking Progress on Canada's Justice Development Goals in 2018*, Ottawa, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, 2019, aux pp 13 et 26, 27 et 29 et Task Force on Justice, *Justice for All: the report of the Task Force on Justice*, New York, Center on International Cooperation, 2019, entre autres aux pp 11, 16, 18, 24, 56, 62, 63 et 102.

¹⁷⁴ Nous présenterons brièvement ce comité au chapitre II.

juger par les documents et autres sources contenant des propositions de centrement qui ne cessent d'émerger, il n'est pas exagéré de parler d'une idée qui semble être aujourd'hui sur toutes les lèvres.

Dans les dernières années, la question a intéressé la communauté juridique. Ainsi, elle s'est elle-même interrogée sur le sens à donner à la proposition voulant placer le citoyen au « cœur » du système de justice. Par exemple, en janvier 2014, la question a surgi lors d'un grand débat public tenu en France dans la foulée de la présentation du projet de loi 661¹⁷⁶ (maintenant adopté)¹⁷⁷. Puis, en mars 2015, l'avocate et médiatrice Kari D. Boyle en faisait l'objet d'un billet de blogue intitulé : « What Does a “user-centred” Approach Really Mean?? »¹⁷⁸. Quelques mois plus tard, lors du colloque « Accès à la justice et innovation » tenu à Montréal en octobre 2015, le sens précis de l'expression « to put the public first » constituait l'une des questions explicitement posées aux participants à la table ronde de clôture, qui portait justement sur les « questions difficiles » à dénouer en matière d'accès à la justice. L'année suivante, lors de la semaine de l'accès à la justice (« A2J Week ») tenue à Toronto en octobre, le TAG (« The Action Group on Access to Justice »¹⁷⁹) a organisé une séance plénière autour du thème suivant : « What does it mean to put the public first ? ». Enfin, en février 2018 s'est tenu, au Tribunal de Grande Instance de Paris, un colloque intitulé « Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ? ». Son objectif : « partir [des droits du justiciable] pour repenser la justice »¹⁸⁰. Ainsi lit-on, en quatrième de couverture de l'ouvrage qui en a été tiré, que « [l]a justice, rendue au nom du peuple français, doit être conçue en mettant le justiciable au cœur de la réflexion »¹⁸¹. On y énonce encore qu'il faut « penser le fonctionnement de la justice civile en partant du

¹⁷⁵ La Task Force on Justice, ou Groupe de travail sur la justice, est un partenariat réunissant des États membres des Nations Unies, des organisations internationales ainsi que des membres de la société civile et du secteur privé dont l'objectif commun est d'accélérer la réalisation des objectifs de développement durable liés à la paix, à la justice et à l'inclusion (« the SDG targets for justice for all »). Voir « The Task Force », en ligne : *Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies* <<https://www.justice.sdg16.plus/>>.

¹⁷⁶ Nous reviendrons sur ce projet de loi dans les chapitres ultérieurs (pp 45, 206 et 457, ci-dessous).

¹⁷⁷ Voir France, Ministère de la Justice, *La justice du 21^e siècle : le citoyen au cœur du service public de la justice – Les actes du débat national*, 10-11 janvier 2014, Maison de l'UNESCO, à la p 129, en ligne (pdf) : *Ministère de la Justice* <http://www.justice.gouv.fr/publication/j21_actes.pdf>.

¹⁷⁸ Voir Kari D Boyle, « What Does a “user-centred” Approach Really Mean?? » (13 mars 2015), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2015/03/13/what-does-a-user-centred-approach-really-mean/>>.

¹⁷⁹ Au sujet de ce groupe d'action, voir « About », en ligne : TAG <<https://theactiongroup.ca/about/>>.

¹⁸⁰ Amrani-Mekki, *supra* note 4 à la p 7.

¹⁸¹ Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, en quatrième de couverture.

justiciable »¹⁸², une entreprise que l'on juge « d'une urgente actualité »¹⁸³.

Ces quelques exemples, qui sont sans doute loin d'être les seuls, attestent de la pertinence de notre sujet de thèse, voire de son importance. En effet, ils montrent que nous nous saisissons d'une question d'intérêt au sein du milieu juridique, qui peine toujours à y répondre (de manière pleinement satisfaisante à tout le moins). Or c'est à l'élaboration de cette réponse que nous souhaitons apporter notre modeste contribution. En faisant du centrément le sujet de notre thèse entière, nous nous sommes en quelque sorte portée volontaire pour explorer la question en profondeur et tenter d'aller le plus possible au fond des choses (tout en étant consciente que nous ne parviendrions pas à épuiser complètement le sujet¹⁸⁴). L'initiative devrait sans doute trouver écho auprès d'une communauté juridique lasse, tout comme nous, d'entendre sans cesse la question posée sans qu'un sérieux effort collectif soit fait pour y répondre.

L'utilité scientifique de notre étude découle également du fait que la question du centrément y est traitée différemment, c'est-à-dire pour elle-même et non pour servir un autre propos. En cela, le traitement est plutôt novateur et certainement original. Ainsi, si nous affirmions aux paragraphes précédents que d'autres se sont posés la question du sens à donner à la proposition de faire du citoyen-justiciable le centre de l'institution judiciaire, personne ne s'y est encore intéressé *comme nous le faisons*. Nos recherches révèlent en effet qu'elle n'est qu'exceptionnellement le sujet précis du document dans lequel elle se trouve énoncée¹⁸⁵. Le plus souvent, les auteurs qui la formulent à titre personnel ou qui l'empruntent à d'autres la subordonnent à une idée maîtresse *autre*, dont le propos réside ailleurs. En d'autres termes, généralement, la proposition qui nous intéresse n'est pas analysée, mais simplement *soulevée* dans une démonstration qui est autre; elle s'inscrit alors dans un argumentaire plus large qui la dépasse. Partant, en choisissant de nous attarder sur le principe du recentrage *pour lui-même*, donc en le considérant *directement*, indépendamment du contexte dans lequel il prend racine, nous nous distinguons déjà de la vaste majorité des auteurs que nous avons recensés dans le cadre de la présente thèse.

¹⁸² *Ibid.*

¹⁸³ Matthieu Soula, « Demande et dette de justice. Retour sur deux siècles de définition de la “population judiciaire” », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 21, à la p 21.

¹⁸⁴ Épuiser complètement un discours serait impossible, méthodologiquement parlant. Voir à ce propos Bardin, *supra* note 38 à la p 80 et Paillé et Mucchielli, *supra* note 30 à la p 118.

¹⁸⁵ Des 127 sources constituant notre échantillon, à peine 10 d'entre elles peuvent être vues comme portant directement sur l'idée de recentrage, et encore. Il en sera question ci-bas (p 70, ci-dessous).

Dans les rares cas où la proposition constitue le sujet retenu par l’auteur d’un document¹⁸⁶, cinq scénarios se présentent. Dans le premier, l’idée constitue la thèse toute personnelle de l’auteur, qui construit un argumentaire autour d’elle. Ce scénario s’applique à une seule de nos sources, à savoir l’allocution prononcée en 1990 par le professeur Thomas W. Church¹⁸⁷. Dans le second scénario, l’idée constitue l’objet d’étude retenu par l’auteur, qui s’y penche d’un point de vue extérieur et plus ou moins critique selon la source. Nous pensons ici à trois sources précises. D’abord le billet de blogue de Kari D. Boyle mentionné précédemment où, en quelques paragraphes à peine, l’auteur donne essentiellement des clés de compréhension de la notion à laquelle elle est favorable, en présentant ce qui se fait en la matière dans des domaines autres que le droit. Ensuite, un article de 1993 de Peter A. Sallmann, alors directeur exécutif de l’AIJA (Australasian Institute of Judicial Administration), dans lequel l’auteur s’emploie à mettre en lumière « the increasing tendency of Australian courts, particularly Magistrates’ Courts, to adopt a more consumer-oriented approach to their work »¹⁸⁸. Pour ce faire, il passe en revue certains développements récents selon lui révélateurs de cette tendance¹⁸⁹, avant de citer en exemple la Courts Charter of England and Wales, un modèle à suivre selon lui. Citons enfin le rapport du professeur australien Stephen Parker. À travers une étude plus large portant sur la relation existant entre les cours de justice australiennes et leurs publics¹⁹⁰ (et, plus spécifiquement, sur les manières d’améliorer cette relation¹⁹¹), ce rapport daté de 1998 « charts the movement since the early 1990s towards a greater “consumer-orientation” in the courts »¹⁹². Il porte donc *notamment* sur l’idée qui nous intéresse mais pas exclusivement puisqu’il s’inscrit dans une thématique plus large.

Le troisième scénario s’applique aux sources qui, si elles ne portent pas exactement sur l’idée de recentrage au sens strict, traitent néanmoins un sujet très similaire ou connexe. Nous avons ici en tête deux sources. D’abord un chapitre d’ouvrage collectif de 1997 signé Laurence

¹⁸⁶ Notons au passage que, dans certaines sources, la proposition de centrement fait tout de même l’objet d’une section (le plus souvent courte) y étant consacrée, à défaut de constituer le sujet retenu par l’auteur.

¹⁸⁷ Thomas W Church, « The mansion vs. the gatehouse: viewing the courts from a consumer’s perspective », (1991-1992) 75 *Judicature* 255 [Church].

¹⁸⁸ Peter A Sallmann, « Towards a More Consumer-oriented Court System », (1993) 3:4 *JJA* 47, à la p 47 [Sallmann].

¹⁸⁹ Sallmann, *supra* note 188 à la p 49.

¹⁹⁰ Parker, *supra* note 169 à la p 1.

¹⁹¹ *Ibid* à la p 2.

¹⁹² *Ibid* à la p 1. Notons que si l’idée de recentrage constitue ici l’objet d’étude du texte, l’auteur prend également position en sa faveur. Voir Parker, *supra* note 169 aux pp 28–29 et surtout 141.

Dumoulin et Thierry Delpuch, où les auteurs montrent l'émergence, en France, d'une « rhétorique de l'usager », rhétorique qu'ils mettent au jour autant qu'ils critiquent¹⁹³. Ensuite un article de 1990 signé Richard Thomas, dans lequel l'auteur s'intéresse à la « Civil Justice Review » menée en Angleterre en 1988 et à laquelle il a pris part à titre de membre du comité consultatif (« Advisory Committee »). L'auteur se penche sur cette réforme en cherchant à faire ressortir la « dimension usager » (« [to] bring out the “consumer” dimension of the Review »¹⁹⁴). Cette approche l'amène notamment à exposer en quoi les justiciables peuvent à bon droit être vus – et surtout *traités* – comme des consommateurs de justice (« litigants as consumers of the civil justice system »¹⁹⁵). Pour ce qui du quatrième scénario, il concerne, tout comme le premier, un seul document : un texte du professeur Hubert Reid publié en 2010 dans un ouvrage collectif. Ici, l'idée qui nous intéresse y est en quelque sorte abordée par la négative, l'auteur s'employant à montrer en quoi le justiciable n'est *pas* au centre des réformes de la justice civile – ce qu'il déplore¹⁹⁶. Enfin, notre cinquième et dernier scénario touche trois sources dans lesquelles l'idée qui nous intéresse n'est pas analysée mais plutôt *appliquée*. Il s'agit d'abord d'un livre de 2002 dans lequel Richard Zorza, spécialiste de l'autoreprésentation, imagine ce qu'il appelle la « Self-Help Friendly Court »¹⁹⁷, à savoir une cour de justice « designed from the ground up to work for people without lawyers »¹⁹⁸. A un objet très semblable le rapport *User-Friendly Justice* de Jona Goldschmidt et Ira Pilchen, document paru en 1996 dont l'idée maîtresse est la suivante : « Applying a Customer-Service Approach to Courts »¹⁹⁹. On peut en dire autant du rapport *Increasing access to justice for people without lawyers* publié en 2012 par la Chicago Bar Foundation, dans lequel celle-ci présente sa vision du « Pro Se Resource Center », un centre d'accueil et d'assistance entièrement consacré aux personnes non représentées par avocats²⁰⁰.

¹⁹³ Dumoulin et Delpuch, *supra* note 3.

¹⁹⁴ Richard Thomas, « Civil Justice Review – Treating Litigants as Consumers », (1990) 9 CJQ 51.

¹⁹⁵ *Ibid* à la p 51.

¹⁹⁶ Hubert Reid, « Le justiciable est-il toujours au centre des réformes de la justice civile ? », dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice – Constats, mutations et perspectives, Les journées Maximilien-Caron 2009*, Montréal, Thémis, 2010, 46.

¹⁹⁷ Richard Zorza, *The Self-Help Friendly Court: Designed from the Ground Up to Work for People Without Lawyers*, Williamsburg, The National Center for State Courts, 2002.

¹⁹⁸ *Ibid*.

¹⁹⁹ Jona Goldschmidt et Ira Pilchen, *User-friendly justice : making courts more accessible, easier to understand, and simpler to use*, Chicago, American Judicature Society, 1996, à la p vii.

²⁰⁰ Chicago Bar Foundation, ITT Institute of Design, *Increasing access to justice for people without lawyers – with a focus on improving the service experience in the Cook County Court System* (mai 2012), à la p 2, en ligne (pdf) : Chicago Bar Foundation <<https://chicagobarfoundation.org/wpcbf/wp-content/uploads/2014/01/increasing-access-justice-people-without-lawyers.pdf>>.

Si nous avons fait état de ces scénarios, c'est pour démontrer en quoi nous nous distinguons des sources auxquelles s'applique chacun d'eux. Déjà, des cinq cas de figure présentés, un seul nous concerne, soit celui où le recentrage constitue le sujet précis retenu par l'auteur. Or les trois sources auxquelles il est rattaché sont bien différentes de notre étude. Cette différence saute aux yeux non seulement dans le cas du billet de blogue de Kari D. Boyle, en aucun cas comparable à une analyse menée dans le cadre d'une thèse, mais également dans l'article de Peter A. Sallmann et le rapport de Stephen Parker. D'abord, le fait que ces deux dernières sources datent des années 1990 les distingue d'emblée de notre étude, menée quelque vingt ans plus tard et couvrant, au surplus, une période allant du milieu des années 1980 jusqu'à aujourd'hui²⁰¹. Soulignons également le contexte d'abord et avant tout *australien* dans lequel toutes deux s'inscrivent, là où notre thèse transcende en quelque sorte les frontières, dans la mesure où nous analysons le discours de recentrage tel que tenu dans divers pays, on le verra²⁰², dans deux traditions juridiques (le droit civil et la common law) et (au moins) dans deux langues, le français et l'anglais. Enfin, *l'objet* de ces deux textes est différent du nôtre. L'article de Sallmann peut être qualifié de factuel (d'abord et avant tout), dans la mesure où l'auteur cherche surtout à rendre compte de développements récents en matière de recentrage, on l'a dit. Le rapport Parker, quant à lui, dépasse le compte rendu factuel pour pénétrer résolument sur le terrain de l'analyse. À première vue, il se rapproche donc de notre étude. Toutefois, ses objectifs précis diffèrent des nôtres en ce que l'idée de recentrage y est abordée plus largement dans la relation entretenue par les cours de justice et ses publics, le véritable sujet du rapport. Quant à la visée de celui-ci, Parker la résume ainsi :

[The study] is a stocktake of what is happening in the “service” aspects of the courts’ functions and the perceptions of those functions. It is an analysis of the social and political importance of public satisfaction with the performance of courts. It offers a model of communication between courts and the public as an organising principle for further reforms. It makes recommendations for change that are designed to improve service and promote communication whilst not impinging upon some of the fundamental values of our legal and political system.²⁰³

On constate, à la lecture de ce passage, que l'exercice auquel se livre le professeur australien est bien différent de celui de la présente thèse, puisque nous nous intéressons *directement* à l'idée de « placer le citoyen au cœur du système » et *uniquement* à elle. Cette idée, nous la qualifions de discours et, surtout, nous l'étudions comme tel, étant guidée, ce faisant, par un objectif général

²⁰¹ Nous le verrons au chapitre II.

²⁰² Voir le chapitre II.

²⁰³ Parker, *supra* note 169 à la p 1.

de compréhension. Cela nous amène à la contextualiser, à différents niveaux ou échelles, avant de nous atteler à en analyser le contenu précis. Pour ce faire, nous avons constitué un échantillon qui, en soi, confère une originalité à notre étude. En effet, il faut savoir que les déjà rares analyses de contenu menées en droit le sont généralement en jurisprudence²⁰⁴. Nous avons pour notre part choisi d'écarter les décisions de justice²⁰⁵ et d'explorer surtout²⁰⁶ un matériau trop souvent négligé en recherche juridique empirique, à savoir la *doctrine*²⁰⁷. Cette dernière est définie ici très largement pour désigner toutes les sources dites secondaires en droit, qui n'entrent pas dans les catégories primaires que sont la législation et la jurisprudence. Cet échantillon constitué, les documents le formant ont ensuite été analysés grâce aux deux méthodes d'analyse de contenu présentées précédemment, soit l'analyse thématique et l'analyse lexicale et syntaxique. Notons au passage que cette méthodologie diffère de celle du professeur Parker²⁰⁸ et constitue donc une autre différence notable entre les deux études. Elle a été, comme nous le soulignons plus haut, bâtie spécifiquement pour les besoins précis de notre analyse²⁰⁹, ce qui la rend unique. En elle-même, cette méthodologie contribue donc également à l'originalité et au caractère novateur de notre étude. Surtout, elle était destinée à répondre à une question de recherche qui n'avait pas, jusqu'ici, fait l'objet d'une analyse de fond : celle du ou des sens précis que prend l'idée de recentrage pour ceux qui la mettent de l'avant, qu'ils soient observateurs du monde judiciaire (professeurs, journalistes) ou acteurs en étant parties prenantes (avocats, juges, ministres de la Justice). Pour y répondre, nous nous sommes livrée à une synthèse qui, à en juger par le fruit de notre recherche, n'avait pas encore été menée. Ce faisant, nous avons rassemblé dans une seule et même étude une information actuellement dispersée. Cette approche intégrée a permis de rapprocher des sources de natures variées et des documents disparates, ce qui a eu pour effet de faire dialoguer des auteurs qui, jusque-là, s'ignoraient. Cela confère à notre thèse une couleur toute particulière, qui la distingue de la documentation actuellement disponible sur le sujet et qui en fait un exercice largement inédit.

L'utilité scientifique de notre thèse s'apprécie également au regard du corpus auquel elle

²⁰⁴ Ce constat est posé dans Hall et Wright, *supra* note 67 à la p 67.

²⁰⁵ Pour des raisons qui seront exposées au chapitre suivant.

²⁰⁶ Surtout, parce que notre échantillon comprend aussi un projet de loi, deux autres documents parlementaires et une déclaration tombant dans la catégorie de la documentation internationale. Voir l'annexe.

²⁰⁷ Pour un tel constat, voir Webley, *supra* note 25 à la p 938.

²⁰⁸ Qui a opté pour une revue de littérature assortie d'interviews. Voir Parker, *supra* note 169 à la p 1.

²⁰⁹ Nous verrons au chapitre suivant en quoi il est permis de construire une telle méthodologie « sur mesure », ainsi que les raisons qui nous ont poussée à le faire.

contribue, à commencer par celui, particulièrement vaste, portant sur l'accès à la justice. Sans être une thèse *sur* l'accès à la justice, on l'a vu²¹⁰, elle apporte sa pierre à l'édifice en venant *remettre au goût du jour la réflexion sur la réforme du système judiciaire lui-même* dans une perspective d'amélioration de l'accès à la justice. Les experts sur le sujet conviendront probablement que, depuis plusieurs années déjà, la documentation portant sur l'accessibilité de la justice a pris ce que nous appellerons une « direction extrajudiciaire ». L'on sait aujourd'hui que « la justice ne se trouve pas seulement dans les décisions des tribunaux »²¹¹, pour citer une formule bien connue du professeur Marc Galanter. L'idée qu'il faille rompre avec une compréhension proprement *judiciaire* ou *institutionnelle* de l'accès à la justice (jugée à bon droit comme trop limitative parce qu'elle ramène l'accès à la justice à l'accès aux seuls tribunaux) pour embrasser une définition plus large de la notion, s'est imposée au point de faire consensus. Cette conception élargie, que l'on qualifie d'extrajudiciaire ou de contextuelle selon les auteurs, met (enfin) l'accent sur les besoins et les attentes des citoyens²¹². Or malgré sa pertinence²¹³, elle produit l'effet pervers suivant : puisqu'il est aujourd'hui permis, voire même encouragé, de quérir la justice à l'extérieur de l'enceinte judiciaire, la recherche de solutions au problème de l'inaccessibilité de la justice s'est tout naturellement concentrée sur ce terrain « externe », au point où l'on s'est presque complètement désintéressé du système judiciaire, de ses acteurs et de ses procédés. Certes, on dénonce volontiers le caractère éminemment inaccessible du système. En effet, à l'étape de la formulation du problème, tous pointent du doigt l'institution judiciaire et ses multiples travers. Mais quand vient l'étape suivante, celle de la formulation de solutions, on détourne le regard et on le pose (presque systématiquement) *ailleurs*, soit à l'extérieur des tribunaux dont il faut à tout prix sortir, qu'il faut à tout prix éviter. Dès lors, *on en vient à ne plus les voir* et à se concentrer sur « l'alternative », les solutions de rechange au système judiciaire étant désormais au centre de toutes les préoccupations. Il en résulte le maintien d'une situation fondamentalement problématique et franchement intenable : les cours de justice, faute d'être scrutées, puis pressées de changer et d'évoluer, poursuivent leurs activités comme si de rien n'était. Cela revient à dire qu'elles continuent, dans une relative indifférence, à ne servir que le

²¹⁰ Voir la p 26, ci-dessus.

²¹¹ Marc Galanter, « La justice ne se trouve pas seulement dans les décisions des tribunaux », dans Mauro Cappelletti, dir, *Accès à la justice et État-providence*, Paris, Economica, 1984, 151.

²¹² Ce passage d'une définition étroite à une définition large de l'accès à la justice est traité aux pp 404 et 405, ci-dessous.

²¹³ Nous adhérons à cette compréhension large de l'accès à la justice; nous y reviendrons (p 405, ci-dessous).

petit nombre de privilégiés ayant les moyens de les saisir, tout en étant maintenues « en l'état » par l'effort collectif du plus grand nombre. En somme, penser l'accès à la justice uniquement à l'extérieur du système judiciaire (*public*, rappelons-le) revient à avaliser implicitement une situation qui doit pourtant changer.

Notons que, même si cette idée d'effet pervers constitue notre propre observation, que nous formulons compte tenu de l'état actuel des connaissances en matière d'accès à la justice, d'autres que nous l'ont aussi relevée et exprimée. Ainsi, dès 1990, le professeur Thomas Church s'inquiétait des retombées de la tendance, déjà notable alors, du recours aux modes alternatifs de règlement des conflits (« MARC ») pour améliorer l'accès à la justice. Citons-le :

I believe a note of caution is in order [...]. My concern is that the current fascination with alternatives to litigation threatens to direct attention away from more fundamental issues regarding our legal system. [...] Must we continue to take the traditions, structures, and practices of our legal system as a given, and thus concentrate reform efforts on self-styled alternatives to courts as we know them? Is it, in other words, only outside the courts that an ordinary customer will ever find affordable and « user-friendly » justice? The answer to that question may be yes. Perhaps the weight of tradition, the rigidity of entrenched interests, the demand for ever more formal and ever more perfect justice mandates a continuation of the status quo. I hope this is not the case, for I believe that the risks of this course of action are substantial, not only for courts, but for the confident continuation of the rule of law here and in a progressively more democratic world.²¹⁴

Il est intéressant de souligner que, quelques 27 années plus tard, le recours à la version électronique des MARC, soit aux procédés de règlement électronique des différends dans une perspective d'accroissement de l'accès à la justice a appelé une mise en garde semblable de la part de la présidente (« Chair ») du Civil Resolution Tribunal de Colombie-Britannique²¹⁵, Shannon Salter. Dans le passage suivant, elle dénonce un effet systémique du recours à la résolution en ligne des conflits prise ici dans sa forme *privée* :

[O]nline ADR services provide significant benefits to the user, in terms of allowing them to augment or avoid traditional public justice processes. However, they do little to transform existing public justice processes. Rather, by creating a buffer around the justice system, these private ODR systems may insulate the justice system from well-founded pressure from the public to transform their processes to better meet public need.²¹⁶

Pour elle, le fait que les efforts pour améliorer l'accès à la justice soient surtout concentrés à l'extérieur du système de justice officiel vient relever celui-ci de la responsabilité qui lui

²¹⁴ Church, *supra* note 187 à la p 260.

²¹⁵ Nous reviendrons plus loin sur ce cybertribunal (p 395 et suiv, ci-dessous).

²¹⁶ Shannon Salter, « Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal », (2017) 34 Windsor YB Access Just 112, à la p 116 [Salter]. Voir au même effet la p 115.

incombe en ce domaine, en plus d'en faire porter les coûts par d'autres. Il convient de la citer à nouveau :

[D]espite their clear benefits to users, private ODR or ADR systems may externalize the cost and responsibility for justice system reform away from the government and the justice system. The “alternativizing” of the justice system relieves public justice processes of the responsibility to reform and modernize to better meet the public’s need.²¹⁷

Dès lors, la question de l'effet pervers demeurant bien valide, le discours de recentrage a ceci d'intéressant qu'il vient remettre l'accent sur un système de justice délaissé depuis trop longtemps déjà par les spécialistes de l'accès à la justice. En effet, il peut être vu comme participant à un retour de la réflexion portant sur le système judiciaire lui-même et à la revalorisation de l'étude de celui-ci dans une perspective de réforme guidée par l'objectif d'accessibilité. Car ce discours, rappelons-le, est bien celui voulant remettre le citoyen au centre *du système*²¹⁸. Par conséquent, s'il prend pour cible, on le verra, le citoyen lui-même²¹⁹, il vise d'abord avant tout l'institution judiciaire²²⁰ et, à l'intérieur de celle-ci, le palais de justice²²¹ et les professionnels y évoluant²²². C'est donc un discours qui, sur le plan de l'avancement des connaissances, mérite que l'on s'y attarde, ne serait-ce parce qu'il rebat les cartes et chamboule les idées reçues. D'un point de vue scientifique, il présente un intérêt indéniable car il vient en quelque sorte réaffirmer que le système de justice étatique peut et *doit* encore jouer un rôle dans la poursuite d'une véritable accessibilité. Notre thèse s'inscrit dans cette volonté, ce qui, en soi, la distingue de la documentation existante en matière d'accès.

Notons en terminant que si notre étude contribue à la réflexion sur l'accessibilité de la justice, elle s'intéresse de près à celle qui concerne plus généralement la *justice civile*, son *évaluation* et sa *réforme*, qui va de la révision de la procédure civile à la « modernisation » de la justice au sens le plus large qui soit, en passant par tout ce qui touche à l'organisation interne des tribunaux. Les juristes intéressés par ce grand domaine et ses sous-domaines seront donc susceptibles d'être interpellés par notre travail. En particulier, notre dernière partie, portant sur les diverses applications pratiques du discours de centrement, ratisse large, au sens où elle couvre un grand nombre de sujets qui représentent autant d'occasions d'intéresser un auditoire

²¹⁷ *Ibid* à la p 123.

²¹⁸ Un système qu'il définit tout de même largement, il convient de rappeler. Nous y reviendrons (p 403, ci-dessous).

²¹⁹ Il en sera question au chapitre VII.

²²⁰ Voir le chapitre VI.

²²¹ Voir le chapitre VI.

²²² Voir les chapitres VI et VII.

particulier. Nous y abordons en effet le système de justice compris autant *matériellement* que *territorialement*, les suggestions de réforme qui s’y trouvent présentées couvrant donc ces deux aspects²²³. Le palais de justice y est aussi étudié sous tous ses angles, autant sur le plan de sa structure et de son organisation²²⁴ que de ses procédures²²⁵. Le regard porté sur celles-ci fournit notamment l’occasion d’un propos sur la mise à profit de la technologie en matière de justice²²⁶. Cette section devrait retenir l’attention de ceux que la cyberjustice intéresse. Enfin, notre ultime chapitre, consacré à la dimension *humaine* du discours de recentrage, amène le lecteur sur un tout autre terrain, fait lui aussi de sujets très variés, notamment le service à l’usager, le changement de culture judiciaire, l’éducation juridique, l’information juridique et la participation du justiciable, voire son autonomisation²²⁷.

F. Plan de thèse

Concluons cette introduction par un exposé du plan de notre thèse. Celle-ci se divise en trois grandes parties. La première est consacrée à une présentation de la proposition de recentrage autant qu’à une mise en contexte de celle-ci. Elle comporte deux chapitres. Le premier (I) pose, ou énonce, l’idée de recentrage, au sens où il rend compte de ses mots, de son « langage ». Il commence ainsi par une recension des diverses formulations rencontrées dans la documentation consultée. Cette revue est suivie de quelques observations portant sur ce que ces énoncés nous révèlent d’emblée sur l’idée qui nous intéresse. Dans le second chapitre (II), nous nous livrons à un nécessaire exercice de contextualisation, exercice que nous menons en deux temps. Nous tentons d’abord d’aller à la source de l’idée, en cherchant à comprendre ses origines, le contexte général ayant préfiguré à son émergence en droit. Cette mise en perspective globale, qui rend compte du contexte « élargi » dans lequel l’idée de recentrage est possiblement²²⁸ née, précède l’examen de son contexte « immédiat » ou « rapproché ». Celui-ci correspond aux diverses sources qui énoncent l’idée, c’est-à-dire les documents formant notre échantillon dans lesquels sont contenues les affirmations de recentrage rapportées au chapitre premier. Nous concluons

²²³ Voir le chapitre VI.

²²⁴ Voir le chapitre VI.

²²⁵ Voir le chapitre VI.

²²⁶ Voir le chapitre VI.

²²⁷ Voir le chapitre VII.

²²⁸ Possiblement, parce que la mise en contexte à laquelle nous nous livrons ici tient essentiellement de l’hypothèse, pour les raisons que nous exposerons au chapitre II.

cette première partie par un exposé des motifs nous poussant à voir, dans l'idée de recentrage, un *discours* en bonne et due forme.

La deuxième partie de notre thèse est celle dans laquelle nous amorçons notre analyse de contenu à proprement parler. Il s'agit de nous attarder plus avant sur ce que nous disent exactement les défenseurs du centrement lorsqu'ils plaident pour l'idée de faire du citoyen le nouveau point focal de l'appareil judiciaire. Nous nous livrons donc à une analyse qualitative de leurs propos, de type thématique, tel qu'annoncé précédemment. Comme nous le mentionnions plus haut, cette analyse thématique est guidée par deux grandes questions : le *pourquoi* et le *comment*. La première fait l'objet de notre seconde partie de thèse. Celle-ci se scinde en deux chapitres (III et IV) qui, ensemble, détaillent ce que nous appelons les fondements justificatifs du discours de recentrage. Ainsi, dans le chapitre III, nous exposons en quoi, de l'avis des défenseurs du centrement, il faut faire du citoyen le « cœur » du système de justice parce que la justice constitue un *service public* destiné au citoyen, sa *raison d'être*. Nous développons cette prise de position ou philosophie avant de présenter quatre critiques formulées à son encontre, critiques auxquelles nous répondons. Si notre troisième chapitre fournit ainsi une première partie de la réponse à la grande question du « pourquoi recentrer », la seconde partie de la réponse se trouve au chapitre suivant (IV). Nous y expliquons que, si la position des tenants du recentrage prend appui sur une vision théorique de la justice (un service public destiné au citoyen), elle s'ancre également et surtout dans un *constat pratique* : celui de l'écart notable existant entre la justice telle qu'ils la voient dans « l'absolu » et la justice des faits, du monde réel. Un écart qui selon eux n'a pas lieu d'être, et qu'il faudra donc voir à combler. Partant, nous nous attardons à rendre compte de ce décalage perçu entre théorie et pratique, entre idéal et réalité, avant de nous prononcer sur la justesse de ce diagnostic posé par les défenseurs du centrement.

De la question du *pourquoi* recentrer, nous passons ensuite, dans la troisième et dernière partie de notre thèse, à celle du *comment*. De quelle(s) manière(s), de l'avis des tenants du recentrage, parvient-on à faire du citoyen le centre du système de justice ? C'est l'interrogation première, et *pratique*, qui guide l'analyse thématique menée dans le cadre de nos cinquième, sixième et septième chapitres. Au chapitre V, nous montrons que les défenseurs du centrement répondent d'abord à cette question en formulant une série de *commandements*. En effet, après avoir expliqué ce qui ne va pas avec la justice, ceux qui souhaitent qu'elle soit repensée autour du citoyen-justiciable font connaître leurs directives en la matière, question de corriger le tir. C'est le discours de recentrage comme *injonction*, une perspective qui vient s'ajouter à celles

examinées jusqu'à présent, soit le centrément comme *prise de position* (chapitre III) et comme *dénonciation* (chapitre IV). Nous nous penchons sur cette dimension nouvelle dans une première section de chapitre. Dans la seconde, nous tirons des commandements mis de l'avant par les défenseurs du centrément des éléments proprement *méthodologiques*, de manière à ce que le discours qui nous intéresse passe du stade de l'injonction à celui de la marche à suivre. C'est le recentrage comme *méthodologie*, une facette additionnelle à laquelle nous consacrons la dernière portion de notre chapitre V.

Dans les chapitres VI et VII, nous poursuivons notre l'analyse thématique de la grande question du « comment recentrer ? » mais l'abordons sous un angle qui vient compléter celui que nous prenons au chapitre précédent. Plutôt que de mettre au jour l'amorce de démarche visible derrière la portion prescriptive du discours de recentrage, il s'agit d'en faire voir les différentes *significations pratiques*. Dès lors, la question spécifique guidant notre réflexion peut être formulée ainsi : quelles propositions concrètes les défenseurs du centrément avancent-ils pour placer le citoyen au cœur du système de justice ? Les réponses à cette question constituent autant d'applications pratiques de l'idée de recentrage ou de stratégies de centrément. Nous les recensons dans les chapitres VI et VII, qui forment les deux parties d'un tout. Pour les présenter autant que les analyser de manière claire et efficace, nous avons eu recours à la notion de *cible*. Il appert en effet que chacune de ces applications ou stratégies peut être ramenée à l'une ou l'autre de quatre cibles distinctes : le système de justice, entendu largement; le palais de justice; les acteurs judiciaires et, enfin, le citoyen lui-même. Dit autrement, les tenants du recentrage espèrent changer le « système » en général ainsi que le tribunal en particulier. Qui plus est, ils souhaitent transformer les pratiques professionnelles par une action dirigée vers les acteurs étant parties au monde judiciaire autant qu'encourager un changement chez chaque citoyen, pris individuellement. Dans le chapitre VII, nous nous penchons sur les deux premières cibles du recentrage, soit le système de justice et le palais de justice. Nous y présentons d'abord les différentes suggestions pratiques des tenants du recentrage ayant trait à chacune d'elles, avant d'émettre quelques observations et critiques s'y rapportant. Enfin, la même structure est reprise pour le dernier chapitre (VII). Nous y recensons les diverses stratégies de recentrage identifiées dans la documentation consultée qui touchent aux femmes et aux hommes qui *font* la justice, autant ceux qui la rendent que ceux qui la reçoivent. Il s'agit donc de présenter d'abord les composantes pratiques de l'idée de centrément qui prennent l'« humain » pour cible, avant de faire connaître notre avis quant à celles-ci.

Chapitre préliminaire. La méthodologie

Le présent chapitre se divise en quatre parties. La première retrace notre collecte de données (A), tandis que la seconde rend compte de notre démarche analytique (B). En troisième partie, nous expliquons certains choix faits durant la phase de rédaction de notre thèse (C). Nous abordons enfin, en quatrième partie, la question de notre positionnement comme chercheuse (D).

A. La collecte de données

Avant d'analyser les données, il faut les recueillir. En effet, la collecte de données qualitatives précède, tout naturellement, leur analyse. Elle « se situ[e] donc normalement en amont de l'analyse de contenu qui portera sur les informations rassemblées »¹. C'est ainsi que la cueillette de données nous a amenée à constituer notre échantillon, c'est-à-dire à rassembler un certain nombre de documents sur lesquels faire porter notre analyse². Pour ce faire, nous avons recherché des sources de toutes sortes dans lesquelles se trouvait énoncée l'idée de recentrage. Nous avons donc, dans le catalogue WorldCat et dans ceux des bibliothèques de l'Université McGill et de l'Université de Montréal, procédé à une recherche par mots-clés, à partir des formulations de la proposition de centrement que nous connaissions alors. Nous avons ainsi commencé par : « placer », « citoyen », « cœur » et « système (de justice) » (et toutes leurs variantes, construites à partir de synonymes et de termes équivalents). Nous avons également effectué une recherche par mots-clés sur le moteur de recherche Google. Notons que, puisque nous ne maîtrisons que le français et l'anglais, notre corpus se limite à des sources dans ces deux langues.

Parce que l'idée qui nous intéresse ne correspond pas à un sujet clairement circonscrit en droit, elle n'est pas rendue par un seul concept ou par un terme arrêté qui fasse autorité. Autrement dit, elle est souvent exprimée différemment d'un auteur à l'autre, même si sa

¹ Luc Van Campenhout, Raymond Quivy et Jacques Marquet, *Manuel de recherche en sciences sociales*, 4e éd, Paris, Dunod, 2011, à la p 210 [Van Campenhout, Quivy et Marquet]. On fait aussi la distinction entre analyse de données et collecte de données dans Stefan Titscher et al, *Methods of text and discourse analysis*, traduit par Bryan Jenner, London, SAGE, 2000, à la p 6 [Titscher et al].

² Sur le recueil de documents comme méthode de cueillette de données (ici qualitatives), voir notamment Van Campenhout, Quivy et Marquet, *supra* note 1 aux pp 210–11 et Alex Mucchielli, *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, 3^e éd, Paris, Armand Colin, 2009, aux pp 218–20 [Mucchielli].

substance, elle, demeure essentiellement la même³. Ce flou, ou plutôt l'*instabilité* entourant sa formulation précise, nous a un peu compliqué la tâche dans les premiers stades de la recherche. Néanmoins, si au départ nous avons quelque peu procédé à tâtons, les termes à partir desquels effectuer notre recherche se sont tout de même précisés à mesure que notre échantillon prenait forme. Quelques fois, ce sont les documents trouvés qui nous ont mise sur la piste de nouvelles formulations à partir desquelles chercher⁴. D'autres fois, c'est le grand thème d'un document donné, donc le « domaine » dans lequel il s'inscrivait, qui nous a indiqué vers quel corpus nous tourner pour trouver l'idée de recentrage. La (vaste) documentation relative à l'accès à la justice en est le meilleur exemple. À force de trouver des énoncés de la proposition de centrément dans des déclarations, rapports et autres documents récents ayant trait à l'accessibilité de la justice, il nous est vite apparu que nous avions de bonnes chances de tomber sur une affirmation de la nécessité de « placer le citoyen au cœur du système » si nous cherchions des sources récentes portant sur le thème d'une justice plus accessible. Par la suite, nous avons appliqué cette même stratégie aux sources (toujours récentes) traitant, plus généralement, de réforme ainsi que de modernisation de la justice civile. Cette technique, à elle seule, nous a permis d'identifier un bon nombre de documents contenant l'idée de recadrage.

À priori, la seule limite que nous nous sommes imposée à l'étape de la constitution de l'échantillon a été d'exclure d'emblée, tout à fait consciemment, tout le champ de la jurisprudence. Il nous semblait en effet, et il nous semble toujours que les décisions de justice, prises collectivement, constituent un discours en soi, que l'on ne peut en aucun cas assimiler à celui qui nous intéresse. Même si l'idée de « placer le citoyen au cœur du système de justice » avait été formulée dans des jugements, et suffisamment souvent pour que nous nous autorisions à parler de l'existence d'un discours de recentrage traversant la jurisprudence, il nous semblait qu'il aurait été mal avisé (et possiblement erroné, méthodologiquement parlant) d'amalgamer ce dernier discours avec celui que nous étudions. En effet, le discours (de centrément toujours) qui émane des juges (si même il existe, ce dont nous doutons) est proprement *judiciaire*, ce qui lui confère certaines caractéristiques et une couleur particulières. Ainsi, toute affirmation de recentrage formulée dans un jugement a forcément été prononcée par un juge dans un contexte bien précis : celui d'un litige existant, donc d'un vrai conflit, opposant des parties bien réelles.

³ Nous y reviendrons au chapitre I.

⁴ Plus rarement encore, ils réfèrent à d'autres documents contenant l'idée, des documents que nous allions alors chercher. En méthodologie, cette technique est appelée échantillonnage par boule de neige (« snowball sampling »).

Ce contexte est tout à fait différent de celui d'une proposition de centrement rencontrée en doctrine par exemple. Dans ce cas, le juge (ou tout autre tenant du recentrage) qui se prononce en faveur d'un éventuel recadrage de la justice autour du citoyen le fait non pas en sa qualité de magistrat disposant d'un différend, mais bien en son nom personnel ou au nom d'un comité ou de tout autre groupe auquel il est partie. Il s'exprime alors en quelque sorte sur la place publique, sa parole n'étant pas corsetée comme elle l'est dans l'exercice de sa profession (hormis par les limites de son devoir de réserve). Ses vues, qui s'ajoutent à celles des autres qui pensent comme lui et qui le disent, s'inscrivent alors dans un discours non pas *judiciaire*, mais *juridique*, au sens où il y est question de la justice et de l'institution judiciaire (mais pas du droit positif, substantiel). Par conséquent, les deux discours présentent à notre avis des différences (de nature, de registre, de liberté de parole, d'expression, etc.) trop nombreuses (et trop importantes) pour permettre qu'on les analyse conjointement ou simultanément.

Si la législation, quant à elle, n'a pas été exclue d'emblée de notre champ d'études, elle est tout de même absente de notre échantillon et donc de notre analyse. C'est que, au moment de constituer cet échantillon, nous n'avons pas trouvé de lois adoptées qui contenaient l'idée de recentrage. Notre unique source législative est un projet de loi français⁵, aujourd'hui adopté⁶. Ici, certains juristes pourraient être tentés de soulever la question du nouveau *Code de procédure civile* du Québec⁷ et de sa disposition préliminaire, dont on pourrait supposer qu'elle contient, à tout le moins implicitement, l'idée de « mettre le justiciable au centre du système ». Plus généralement, étant donné la « nouvelle culture judiciaire » qu'il véhicule et qu'il fait sienne (de l'avis de nombreuses personnes), le Code ne pourrait-il pas être vu comme opérant un certain recentrage ? À cette question, certains ont choisi, bien subjectivement il nous semble, de répondre par l'affirmative. C'est notamment le cas, sans surprise, de l'ancienne ministre de la Justice Stéphanie Vallée⁸, forcément favorable au Code dont elle a vu à l'adoption et prompt, comme tout autre décideur en matière de justice, à proposer un recentrage, position oblige.

⁵ *Projet de loi portant application des mesures relatives à la justice du XXI^e siècle (PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE)*, texte n° 661 (2014-2015) présenté au nom de M. Manuel Valls, Premier ministre, par Mme Christiane Taubira, garde des Sceaux, ministre de la Justice, déposé au Sénat le 31 juillet 2015, en ligne (pdf) : <http://www.senat.fr/leg/pjl14-661.pdf>.

⁶ *Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (1)*, JO, 19 novembre 2016, n° 1.

⁷ RLRQ c C-25.01.

⁸ Québec, Ministère de la Justice, *Commentaires de la ministre de la Justice : Code de procédure civile : chapitre C-25.01*, Montréal, SOQUIJ; Wilson & Lafleur, 2015, à la p xv.

Toutefois, c'est également le cas de certains observateurs en matière de justice, dont fait notamment partie l'Observatoire du droit à la justice⁹. Signalons sans détour que nous ne partageons pas cet avis.

Clarifions ici ce qui nous a permis, tout au long de notre collecte de données, d'établir qu'un document contenait la proposition de centrement. Pour qu'une source soit retenue et intégrée à notre échantillon, nous devions être en présence d'un des quatre cas de figure suivants. Dans le premier, la source contenait un énoncé *explicite* de l'idée de recentrage. Autrement dit, il devait être possible d'y lire clairement l'idée, le plus souvent sous la forme d'une affirmation courte et non ambiguë ne requérant aucun effort d'interprétation particulier pour être comprise. Notons d'emblée que c'est ce premier scénario qui s'est présenté le plus souvent, et de loin. En effet, la très grande majorité des documents constituant notre échantillon (120 sur 127) contiennent un énoncé explicite de la proposition de centrement. Le second cas de figure voulait que l'idée de recentrage se trouve indéniablement dans le document, mais de manière plus *indirecte*. Ici, plutôt que d'avoir recours à un énoncé bref et concis allant droit au but, les auteurs ont choisi des périphrases ou des formulations indirectes. En d'autres termes, ils ont fait le choix de développer ou de décrire l'idée, de la poser « dans sa version longue » au lieu de la synthétiser par le truchement d'une formule choc. Si l'on n'y retrouve pas l'une ou l'autre de ses formulations classiques, on comprend néanmoins, sans grand effort, qu'il est bel et bien question de la même proposition¹⁰.

Dans le troisième cas de figure, le document a été retenu parce qu'il constituait le prélude ou encore la suite d'un *autre* document où était explicitement posée l'idée de recentrage. Il représentait ainsi un ajout ou un complément d'information permettant de mieux comprendre la

⁹ Voir Oscar D'Amours et al, « Nouveau Code de procédure civile – Une réforme qui échouera s'il y a indifférence », *Le Devoir de Montréal* (16 avril 2014), en ligne : <http://www.ledevoir.com/societe/justice/405631/nouveau-code-de-proc>.

¹⁰ C'est le cas de ces documents : Jean-François Roberge, « Perspectives on Access to Justice and Dispute Prevention and Resolution: The Canadian Experience », (2013) 17 *Dutch-Flemish Mediation & Conflict Management J* 2, aux pp 13, 14 et 17, Maurits Barendrecht et al, *Towards Basic Justice Care for Everyone: Challenges and Promising Approaches. Trend Report I Part I*, La Haye, HiiL, 2012, aux pp 3 et 15, Canada, Action Committee on Access to Justice in Civil and Family Matters, Prevention, Triage and Referral Working Group. *Final Report – Responding Early, Responding Well: Access to Justice through the Early Resolution Services Sector*, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, 12 février 2013, aux pp 3 et 35 et Rt Hon MR Lord Woolf, *Access to Justice – Final Report to the Lord Chancellor on the Civil Justice System in England and Wales*, Londres, Lord Chancellor's Department, 1996. Ce dernier document exemplifie, selon certains, l'émergence d'un « consumer-oriented model of Justice » (José Juan Toharia, « Evaluating Systems of Justice Through Public Opinion: Why, What, Who, How, and What For? », dans Erik G Jensen et Thomas C Heller, dir, *Beyond Common Knowledge – Empirical Approaches to the Rule of Law*, Stanford, Stanford University Press, 2003, 21, à la p 22). Nous reviendrons plus bas sur notre décision de l'inclure dans notre analyse (p 148, ci-dessous).

question en offrant des développements intéressants¹¹. Les articles publiés, à une journée d'intervalle, par l'Observatoire du droit à la justice dans le journal *Le Devoir*, d'abord en 2008, puis en 2010, en constituent un parfait exemple. Ainsi, dans « Le monde judiciaire malade de sa justice »¹², l'Observatoire offrait le premier de deux textes devant être pris comme un tout. En effet, cet article constituait la première partie, plus critique, d'un argumentaire livré en deux parties, la seconde faisant l'objet d'un article publié le lendemain et intitulé « Des solutions pour la justice civile »¹³. C'est ce second article qui contenait l'affirmation de recentrage (présentée comme solution à implanter en matière de justice civile). Cela dit, pour être pleinement saisie, la proposition devait être remise dans le contexte de la critique exposée la veille, donc lue à la suite du texte paru la journée précédente (pour sa part dénué de tout énoncé explicite relatif au centrément). L'Observatoire a eu recours à la même technique deux ans plus tard, toujours dans le même quotidien. Ainsi, il y a fait paraître le premier de deux textes, dans lequel l'idée recentrage était essentiellement posée par la négative dans une section intitulée « Mais où est donc le justiciable ? »¹⁴. Cette fois-ci, la proposition était donc formulée en *prélude*, c'est-à-dire incluse dans une critique de l'état des lieux en justice, précédant les propositions et idées suggérées pour l'avenir et avancées dans un second article publié le lendemain (« Plaidoyer pour un Livre blanc sur la justice – les grands chantiers d'une réforme nécessaire »¹⁵). Encore une fois, si ce second texte ne contenait pas d'énoncé de centrément à proprement parler, on comprenait néanmoins qu'il était indissociable de l'article publié la veille, avec lequel il formait un tout. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi, comme pour celui de 2008, de le retenir et de l'inclure à notre échantillon.

¹¹ Citons en exemple (ici à titre de suite éclairante) le rapport Canada, Action Committee on Access to Justice in Civil and Family Matters, *Action Committee Meeting of Provincial and Territorial Access to Justice Groups*, Ottawa, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, juillet 2015, aux pp 9–10. Ce rapport faisait suite à la « Feuille de route pour le changement » publiée l'année précédente par le Comité d'action, et dans laquelle l'idée de recentrage occupe une place de choix. Il en sera question ultérieurement (pp 161–162, ci-dessous).

¹² Jacques Lachapelle et al, « Le monde judiciaire malade de sa justice », *Le Devoir de Montréal* (27 mars 2008), en ligne : <<https://www.ledevoir.com/non-classe/182276/le-monde-judiciaire-malade-de-sa-justice>>.

¹³ Jacques Lachapelle et al, « Des solutions pour la justice civile », *Le Devoir de Montréal* (28 mars 2008), en ligne : <<http://www.ledevoir.com/non-classe/182426/des-solutions-pour-la-justice-civile>>.

¹⁴ Oscar D'Amours et al, « Plaidoyer pour un Livre blanc sur la justice – Un souffle nouveau pour la justice québécoise », *Le Devoir de Montréal* (15 novembre 2010), en ligne : <<http://www.ledevoir.com/societe/justice/310971/plaidoyer-pour-un-livre-blanc-sur-la-justice-un-souffle-nouveau-pour-la-justice-quebecoise>>.

¹⁵ Oscar D'Amours et al, « Plaidoyer pour un Livre blanc sur la justice – Les grands chantiers d'une réforme nécessaire », *Le Devoir de Montréal* (16 novembre 2010), en ligne : <<https://www.ledevoir.com/opinion/idees/311037/plaidoyer-pour-un-livre-blanc-sur-la-justice-les-grands-chantiers-d-une-reforme-necessaire>>.

Enfin, dans le quatrième cas de figure, le document a été retenu parce qu'il contenait un ou des exemples de recentrage *appliqué*. Il présentait en somme une vision concrète ou une traduction pratique de la proposition, sans que l'on n'y trouve nécessairement une formulation explicite de celle-ci. Ce scénario s'est présenté une seule fois, dans le rapport *Increasing access to justice for people without lawyers* publié en 2012 par la Chicago Bar Foundation¹⁶. Comme nous le mentionnions en introduction, la Fondation y présente sa vision du futur « Pro Se Resource Center », centre entièrement consacré aux personnes non représentées par avocats et donc conçu pour elles, en fonction de leurs besoins propres¹⁷. Notons que notre décision d'inclure cette source dans notre échantillon s'appuyait également sur le fait que les auteurs estimaient que leur démarche s'inscrivait dans la continuité d'un projet de recherche de 2001 qui, pour sa part, se disait guidé par l'idée de recentrage¹⁸.

Revenons au cas du *Code de procédure civile* du Québec, d'abord pour souligner qu'il est exempt de tout énoncé explicite de recentrage. Néanmoins, d'autres sources qui en traitent ou s'y réfèrent en contiennent, et ce sont donc celles-ci qui ont été incluses dans notre échantillon plutôt que le Code lui-même. Poursuivons en notant que le *Code de procédure civile* ne pouvait davantage compter parmi nos sources en vertu des autres cas de figure présentés plus haut. On le comprend instinctivement pour le troisième et le quatrième, qui sont tout simplement inapplicables. Toutefois, les raisons de ne pas inclure le Code dans notre échantillon sur la base du deuxième cas de figure méritent que l'on s'y attarde. Selon nous, il n'est pas possible d'affirmer que l'idée de recentrage est *implicitement* contenue, ou développée, dans cette loi. S'il est certes possible de faire des liens entre la proposition de centrément et certains principes véhiculés par le Code¹⁹, cela n'est pas suffisant, à notre avis, pour conclure que *toute* l'idée y est

¹⁶ Chicago Bar Foundation, ITT Institute of Design, *Increasing access to justice for people without lawyers – with a focus on improving the service experience in the Cook County Court System* (mai 2012), en ligne (pdf) : Chicago Bar Foundation <<https://chicagobarfoundation.org/wpcontent/uploads/2014/01/increasing-access-justice-people-without-lawyers.pdf>>.

¹⁷ *Ibid* à la p 2.

¹⁸ *Ibid*. Sur ce projet, dans lequel on disait avoir retenu une « consumer-based approach », voir Ronald W Staudt, « Access to Justice: Meeting the Needs of Self-Represented Litigants, A Consumer-Based Approach » (2001), en ligne : National Center for State Courts <<http://ncsc.contentdm.oclc.org/cdm/ref/collection/accessfair/id/121>>.

¹⁹ Nous pensons surtout, ici, à certains principes posés à la disposition préliminaire, à commencer par l'idée que le Code vise « la prévention et le règlement des différends et des litiges » par des procédés « efficaces » et « favorisant la participation des personnes ». La disposition préliminaire pose également les principes d'accessibilité, de qualité et de célérité de la justice civile, tout comme ceux de simplicité, de proportionnalité et d'économie (s'appliquant cette fois-ci à la procédure civile). Voilà autant de thèmes dont nous discuterons, notamment aux chapitres VI et VII. Un autre lien apparaît avec l'article premier du Code, qui pose l'idée des tribunaux comme dernier recours. Encore une fois, ce thème sera abordé au chapitre VII.

présente dans sa « version longue » (pour reprendre la formulation utilisée plus haut). Voilà pourquoi cet important instrument législatif a été exclu de notre échantillon. Décider autrement, en choisissant de lire entre les lignes afin d'en dégager l'idée de recentrage aurait été, à notre avis, le résultat d'une interprétation exagérément subjective, voire même biaisée de cette loi. Une telle prise de position personnelle n'avait pas lieu d'être à cette étape de notre thèse. Cette précision appelle une autre remarque. Notre thèse n'est pas une étude du nouveau Code sous l'angle de la place qu'il réserve au justiciable, n'en déplaise aux juristes, praticiens ou professeurs de droit, qui auraient espéré y trouver une telle analyse de fond. Nous laissons à d'autres le soin de mener à bien cet exercice par ailleurs important et tout à fait d'actualité.

Des développements qui précèdent, le lecteur retiendra que, si notre thèse se distingue de celles qui sont habituellement soumises en faculté de droit²⁰, c'est aussi par son rapport particulier avec ce que l'on appelle généralement les « sources primaires du droit », à savoir la loi et la jurisprudence. En effet, parce que ces sources primaires sont tout bonnement absentes de notre échantillon pour les raisons susmentionnées, il en découle une analyse menée sur un corpus qui n'est *pas* celui que retient généralement le doctorant en droit. Cette précision faite, concluons notre propos sur la collecte de données en disant deux mots sur la taille de notre échantillon. On dit des méthodes *quantitatives* d'analyse de contenu qu'elles sont « extensives », c'est-à-dire qu'elles reposent sur l'« analyse d'un grand nombre d'informations sommaires »²¹. Cela permet entre autres d'effectuer des décomptes, en s'intéressant par exemple à la fréquence d'apparition de certaines caractéristiques de contenu²². Par contraste, les méthodes *qualitatives* d'analyse de contenu, dont fait partie la méthodologie que nous avons retenue, sont plutôt « intensives », donc basées sur « l'analyse d'un petit nombre d'informations complexes et détaillées »²³. Voilà pourquoi les premières impliquent généralement un vaste échantillon²⁴, tandis que les secondes reposent le plus souvent sur un échantillon de petite taille, sur lequel on se penche néanmoins en profondeur²⁵. Miles et Huberman, dans leur ouvrage de référence sur l'analyse qualitative, font

²⁰ Nous l'affirmons en introduction (p 17 et suiv, ci-dessus).

²¹ Van Campenhoudt, Quivy et Marquet, *supra* note 1 à la p 207.

²² *Ibid.*

²³ *Ibid.*

²⁴ Matthew B Miles, A Michael Huberman et Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: a methods sourcebook*, 3^e éd, Thousand Oaks, SAGE Publications, 2014, à la p 31 [Miles, Huberman et Saldaña].

²⁵ *Ibid.*

d'ailleurs de cette petite taille l'une des caractéristiques de base (« key features ») de l'échantillonnage qualitatif (« qualitative sampling »)²⁶.

Comme on l'a vu, l'échantillon final sur lequel a porté notre analyse se compose de 127 documents, dont la liste numérotée figure en annexe. Sommes-nous là en présence d'un grand échantillon, comme on peut spontanément le penser ? En analyse *quantitative*, il est possible qu'un échantillon de 127 documents ne soit pas considéré comme particulièrement vaste, quoiqu'un exemple d'analyse quantitative de contenu menée, en droit, à partir de 134 documents nous incite à penser le contraire²⁷. En analyse *qualitative* toutefois, qu'en est-il ? Instinctivement et bien subjectivement, il nous semble que 127 n'est pas du tout un nombre restreint, mais comment en être certaine sans *point de comparaison* ? À cet égard, le seul exemple que nous connaissons est l'analyse thématique menée en 2013 par Emmanuelle Bernheim et Richard-Alexandre Laniel²⁸ et réalisée sur le thème du discours doctrinal entourant le phénomène de la non-représentation²⁹. Pour réaliser leur étude, les auteurs ont constitué un échantillon de 81 documents³⁰. Parce que notre échantillon contient 46 documents de plus que cette étude reposant sur un nombre à première vue important de documents, nous sommes encline à affirmer, *sous toutes réserves*, que notre échantillon est bel et bien vaste. Il s'ensuit que notre analyse déroge à la « règle » de l'échantillonnage restreint qui s'applique généralement aux méthodes qualitatives d'analyse de contenu.

Cette « dérogation » nous semblait inévitable pour atteindre les objectifs de recherche que nous nous étions fixés. Rappelons en effet que le premier de ces objectifs était de « montrer » (plutôt que « démontrer », un terme sans doute trop fort) l'existence d'un certain discours, en l'occurrence celui du centrement. Pour y arriver, il nous fallait faire en sorte que le lecteur convienne avec nous de la justesse de notre propos. À cet égard, différentes stratégies s'offraient à nous. Nous aurions pu, par exemple, mettre en lumière le discours de recentrage en le comparant à celui auquel il succède d'un point de vue historique. Nous aurions alors illustré en

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Voir Mark A Hall et Ronald F Wright, « Systematic Content Analysis of Judicial Opinions », (2008) 96:1 Cal L Rev 63, à la p 66 [Hall et Wright]. Notons toutefois que nous avons également identifié une analyse de contenu réalisée à partir de 184 documents, ce qui relativise quelque peu le constat selon lequel 127 sources constituent un échantillon particulièrement vaste. Voir Robert J Macoun, James P Cahan, James Gillespie et Jeeyang Rhee, « A content analysis of the drug legalization debate », (1993) 23:4 The J of Drug Issues 615, aux pp 616 et 621.

²⁸ Emmanuelle Bernheim et Richard-Alexandre Laniel, « Un grain de sable dans l'engrenage du système juridique. Les justiciables non représentés : problèmes ou symptômes ? », (2013) 31 Windsor YB Access Just 45.

²⁹ *Ibid* à la p 45.

³⁰ *Ibid* à la p 49, n 28.

quoi la proposition de centrement, rhétorique neuve en matière de justice, diffère du discours tenu jusqu'alors en ce domaine. Ce n'est pas l'avenue que nous avons choisie. Nous avons plutôt opté pour ce que nous appellerons le « cumul des documents », c'est-à-dire que nous avons *accumulé* les sources contenant la *même* idée, pour que le lecteur constate par lui-même qu'il y avait bien là une proposition récurrente. À notre sens, c'est d'abord cette récurrence qui fait en sorte que le centrement se mérite l'étiquette de discours³¹. Dès lors, le choix d'un échantillon assez vaste s'imposait pour la rendre frappante, indéniable même, aux yeux du lecteur³². En rétrospective, nous sommes d'avis que cet échantillon de grande taille, pour tout inusité qu'il soit en analyse qualitative, constitue une *force*. C'est-à-dire que, sur cette seule base, le lecteur saura que notre interprétation du discours de recentrage s'appuie sur l'analyse d'un grand nombre de sources, ce qui lui confère davantage de crédibilité.

B. La démarche analytique

Nous aurons d'abord quelques remarques sur le thème la prise de libertés et sur la place de la créativité en méthodologie, et plus particulièrement en analyse de contenu (1). La section suivante sera consacrée à une présentation de la version de l'analyse thématique que nous avons mise au point et appliquée dans le cadre de notre étude (2).

1. De la part d'invention en méthodologie et en analyse de contenu

Lorsque, à partir du grand ensemble des méthodes de recherche qualitative, nous avons arrêté notre choix sur l'analyse de contenu³³, notre premier réflexe a été de chercher une technique précise d'analyse *qualitative* de contenu à appliquer dans le cadre de notre étude. Nous nous sommes ainsi mise à la recherche d'auteurs ayant développé leur propre méthode, ou encore ayant théorisé ou développé l'analyse qualitative de contenu de manière suffisamment détaillée pour nos fins. C'est ainsi que nous nous sommes familiarisée avec plusieurs variantes de cette technique d'analyse, dont les principales sont : l'analyse thématique selon Paillé et Mucchielli

³¹ Nous l'avons dit en introduction (p 3, ci-dessus). Il en sera encore question de manière plus détaillée et nuancée au chapitre II et en conclusion de première partie.

³² Si nous nous sommes arrêtée après 127 documents, il faut savoir que, après la clôture de notre échantillon, les sources contenant l'idée de recadrage continuaient d'émerger avec une régularité digne de mention. Il nous a été difficile de ne pas rouvrir notre échantillon chaque fois que nous tombions sur l'une d'elle.

³³ Comme nous l'avons vu en introduction (p 10, ci-dessus).

(2012)³⁴, selon Braun et Clarke (2006)³⁵ et selon Ritchie et al (2003)³⁶; l'analyse de contenu (ou thématique) selon Bardin (2013)³⁷ et selon Sabourin (2009)³⁸; l'analyse qualitative selon Miles, Huberman et Saldaña (2014)³⁹; la « qualitative content analysis » de Mayring (2015)⁴⁰; l'« ethnographic content analysis » d'Altheide (1987)⁴¹; la « qualitative media analysis » d'Altheide (2013)⁴² et enfin l'« interpretive content analysis » de Drisko et Maschi (2015)⁴³. Au terme de cette première phase exploratoire, il est rapidement apparu qu'aucune de ces versions de l'analyse qualitative de contenu (et encore moins de l'analyse thématique) ne collait parfaitement à l'exercice que nous envisagions. Même si, le plus souvent, nous pouvions retenir un ou plusieurs éléments d'un modèle, il ne nous était malheureusement pas possible de l'appliquer dans son intégralité. Chaque fois, un aspect clochait⁴⁴, qui faisait en sorte que nous passions à la méthode suivante, dans l'espoir de trouver la proposition qui cadrerait à la fois avec notre question et nos objectifs de recherche, tout en étant suffisamment accessible pour nous donner le sentiment de la saisir pleinement et donc de pouvoir l'appliquer sans trop de difficulté dans le cadre de notre étude.

Après un certain temps, nous avons été forcée d'en venir à la conclusion que nous n'allions pas trouver de « concordance parfaite »⁴⁵. Cela dit, à ce stade de nos lectures, nous étions

³⁴ Pierre Paillé et Alex Mucchielli, *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, 3e éd, Paris, Armand Colin, 2012 [Paillé et Mucchielli].

³⁵ Virginia Braun et Victoria Clarke, « Using Thematic Analysis in Psychology », (2006) 3:2 *Qualitative Research in Psychology* 77 [Braun et Clarke].

³⁶ Jane Ritchie, Liz Spencer and William O'Connor, « Carrying out qualitative analysis », dans Jane Ritchie et Jane Lewis, dir, *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*, London; Thousand Oaks, Sage Publications, 2003 [Ritchie, Spencer et O'Connor].

³⁷ Laurence Bardin, *L'analyse de contenu*, Paris, Presses universitaires de France, 2013 [Bardin].

³⁸ Paul Sabourin, « L'analyse de contenu », dans Benoît Gauthier, dir, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2009, 415 [Sabourin].

³⁹ Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24.

⁴⁰ Philipp Mayring, « Qualitative Content Analysis: Theoretical Background and Procedures », dans Angelika Bikner-Ahsbahr, Christine Krippner et Norma C Presmeg, dir, *Approaches to qualitative research in mathematics education: examples of methodology and method*, Dordrecht; New York, Springer, 2015, 365 [Mayring].

⁴¹ David L Altheide, « Ethnographic Content Analysis », (1987) 10:1 *Qualitative Sociology* 65 [Altheide].

⁴² David L Altheide et Christopher J Schneider, *Qualitative Media Analysis*, 2^e éd, Los Angeles, Sage Publications, 2013 [Altheide et Schneider].

⁴³ James W Drisko et Tina Maschi, *Content Analysis*, New York, Oxford University Press, 2015, à la p 57 et suiv [Drisko et Maschi].

⁴⁴ Un problème récurrent s'étant présenté est le manque général de clarté, de limpidité. Une autre difficulté rencontrée concernait les étapes suivies par le ou les auteurs en cause : parfois, certaines de ces étapes s'avéraient inapplicables dans le cadre de notre travail. D'autres fois, elles étaient trop complexes ou encore trop nombreuses. Enfin, il est arrivé aussi que la définition donnée à certaines notions clés (par exemple celle de thème) ne nous convienne pas, soit parce que nous n'y adhérions pas, ou parce qu'elle nous semblait trop complexe et donc peu utile pour nos fins.

⁴⁵ Sur le constat voulant que la méthode idéale ou parfaite n'existe pas, voir Van Campenhoudt, Quivy et Marquet, *supra* note 1 à la p 212 et Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 32.

également en mesure de dresser deux constats importants. D'abord, plusieurs des méthodes envisagées se *recoupaient*, au sens où elles partageaient certaines caractéristiques. Ensuite, ces points communs, mis « bout à bout », nous permettaient d'entrevoir enfin la procédure que nous espérions. C'est ainsi que nous avons pris la décision de puiser les éléments de notre démarche chez plusieurs auteurs, plutôt que de tenter d'appliquer la démarche d'un auteur en particulier. C'est donc la somme de toutes nos lectures méthodologiques qui nous a permis de bâtir *notre propre version de l'analyse thématique*, adaptée à notre question de recherche et, aspect non négligeable, parfaitement compréhensible pour nous (puisqu'issue de notre propre réflexion). Cette manière de procéder serait courante. Laurence Bardin, par exemple, écrit que

L'analyse de contenu (il faudrait mieux parler d'analyses de contenus) est une méthode très empirique, dépendante du type de « parole » à laquelle on s'attaque et du type d'interprétation que l'on vise. Il n'y a pas de prêt-à-porter en analyse de contenu, simplement quelques patrons de base, parfois difficilement transposables.⁴⁶

Elle poursuit en notant que : « la technique d'analyse de contenu adéquate au domaine et aux buts recherchés est à réinventer chaque fois ou presque »⁴⁷. Mayring abonde dans le même sens en notant qu'il est nécessaire, en pratique, *d'adapter* la méthode retenue à son objet d'étude et/ou à son matériau, ce qui implique parfois de construire la sienne propre. Il écrit : « Content analysis is not a standardized instrument that always remains the same; it must be fitted to suit the particular object or material in question and constructed especially for the issue at hand »⁴⁸. Paillé et Mucchielli dressent le même constat en matière d'analyse qualitative en général. Ils nous disent en effet qu'il est possible d'extraire, « ça et là », des « opérations » à même les différentes méthodes et techniques caractéristiques de ce type d'analyse, afin de construire sa propre « approche originale »⁴⁹. Il convient de les citer également :

L'analyse qualitative [...] peut s'exercer de manière générique, puisant librement à un ensemble de posture, de gestes, d'opérations, avec un dosage et selon une séquence adaptés aux besoins de l'enquête, à partir d'un scénario plus ou moins original dont il s'agira de rendre compte dans la thèse ou le rapport de recherche.⁵⁰

⁴⁶ Bardin, *supra* note 37 à la p 34 (nous soulignons). Voir dans le même sens Mayring, *supra* note 40 à la p 370 et Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 268.

⁴⁷ Bardin, *supra* note 37 à la p 34. Sur l'idée d'une technique à inventer, voir encore Van Campenhoudt, Quivy et Marquet, *supra* note 1 à la p 213.

⁴⁸ Mayring, *supra* note 40 à la p 370. Voir encore Van Campenhoudt, Quivy et Marquet, *supra* note 1 aux pp 212–13 et Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 97. On trouve un semblable appel à la souplesse dans la mise en pratique d'une méthode (quelle qu'elle soit) dans Van Campenhoudt, Quivy et Marquet, *supra* note 1 à la p 212.

⁴⁹ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 31. Voir aussi la p 32.

⁵⁰ *Ibid* à la p 31 (nous soulignons). Sur des procédures le plus souvent suggérées davantage qu'imposées, dont l'ordre est souple et qui laissent place à la créativité, voir encore *ibid* à la p 30.

Le passage souligné met en exergue un élément important : celui de la *transparence*. Selon ces auteurs (et plusieurs autres), s'il est permis de créer sa propre méthode d'analyse, il sera tout particulièrement important, par la suite, de bien la décrire afin que l'on puisse juger de sa validité⁵¹.

C'est dans cet esprit que nous présentons ici notre version de l'analyse thématique, que nous ramenons à une série d'opérations successives.

2. L'analyse thématique en 5 opérations

Afin de bâtir notre propre technique d'analyse thématique, nous avons d'abord sélectionné nos auteurs « favoris », soit ceux dont l'approche ou le propos nous intéressait le plus. Le plus souvent, le facteur décisif guidant notre choix a été la *clarté*. En effet, avant toute chose, nous étions à la recherche d'une procédure limpide, compréhensible, bref *accessible* pour la débutante que nous étions. Un autre élément déterminant a été celui du séquençement, au sens de la définition d'étapes. Les auteurs retenus ont tous fait l'effort de séquencer la procédure qu'ils proposaient en étapes ou en phases clairement définies (du moins généralement), ce qui nous a grandement facilité la tâche. Ces auteurs sont les suivants :

- L'analyse thématique selon Paillé et Mucchielli (2012)
- L'analyse thématique selon Braun et Clarke (2006)
- L'analyse thématique selon Ritchie et al (2003)
- L'analyse qualitative selon Miles et al (2014)
- L'analyse de contenu (ou thématique) selon Bardin (2013) et
- L'analyse de contenu selon Sabourin (2009)

Nous nous sommes ensuite livrée à une lecture comparative visant à croiser les méthodes pour voir ce qu'il en ressortirait⁵². Notre objectif était de mettre au jour les moments précis où les pensées se rejoignaient, donc d'identifier les points communs. Cet exercice comparatif nous a permis de dégager certaines *opérations de base* en matière d'analyse thématique, toutes présentes, sous une forme ou une autre, dans chacune des approches précitées. Mises à la suite l'une de l'autre, ces opérations, qui représentent en quelque sorte le tronc commun des six méthodes de base que nous avons retenues, nous ont fourni une démarche en 5 étapes, que voici :

⁵¹ Voir entre autres Braun et Clarke, *supra* note 35 aux pp 86 et 96. Sur l'exigence de transparence, voir encore Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 aux pp 311 et 315 et suiv.

⁵² Concrètement, nous avons d'abord résumé chaque méthode, puis condensé ces résumés dans un tableau comparatif. Nous nous sommes ensuite employée à identifier les points de raccords entre chaque méthode à partir de ce tableau, en utilisant un code de couleurs pour repérer les éléments récurrents. Nous avons ensuite ramené ces éléments dans un deuxième tableau, plus synthétique, qui détaillait notre méthode originale.

- 1) Familiarisation avec le corpus
- 2) Codage
- 3) Thématisation
- 4) Représentation visuelle
- 5) Interprétation

Nous résumons chacune d'entre elles ci-après. Notons que, *lorsque cela s'est avéré pertinent*, notre compte rendu « neutre » d'une opération ou d'une étape est complété par un commentaire sur la façon dont a été menée l'opération ou l'étape dans le cadre précis de nos travaux.

a. Première étape : la familiarisation avec le corpus

Cette première étape, parfois qualifiée de préliminaire, consiste essentiellement à lire et à relire le corpus de données colligées à l'étape de la collecte (dans notre cas, les documents formant notre échantillon)⁵³. Il s'agit de « se mettre en contact avec les documents »⁵⁴, de « faire connaissance »⁵⁵ avec eux. On cherche ici autant à acquérir une vue d'ensemble du matériau⁵⁶ qu'à se *l'approprier*⁵⁷. L'idée est également d'en saisir l'étendue et la profondeur⁵⁸. Cette première phase sert aussi à noter les premières idées, pistes et hypothèses⁵⁹ qui émergent de cette « lecture flottante »⁶⁰. On veut « laiss[er] venir à soi des impressions, des orientations »⁶¹. Bardin parle à ce propos d'une « lecture intuitive, très ouverte à toutes les [...] réflexions »⁶², un exercice qu'elle décrit comme « une sorte de brain-storming individuel »⁶³. Elle l'appelle « le jeu des hypothèses »⁶⁴. En cela, il s'agit d'une lecture active⁶⁵, mais encore « distante »⁶⁶. Notons qu'il faut résister à la tentation d'amorcer le codage à cette étape. Bien que l'on doive être

⁵³ Sur l'idée de lectures multiples, voir notamment Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 240, Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 87 et Tim Rapley, *Doing Conversation, Discourse and Document Analysis*, London, SAGE, 2007 aux pp 126 et 130 [Rapley].

⁵⁴ Bardin, *supra* note 37 à la p 126.

⁵⁵ *Ibid.* Le terme « familiarisation » est employé entre autres par Braun et Clarke, *supra* note 35 aux pp 87–88 et par Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 221. On parle encore de « s'immerger » dans les données dans Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 87.

⁵⁶ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 240 et Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 221.

⁵⁷ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 240.

⁵⁸ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 87 et Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 222.

⁵⁹ Bardin, *supra* note 37 à la p 74, Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 87, Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 221 et Rapley, *supra* note 53 à la p 126.

⁶⁰ Bardin, *supra* note 37 à la p 74.

⁶¹ *Ibid* à la p 126.

⁶² *Ibid* à la p 74. Sur l'idée d'intuition, voir encore *ibid* aux pp 77 et 125.

⁶³ *Ibid* à la p 74.

⁶⁴ *Ibid* à la p 77.

⁶⁵ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 87.

⁶⁶ Bardin, *supra* note 37 à la p 77.

attentif aux récurrences et constantes (« patterns ») ainsi qu'aux significations qui sautent aux yeux, on ne cherche *pas encore* à en faire l'inventaire⁶⁷.

À l'issue de cette étape, l'analyste a en main une première liste d'idées ou d'hypothèses encore préliminaires, embryonnaires⁶⁸.

b. Deuxième étape : le codage

Nous choisissons de parler de codage (le terme le plus souvent relevé) là où d'autres emploient des expressions comme « indexing »⁶⁹, « labelling »⁷⁰ ou encore « tagging »⁷¹. Peu importe son appellation précise, nous parlons ici d'une des opérations centrales de l'analyse de contenu, tous types confondus. Pour Earl Babbie, par exemple, toute analyse de contenu est, essentiellement, entreprise de codage⁷². Il définit en outre celui-ci comme « the process of transforming raw data into a standardized form »⁷³. Webley décrit le processus de codage en ces termes :

[Coding] involves identifying and recording one or more passages of text or other data items such as the parts of pictures that, in some sense, exemplify the same theoretical or descriptive idea. Usually several passages are identified and they are then linked with a name for that idea—the code [...].⁷⁴

Lorsqu'on code, on lit, on « étiquette »⁷⁵ et on classe ou on catégorise⁷⁶. On « condense » également, selon Miles, Huberman et Saldaña : « Codes are *prompts* or *triggers* for deeper reflection on the data's meaning. Coding is thus a *data condensation* task that enables you to retrieve the most meaningful material, to assemble chunks of data that go together, and to further condense the bulk into readily analyzable units »⁷⁷. Le résultat est un corpus organisé en

⁶⁷ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 87 et Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 222.

⁶⁸ Bardin parle à ce propos d'hypothèses « provisoires » (*supra* note 37 à la p 74). Voir encore Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 88 et Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 222.

⁶⁹ Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 aux pp 224 et 262.

⁷⁰ *Ibid* aux pp 224 et 262.

⁷¹ *Ibid* aux pp 224 et 262.

⁷² Earl Babbie, *The practice of social research*, 11^e éd, Belmont, Thomson Wadsworth, 2007, à la p 325 [Babbie].

⁷³ *Ibid*. Sur l'idée de transformation des données brutes du texte en formulation signifiante, voir encore Bardin, *supra* note 37 à la p 134 et Mucchielli, *supra* note 2 aux pp 19–20.

⁷⁴ Lisa Webley, « Qualitative Approaches to Empirical Legal Research », dans Peter Cane et Herbert M Kritzer, dir, *The Oxford Handbook of Empirical Legal Research*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2010, 926, à la p 941 [Webley], citant Graham R Gibbs, *Analysing Qualitative Data*, London, Sage Publications, 2007, à la p 38. Voir encore la description qu'en donnent Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 72.

⁷⁵ Miles, Huberman et Saldaña définissent le code comme une étiquette (« label ») : « Codes are labels that assign symbolic meaning to the descriptive or inferential information compiled during a study. » (*supra* note 24 à la p 71). Voir aussi Ritchie, Spencer et O'Connor, qui parlent pour leur part du « process of labelling or tagging the original data to identify the theme or concept to which it relates. » (*supra* note 36 à la p 262; nous soulignons).

⁷⁶ Voir notamment Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 72.

⁷⁷ *Ibid* à la p 73.

« groupes signifiants » (« meaningful groups »⁷⁸). On aboutit, autrement dit, à une *représentation* du contenu qui nous intéresse⁷⁹.

Il existe de nombreuses façons de coder (pas moins de 25 selon certains⁸⁰ !). Nous nous contenterons de mentionner que nous avons pour notre part retenu un codage de type *descriptif* et *inductif*. Miles, Huberman et Saldaña définissent le code descriptif comme suit : « a descriptive code assigns labels to summarize in a word or short phrase – most often a noun – the basic topic of a passage of qualitative data »⁸¹. Quant au codage inductif, il signifie que l'analyste ne travaille pas à partir de codes préexistants (soit des codes déjà identifiés) qu'il recherche dans le corpus. C'est plutôt le matériau lui-même (dans le cas qui nous occupe, les documents contenant l'idée de centrément) qui fournit ou suggère les codes, lesquels émergent pendant la lecture des sources⁸². Notons également au passage qu'il est possible de coder du contenu « manifeste »⁸³ autant que « latent »⁸⁴. Si le premier correspond à la « surface » immédiatement visible⁸⁵ (« concrete terms contained in a communication »⁸⁶), le second renvoie plutôt à son contenu plus implicite, sous-jacent (« the underlying meaning of communications »⁸⁷, « [the] meanings that lie beneath the superficial indicators of content »⁸⁸). On aura compris que l'analyste qui veut mettre au jour le contenu latent d'un discours devra s'atteler à chercher plus loin que le sens immédiat du texte (« probe beneath the surface in order to ask deeper questions about what is happening »⁸⁹). Dans les mots de Laurence Bardin, il devra s'intéresser au « second degré » :

⁷⁸ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 88.

⁷⁹ Bardin, *supra* note 37 à la p 134.

⁸⁰ Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 74.

⁸¹ *Ibid.* On parle aussi de codage descriptif dans Drisko et Maschi, *supra* note 43 à la p 19.

⁸² Sur le codage inductif, voir notamment Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 83 (qui le décrivent comme « bottom-up » et « data-driven »), Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 81 et Drisko et Maschi, *supra* note 43 aux pp 8, 10, 19 (où l'on parle d'un codage émergent) et 20.

⁸³ Drisko et Maschi, *supra* note 43 aux pp 7, 19 et 20 et Babbie, *supra* note 72 à la p 325, où l'on définit le contenu manifeste comme « the visible, surface content » et encore « the concrete terms contained in a communication ».

⁸⁴ Sur la pertinence de la prise en compte du contenu latent, voir Hall et Wright, *supra* note 27 à la p 108, Drisko et Maschi, *supra* note 43 aux pp 3, 5–8, 10–11, 19–20 et 26, Braun et Clarke, *supra* note 35 aux pp 84 et 88, Rapley, *supra* note 53 aux pp 113 (où l'on parle de « reading with and against the grain of the text »), 117 et 130, Lindsay Prior, « Content Analysis », dans Patricia L Leavy, dir, *The Oxford handbook of qualitative research*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2014, 1, à la p 5 [Prior], Siegfried Kracauer, « The Challenge of Qualitative Content Analysis », (1952-1953) *Public Opinion Quarterly* 631, aux pp 634 et 638 [Kracauer] et Alan Bryman, *Social Research Methods*, 4e éd, Oxford; New York, Oxford University Press, 2012, aux pp 290 et 297 [Bryman].

⁸⁵ Babbie, *supra* note 72 à la p 325 (« the visible, surface content »).

⁸⁶ *Ibid.*

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ Bryman, *supra* note 84 à la p 290.

⁸⁹ *Ibid* à la p 297.

[L]a démarche de l'analyste est double : comprendre le sens de la communication (comme s'il était le récepteur normal) mais aussi et surtout « décaler » son regard vers une autre signification, un autre message entrevu à travers ou à côté du premier. La lecture de l'analyste du contenu des communications n'est pas, ou n'est pas seulement, une lecture au « pied de la lettre » mais aussi la mise à jour (sic) d'un sens au second degré.⁹⁰

Notre codage a été guidé par les questions spécifiques qui font l'objet de nos deuxième et troisième parties de thèse, à savoir celles du *pourquoi* et du *comment* recentrer (selon les tenants du recentrage dans les deux cas). C'est donc dire que, chaque fois que nous rencontrions, dans une source, une réponse à l'une ou l'autre de ces deux questions, nous la codions. Pour ce faire, à un logiciel comme Nvivo⁹¹, nous avons préféré deux documents Word, montés par nous, qui rassemblaient tous nos codes. L'un d'eux contenait les réponses offertes par les tenants du recentrage à la question du « pourquoi recentrer ? », et l'autre, celles qu'ils avançaient quant au « comment recentrer ? ». Sous chaque code figuraient tous les extraits des documents dans lesquels nous l'avons rencontré (ou, parfois, la référence exacte permettant de retrouver l'extrait). Notons que ces documents ont été organisés pour faciliter la lecture et la conduite des étapes ultérieures (ce que suggèrent, sans surprise, la plupart des auteurs en méthodologie⁹²).

À l'issue de cette étape, l'analyste a en main un ou des relevés de codes contenant les extraits qui y sont associés⁹³.

c. Troisième étape : la thématisation

Notre troisième étape a essentiellement consisté à passer des *codes* aux *thèmes* à proprement parler. Il faut savoir qu'il existe plusieurs définitions ou acceptions de la notion de thème. Il en va de même pour l'opération ou l'activité de thématisation. La plupart des auteurs font néanmoins du thème quelque chose de conceptuellement « supérieur » au code⁹⁴; on le bâtit à

⁹⁰ Bardin, *supra* note 37 à la p 46.

⁹¹ L'utilisation de ce logiciel a été envisagée, puis écartée surtout parce que ses fonctionnalités les plus intéressantes (celles qui permettent d'automatiser certaines opérations, par exemple de repérage et d'extraction) ne fonctionnaient pas avec notre échantillon bilingue. Cela faisait perdre à l'outil sa plus-value dans le cas précis de notre étude. Nous avons également rencontré, dans nos lectures, plusieurs critiques de l'utilisation de logiciels en analyse qualitative, des avis qui nous ont confortés dans notre choix de les écarter pour les fins de notre thèse. Pour une critique du recours aux logiciels en analyse qualitative (ou un simple rappel des limites de l'informatique dans ce domaine), voir par exemple Van Campenhoudt, Quivy et Marquet, *supra* note 1 à la p 211, Webley, *supra* note 74 à la p 942, Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 236, Altheide et Schneider, *supra* note 42 aux pp 12 et 70 et Klaid Krippendorff, *Content analysis: an introduction to its methodology*, London, SAGE, 2013, à la p 29 [Krippendorff].

⁹² Voir en guise d'exemple Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 82.

⁹³ Voir par exemple Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 89.

⁹⁴ *Ibid.*

même les codes, à partir d'eux⁹⁵. Par exemple, pour Braun et Clarke, la thématisation est essentiellement l'analyse des codes, que l'on cherche à combiner pour former des thèmes⁹⁶. Elles estiment que le thème « captures something important about the data in relation to the research question, and represents some level of patterned response or meaning within the data set »⁹⁷. Attention toutefois à l'idée de constance ou de régularité (« pattern ») : ce n'est pas parce qu'un thème est rare, au sens où il n'apparaît pas régulièrement dans un contenu, qu'il n'est pas *important*. Autrement dit, il ne faut pas mesurer l'importance ou la pertinence d'un thème à sa seule fréquence d'apparition dans le corpus. Il y aurait là un réflexe propre à l'analyse *quantitative* de contenu, que dénoncent les chercheurs en recherche qualitative⁹⁸. C'est le chercheur qui, en exerçant son jugement critique, déterminera ce qui constitue un thème et ce qui n'en est pas un⁹⁹. Alan Bryman écrit ceci quant au thème :

By and large, we can say that a theme is :

- A category identified by the analyst through his/her data;
- That relates to his/her research focus (and quite possibly the research questions);
- That builds on codes identified in transcripts and/or field notes;
- And that provides the researcher with the basis for a theoretical understanding of his or her data that can make a theoretical contribution to the literature relating to the research focus.¹⁰⁰

Pour Paillé et Mucchielli enfin, le rôle des thèmes est de « répondre graduellement aux questions de la recherche en prenant appui sur les données empiriques »¹⁰¹. En conséquence, selon eux,

[I]l faut constamment garder en mémoire le fait que les questions de recherche [...] constituent le centre de la quête. Et ce centre, il faut l'intérioriser pour pouvoir le retrouver au moment de décider

⁹⁵ *Ibid* et Bryman, *supra* note 84 à la p 578.

⁹⁶ Voir notamment Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 89, Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 229 et Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 86.

⁹⁷ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 82. Sur le thème comme relevant d'une tendance ou d'une régularité (« pattern »), voir encore *ibid* à la p 79, Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 279, Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 86 et Sabourin, *supra* note 38 à la p 432.

⁹⁸ Van Campenhoudt, Quivy et Marquet, *supra* note 1 à la p 210, Kracauer, *supra* note 84 à la p 640, Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 82, Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 244 et Tim May, *Social Research*, 4e éd, Maidenhead, McGraw-Hill International, 2010, à la p 210 [May].

⁹⁹ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 82 et Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 90. À ce propos, il faut prendre garde à l'idée d'« émergence » des thèmes, qui semble nier le rôle actif joué par le chercheur dans leur identification. Voir Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 80 : « An account of themes 'emerging' or being 'discovered' is a passive account of the process of analysis, and it denies the active role the researcher always plays in identifying patterns/themes, selecting which are of interest, and reporting them to the readers [...]. The language of 'themes emerging': "can be misinterpreted to mean that themes 're-side' in the data, and if we just look hard enough they will 'emerge' like Venus on the half shell. If themes 'reside' anywhere, they reside in our heads from our thinking about our data and creating links as we understand them (Ely *et al.*, 1997: 205 – 6)". »

¹⁰⁰ Bryman, *supra* note 84 à la p 581 (nous soulignons).

¹⁰¹ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 256.

de la dénomination d'un thème. [...] [T]rouver le bon thème, c'est donc trouver l'information centrale livrée [...] en réponse à l'interrogation [...].¹⁰²

Concrètement donc, lorsqu'on thématise, on tente de répondre à la question de recherche (dans notre cas, *aux* questions du pourquoi et du comment), en travaillant à partir du/des relevé(s) de codes issu(s) de l'étape précédente¹⁰³.

À l'issue de cette étape, l'analyste dispose donc d'un ou de plusieurs relevés de thèmes incluant les extraits correspondants tirés du corpus¹⁰⁴. Ces relevés sont, ici encore, organisés et hiérarchisés; ils contiennent des thèmes et des sous-thèmes, les grands thèmes étant eux-mêmes possiblement classés sous des rubriques ou catégories plus larges¹⁰⁵.

d. Quatrième étape : la représentation visuelle

Cette quatrième étape constitue essentiellement le fait de représenter visuellement les relevés de thèmes issus de l'étape précédente¹⁰⁶. Cette opération, plus ou moins formalisée selon les auteurs¹⁰⁷, peut prendre différentes formes. Pour Paillé et Mucchielli par exemple, la thématisation aboutit à la construction d'un *arbre thématique*, dont les branches et sous-branches correspondent aux différents niveaux ou phases de regroupements thématiques effectués¹⁰⁸. Braun et Clarke préfèrent quant à elles parler de « thematic map »¹⁰⁹. Cela peut aussi prendre la forme de tableaux¹¹⁰, de représentation en « réseau »¹¹¹, de diagrammes¹¹², de graphiques¹¹³, de

¹⁰² *Ibid.*

¹⁰³ Voir notamment Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 89 et Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 73.

¹⁰⁴ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 90 et Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 aux pp 241, 269, 270 et 279.

¹⁰⁵ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 90 et Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 aux pp 3, 270–271 et 274–277.

¹⁰⁶ Voir par exemple Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 88.

¹⁰⁷ Pour Miles, Huberman et Saldaña, l'analyse qualitative est faite de « three concurrent flows of activity » (*ibid* à la p 12) ou de trois « streams » (*ibid* à la p 14) : « data condensation », « data display », et « conclusion drawing / verification » (auxquels s'ajoute la collecte de données préalablement menée). Pour eux, ce qu'ils nomment la « data display » permet d'en arriver aux conclusions finales de l'analyse autant que la « data condensation ». Ils consacrent donc une partie importante de leur ouvrage à développer cette seule opération, qu'ils jugent cruciale.

¹⁰⁸ Pour ces auteurs, l'exercice de thématisation consiste en effet en différentes phases successives de regroupements thématiques. Du premier niveau, celui des « thèmes », on dégage des « ensembles thématiques saillants », puis des « axes thématiques » et enfin des « regroupements thématiques transversaux ». L'aboutissement de ce processus est l'arbre thématique. Voir Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 aux pp 281–284. Ils définissent « ensemble thématique saillant » aux pp 270 et 275, « axe thématique » à la p 270 et « arbre thématique » à la p 270. Notons que Sabourin aborde également la classification en arbre (*supra* note 38 à la p 432).

¹⁰⁹ Braun et Clarke, *supra* note 35 aux pp 89 et 91–92.

¹¹⁰ Voir par exemple Bardin, *supra* note 37 aux pp 77 et 132, Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 aux pp 230–231 et 262 (« charting ») et Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 aux pp 13 et 91 (« charts »).

¹¹¹ Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 aux pp 13, 88 et 91–92 (« network »), Sabourin, *supra* note 38 à la p 432 et Prior, *supra* note 84 à la p 12.

¹¹² Bardin, *supra* note 37 à la p 132.

¹¹³ Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 13 (« graphs »).

matrices¹¹⁴ ou de figures¹¹⁵. Bref, nous avons le choix. Pour plusieurs, cette représentation visuelle, quelle qu'elle soit, devra faire apparaître les *relations* entre les thèmes et sous-thèmes identifiés, plutôt que de simplement en faire l'inventaire ou l'énumération¹¹⁶. Cette représentation pourra en outre inclure des extraits du corpus, fournis comme exemples ou illustrations, question qu'elle soit la plus « complète » possible¹¹⁷. Surtout, il faut retenir que l'on présente visuellement des résultats *afin de les analyser*. C'est là l'avis, notamment, de Miles, Huberman et Saldaña, qui écrivent ce qui suit : « [M]atrix displays chart or table the data – including codes – for analytic purposes. They organize the vast array of condensed material into an 'at-a-glance' format for reflection, verification, conclusion drawing, and other analytic acts »¹¹⁸. Notons enfin que, la représentation visuelle n'est pas seulement une opération ou une étape de l'analyse thématique. Il s'agit aussi d'un *outil* dont pourra se servir l'analyste à d'autres étapes, notamment celle de la thématisation¹¹⁹. On parle alors de faire des schémas de toutes sortes pour aider à la structuration et la hiérarchisation des thèmes.

À l'issue de cette étape, l'analyste a donc une ou des représentation(s) visuelle(s) de ses thèmes et possiblement de ses sous-thèmes¹²⁰.

e. Cinquième étape : l'interprétation

Cette ultime étape est désignée par différentes appellations dans la documentation consultée. On y parle par exemple d'« examen discursif des thèmes et des extraits correspondants »¹²¹, de « traitement des résultats obtenus [et de leur] interprétation »¹²², de « discussion »¹²³ ou encore de conclusion (« conclusions drawing »¹²⁴). Selon les auteurs lus, elle pourra ainsi prendre la forme d'un « analytic narrative »¹²⁵, d'une « narrative description »¹²⁶, de « descriptive or

¹¹⁴ *Ibid* aux pp 13 et 91 et Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 230 (« thematic matrices »).

¹¹⁵ Bardin, *supra* note 37 à la p 132.

¹¹⁶ Voir notamment Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 92.

¹¹⁷ Voir par exemple Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 88.

¹¹⁸ *Ibid* à la p 91 (nous soulignons). Voir au même effet les pp 12–13.

¹¹⁹ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 89 et Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 aux pp 86 et 88.

¹²⁰ Voir entre autres Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 92.

¹²¹ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 291.

¹²² Bardin, *supra* note 37 à la p 132.

¹²³ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 291.

¹²⁴ Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 12.

¹²⁵ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 93. On parle également de « narrative » tout court dans Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 91.

¹²⁶ Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 91.

explanatory accounts »¹²⁷, d'« assertions and propositions »¹²⁸ ou encore de « findings »¹²⁹. Nonobstant le grand nombre de variantes terminologiques, une constante demeure : la désignation d'« analyse » ne convient pas pour cette étape, parce que *toute la séquence d'opérations précédemment décrite* tient elle aussi de l'analyse. Celle-ci ne se limitant pas à l'étape finale, elle ne peut donc pas, en toute logique, lui donner son nom. Par conséquent, nous avons plutôt retenu le terme « interprétation ». Ce choix a d'abord été fait pour montrer que, lors de cette toute dernière phase de la démarche analytique, nous passons justement « de la logique thématique à une logique plus *interprétative* »¹³⁰. Cette phase amène en effet le chercheur à « prendre la parole »¹³¹, c'est-à-dire, pour Paillé et Mucchielli, à mettre les thèmes en perspective d'une manière signifiante¹³². Citons-les :

Il ne s'agit plus seulement de relever des thèmes, mais de les examiner, de les interroger, de les confronter les uns avec les autres de manière à déboucher sur l'exercice discursif appelé traditionnellement *discussion*. Les résultats sont donc à ce moment « discutés », on cherche à les faire « parler », ils sont parfois mis en lien avec des référents théoriques, puis comparés, relativisés ou corroborés.¹³³

Braun et Clarke parlent, quant à eux, d'organisation des thèmes en un tout cohérent (« a coherent and internally consistent account »¹³⁴), question de pouvoir ensuite faire ressortir les points d'intérêt qui méritent discussion¹³⁵. À ce propos, Ritchie et al invitent à en « distiller » les dimensions ou éléments clés¹³⁶. En somme, il s'agit de *raconter une histoire* : « the overall story that the themes tell [...] »¹³⁷. Pour ce faire, on s'intéressera non seulement à l'histoire sous-

¹²⁷ Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 261.

¹²⁸ Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 99.

¹²⁹ *Ibid* et Rapley, *supra* note 53 aux pp 126 et 130.

¹³⁰ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 291. On retrouve l'idée d'interprétation dans Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 238, Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 14 et Bardin, *supra* note 37 aux pp 80 et 132.

¹³¹ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 291.

¹³² *Ibid*. On parle encore de traiter les résultats de manière à ce qu'ils soient significatifs (« parlants ») dans Bardin, *supra* note 37 à la p 132.

¹³³ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 291. Les auteurs notent également que l'exercice ici mené « offre l'avantage de pouvoir déborder du strict relevé thématique, de manière à exploiter toutes les nuances et implications des résultats qui ne seraient pas apparentes à première vue. » (*supra* note 34 à la p 291).

¹³⁴ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 92 (nous soulignons). On parle également d'« account » dans Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 261. Voir au même effet Sabourin, *supra* note 38 à la p 440 et Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 99.

¹³⁵ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 92. Sur l'idée d'importance, voir encore Bardin, *supra* note 37 à la p 77 et Rapley, *supra* note 53 à la p 126.

¹³⁶ Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 238. On parle également de dimensions (au pluriel) à mettre au jour dans Bardin, *supra* note 37 à la p 80.

¹³⁷ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 94. Voir au même effet les pp 92-93 : « The task of the write-up of a thematic analysis [...] is to tell the complicated story of your data in a way which convinces the reader of the merit

tendant chaque thème (« the ‘story’ that each theme tells »¹³⁸), mais aussi et surtout à la manière dont cette histoire s’insère ou s’inscrit dans un *récit plus général* qui découle de l’analyse de données menée par le chercheur, analyse elle-même guidée par la question de recherche qu’il a retenue¹³⁹. Le résultat final tient donc, selon Braun et Clarke, d’un discours analytique (« analytic narrative »¹⁴⁰) qui dépasse le simple compte rendu descriptif pour se rapprocher de *l’argumentaire*¹⁴¹.

Ici, une précision importante s’impose. Nous avons vu en introduction que, dans notre thèse, nous nous attardons essentiellement à étudier un discours *tenu par d’autres*. Nos objectifs sont en effet, rappelons-le, d’en rendre compte et de le comprendre. Qui plus est, c’est d’abord et avant tout la signification qu’il prend *pour ceux qui le tiennent* qui nous intéresse, et que nous cherchons à exposer. Notre thèse est-elle pour autant essentiellement *descriptive* plutôt qu’« analytique », évaluative ou critique ? Nous contentons-nous de rapporter les idées des autres plutôt que d’avancer les nôtres ? En somme, notre voix se perd-elle au point qu’on ne l’entend pas, ou trop peu ? À première vue, le lecteur pourrait être tenté de le penser. Il est vrai que, dans les chapitres qui suivent, le « je » est absent, pronom auquel nous avons préféré le « nous », plus neutre. De même, nous écrivons plus souvent « Les tenants du recentrage sont d’avis que » plutôt que « Nous sommes d’avis que ». Mais, rappelons-le, le but premier de notre thèse n’est justement *pas* de livrer notre avis personnel sur le sens qu’il convient de donner à la proposition de centrement, mais plutôt de braquer les projecteurs sur le sens que lui donnent ceux qui la formulent. Nous avons donc *sciemment* gardé une saine distance par rapport à notre objet d’étude (grâce notamment à l’utilisation du conditionnel), question de pouvoir l’analyser le plus objectivement possible, mais aussi de pouvoir le critiquer à notre guise, le moment venu¹⁴². Notons ici que nous écrivons bien « le plus objectivement possible » et non « objectivement », car nous sommes consciente de l’inévitable subjectivité du chercheur¹⁴³ et de l’inexistence d’une

and validity of your analysis. It is important that the analysis (the write-up of it, including data extracts) provides a concise, coherent, logical, non-repetitive and interesting account of the story the data tell – within and across themes ». Voir encore Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 91 et Sabourin, *supra* note 38 à la p 441.

¹³⁸ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 92.

¹³⁹ *Ibid.* Voir aussi Ritchie, Spencer et O’Connor, *supra* note 36 à la p 239 et Sabourin, *supra* note 38 à la p 441.

¹⁴⁰ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 93.

¹⁴¹ *Ibid.*

¹⁴² Ce que nous faisons, le cas échéant, surtout dans nos secondes parties de chapitres.

¹⁴³ Sur cette subjectivité, voir Webley, *supra* note 74 à la p 931, Krippendorff, *supra* note 91 à la p 31 et Kracauer, *supra* note 84 à la p 641, où l’auteur, dans une section intitulée « disciplined subjectivity », distingue subjectivité et *arbitraire* : « [I]t is true that qualitative analysis, being inevitably subjective, cannot ascertain the accuracy and

vérité unique, purement objective¹⁴⁴. Mais revenons à notre propos immédiat. Sous réserve des nuances formulées plus loin, c'est donc une posture d'observateur que nous adoptons. Cela dit, l'observatrice que nous avons choisi d'être est également (et peut-être davantage) *interprète*. En définitive, exposer le sens d'un discours livré par d'autres revient à donner *sa propre interprétation* de ce discours. En l'occurrence, nous avons cherché à rendre la meilleure interprétation possible du discours de centrement. Selon nous, cet exercice tient à la fois de la description et de l'évaluation. D'ailleurs, d'aucuns diront que cela va de soi, puisque l'acte d'interpréter est au cœur de l'analyse de contenu, on l'a vu en introduction. De même, si, en analyse thématique, l'opération de thématisation sert en premier lieu à décrire ou à résumer un contenu, son objectif ultime demeure l'analyse, donc *l'interprétation* de ce même contenu¹⁴⁵.

Allons plus loin encore en convenant, avec d'autres, que le fait même de nous pencher sur une l'idée et de l'analyser, fait en sorte que nous *participons à la construction de cette même idée*, ce qui revient à dire que *nous* lui attribuons, nous aussi, un sens. Affirmer cela, c'est reconnaître que la proposition de centrement ne constitue pas une réalité neutre et lointaine que, comme chercheuse placée en retrait, nous avons examinée de l'extérieur. Luc Van Campenhoudt, Raymond Quivy et Jacques Marquet l'expriment on ne peut plus clairement lorsqu'ils écrivent que « les données sur lesquelles travaillent les chercheurs ne sont pas des réalités brutes. Elles n'ont d'existence que par l'effort théorique qui les construit comme des représentations idéalisées d'objets réels [...] »¹⁴⁶. Nous souscrivons entièrement à ces propos. Citons également, sur cette même idée, Kloud Krippendorff :

*Texts have no objective – that is, no reader-independent – qualities. Seing something as a text entails an invitation, if not a commitment, to reading it. Regarding something as a message implies that someone is trying to make sense of it. [...] Thus texts, messages, and data arise in the process of someone engaging with them conceptually. A text does not exist without a reader, a message does not exist without an interpreter, and data do not exist without an observer.*¹⁴⁷

validity of its findings in the manner of an exact science. [...] But though there is no objective truth in this field, the lack of it does not entail lawlessness; qualitative analysis is not a discipline that admits arbitrary speculations. »

¹⁴⁴ Sur ce constat, voir notamment Ruth Finnegan, « Using Documents », dans Roger Sapsford et Victor Jupp, dir, *Data collection and analysis*, London; Thousand Oaks, Sage in association with Open University, 1996, 138, aux pp 147 et 149 [Finnegan], Krippendorff, *supra* note 91 aux pp 28–30, Kracauer, *supra* note 84 aux pp 641–642 et Rapley, *supra* note 53 à la p 128.

¹⁴⁵ Voir notamment Braun et Clarke, *supra* note 35 aux pp 79, 84 et 93–94 et Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 22, où les auteurs mettent en garde contre ce qu'ils appellent le « réflexe d'indexation », qui consiste à assimiler le travail d'analyse à un simple exercice d'étiquetage, de classement et d'archivage. C'est donc dire qu'il faut selon eux distinguer le *traitement* des données (par exemple leur indexation) de leur *analyse* à proprement parler.

¹⁴⁶ Van Campenhoudt, Quivy et Marquet, *supra* note 1 à la p 213.

¹⁴⁷ Krippendorff, *supra* note 91 à la p 28.

L'idée de recentrage, nous l'avons « travaill[ée] de l'intérieur »¹⁴⁸. L'exercice même d'en rechercher la signification précise nous a amenée à l'« élaborer »¹⁴⁹, à lui donner corps, à définir sa forme, à faire voir ses volumes¹⁵⁰. Pour la faire apparaître, il nous a fallu procéder à une *déconstruction*, puis à une *reconstruction* admissibles et crédibles¹⁵¹. C'est là une démarche que connaissent bien les chercheurs pratiquant l'analyse documentaire, par exemple les historiens¹⁵². Ainsi, selon André Cellard, « le chercheur déconstruit, triture son matériel à son gré, puis, procède à une reconstruction qui vise à répondre à son questionnement »¹⁵³. Paillé et Mucchielli expriment la même idée en ayant recours à l'image du *casse-tête*. Ils écrivent ainsi que l'analyste « œuvre [...] à la reconstruction d'un puzzle à partir des morceaux qu'il a lui-même en partie structurés »¹⁵⁴. Ces deux formulations rendent bien notre processus analytique tel qu'il s'est effectivement déroulé. En effet, nous avons décomposé une idée en plusieurs sous-idées (les thèmes, nos pièces du casse-tête), que nous avons ensuite réassemblées d'une manière signifiante qui fasse apparaître ce que nous voulions donner à voir, soit : la dimension ou qualité discursive de l'idée, d'une part, ainsi que ses fondements justificatifs et ses sens pratiques, d'autre part.

De ce qui précède, on comprend toute l'importance du rôle on ne peut plus actif joué par le chercheur lui-même dans la quête de sens ou de significations. Gordon Mace et François Pétry font bien ressortir cette contribution déterminante : « [L]es faits eux-mêmes ne signifient rien, c'est le chercheur qui leur donne leur sens en les transformant en données qu'il analysera et interprétera par la suite selon la problématique de départ »¹⁵⁵. Les mots de Krippendorff résonnent encore plus fort : « There is nothing inherent in a text; the meanings of a text are always brought to it by someone. [...] *Text do not have single meanings* that could be “found”, “identified”, “described” for what they are [...]. »¹⁵⁶. Sabourin exprime la même idée en ayant

¹⁴⁸ André Cellard, « L'analyse documentaire », dans Conseil québécois de la recherche sociale, Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives, *La recherche qualitative – enjeux épistémologiques et méthodologiques : rapport présenté au Conseil québécois de la recherche sociale*, Montréal, Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal, 1997, 275, à la p 284 [Cellard], citant Michel Foucault, *L'archéologie du savoir*, Paris, Gallimard, 1969, à la p 14.

¹⁴⁹ *Ibid.*

¹⁵⁰ *Ibid.* Voir au même effet Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 252.

¹⁵¹ Voir notamment Cellard, *supra* note 148 à la p 284 et Gordon Mace et François Pétry, *Guide d'élaboration d'un projet de recherche*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2000, à la p 112 [Mace et Pétry].

¹⁵² Cellard, *supra* note 148 à la p 284.

¹⁵³ *Ibid.*

¹⁵⁴ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 381 (nous soulignons). L'image du casse-tête est également utilisée dans Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 252.

¹⁵⁵ Mace et Pétry, *supra* note 151 aux pp 103–104.

¹⁵⁶ Krippendorff, *supra* note 91 à la p 28. Voir au même effet la p 30.

pour sa part recours au concept de *coconstruction* du discours analysé (ou plutôt de son sens) par le chercheur : « [L]e sens attribué à un texte relève à la fois des propriétés du discours social mais aussi de l'activité cognitive d'un lecteur : le chercheur coconstruit le sens du discours analysé. Il n'est pas hors du monde social, mais situé en lui et il procède lui aussi d'un langage localisé socialement »¹⁵⁷. Il écrit plus loin que « le sens n'est pas dans le texte, mais bien dans la rencontre entre le lecteur et le texte »¹⁵⁸. Dès lors, si, comme il le croit, le sens naît de cette rencontre entre un texte et celui qui le lit, il faut garder en tête que

[T]outes personnes productrices et lectrices [de textes] sont localisées socialement à travers leur socialisation, laquelle est composée de différentes expériences sociales (famille, école, travail, etc.). Le lecteur a développé une appropriation de la langue qui le particularise et cette appropriation est issue de ses activités sociales.¹⁵⁹

Toujours selon Sabourin, il s'ensuit que :

[P]our mettre au jour le sens social à partir d'un document en analyse du discours, *il faut mettre au jour le modèle concret de connaissance dont le document est trace et tenir compte de notre propre modèle de connaissance* en tant qu'analyste du discours. En somme, l'objet de l'analyse du discours n'est plus seulement de mettre au jour des distinctions de sens, il s'agit aussi d'explicitier le ou les points de vue qui produisent les distinctions constatées.¹⁶⁰

Dans le passage précédent, Sabourin invite le chercheur à un faire un effort de réflexivité¹⁶¹, un exercice caractéristique, au plan épistémologique, de l'interprétativisme ou du constructivisme (social). Le lecteur avisé aura reconnu la marque de cette tradition dans les développements qui précèdent¹⁶². Nous aurons l'occasion d'y revenir dans la toute dernière section du présent chapitre, consacrée à la question de notre positionnement comme chercheuse. Pour l'instant, concluons simplement en réitérant une des principales idées à retenir des développements qui

¹⁵⁷ Sabourin, *supra* note 38 à la p 426. Voir au même effet Ritchie, Spencer et O'Connor, *supra* note 36 à la p 252 et Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 45.

¹⁵⁸ Sabourin, *supra* note 38 à la p 437. Voir encore Finnegan, *supra* note 144 à la p 145.

¹⁵⁹ Sabourin, *supra* note 38 à la p 437.

¹⁶⁰ *Ibid.*

¹⁶¹ Un trouve un appel à la réflexivité semblable notamment dans Rapley, *supra* note 53 aux pp 129–130, Drisko et Maschi, *supra* note 43 aux pp 18, 23 et 24 et suiv et Krippendorff, *supra* note 91 à la p 90. Plusieurs voient dans cet effort de réflexivité une *obligation* du chercheur; voir entre autres Kathy Charmaz, *Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis*, London; Thousand Oaks, Sage Publications, 2006, à la p 15. Notons que nous nous livrons à cet effort réflexif dans la section traitant du positionnement, ci-bas.

¹⁶² On y fait référence entre autres dans ces sources : Webley, *supra* note 74 aux pp 930–931 et 942, Krippendorff, *supra* note 91 à la p 27 et suiv, Rapley, *supra* note 53 à la p 4, John W Creswell, *Research Design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, 4e éd, Thousand Oaks, SAGE, 2014, au chapitre 1 (page non numérotée) [Creswell], Maarten Hajer et Wytse Versteeg, « A decade of discourse analysis of environmental politics: Achievements, challenges, perspectives », (2005) 7:3 *Journal of Environmental Policy & Planning* 175, à la p 176 [Hajer et Versteeg] et Drisko et Maschi, *supra* note 43 à la p 13.

précèdent. Cette idée est la suivante : *l'ensemble* de la réflexion que nous livrons dans les chapitres qui suivent est le fruit de notre propre analyse thématique, qui aurait sans doute abouti à des conclusions différentes si un chercheur autre que nous l'avait menée à terme. Dès lors, et au risque de nous répéter : c'est bien nous qui parlons, tout le temps. C'est *notre* voix et, surtout, notre interprétation. C'est donc aussi pour insister sur ce fait que nous avons retenu le mot « interprétation » pour nommer l'ultime des 5 opérations de notre analyse thématique, dont le compte rendu s'achève ici.

C. La rédaction : quelques choix expliqués

L'étape de l'interprétation passe évidemment par la rédaction, qui aura idéalement été préparée et amorcée aux étapes précédentes, au moyen d'une forme ou d'une autre de prise de notes analytiques¹⁶³. En effet, la véritable analyse, l'interprétation, ne devrait pas être entreprise à la toute fin du processus, mais au contraire aussitôt que possible, en cours de cheminement. Il en va de même pour sa mise par écrit¹⁶⁴. Quoi qu'il en soit, tout cela mène à la production d'un rapport écrit¹⁶⁵, en l'occurrence une thèse. Traditionnellement, en analyse de contenu, la rédaction finale suppose la sélection d'un nombre appréciable d'extraits de données¹⁶⁶ sur lesquels l'analyste s'appuie pour illustrer son propos¹⁶⁷ ou encore pour le prouver¹⁶⁸. Il s'agit d'assurer l'adéquation empirique entre les données recueillies, analysées et interprétées, et la production scientifique qui en a résulté. Ainsi, il est nécessaire de faire voir les liens entre l'interprétation suggérée et les données sur lesquelles on l'appuie¹⁶⁹, donc de montrer que la première *s'ancore* bel et bien dans les secondes¹⁷⁰. Voici ce qu'en dit Tim Rapley : « Your job is to convince others that your

¹⁶³ Miles, Huberman et Saldaña donnent l'exemple de ce qu'ils appellent des « jottings », soit des « analytic sticky notes » prenant la forme de commentaires et annotations, parfois en marge du texte (*supra* note 24 à la p 93). Leur fonction est de garder une trace du processus de réflexion (*ibid* à la p 94). Ils citent encore, toujours en exemple, le mémo (résultat du « analytic memoing »), soit « a brief or extended narrative that documents the researchers' reflections and thinking process about the data » (*ibid* à la p 95). Le chercheur pour notamment y consigner ses bonnes idées (*ibid* à la p 99). Enfin, l'exemple du journal (de recherche, de thématisation, etc.) revient également souvent. Voir Rapley, *supra* note 53 à la p 130 et Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 entre autres à la p 269.

¹⁶⁴ Voir Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 242 et Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 86.

¹⁶⁵ Voir entre autres Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 93 et Rapley, *supra* note 53 à la p 126.

¹⁶⁶ Voir notamment Altheide et Schneider, *supra* note 42 à la p 72, Sabourin, *supra* note 38 à la p 432 et Rapley, *supra* note 53 à la p 126.

¹⁶⁷ Voir par exemple May, *supra* note 98 à la p 214, Webley, *supra* note 74 à la p 946, Mayring, *supra* note 40 à la p 377, Bryman, *supra* note 84 à la p 557 et Braun et Clarke, *supra* note 35 aux pp 93–94.

¹⁶⁸ Webley, *supra* note 74 à la p 946, Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 312, Rapley, *supra* note 53 à la p 129 et Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 93.

¹⁶⁹ Voir en guise d'exemple Miles, Huberman et Saldaña, *supra* note 24 à la p 312; voir encore la p 91.

¹⁷⁰ On parle par exemple d'« anchor samples » dans Mayring, *supra* note 40 à la p 377.

claims, your interpretations, are both credible and plausible, that you are not just making this up from thin air or this is just your vague hunch, but that your argument is based on [your] materials »¹⁷¹. Pour ce faire, il faudra donner au lecteur *accès au matériau*¹⁷², d'où le recours aux extraits et aux citations : « The quotes [...] allow the reader to see some of the raw data, allowing the reader to travel to the [researchers'] offices to sit with [them] and reach conclusions of their own »¹⁷³. S'adressant à l'analyste, Braun et Clarke ont à leur tour le conseil suivant : « Choose particularly vivid examples, or extracts which capture the essence of the point you are demonstrating, without unnecessary complexity. The extract should be easily identifiable as an example of the issue »¹⁷⁴. Elles s'empressent cependant de préciser qu'il ne suffit pas d'accumuler les extraits pour prétendre produire une analyse en bonne et due forme. Il faut voir à ce qu'ils s'insèrent de manière logique et naturelle, organique même, dans la narration de l'analyste :

[Y]our write-up needs to do more than just provide data. Extracts need to be embedded within an analytic narrative that compellingly illustrates the story you are telling about your data [...]. Thematic analysis is not just a collection of extracts strung together with little or no analytic narrative. Nor is it a selection of extracts with analytic comment that simply or primarily paraphrases their content. The extracts in thematic analysis are illustrative of the analytic points the researcher makes about the data, and should be used to illustrate/support an analysis that goes beyond their specific content, to make sense of the data, and tell the reader what it does or might mean [...].¹⁷⁵

Évidemment, la quantité d'extraits et de citations dépend de l'*espace disponible*, limité dans les thèses plus longues, comme la nôtre. En effet, il est apparu rapidement que nous ne disposerions pas de l'espace nécessaire pour multiplier les extraits de données, ni dans le corps du texte, ni dans les notes de bas de page. Nous avons donc réduit les citations à un minimum¹⁷⁶. Il s'agit là d'une liberté que nous avons prise vis-à-vis des codes régissant la production d'une analyse de contenu. Nous avons *adapté* ces règles aux besoins précis de la réalisation d'une thèse très fournie, convenons-en, qui allait être évaluée en fonction, entre autres critères, de sa concision. Ajoutons qu'en droit, le rapport aux citations n'est pas le même. Si elles sont certes intéressantes, et parfois même importantes, elles sont nettement moins déterminantes qu'en recherche

¹⁷¹ Rapley, *supra* note 53 aux pp 128–129.

¹⁷² *Ibid.*

¹⁷³ Webley, *supra* note 74 à la p 946.

¹⁷⁴ Braun et Clarke, *supra* note 35 à la p 93.

¹⁷⁵ *Ibid* aux pp 93–94.

¹⁷⁶ C'est-à-dire que, si une première version de notre thèse en contenait beaucoup, nous avons retranché la plupart de celles-ci de la version finale pour alléger le texte et gagner de l'espace.

empirique. Comme la présente thèse allait être soumise en faculté de droit, nous nous sommes conformée aux règles et pratiques qui s'y observent. Cela dit, précisons que ces extraits, s'ils ont pour la plupart été rendus invisibles dans la présente version de notre thèse, ne sont pas pour autant introuvables. Aussi, le lecteur qui voudrait les lire n'aurait qu'à aller chercher le document cité en note et le consulter à la page indiquée. C'est là un des avantages notables d'avoir travaillé à partir d'un échantillon formé de documents publiés (sous une forme ou une autre) et donc *retraçables*, et non à partir de verbatim d'interviews, par exemple. C'est aussi pour cette raison que nous avons limité le nombre d'extraits cités.

À propos des notes de bas de page, soulignons d'abord que, dans les chapitres à venir (I à VII), la plupart¹⁷⁷ des sources citées ont été désignées par le terme « Document » et numérotées. Pourquoi ? Essentiellement pour signifier clairement au lecteur que nous ne nous sommes pas livrée à une revue de littérature. Pourquoi pourrait-on voir une revue documentaire là où nous avons procédé à une analyse thématique ? Peut-être en raison de la distance que nous avons voulu garder vis-à-vis notre sujet. En cours de rédaction, elle s'est manifestée, par exemple, par l'utilisation de certains modes verbaux moins affirmatifs (le conditionnel notamment) et par la récurrence de certaines formules de distanciation comme « De l'avis des tenants du recentrage », « Pour les défenseurs du centrement » et « Dans la documentation consultée ». Cette dernière formulation en particulier, il est vrai que les juristes ont l'habitude de la rencontrer dans les revues de littérature. Or nous l'utilisons pour notre part dans un sens différent. Tout au long de la présente thèse, elle renvoie aux documents qui composent notre échantillon et qui, ensemble, forment « la documentation consultée ». Surtout, pour un juriste qui n'est pas rompu à l'analyse thématique, il est tout à fait normal de comprendre spontanément les notes de bas de page dans le sens qu'elles prennent généralement en droit. Il a donc le réflexe tout juridique de penser qu'elles contiennent des *références*, soit des sources qui viennent appuyer les propos avancés dans la phrase à laquelle elles se rattachent. Dès lors, si nous avons choisi de citer les documents constituant notre échantillon au long, de la manière classique, le juriste qui ne connaît pas notre méthodologie y aurait possiblement vu de simples références (quoique très nombreuses) et aurait, possiblement toujours, conclu erronément à une synthèse particulièrement exhaustive de la documentation disponible sur notre sujet, plutôt qu'à une analyse thématique.

¹⁷⁷ Mais pas toutes, nous le verrons (voir ci-dessous à la p 70).

Pour dissiper toute fausse impression de revue documentaire, soulignons qu'il est tout bonnement impossible que notre thèse en constitue une, et pour cause : le sujet qu'elle aborde n'a généré, on l'a vu, qu'une poignée de textes. Rappelons en effet un constat dressé en introduction : des 127 sources composant notre échantillon, à peine 10 d'entre elles prennent pour thème l'idée de recentrage¹⁷⁸, idée qui n'a donc que très rarement été explorée ou abordée pour elle-même. Dès lors, il fallait donc, en toute logique, que les sources que nous citons en note soient *autre chose* que des références portant sur notre objet d'étude. De fait, nos notes de bas de page contiennent surtout¹⁷⁹ des documents contenant l'idée de recentrage, retenus dans le cadre de la présente étude spécifiquement pour cette raison. Dit autrement, chacune de nos notes renvoie d'abord et avant tout à une partie de notre échantillon. La plupart des sources qu'elles contiennent y figurent donc *à titre de documents inclus dans cet échantillon*. Pour bien le faire comprendre au lecteur, nous avons pris la décision de nommer chacune d'elles « Document » et de les numéroter, comme nous le mentionnions plus haut. Nous nous sommes inspirée de la manière dont s'y prennent certains auteurs en recherche empirique pour faire référence à leurs interviewés en note de bas de page. Nous avons pensé que de proposer quelque chose de similaire, visuellement, aiderait sans doute le lecteur à mieux comprendre notre démarche et, du même coup, son caractère empirique.

Quant aux *autres* sources, celles qui ne font pas partie de notre échantillon, elles sont citées de la manière traditionnelle, conforme au guide McGill. En effet, si nos notes sont, le plus souvent, largement dominées par des documents inclus dans notre échantillon, elles contiennent aussi, parfois, des sources *complémentaires*, sur lesquelles nous appuyons à l'occasion notre analyse. Ces sources s'apparentent à des références au sens classique du terme, en droit. En analyse qualitative, on les qualifie de documents « auxiliaires » (« auxiliary documents »¹⁸⁰). Pour David L. Altheide et Christopher J. Schneider, leur fonction est essentiellement de fournir un *supplément d'information*, en permettant de mieux comprendre un aspect ou un autre de notre objet d'étude :

[A]uxiliary documents [...] can supplement a research project [...] but are neither the main focus of investigation nor the primary source of data for understanding the topic. [...] [They] provide interesting nuggets of emphasis that can be useful in illustrating certain findings obtained from systematic investigation of other documents. These materials are often discovered by the researcher

¹⁷⁸ Voir ci-dessus à la p 32.

¹⁷⁹ Nous verrons dans quelques instants pourquoi nous employons ici ce terme.

¹⁸⁰ Altheide et Schneider, *supra* note 42 à la p 7.

as being relevant to understanding a particular aspect of the study. This book [...] encourage[s] researchers to look for such documents to clarify and illustrate data derived from other research materials.¹⁸¹

En choisissant de ne citer que les sources complémentaires (ou documents auxiliaires) de la manière traditionnelle et de numéroté les documents tirés de notre échantillon, nous avons voulu bien les distinguer, *visuellement*. Le lecteur est ainsi en mesure de voir instantanément ce qui est partie à l'échantillon et ce qui ne l'est pas. Concrètement, le format suivi est le suivant : « Document [**numéro de document**] à la p [numéro de page] ». Les numéros de documents ont été mis en gras pour faciliter leur repérage. La liste de tous les documents numérotés fait l'objet d'une annexe intitulée « Échantillon », que devra consulter le lecteur qui voudrait savoir à quelle source précise chaque numéro correspond. Quant aux sources complémentaires, elles font l'objet de notre bibliographie¹⁸².

Le fait de distinguer nos catégories de sources de la sorte présentait d'autres avantages appréciables, dont il convient de faire mention. D'abord, *notre méthodologie elle-même*, l'analyse thématique, est rendue visible. En effet, quiconque feuillette notre thèse est en mesure d'apprécier d'entrée de jeu son caractère distinctif et de saisir d'emblée qu'il n'est pas en présence d'une thèse classique en droit, par la simple présentation des notes de bas de page. Par ailleurs, le fait de remplacer la présentation typique de chaque référence (auteur, titre, etc.) par un numéro nous a permis de réduire substantiellement la taille des notes de bas de page et, du même coup, le nombre total de pages de la thèse. À cet égard, mentionnons que, étant donné notre méthodologie et surtout notre échantillon de grande taille, nos notes étaient, avant de faire le choix de la numérotation, particulièrement longues et peu lisibles. Il en était ainsi également parce que notre échantillon nous suit dans son entièreté d'un chapitre à l'autre. En effet, chaque chapitre aborde un aspect ou un autre *d'un seul et même discours*. Par conséquent, les sources sont forcément les mêmes d'un chapitre à l'autre.

À cette étape, quelques précisions s'imposent quant aux *usages précis* que nous faisons des documents contenus dans nos notes de bas de page. Nous avons écrit plus haut que, le plus souvent, nos notes se rapportent à un pan de notre échantillon. Le plus gros des sources qui y

¹⁸¹ *Ibid.*

¹⁸² Notons que quelques documents faisant partie de notre échantillon sont également cités au long dans la bibliographie. Cela s'explique par le fait que nous y référons dans l'introduction ou encore dans le présent chapitre, où notre analyse n'a (évidemment) pas débuté. Pour repérer ces « doublons » facilement dans la bibliographie, nous indiquons le numéro du document auquel ils correspondent entre parenthèses, en gras, à la fin de la référence.

sont citées s’y trouvent donc à *titre de pièces de cet échantillon*. Ajoutons ici une nuance : elles peuvent être liées ou pas à l’analyse thématique, selon le chapitre où l’on se trouve. En effet, dans notre thèse, l’analyse thématique proprement dite ne couvre que les chapitres III à VII. Les notes que l’on trouve dans ces chapitres contiennent donc, le plus souvent, des sources (ex. : Document 1, Document 3, etc.) faisant partie de l’échantillon sur lequel nous nous appuyons pour l’exercice de thématization, consistant à identifier les thèmes et les sous-thèmes présents dans le discours de recentrage pour en discuter ensuite. Ainsi, lorsque nous référons, en note de bas de page, au document 1 par exemple, c’est que *le thème ou le sous-thème dont il est question dans la phrase à laquelle la note se rattache est effectivement abordé dans le document 1*. C’est là l’usage le plus répandu que nous faisons des sources incluses dans notre échantillon : nous les citons à titre de documents abordant le thème ou le sous-thème discuté dans le corps du texte. Par ailleurs, certains documents figurant dans les notes de bas de page peuvent bel et bien faire partie de notre échantillon, mais ne *pas* être liés à la thématization. C’est le cas aux chapitres I et II, où l’analyse thématique n’est pas encore amorcée. Ces deux chapitres, formant notre première partie, sont en effet consacrés à la présentation de l’idée de recentrage et à sa mise en contexte. Dès lors, lorsque nous y référons aux documents inclus dans notre échantillon, nous le faisons *dans le contexte précis de ces deux objectifs*, différents de celui qui nous occupe dans nos chapitres III à VII.

Enfin, un troisième usage mérite mention. Il s’agit du cas où nous utilisons les documents de notre échantillon *comme références*, au même titre que nos sources complémentaires. Rappelons en effet que, avant d’être des documents recensés par nous parce qu’ils contenaient l’idée de recentrage, ces documents constituent, par nature, des sources documentaires tout ce qu’il y a de plus normales. De divers types et couvrant un vaste éventail de sujets¹⁸³, elles sont tout à fait valides et crédibles et, partant, sont possiblement utilisées par d’autres chercheurs dans le cadre de leurs travaux. Dès lors, si eux peuvent le faire, pourquoi pas nous ? Ne nous est-il pas permis de prendre ces documents non plus comme pièces de notre échantillon, mais bien comme références classiques, sachant qu’il s’agit là de leur nature première, principale ? Il nous a semblé que, si nous annonçons d’emblée cet usage plus traditionnel, celui-ci ne poserait pas problème. Y renoncer aurait été un peu absurde, sachant que nous nous serions alors volontairement privée d’une considérable mine de renseignements. Dans les faits, il nous aurait

¹⁸³ Il en sera question dans la seconde partie de notre deuxième chapitre.

alors fallu nous forcer à oublier ce que leur lecture nous avait appris. Pour cette raison, nous nous sommes donnée le droit, *à l'occasion*, d'y appuyer notre propos. On retiendra donc que les documents constituant notre échantillon sont *parfois* (mais pas tout le temps, et certainement pas exclusivement) les sources sur lesquelles nous prenons appui pour analyser notre objet d'étude ou carrément pour le critiquer. Notons au passage que lorsque c'est le cas, donc lorsqu'un document faisant partie de notre échantillon est utilisé comme référence classique, il est tout de même numéroté.

Nous avons longtemps jonglé avec l'idée de citer au long un document faisant partie de notre échantillon lorsque nous nous appuyons sur son contenu pour soutenir notre analyse (et seulement dans ce cas), comme nous l'aurions fait pour une source complémentaire. Au final, nous y avons renoncé, choisissant plutôt de présenter visuellement un même document de la même manière dans toute notre thèse. Ainsi, peu importe sa fonction (illustration d'un thème ou soutien d'une affirmation ou d'un argument), chaque document est cité d'une seule et même façon tout au long de la thèse, par souci d'uniformité. À ce souci s'ajoute celui de la transparence vis-à-vis du lecteur quant à l'identité, et surtout au nombre, des auteurs sur lesquels nous nous appuyons. En effet, si nous avons utilisé la pleine désignation d'une source faisant partie de notre échantillon plutôt qu'un simple numéro (ex. : document 2) lorsque nous nous en sommes servie comme référence, le lecteur aurait pu croire qu'il s'agissait d'une nouvelle source, une référence supplémentaire. La seule manière pour lui de savoir d'emblée qu'il s'agissait bel et bien de la même source aurait été d'aller parcourir notre échantillon *avant* d'entamer la lecture de la thèse, ce qu'il n'aurait pas nécessairement eu le réflexe de faire. Par conséquent, c'est aussi pour nous éviter cette méprise et surtout ses conséquences possibles sur notre crédibilité comme chercheuse que nous avons opté pour l'harmonisation du mode de citation des sources tirées de notre échantillon.

Nous aurons une dernière remarque concernant les notes de bas de page, ou plutôt les sources qu'elles contiennent. Le lecteur remarquera que nous identifions parfois un document numéroté comme « source secondaire », une expression que nous mettons alors entre parenthèses, après le numéro de page¹⁸⁴. Dans le domaine de la classification des documents, il

¹⁸⁴ Ce qui donne ce qui suit, par exemple : « Voir le document **12** (p 24; source secondaire) ».

est courant de distinguer les sources dites « primaires » des sources « secondaires »¹⁸⁵ (et parfois même « tertiaires »¹⁸⁶). Il s'agit en effet d'une des distinctions les plus fréquemment faites par les chercheurs utilisant les sources documentaires dans le cadre de leurs travaux, par exemple les historiens¹⁸⁷. On définit les sources primaires comme « those that were written (or otherwise came into being) by the people directly involved and at a time contemporary or near contemporary with the period being investigated »¹⁸⁸. Il s'agit donc bien souvent de « first-hand accounts »¹⁸⁹, soit de sources que l'on doit à des personnes ayant elles-mêmes été les témoins des événements qu'elles décrivent¹⁹⁰. Quant aux sources secondaires, elles ont plutôt été écrites *après le fait*, par des personnes n'ayant pas personnellement été témoins des faits qu'elles relatent¹⁹¹ (« second-hand accounts »¹⁹²). Par nature « historically or spatially distant »¹⁹³, on les définit comme suit : « [sources that] discuss the period studied but are brought into being at some time after it, or otherwise somewhat removed from the actual events »¹⁹⁴. Généralement, les sources dites secondaires copient, interprètent ou jugent du matériel contenu dans les sources primaires¹⁹⁵. Autrement dit, là où les sources primaires constituent en elles-mêmes l'objet d'étude du chercheur, les sources secondaires *traitent* cet objet d'étude¹⁹⁶. Le chercheur y aura également recours pour replacer les sources primaires dans leur contexte¹⁹⁷. Elles lui sont donc certainement utiles, mais d'une autre manière que les sources primaires. Ces dernières sont jugées davantage fiables parce que « more likely to be an accurate representation of occurrences in terms of both the memory of the author (time) and their proximity to the event (space) »¹⁹⁸. Ainsi, elles forment généralement le *matériau principal* du chercheur¹⁹⁹, celui qui lui fournit le gros de sa preuve (« raw evidence »²⁰⁰). Cela dit, un chercheur sérieux s'appuiera généralement

¹⁸⁵ Finnegan, *supra* note 144 aux pp 141–142, May, *supra* note 98 à la p 196, Rapley, *supra* note 53 aux pp 16–17 et Altheide et Schneider, *supra* note 42 à la p 7.

¹⁸⁶ May, *supra* note 98 à la p 196.

¹⁸⁷ Finnegan, *supra* note 144 aux pp 141–142.

¹⁸⁸ *Ibid* à la p 141. Voir au même effet May, *supra* note 98 à la p 196.

¹⁸⁹ Rapley, *supra* note 53 à la p 16.

¹⁹⁰ May, *supra* note 98 à la p 196.

¹⁹¹ *Ibid*.

¹⁹² Rapley, *supra* note 53 à la p 16.

¹⁹³ *Ibid*.

¹⁹⁴ Finnegan, *supra* note 144 à la p 141.

¹⁹⁵ *Ibid*. Voir aussi Rapley, *supra* note 53 à la p 17.

¹⁹⁶ Altheide et Schneider, *supra* note 42 à la p 7.

¹⁹⁷ May, *supra* note 98 à la p 196.

¹⁹⁸ *Ibid*.

¹⁹⁹ Finnegan, *supra* note 144 à la p 141. Voir au même effet Rapley, *supra* note 53 à la p 17.

²⁰⁰ Finnegan, *supra* note 144 à la p 141.

sur les deux catégories de sources : « True research, it is often implied, should ideally involve acquaintance with all the relevant primary and secondary sources for the topic being studied, but with particular emphasis on the primary sources – the basis and original data for the study »²⁰¹.

Dans le cadre de notre thèse, nous reprenons cette distinction entre sources primaires et sources secondaires, mais nous lui donnons un sens différent. Une source est, ci-après, dite primaire lorsque son auteur est lui-même un tenant du recentrage. Il s'agit donc d'un document dans lequel l'auteur avance la proposition de centrement en son nom propre ou s'y montre favorable²⁰². Par contraste, une source est désignée comme secondaire lorsque l'idée, bien qu'elle s'y trouve, n'est pas un avis personnel de l'auteur. Elle est reprise d'ailleurs ou empruntée à d'autres; simplement *rapportée* plutôt qu'*adoptée*. Nous considérons également une source comme secondaire lorsque le principe de centrement y est abordé comme « objet », d'un point de vue externe, sans que jamais l'auteur ne prenne clairement position en sa faveur. S'il le fait (ou finit par le faire après avoir longuement observé une certaine neutralité), il est alors rangé du côté des tenants du recentrage et le document qu'il signe, classé sous les sources primaires²⁰³.

Notons qu'il a parfois été difficile de trancher entre la désignation de source primaire et celle de source secondaire. En effet, il arrive que certaines affirmations de recentrage ne soient pas tout à fait « neutres » ou résolument « senties ». Parfois, on devine, sur la base de quelques indices subtils, que l'auteur penche *probablement* du côté des tenants du recentrage, mais il ne l'exprime pas de manière suffisamment claire pour que nous puissions le considérer officiellement comme en faisant partie. Dans ces cas, nous avons opté pour l'étiquette de source secondaire, question de ne pas grossir artificiellement les rangs des défenseurs du centrement. Au final, des 127 documents constituant notre échantillon, à peine 9 ont été identifiés comme étant des sources secondaires²⁰⁴. Si toutes nos sources, primaires et secondaires, nous ont certainement été utiles pour asseoir notre compréhension du discours de recentrage et analyser celui-ci, il est tout de même possible d'affirmer que notre « matière première » a sans aucun doute été constituée de l'ensemble de nos sources *primaires*, dont le total s'élève à 118 documents.

²⁰¹ *Ibid* à la p 142. Voir au même effet Rapley, *supra* note 53 à la p 17.

²⁰² Ce qu'il pourra faire, par ailleurs, dans un texte dont le propos est autre, rappelons-le.

²⁰³ Un exemple nous est fourni ici par le rapport Parker (Stephen Parker, *Courts and the Public*, Carlton South, Australian Institute of Judicial Administration Incorporated, 1998, aux pp 28–29 et surtout 141).

²⁰⁴ Celles-ci sont identifiées en Annexe par la mention « source secondaire » en fin de référence.

Pourquoi distinguer ainsi, dans notre échantillon, les sources primaires des sources secondaires, et faire apparaître clairement la différence en note de bas de page ? Essentiellement pour que le lecteur sache, au premier coup d'œil, s'il est en présence d'une source signée par un vrai défenseur du centrement ou simplement d'un document où l'idée est énoncée sans nécessairement correspondre aux vues de l'auteur. Il nous semblait important de procéder de la sorte puisque, tout au long de notre thèse, nos phrases commencent fréquemment par la formule « Selon les tenants du recentrage » ou autres expressions équivalentes. Or à l'appui de ces affirmations, nous citons parfois des auteurs qui ne sont pas forcément des défenseurs de l'idée proprement dite, mais dont les propos rejoignent néanmoins, *sur un point précis traité dans le corps du texte*, celui des tenants véritables qui y sont mentionnés. Par exemple, il peut arriver qu'ils abordent le même thème ou sous-thème qu'eux (entre autres cas de figure). Malgré ce point de rencontre, il faut bien comprendre que les propos des auteurs signant des sources secondaires ne peuvent être assimilés à ceux des défenseurs du centrement. Entre leur pensée respective, il existe des différences de contenu (plus ou moins nuancé) ou encore de ton (plus ou moins critique ou louangeur) qu'il nous semblait important de ne pas ignorer. Dès lors, plutôt que de systématiquement passer nos sources secondaires sous silence en les omettant, ou encore de les citer, mais en expliquant alors en quoi elles se distinguent des autres documents figurant à la même note, nous avons opté pour l'insertion d'une mention « source secondaire » mise entre parenthèses. Cela nous a permis de ne pas induire le lecteur en erreur en raison d'un échantillon à première vue plus homogène qu'il ne l'est vraiment sur le plan des idées véhiculées.

D. Le mot de la fin : la question du positionnement

« L'homme ne naît pas seul et ne connaît pas seul, il lui est impossible de faire l'expérience de quoi que ce soit en l'absence d'un univers de référence, lequel forme le creuset de son expérience »²⁰⁵. L'« univers de référence » dont il est question dans cet extrait, Pierre Paillé et Alex Mucchielli l'appellent aussi l'« univers interprétatif du chercheur »²⁰⁶ :

Tout chercheur se situe à l'intérieur d'un univers interprétatif qui lui est propre mais qu'il peut partager avec d'autres de façon plus ou moins complète. Le fait que cet univers lui soit propre ne signifie pas qu'il origine de lui seul, cet univers est aussi le résultat d'une acculturation ainsi que d'une construction sociale.²⁰⁷

²⁰⁵ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 119.

²⁰⁶ *Ibid* à la p 127. Il s'agit d'un des éléments constitutifs de ce qu'ils appellent « l'équation intellectuelle du chercheur » (*ibid*).

²⁰⁷ *Ibid*.

Selon eux, cet univers est « peuplé de diverses constellations : des savoirs formels mais aussi des savoirs tacites; des constats issus de lectures ou d'enquêtes antérieures ou trouvant leur origine dans la vie professionnelle; des postulats de nature épistémologique; des préjugés (nous en avons tous [...]). »²⁰⁸. Les rejoint en cela John W. Creswell, qui propose la notion connexe de *vision du monde* (« worldview »²⁰⁹) pour désigner « a general philosophical orientation about the world and the nature of research that a researcher brings to a study »²¹⁰. Il en retient la définition d'Egon Guba, qui en fait « a basic set of beliefs that guide action »²¹¹. Quant à ce qui dicte le contenu précis de cette vision du monde, et son (inévitables) effet sur les travaux du chercheur qui l'embrasse, il écrit : « Worldviews arise based on discipline orientations, students' advisors/mentors inclinations, and past research experiences. The types of beliefs held by individual researchers based on these factors will often lead to embracing a qualitative, quantitative, or mixed methods approach in their research »²¹². L'univers interprétatif doit être *mis au jour*, ce qui revient à dire que le chercheur doit révéler au lecteur la vision du monde à laquelle il adhère²¹³. Et pour être en mesure de le faire, la toute première étape consiste d'abord à admettre (en premier lieu à lui-même) que cet univers interprétatif ou cette vision du monde *existe bel et bien*. Autrement dit, il doit reconnaître d'emblée qu'il a, comme chercheur, une « posture théorique »²¹⁴ de départ, avec laquelle il aborde sa situation de recherche²¹⁵. Cette posture, c'est « l'ensemble des éléments d'ordre théorique (dans son sens large) entourant la situation d'enquête et mis à contribution à des degrés divers en vue de la délimitation, de l'examen et de la conceptualisation de l'objet d'analyse »²¹⁶. On parle donc ici des « repères théoriques »²¹⁷, « ressources »²¹⁸ et autres « référents de toutes sortes »²¹⁹ qu'il a acquis, qui l'habitent encore, et qui viennent invariablement teinter sa sensibilité de chercheur²²⁰. Cette

²⁰⁸ *Ibid* à la p 128.

²⁰⁹ Creswell, *supra* note 162, chapitre 1 (page non numérotée).

²¹⁰ *Ibid*.

²¹¹ *Ibid*, citant Egon G Guba, « The alternative paradigm dialog », dans E G Guba, dir, *The paradigm dialog*, Newbury Park, Sage, 1990, 17, à la p 17.

²¹² Creswell, *supra* note 162, chapitre 1 (page non numérotée).

²¹³ Voir notamment *ibid* et Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 126.

²¹⁴ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 127. Sur cette notion, voir également les pp 129 et 136.

²¹⁵ *Ibid* à la p 129.

²¹⁶ *Ibid* à la p 136. Voir également la p 129.

²¹⁷ *Ibid* à la p 136. L'idée de repères est également présente à la p 131.

²¹⁸ *Ibid* à la p 136.

²¹⁹ *Ibid* à la p 126. L'expression « référents interprétatifs » est également employée aux pp 118 et 131.

²²⁰ *Ibid* à la p 118.

admission faite, il s'agit ensuite de réfléchir à la question, de manière à pouvoir identifier correctement ses propres tendances et affinités théoriques, voire ses *biais*²²¹. Selon Creswell, « [i]n planning a study, researchers need to think through the philosophical worldviews assumptions that they bring to the study [...] »²²². Cet effort réflexif amènera le chercheur à bien examiner la situation dans laquelle il se trouve²²³. En effet, s'il s'inscrit d'emblée dans un univers interprétatif particulier, il est aussi, en lui-même, « un monde en soi » :

[L]e chercheur appartient à un monde (que la sociologie de la connaissance a bien décrit) mais il est aussi un monde en soi, dans le sens qu'il a sa vie propre, personnelle, intellectuelle, affective, et il a une histoire disciplinaire ainsi que des expériences de recherche et des angles d'approche privilégiés. Tout ceci lui permet de composer un regard sur les phénomènes en vue de les interpréter.²²⁴

La phrase soulignée dans l'extrait ci-dessus met en exergue la raison pour laquelle il est important, pour un chercheur, d'exposer ses sensibilités ou raccords théoriques. C'est que sa posture théorique de départ *influence* invariablement le regard qu'il porte sur son objet d'étude, sa perception de celui-ci²²⁵. Elle jouera donc un rôle, en définitive, dans la manière dont il comprendra son sujet et, surtout, choisira de *l'interpréter*. Voilà pourquoi Paillé et Mucchielli écrivent que la posture de départ du chercheur « tient lieu [...] de toile de fond de l'interprétation »²²⁶. À leur sens, entre la position qui est sienne avant même qu'il n'entame ses recherches et les données recueillies tout au long de celles-ci, il se construira, de fil en aiguille, tout un *dialogue*²²⁷.

Les courts développements qui suivent, et par lesquels nous concluons le présent chapitre, sont destinés à faire voir au lecteur « “qui [nous sommes]”, du point de vue théorique large »²²⁸, donc à dessiner à grands traits notre « univers interprétatif ». Quelques mots, d'abord, sur notre parcours universitaire et professionnel. Après nos études en droit à l'Université de Montréal et notre passage à l'école du Barreau, nous avons fait une brève incursion dans le monde de la pratique privée pendant notre stage du Barreau. Plutôt que de nous donner le goût de la pratique du droit, cette expérience, bien qu'extrêmement formatrice, nous l'a enlevé. Cet épisode nous a

²²¹ Creswell, *supra* note 162, chapitre 1 (page non numérotée).

²²² *Ibid* (nous soulignons).

²²³ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 128.

²²⁴ *Ibid*.

²²⁵ Voir notamment Creswell, *supra* note 162, chapitre 1 (page non numérotée).

²²⁶ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 136.

²²⁷ *Ibid* à la p 127. Ils parlent dans le même sens d'une « interaction » et même d'une « confrontation » entre l'équation intellectuelle du chercheur et la réalité à interpréter à la p 131.

²²⁸ *Ibid* à la p 136.

confirmé ce dont nous nous doutions déjà : le monde de l'entreprise privée n'était pas pour nous, nos valeurs ne rejoignant pas celles qui le guident. Nous avons par la suite été admise au Barreau, avec comme seul plan de carrière un objectif encore flou : nous voulions, nous *savions* que nous allions travailler pour la poursuite de l'intérêt public plutôt que privé. C'est ce que nous avons pu faire lorsque nous nous sommes jointe à l'équipe du Laboratoire de cyberjustice de Montréal. Le poste que nous y avons occupé nous a permis de voir une facette *pratique* des enjeux liés à l'accès à la justice. En effet, le Laboratoire s'est donné pour mission première de réfléchir à la manière dont la technologie peut servir à surmonter certains obstacles à l'accessibilité²²⁹. Parallèlement à cette expérience professionnelle, nos études de maîtrise nous ont donné l'occasion d'être formée sur les enjeux d'accessibilité de la justice d'un point de vue, cette fois-ci, *théorique*. Ainsi, notre tout premier cours de maîtrise, donné par le professeur Pierre-Claude Lafond, un expert du domaine, était tout entier consacré à cette problématique. Ce premier contact avec l'accès à la justice comme sphère ou champ de connaissances nous a donné les bases nécessaires à la compréhension de cette question complexe. Nous avons ensuite pu parfaire nos connaissances grâce à notre mémoire de maîtrise, qui portait sur la résolution en ligne des conflits comme outil favorisant l'accès des consommateurs à la justice. Il s'agissait plus précisément d'examiner le règlement électronique des litiges de consommation à travers la lentille de l'accès à la justice, retenu comme cadre théorique.

Derrière ce choix théorique et tous ceux, de natures autres, qui l'ont précédé (nous distancier de la pratique privée pour plutôt travailler dans le monde universitaire, en accès à la justice; choisir un cours portant sur le sujet, puis en faire le fil conducteur de notre mémoire de maîtrise), on constate aisément que l'accès à la justice constitue, chez nous, une *valeur*. Nous avons à cœur l'objectif ou plutôt l'*impératif*, pour reprendre les mots du juge Wagner, d'un meilleur accès à la justice, pour le citoyen autant que pour la société dans son ensemble. Qui plus est, comme citoyenne et peut-être encore davantage comme juriste et avocate, nous sommes consternée par le sort du citoyen qui saisit la justice (quand il y parvient) ou qui y est autrement confronté. C'est ce sentiment d'injustice profonde, qui nous habite depuis le début de nos études de droit et qui ne nous a jamais quittée (même après être nous-même devenue avocate), qui a fait en sorte que le discours de recentrage a tout de suite trouvé écho chez nous. Au premier contact, nous nous sommes dit : « Enfin ! ». Non seulement était-ce un discours qui rejoignait nos valeurs étant

²²⁹ Voir « Présentation », en ligne : *Laboratoire de cyberjustice* <<https://www.cyberjustice.ca/laboratoire/presentation/>>.

donné ses liens étroits avec l'accès à la justice, mais il nous était facile de nous y retrouver en raison de la vision de la justice qui le sous-tend et à laquelle nous adhérons pleinement : celle d'un *service public* destiné au citoyen, sa véritable *raison d'être*²³⁰. Voilà qui cadrerait en tous points avec nos convictions. Qui plus est, selon nous la critique sous-jacente à la proposition de recentrage²³¹ visait particulièrement juste, en ce qu'elle invite à faire porter le regard, non plus sur les seules failles « systémiques » (bien connues) de l'institution judiciaire, mais aussi sur celles, trop souvent ignorées, qui s'observent à l'échelle des pratiques professionnelles et qui mettent en cause les acteurs judiciaires eux-mêmes.

Dès lors, le lecteur aura compris que nous avons, au moment d'entreprendre nos recherches, un biais positif vis-à-vis de l'idée que nous avons choisie comme objet d'étude. Et puisque nous sommes sur le terrain des préjugés, avouons d'emblée un certain biais cette fois-ci *négatif* vis-à-vis d'un *certain type* d'avocat, qui a fait en sorte que la critique portée par le discours de recentrage, lorsqu'elle le pointait du doigt, a fortement résonné en nous. Que dire du fait que nous sommes nous-même avocate ? Notre titre professionnel ne nous donne-t-il pas le statut d'initié (« insider ») ? Si oui, quel(s) effet(s) cette étiquette a-t-elle sur la légitimité de notre travail et sur notre crédibilité comme chercheuse ? À notre avis, nos liens avec le milieu judiciaire, et surtout avec la profession d'avocat, sont trop ténus pour venir entacher d'une quelconque manière notre travail et notre neutralité. En effet, notre passage en pratique privée a été de très courte durée (un peu plus de six mois), après quoi nous avons immédiatement intégré le monde universitaire, d'abord comme agente de recherche puis comme étudiante. Ce milieu auquel, théoriquement, nous appartenons toujours, nous ne pouvons pas affirmer l'avoir véritablement connu *de l'intérieur*, faute d'y avoir été active assez longtemps. Comme avocate « non pratiquante » évoluant dans la sphère universitaire, nous nous situons en quelque sorte *en retrait*, une position privilégiée pour une chercheuse, en ce qu'elle permet d'observer le monde du droit et de la justice de l'extérieur et ainsi de conserver, vis-à-vis de lui, une certaine distance. Au même moment, nous sommes d'avis que notre formation et notre appartenance au Barreau nous confère la compétence requise pour pouvoir porter sur ce monde un regard à la fois avisé et juste.

Complétons le portrait de notre « posture de départ » en disant deux mots sur les écoles et les traditions à la fois théoriques et épistémologiques auxquelles nous adhérons, et qui nous ont

²³⁰ Cette vision fait l'objet du chapitre III.

²³¹ Cette critique est abordée au chapitre IV.

influencée au plan intellectuel. Au chapitre de la théorie, nos premières influences se trouvent, le lecteur l'aura compris, du côté de l'accès à la justice, abordé ici comme champ de connaissance. On connaît bien l'accès à la justice comme enjeu juridique et social. Ceux qui se sont penchés plus attentivement sur la question savent qu'elle s'inscrit dans un mouvement mondial amorcé aux États-Unis au début des années 1960, lequel se situe dans le contexte plus général de l'État-providence²³². Plus rares toutefois sont ceux qui savent que l'accès à la justice est aussi, en recherche juridique, un cadre théorique en bonne et due forme, qui prend racine dans la critique réaliste²³³. Pour le professeur Mauro Cappelletti, par exemple, l'accès à la justice, comme approche théorique, se veut une réaction à ce qu'il appelle le formalisme ou dogmatisme juridique, un dérivé du positivisme juridique qui ramène le droit à la seule norme juridique étatique. Ce dogmatisme juridique s'est soldé, toujours selon le professeur, par un refus ferme d'évaluer le droit positif au regard du critère plus large de la *justice*, que celle-ci soit sociale, éthique, politique ou économique. Or, pour Cappelletti, on simplifie le droit à outrance lorsqu'on le réduit à sa seule dimension normative. Le droit comporte aussi d'autres composantes importantes, à savoir ses sujets (les justiciables), ses institutions et ses procédés. La prise en compte de ces éléments importants, bien que trop souvent occultés, fait en sorte de recentrer le droit *dans* la société, de le contextualiser. Le droit n'est plus vu comme système autonome, autopoïétique, artificiellement isolé, mais bien comme partie intégrante d'un système social plus large, par essence complexe²³⁴. Cette vision théorique et philosophique de l'accès à la justice n'est que l'une de celles qui nous ont servi à bâtir notre propre compréhension de la notion. Sans citer toutes les autres, nous nous en voudrions de passer sous silence la contribution de Roderick Macdonald, dont la pensée a certainement été une grande influence pour nous.

Toujours au chapitre des théories (du droit cette fois-ci) qui ont été importantes, et le sont toujours, dans la formation de notre identité comme chercheuse, mentionnons celles qui font montre d'un *souci véritable pour le citoyen-justiciable*, donc qui se sont efforcées de lui faire une

²³² Monique Giard et Marcel Proulx, *Pour comprendre l'appareil judiciaire québécois*, Sillery, Presses de l'Université du Québec, 1985, aux pp 241–242, Mauro Cappelletti et Bryant G Garth, « Access to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective – A General Report », dans Mauro Cappelletti et Bryant G Garth, dir, *Access to Justice*, vol. 1: A World Survey, Milan : A. Giuffrè; Alphenaaandenrijn : Sijthoff and Noordhoff, 1978, 3, aux pp 6–9 et Pierre-Claude Lafond, *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs*, Montréal, Thémis, 1996, à la p 58.

²³³ Mauro Cappelletti, « Access to Justice as a Theoretical Approach to Law and a Practical Programme for Reform », (1992) 109 S African LJ 22, à la p 25.

²³⁴ *Ibid* aux pp 22–25.

place dans leur conception même du droit, de sa nature. Les plus importantes ont été mentionnées en introduction. Il s'agit de la pensée de Lon Fuller, du « critical legal pluralism » selon Kleinhans et Macdonald et enfin de la vision anthropocentrique du droit d'Edmond Cahn (philosophe découvert au doctorat et pour lequel nous avons eu un véritable coup de cœur). Avec le recul, nous en sommes venue à les considérer comme nos « théories de référence »²³⁵, pour reprendre l'expression de Paillé et Mucchielli. Enfin, au plan épistémologique, nous nous sommes trouvée le plus d'affinités avec le *constructivisme social*, que Creswell élève au rang de « philosophical worldview »²³⁶. En réalité, il n'y aurait pas une, mais bien *des* approches du constructivisme social²³⁷. Cela dit, elles partagent toutes certaines prémisses de base, que Tim Rapley, s'appuyant sur Vivien Burr, résume comme suit :

1. A critical stance towards taken-for-granted knowledge and understanding
2. That our knowledge of the world is both historically and culturally specific
3. That this knowledge is created, sustained and renewed by social processes
4. That our knowledge and actions are intimately related and reflexively inform each other.²³⁸

Reprenant ces mêmes postulats, Marianne Jorgensen et Louise J. Phillips les développent brièvement dans un passage que nous offrons en guise de résumé du paradigme constructiviste :

Our knowledge of the world should not be treated as objective truth. Reality is only accessible to us through categories, so our knowledge and representations of the world are not reflections of the reality 'out there', but rather are products of our ways of categorising the world. Consequently, the ways in which we understand and represent the world are historically and culturally specific and *contingent*: our worldviews and our identities could have been different, and they can change over time. Our ways of understanding the world are created and maintained by social processes. Knowledge is created through social interaction in which we construct common truths and compete about what is true and false. Within a particular worldview, some forms of action become natural, others unthinkable. Different social understandings of the world lead to different social actions, and therefore the social construction of knowledge and truth has social consequences.²³⁹

Voilà qui clôt le portrait de notre « posture théorique ». À cette étape, et en guise de conclusion, il nous semblait important de nuancer l'effet que les biais (positif comme négatif) annoncés plus haut ont eu sur notre étude, tout comme l'influence qu'a pu avoir la somme de nos expériences passées (comme chercheuse mais aussi comme avocate et juriste), auxquelles s'ajoutent bien sûr

²³⁵ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 à la p 118.

²³⁶ Creswell, *supra* note 162, chapitre 1 (page non numérotée).

²³⁷ Marianne Jorgensen et Louise J Phillips, *Discourse Analysis as Theory and Method*, London, Sage Publications Ltd, 2002, à la p 5 [Jorgensen et Phillips].

²³⁸ Rapley, *supra* note 53 à la p 4, s'appuyant sur Vivien Burr, *An introduction to social constructionism*, London, Routledge, 1995. Ces mêmes prémisses sont reprises dans Jorgensen et Phillips, *supra* note 237 aux pp 5–6.

²³⁹ Jorgensen et Phillips, *supra* note 237 aux pp 5–6.

nos valeurs et nos croyances. Pour ce faire, nous reprendrons la distinction que Paillé et Mucchielli font entre la *posture de départ* d'un chercheur et l'*attitude* que celui-ci adoptera tout au long de sa recherche :

[S]'il est vrai que le chercheur détient une posture, ceci ne doit pas présupposer de son attitude. Ce point est tout à fait fondamental, et nombre de querelles concernant le rôle de la théorie en lien avec l'analyse qualitative résultent d'un amalgame entre posture et attitude. Or, la première est une position et la deuxième est une disposition. La posture concerne "qui je suis", du point de vue théorique large, au moment de l'enquête, alors que l'attitude relève du "comment" : comment je vais considérer, approcher, appréhender, traiter les données de l'enquête. Autrement dit, la posture renvoie à l'état d'une construction des repères théoriques alors que l'attitude relève du type de regard posé sur le réel ainsi que du statut accordé aux données de l'enquête. La posture et l'attitude de son pas liées par un contrat tacite. On peut détenir une posture relativement bien structurée mais entretenir en contrepartie une attitude de complète ouverture face aux données de l'enquête. Ceci implique alors une mise entre parenthèses provisoire des ressources de la posture. [...] L'utilisation judicieuse des méthodes qualitatives va donc de pair avec une attitude d'ouverture et une tolérance face à la complexité.²⁴⁰

Cette attitude « de complète ouverture », nous estimons l'avoir adoptée dans le cadre de nos travaux. En effet, pour toute sympathie que nous étions à la cause des tenants du recentrage, nous nous sommes efforcée de prendre un certain recul tout au long de notre analyse, ce qui nous a permis de *tout voir* : les forces du discours que nous interprétions mais aussi ses limites et ses faiblesses, faites de zones d'ombre, d'angles morts, de contradictions parfois, de manque de nuances souvent. Bref, notre attitude d'ouverture nous a permis de réaliser une analyse *critique*. Il reviendra au lecteur de déterminer, à la lecture des développements qui suivent, si nous nous sommes bien acquittée de cette tâche.

²⁴⁰ Paillé et Mucchielli, *supra* note 34 aux pp 136–37.

PREMIÈRE PARTIE

L'idée de recentrage : présentation et contextualisation

Chapitre I. Le recentrage mis en mots

Avant d'aborder le sens de l'idée de recentrage, ou même le contexte dans lequel cette idée a émergé, il convient de l'énoncer. C'est l'objectif principal de ce chapitre, qui rend compte des mots utilisés pour l'exprimer. Ce qui suit se veut donc, d'abord, une recension de ses diverses formulations (A). Cette revue sera suivie de quelques observations portant sur ce que ces énoncés nous révèlent d'emblée (B).

A. Une revue rapide des énoncés

L'idée de recentrage s'exprime de manières très diverses dans la documentation consultée. Entre autres formulations rencontrées, on fait du justiciable le « cœur » du système judiciaire, sa nouvelle « priorité » ou encore son « client » (1). À ces formules récurrentes s'en ajoutent plusieurs autres, dont nous nous contenterons de donner quelques exemples choisis (2).

1. Trois formulations récurrentes

« Placer le justiciable au cœur du système ». C'est là l'énoncé classique de l'idée de recentrage dans la documentation en français; celui que l'on rencontre le plus souvent, et de loin. Si certains écrivent « placer »¹, d'autres emploient le terme « mettre »². D'autres encore utilisent le verbe « devoir » (« le justiciable doit être au cœur du système judiciaire »³) ou « falloir » (il « faut » que le justiciable soit au cœur du système⁴). Dans d'autres sources, « placer » et « mettre » deviennent « replacer »⁵ et « remettre »⁶. Ce dernier choix terminologique est intéressant étant donné ce qu'il laisse sous-entendre. En effet, pour affirmer que le justiciable doit être *replacé* ou *remis* au cœur du système, logiquement, on doit d'abord être d'avis qu'il s'y soit déjà trouvé. En réalité, nous pensons que les auteurs employant les mots « replacer » et « remettre » ont probablement eu recours à ces termes comme simples synonymes de « placer » et de « mettre », sans avoir en tête le sous-entendu que nous détectons. Par ailleurs, si certains auteurs placent

¹ Documents **1** (pp 7 et 8 de l'exposé des motifs), **5** (p 29), **11** (pp 240 et 241), **12** (p 24; source secondaire), **32** (p 144), **68** (p 252), **76** (pp 3 et 34), **77** (p xv), **86** (p 129 ; propos de Jérôme Gavaudan), **87** (p 170), **96**, **112** et **116**.

² Voir notamment les documents **5** (p 79), **35** (p 125), **56** (p 28), **68** (pp 39 et 40) et **92** (p 53).

³ Document **87** à la p 170. Voir également les documents **6** (pp 10 et 45–46), **15** (p 8), **92** (p 57) et **112**.

⁴ Voir par exemple les documents **1** (p 6 de l'exposé des motifs) et **6** (p 40).

⁵ Documents **5** (pp 20, 91, 95 et 108), **11** (p 47), **21** (p 48), **68** (p 43), **90** (p 9), **91** (p 52) et **101**. On rencontre également le mot « resituer »; voir par exemple le document **69** à la p 51.

⁶ Voir par exemple les documents **68** (pp 181 et 183), **86** (propos de Jean-Marc Ayrault), **95**, **109** et **113**.

le « justiciable »⁷ au cœur du système, pour d'autres, c'est l'« usager »⁸, le « citoyen »⁹ ou encore la « personne »¹⁰ qui devra y être. Et plutôt que mettre l'une ou l'autre de ces figures « au cœur »¹¹ de l'institution judiciaire, certains la placent en son « centre »¹².

Cette première formulation courante de l'idée de recentrage trouve son équivalent en anglais. Elle devient alors, par exemple, « [To put] people at the centre of the dispute resolution process, rather than the periphery [...] »¹³. Dans une autre source, on met de l'avant la vision suivante du système judiciaire : « a justice system with people's needs and expectations at its heart »¹⁴. L'idée est également rendue au moyen de formules plus synthétiques, typiques de la langue anglaise : « people-centered justice system »¹⁵, « citizen-centered courts »¹⁶, « user-centered systems of justice »¹⁷, « client-centered services »¹⁸ ou encore « public-centered approach »¹⁹. L'expression « human-centeredness », qui nous vient de l'univers du design²⁰ et que certains appliquent volontiers au système judiciaire, est également utilisée²¹.

Nonobstant les variations terminologiques (françaises comme anglaises) dont nous faisons état ci-haut, le recadrage de la justice autour de la personne du justiciable est chaque fois lié à l'idée de « centralité ». On souhaite faire du justiciable le point focal du système de justice, son point central. On le veut « au cœur de la justice »²², du système judiciaire en général²³, mais

⁷ Voir par exemple les documents **5** (pp 29, 79, 91 et 95), **11** (p 47), **21** (p 48), **32** (p 144), **35** (p 125), **68** (pp 39, 40, 43, 181 et 183), **76** (pp 32 et 34), **77** (p xv), **90** (p 9), **91** (p 52), **92** (p 53), **96**, **101** et **112**.

⁸ Voir par exemple le document **121**.

⁹ Documents **1** (pp 6, 7 et 8 de l'exposé des motifs), **5** (pp 20 et 108), **6** (pp 10, 40 et 45–46), **11** (p 240), **12** (pp 24 et 48; source secondaire), **15** (p 8), **76** (p 3), **86** (pp 18 (propos de Jean-Marc Ayrault), 129 (propos de Jérôme Gavaudan) et 198 (propos de Cyril Papon)), **92** (p 57), **95**, **99**, **109**, **112**, **113** et **116**.

¹⁰ Voir entre autres le document **68** aux pp 42–43 et 252.

¹¹ Voir par exemple les documents **1** (pp 6, 7 et 8 de l'exposé des motifs), **5** (pp 20, 29, 91, 95 et 108), **11** (pp 47, 240 et 241), **12** (p 48; source secondaire), **15** (p 8), **35** (p 125), **69** (p 51), **76** (pp 3 et 34), **77** (p xv), **86** (pp 10 (propos de Martine Comte), 18 (propos de Jean-Marc Ayrault), 129 (propos de Jérôme Gavaudan) et 198 (propos de Cyril Papon)), **87** (p 170), **90** (p 9), **95**, **96**, **99**, **101**, **109**, **112**, **113** et **116**.

¹² Documents **5** (pp 29 et 79), **6** (pp 10, 40 et 45–46), **12** (p 24; source secondaire), **21** (p 48), **32** (p 144), **56** (p 28), **68** (pp 39, 40, 42, 43, 181, 183 et 252), **92** (pp 53 et 57), **91** (p 52), **112** et **121**.

¹³ Document **107**. Le même phrasé est repris dans le document **25** à la p 129. Voir également, au même effet, les documents **4**, **18** (pp 957, 961, 965 et 984), **26** (p 135; voir au même effet la p 136), **58** (p 58), **103** et **108**.

¹⁴ Document **46** à la p 5.

¹⁵ Document **58** à la p 60. Voir au même effet les documents **80** (p 16) et **81** (p 3).

¹⁶ Voir par exemple les documents **10** (p 187) et **45** (pp 4 et 8).

¹⁷ Document **39** (p 23). Voir au même effet les documents **9** (en introduction et aux chapitres 1 et 2), **26** (pp 114 et 123), **50** (p 37), **65** (p 18), **67** (p 5), **104** et **120**.

¹⁸ Document **9** au chapitre 1.

¹⁹ Document **34** à la p 170. Voir au même effet les documents **18** (pp 957, 963, 965, 966, 974 et 983), **26** (dans le titre), **80** (p 18) et **106**.

²⁰ Il en sera question au chapitre II.

²¹ Voir en particulier le document **9** en introduction et aux chapitres 1 et 6.

²² Document **5** aux pp 91 et 95. Voir aussi les documents **1** (pp 6, 7 et 8 de l'exposé des motifs) et **35** (p 125).

aussi, plus précisément, de son administration, de ses procédés²⁴ et de sa réforme²⁵, le cas échéant. On le met d'office « au centre du débat »²⁶, « au cœur des préoccupations »²⁷ des intervenants du milieu juridique, pour qu'il ne devienne jamais « le captif d'enjeux qui le dépassent »²⁸. Dans les mots de Matthieu Boissavy et Thomas Clay, il s'agit de placer le justiciable « au centre de toutes les attentions dans la chorégraphie des robes rouges et noires »²⁹.

Si certains auteurs ont recours à l'image d'un usager devenant le *centre* ou le *cœur* de l'institution judiciaire, d'autres affirment qu'il devra constituer la nouvelle *priorité* en matière de justice³⁰. Il y a là une deuxième formulation courante de l'idée de centrément. En effet, nombreuses sont les sources qui enjoignent les décideurs du monde judiciaire de « mettre au premier plan l'utilisateur du système et ses besoins particuliers »³¹. Par exemple, dans un rapport de 1992 consacré à l'avenir du système de justice de l'État du Massachusetts, on peut lire ce qui suit : « Every employee, every procedure, every structure in the Massachusetts justice system must put the public and the justice seeker first. [...] The courts of the future must, in short, put the user first. »³². Quelque vingt-et-un ans plus tard, la même formule (« to put the public first ») est reprise par le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale dans son rapport *Access to Civil and Family Justice – A Roadmap for Change*³³, paru en 2013³⁴. On la retrouve à nouveau dans le rapport *Innovating Justice: needed and possible* signé par le Innovation Working Group de la Task Force on Justice et paru cette fois-ci en février 2019³⁵.

²³ Documents **4**, **5** (p 20), **18** (pp 957 et 961), **46** (p 5), **68** (pp 40, 43, 181 et 183; voir au même effet les pp 39, 42, 43 et 252), **76** (pp 32 et 34), **87** (p 170), **90** (p 9), **91** (p 52), **96**, **99**, **101**, **109**, **112**, **113** et **121**.

²⁴ Document **15** à la p 8. Voir aussi les documents **21** à la p 48.

²⁵ Voir par exemple les documents **12** (pp 24 et 48; source secondaire), **18** (pp 957, 961, 965, 966, 974 et 983), **26** (dans le titre), **56** (p 28) et **116**. Sur la mise du justiciable au centre de la révision de la procédure civile en particulier, voir entre autres les documents **11** (pp 240 et 241), **76** (p 3) et **77** (p xv).

²⁶ Document **6** aux pp 10, 40 et 45–46.

²⁷ Document **5** à la p 29; voir aussi même effet la page 79. Sur l'idée du justiciable devant être au centre ou « au premier plan » des « préoccupations » en matière de justice, voir également les documents **32** (p 144), **84** (p 8), **86** (p 10 (propos de Martine Comte) et 129 (propos de Jérôme Gavaudan)) et **92** (pp 53 et 57).

²⁸ Document **6** à la p 10.

²⁹ Document **5** à la p 27.

³⁰ Voir par exemple les documents **9** (chapitre 6), **12** (p 24; source secondaire), **26** (p 123), **74** (p 31) et **126** (p 9).

³¹ Document **20** à la p 347.

³² Document **64** à la p 12; nous soulignons. La formule « put the public first » est également utilisée dans le préambule du document énonçant le mandat du *Nova Scotia Access to Justice Coordinating Committee* (document **122**). Voir encore, toujours pour des exemples d'utilisation de cette formulation, les documents **26** (p 123), **34** (p 172) et **72** (p 31). On rencontre aussi l'expression « put the lay person first » dans le document **9** au chapitre 6.

³³ Rapport rebaptisé, par de nombreux observateurs, le « rapport Cromwell » du nom du président du Comité d'action. Il sera plus amplement question de ce rapport au chapitre II.

³⁴ Document **53** (p 7). En français, l'expression a été traduite par « donner la priorité au public » (document **56**, p 8).

³⁵ Document **80** à la p 6. On rencontre aussi l'expression « put people first » dans le document **110**.

Enfin, on l'utilise abondamment dans la documentation relative au Civil Resolution Tribunal³⁶, une nouvelle instance judiciaire qui a vu le jour en 2016 en Colombie-Britannique que nous aborderons plus avant dans notre thèse. Il est intéressant de noter que la récurrence de l'expression « put the public first », dans la documentation autant que dans le discours relatifs à l'accès à la justice, a été soulignée lors du colloque *Innovation et accès à la justice* qui s'est tenu à Montréal les 1^{er} et 2 octobre 2015. Ainsi, en clôture de ce colloque, il a été demandé aux experts invités rassemblés en plénière de commenter le sens précis à donner à cette formule populaire auprès des intervenants du milieu juridique.

Nous aurons enfin quelques mots sur une troisième formulation récurrente de l'idée de recentrage. Nous référons ici aux nombreux énoncés de l'idée qui présentent le justiciable³⁷, le citoyen³⁸ ou encore le public³⁹ comme « client » du système de justice ou encore comme « consommateur » des services qu'il fournit. Par exemple, dans un ouvrage intitulé *Reimagining Courts: A Design for the Twenty-First Century*, Victor E. Flango et Thomas M. Clarke plaident pour la nécessaire reconnaissance du justiciable et, plus largement, du « public » comme client des cours de justice. Ils écrivent : « The starting point for defining the mission of a modern court must be the recognition that courts have customers: the litigants and the public »⁴⁰. Si ces auteurs (comme d'autres⁴¹) proposent de reconnaître au justiciable ce statut de client, c'est qu'actuellement il ne l'a pas, à tout le moins pas au sein de la profession juridique. En effet, les acteurs du monde judiciaire auraient du mal à voir en la personne du justiciable un « client » du système judiciaire ou encore un « consommateur » de justice. Plusieurs d'entre eux seraient pour le moins mal à l'aise avec ces étiquettes⁴², étant habitués à parler plutôt de sujets de droit, de demandeurs, de requérants. Pour justifier que le justiciable ne peut être qualifié de client ou de consommateur, certains font valoir qu'il ne se trouve pas forcément au palais de justice de son plein gré, qu'il a pu avoir été contraint de s'y rendre et qu'il constitue, dès lors, un usager bien

³⁶ Par exemple dans le document **25**, où l'expression revient cinq fois (pp 113, 118, 124 et 129) en plus de constituer la toute première phrase de l'introduction et de la conclusion. Voir également les documents **26** (p 123), **94** et **107**.

³⁷ Voir notamment les documents **7** (aux pp 11–12 et 158–159), **27** (pp 51 et 52) et **124**.

³⁸ Document **7** à la p 13. Voir également le document **31** à la p 57.

³⁹ Voir entre autres les documents **7** (p 11), **28** (p 736), **49** (en introduction), **63** (p 33), **67** (p 28) et **75** (p 2).

⁴⁰ Document **7** à la p 11.

⁴¹ Voir entre autres, en guise d'exemples, les documents **17** (pp 255 et 259), **66**, **74** (pp 1 et 80) et **104**.

⁴² Documents **28** (p 736) et **30** (p 150; source secondaire). L'hésitation à parler de clients et de consommateurs en matière de justice est également posée dans les documents **84** (p 13), **71** (p 9) et **75** (pp 43 et 44).

involontaire⁴³. D'autres soutiennent que le citoyen qui s'y présente bel et bien à titre de justiciable n'y est pas pour acheter quoi que ce soit, mais bien pour *exercer ses droits*, la différence étant fondamentale. Pour citer l'honorable James Spigelman : « [L]itigants are not consumers. Litigants have rights. They come to court to assert rights, not to exercise some form of consumer choice... In all cases, litigants are, and should be treated in the courts as citizens not consumers »⁴⁴. On le voit, pour l'ex-juge en chef de la Nouvelle-Galles du Sud, le concept de justiciable-consommateur a quelque chose de choquant; il y a là comme une insulte au rôle important, primordial même, joué par les tribunaux dans la société, celui de faire respecter les droits et libertés⁴⁵. Dès lors, on comprend que Flango et Clarke tiennent les propos suivants :

The mindset of many courts is so foreign to the idea of litigants as customers that courts should perhaps start by imagining that they are for-profit organizations that must attract customers to survive. Although that idea is repellant to many judges and court staff, the thought experiment is instructive. It helps courts understand the gap between how they interact now with litigants and how those litigants want the courts to handle them.⁴⁶

Pour les auteurs étant d'avis que le justiciable est bel et bien un client à part entière des tribunaux⁴⁷ et qui plaident au surplus pour un recentrage, les cours devront voir à recadrer leurs processus et activités autour de ce client. Flango et Clarke, par exemple, avancent l'idée d'un nécessaire réaménagement du travail des tribunaux à partir de cette conceptualisation de justiciable comme client (« the litigant as a customer ») : « We argue in this book that courts should respond in three specific ways to the ongoing crisis. First, they must fundamentally reorganize their business processes around the concept of the litigant as a customer »⁴⁸. Enfin, d'autres évoquent cette même idée de réorganisation des processus judiciaires autour du

⁴³ Documents 27 (p 53), 30 (p 150, rapportant l'avis de l'honorable James Spigelman; source secondaire) et 71 (p 9, rapportant ici encore ce point de vue plutôt qu'y adhérant). Notons que les auteurs des deux derniers documents sont personnellement d'avis que c'est *précisément* parce que le citoyen n'a pas forcément fait le choix de se retrouver à la cour qu'il faudra le traiter en client. Voir les documents 30 (p 149; source secondaire) et 71 (p 9).

⁴⁴ James Spigelman, « Quality in an Age of Measurement », (2002) Quadrant 2, à la p 12, dans un passage rapporté dans le document 30 à la p 150 (source secondaire).

⁴⁵ Si le juge Spigelman semble opposer l'idée d'un justiciable-consommateur et la fonction judiciaire de protection des droits et libertés, nous verrons au chapitre III en quoi cette opposition est rejetée par les tenants du centrément.

⁴⁶ Document 7 aux pp 158–159. Il est intéressant de contraster ce point de vue avec celui de Brian Ostrom et Roger Hanson, qui écrivent pour leur part ce qui suit : « Today's court leaders and managers recognize and accept the idea that courts have customers, feel more comfortable with the term "customer" itself, and acknowledge that a key part of court administration is to determine how to satisfy them. » (document 74 à la p 80).

⁴⁷ Notons qu'au regard de certaines sources consultées, le justiciable serait non seulement le client des tribunaux, mais également son *principal* client. Voir à ce propos, entre autres, les documents 7 (p 13) et 63 (p 33).

⁴⁸ Document 7 à la p 12.

justiciable-consommateur en parlant de « consumer orientation »⁴⁹ ou encore de « consumer focus »⁵⁰. C'est entre autres le cas du professeur Thomas Church qui, lors d'une allocution prononcée en 1990, affirmait ce qui suit : « I believe the key to resolving many of the present difficulties lies in adoption of a consumer-oriented perspective in all of the relationships of courts and lawyers to the public »⁵¹.

2. Variations sur le thème du recentrage

Si l'idée de recentrage a ses formulations courantes, elle est également exprimée au moyen de tournures de phrase moins répandues. Nous en donnons ici quelques exemples choisis, tous tirés des documents constituant notre échantillon. Débutons par l'une des formules retenues par nulle autre que l'honorable Beverley McLachlin. Ainsi, lorsque l'ex-juge en chef du Canada prend position en matière d'accès à la justice, elle le fait dans une optique « globale »⁵² qui est « basée sur les utilisateurs du système de justice »⁵³. Dans le même esprit, d'autres plaident pour l'avènement d'un système de justice qui soit véritablement « axé sur les personnes »⁵⁴, sur les citoyens⁵⁵. On formule également le vœu que le système judiciaire soit « conçu pour les personnes qui l'utilisent »⁵⁶. De même, le professeur Georges De Leval invite à « considérer la justice à travers le justiciable et non l'inverse »⁵⁷, alors que Boissavy et Clay proposent de concevoir une « autre justice, [...] avant tout tournée vers ceux pour qui elle est destinée [...] »⁵⁸. Enfin, Jean-Jacques Urvoas, ancien ministre français de la Justice, suggère pour sa part de « repenser le service public de la justice au profit du justiciable »⁵⁹. Il écrit : « Penser le service public de la justice suppose de centrer la réflexion sur le justiciable et sa capacité d'accéder à

⁴⁹ Documents **24** (p 47), **31** (p 105), **39** (pp 22 et 39), **67** (p 28), **75** (pp 1, 7, 28–29, 47, 48 et 143) et **85** (p 2).

⁵⁰ Voir entre autres les documents **7** (pp 163–164), **46** (p 11), **49** (chapitre 4), **74** (p 80) et **75** (pp 24 et 147). On rencontre également l'expression « consumer consciousness » (document **75** aux pp iv et 145).

⁵¹ Document **17** à la p 259 (nous soulignons). Il parle aussi, à la même page, d'un « consumer-oriented concern ». Voir également la page 258 où il réfère à un « consumer-oriented establishment ».

⁵² Document **20** à la p 343.

⁵³ Document **20** à la p 343.

⁵⁴ Voir les documents **47** (p 66; voir au même effet les pp 14–15 et 104), **117** (article 2) et **118** (p 2).

⁵⁵ Documents **12** (p 19; source secondaire) et **56** (p i). Au-delà du système en général, c'est plus précisément l'organisation judiciaire que l'on souhaite voir réformée pour qu'elle soit enfin « axée sur le citoyen » (document **62** aux pp 4 et 22). On plaide également pour une *réforme* qui soit « résolument axée sur l'utilisateur » (document **100**).

⁵⁶ Document **47** à la p 67.

⁵⁷ Document **6** à la p 30.

⁵⁸ « Ayons le courage et l'ambition de concevoir une autre justice, une justice avant tout tournée vers ceux pour qui elle est destinée, une justice rendue par des juges reconsidérés, avec des professions judiciaires réorganisées, une justice dans laquelle chacun pourrait se reconnaître, bref une justice réconciliée avec elle-même. » (document **5** à la p 21). Voir au même effet les documents **1** (p 6 de l'exposé des motifs) et **14**.

⁵⁹ Document **126** à la p 9. Voir dans le même sens le document **12** à la p 48 (source secondaire).

l'information, au droit et à un juge. Cette dimension prime toute autre considération »⁶⁰. Notons que l'homme politique dira encore que « La justice du 21^e siècle doit être une justice faite pour l'homme »⁶¹.

En terminant, donnons quelques autres exemples de formulations moins communes de l'idée de recentrage tirés cette fois-ci de la documentation anglaise. Certains auteurs écrivent « to build the tribunal around people »⁶² et d'autres, « [to] desi[gn] a justice system around the public »⁶³. La formule de l'honorable Warren K. Winkler, ex-juge en chef de l'Ontario, vaut également la peine d'être citée : « We need to see the justice system through the prism of those who have the greatest stake in its success: the public »⁶⁴. Enfin, Shannon Salter et Darin Thompson plaident en faveur d'une « systemic orientation toward the people who need justice services, rather than those who provide them »⁶⁵. Cette idée de réorientation revient abondamment dans la documentation consultée⁶⁶. Ainsi, en plus de l'expression « consumer orientation » vue plus haut, on trouve aussi « user orientation »⁶⁷ et « citizen orientation »⁶⁸. Au surplus, le terme « orientation » est parfois remplacé par « focus », ce qui donne, entre autres combinaisons, « user focus »⁶⁹, « citizen focus »⁷⁰, « public focus »⁷¹ et « client focus »⁷².

Ce qui précède ne constitue qu'une partie des diverses formulations de l'idée de recentrage rencontrées dans les documents constituant notre échantillon. L'objectif n'était pas, ici, de nous livrer à une revue exhaustive de ces énoncés, un exercice aussi vain qu'impossible, mais plutôt de donner un aperçu de la façon dont l'idée est exprimée dans les sources consultées. Nous aurons maintenant quelques remarques sur ce que ces différentes formulations nous révèlent.

⁶⁰ Document **126** à la p 9.

⁶¹ Document **114**, éditorial non paginé. Voir au même effet les documents **2**, **3** et **126** (p 23).

⁶² Document **25** à la p 123.

⁶³ Document **26** à la p 125.

⁶⁴ Document **127**.

⁶⁵ Document **26** à la p 123.

⁶⁶ Voir par exemple le document **26** à la p 125 pour la section intitulée « Reorienting the justice system towards users », dans laquelle les auteurs invitent à « reorient the justice system towards people's lives. »

⁶⁷ Documents **40** (p 27), **41** (p 12), **42** (p 425) et **50** (p 43). Voir au même effet les documents **26** (p 123), **43** (p 257), **59** (p 56), **64** (sous « vision » (page non numérotée) et à la p 11) et **111** (pp 85 et 87).

⁶⁸ Voir par exemple le document **39** à la p 24.

⁶⁹ Voir notamment le document **88** à la p 86. Voir au même effet les documents **9** (en introduction), **25** (p 128), **26** (pp 117, 124 et 135), **52** (p 11), **59** (p 55), **103** et **120**.

⁷⁰ Voir par exemple les documents **52** (pp 3 et 7), **53** (p i) et **123**.

⁷¹ Documents **34** (pp 167, 171 et 173) et **66** (p 29). Voir au même effet le document **9** au chapitre 1.

⁷² Voir notamment les documents **9** (en introduction et au chapitre 1), **59** (p 56), **75** (p 146) et **85** (pp 4–5).

B. Ce que les mots du recentrage nous apprennent

La section précédente nous a permis de mettre en mots l'idée de placer le citoyen au centre du système ou plutôt de rendre compte de la façon dont l'ont fait les auteurs qui avancent cette idée. La somme de ces mots forme un « langage » porteur de certains enseignements. Il nous révèle en effet le caractère fondamentalement ambigu de l'idée qui nous intéresse (1) autant que sa teneur normative (2).

1. Une proposition ambiguë

L'ambiguïté de l'idée de « placer le citoyen au cœur du système de justice » tient au sens qu'il convient spontanément de lui donner (a) autant qu'aux personnes qu'elle vise (b).

a. De quoi parle-t-on ? L'ambiguïté inhérente aux mots du recentrage

Il ressort de la première partie du présent chapitre que l'idée de placer le citoyen au cœur du système de justice a été posée en termes parfois assez différents d'un auteur à l'autre. Si certaines formulations sortent du lot en ce qu'elles reviennent plus souvent, aucune n'est répandue au point de faire véritablement consensus parmi les auteurs. Dit autrement, la première partie aura permis de mettre en lumière le vocabulaire changeant de l'idée de recentrage. Cette instabilité terminologique⁷³ est révélatrice du « statut » de l'idée dans la documentation consultée. Nous ne sommes pas en présence d'une notion clairement circonscrite en droit, d'un concept « arrêté ». Si cela avait été le cas, cette notion aurait vraisemblablement été rendue par une expression ou une formule qui aurait fini par s'imposer, par trouver la faveur d'une majorité d'auteurs. En cela, l'idée de recentrage est bel et bien, justement, une *idée*. C'est là, à notre sens, le terme juste pour rendre une proposition qui, au regard des mots employés pour l'énoncer, apparaît non pas fixée de manière certaine, mais bien fluctuante, mouvante.

Qu'on l'énonce en français ou en anglais, l'idée de recentrage nous semble au surplus caractérisée par une sorte de flou artistique, d'ambiguïté inhérente. Nous voulons dire par là que son sens précis ne s'impose pas d'emblée. Que l'on tombe, dans un texte, sur une invitation à « placer le citoyen au cœur du système » ou sur une prise de position en faveur d'un « people-

⁷³ L'expression est empruntée au professeur Parker (document 75 à la p 33 : « current instability in terminology »). Il constate encore, plus loin, « [t]he absence of accepted, standard terminology », écrivant : « “Client”, “customer”, “user”, “visitor”, “public”, “stakeholder” are used in varying senses within Australian courts. This might be a trivial point, or it might indicate some fundamental uncertainties. » (document 75 à la p 144).

centered justice system », ces énoncés, pris en eux-mêmes, ne renseignent aucunement sur la façon dont on compte s'y prendre pour les mettre à exécution. Il en va de même de la proposition de donner la priorité au public (« put the public first ») ou encore de faire du justiciable un *client* du système. Ces formules ne fournissent aucun indice quant à leur signification concrète et une question vient spontanément à l'esprit après en avoir pris connaissance : comment les traduire en pratique ? Si ce caractère vague ressort des formulations courantes de l'idée de recentrage, la même observation peut être faite quant à ses énonciations moins répandues⁷⁴. Ajoutons que l'ambiguïté est d'autant plus forte lorsque la beauté de la langue employée pour énoncer la proposition semble l'emporter sur la clarté du propos. En effet, si plusieurs énoncés de l'idée sont incontestablement bien tournés, ils ne sont pas toujours des plus limpides⁷⁵. Enfin, il arrive que ce ne soit pas l'esthétique, mais plutôt l'effort de *synthèse* qui semble avoir été privilégié, au détriment de la clarté. Nous faisons référence ici aux formules concises au moyen desquelles certains auteurs rendent l'idée, formules dont plusieurs ont été citées plus haut⁷⁶. Sans nier l'efficacité de ces expressions synthétiques, qui permettent de poser l'idée de recentrage en peu de mots, force est de constater qu'en elles-mêmes, elles ne laissent pas davantage deviner leur sens pratique que ne le fait la prose plus verbeuse d'autres auteurs.

Ce flou caractérisant la mise en mots de l'idée de recadrage nous force à « élargir le cadre » pour en rechercher le sens; les anglophones diraient « to zoom out ». Parce que le texte même des différentes affirmations de cette idée ne se suffit pas à lui-même, en quelque sorte, quand vient le temps d'en déterminer la signification précise, il oblige à deux choses. Premièrement, il est nécessaire de mettre ces affirmations en perspective, donc de s'intéresser au contexte dans lequel elles s'inscrivent, pour les saisir pleinement⁷⁷. Deuxièmement, il nous faut rechercher un éventuel *développement* de cette idée, à supposer qu'il existe. Bien que cela puisse paraître

⁷⁴ En guise d'exemples, l'idée d'un système de justice « axé » sur les personnes ou « conçu » pour elles n'est pas plus parlante, sur le plan de sa mise en œuvre, que celle qui place ces mêmes personnes en son « centre ».

⁷⁵ Nous avons rapporté certaines de ces affirmations quelque peu énigmatiques plus haut. Pensons à la formule de De Leval, qui veut « considérer la justice à travers le justiciable et non l'inverse » ou encore à celles de Boissavy et Clay, qui souhaitent l'avènement d'une justice « tournée vers ceux pour qui elle est destinée », où le justiciable est mis « au centre de toutes les attentions dans la chorégraphie des robes rouges et noires ». Dans ces cas comme dans d'autres, on semble plus proche de l'exercice de style que d'une proposition concrète, transposable en pratique. Comme pour leurs homologues francophones, les auteurs s'exprimant en anglais énoncent parfois l'idée de recentrage au moyen de tournures de phrases plus élégantes qu'évocatrices sur le plan pratique. Par exemple, Flango et Clarke ont, dans leur ouvrage, la formule suivante : « Courts as though Litigants Mattered » (document 7 à la p 6).

⁷⁶ Voir ci-dessus aux pp 86 et 91.

⁷⁷ Il s'agit alors de situer les différents énoncés que nous avons recensés dans le cadre plus large des documents qui les contiennent. Nous nous livrons à un tel exercice au chapitre II.

évident, il faut savoir que ce ne sont pas tous les tenants d'un recadrage de la justice autour du citoyen qui se donnent la peine de développer leur pensée ou d'expliquer clairement ce qu'ils entendent par une telle prise de position. Par conséquent, si l'idée de faire du citoyen ou du justiciable le cœur de la justice est indubitablement centrale dans la documentation qui l'énonce, la place qu'on lui consacre déçoit. Précisons d'emblée que ce constat se veut une observation générale, que nous portons sur l'ensemble de la documentation consultée, prise comme un tout. Il vaut donc pour la majorité de nos sources, mais pas pour toutes. Certains auteurs se sont en effet donné la peine de s'étendre quelque peu sur la question; il convient d'en faire mention⁷⁸. Cela dit, le plus souvent, les sources consultées ne nous en disent que très peu sur la proposition.

Ainsi, le développement de l'idée de recentrage est, parfois, tout bonnement *absent*; on énonce la nécessité, voire l'urgence d'un recadrage citoyen de la justice sans même l'accompagner d'une phrase ou deux sur ce qui justifie une telle affirmation, encore moins sur ce qu'elle peut signifier⁷⁹. Partant, on laisse au lecteur le soin de l'interpréter comme il l'entend⁸⁰. Cette absence de développement est souvent notable dans les sources qui font de la proposition de centrement leur *conclusion*. L'idée est alors posée en toute fin de texte comme un appel, un souhait formulé que, sciemment, on choisit de ne pas élaborer, comme si le faire aurait gâché ou dilué l'effet de style recherché⁸¹. Qui plus est, lorsque développement de la proposition il y a, le passage qu'on lui consacre effectivement est généralement très court. Prenons comme exemple la *Feuille de route pour le changement* du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale. Dans ce rapport, l'idée de recentrage, pourtant centrale dans la pensée des

⁷⁸ C'est le cas des sources dont le centrement constitue le sujet (voir ci-dessus à la p 33 et suiv). S'y ajoutent d'autres documents qui, sans faire du recentrage leur thème principal, le développent tout de même de manière satisfaisante (ex. : documents **26** (pp 123–126), **27** (pp 51–53), **30** (pp 148–150; source secondaire) et **48** (pp 347 et suiv)). Mentionnons toutefois que l'existence d'un développement sur l'idée de centrement n'est pas garante de sa *qualité*. Dit autrement, le simple fait qu'un auteur écrive sur le recentrage ne signifie pas que ce contenu renseigne le lecteur à la recherche du sens précis de l'idée. Par conséquent, tous les développements de l'idée ne se valent pas.

⁷⁹ Voir en guise d'exemples les documents **22** (p 5; source secondaire), **76** (p 3), **95**, **96** et **126** (p 9).

⁸⁰ C'est notamment le cas dans les documents où l'idée revient ponctuellement sans que, à chaque nouvelle occurrence, l'auteur ne juge bon de s'y arrêter, de l'articuler plus avant. Voir à titre d'exemple l'essai de Boissavy et Clay (document **5**). Si l'idée de recentrage revient tout au long de l'ouvrage (aux pp 20, 21, 27, 28, 29, 79–80, 83, 91, 95 et 108), les auteurs ne lui consacrent jamais un passage spécifique, dédié. Voir encore, pour d'autres exemples, les documents **6**, **39**, **49**, **62** et **86**.

⁸¹ Par exemple, un texte du professeur français Serge Guinchard prend fin sur ces mots : « Derrières nos débats, en apparence techniques, c'est l'éternelle question de la place de l'humain dans nos institutions et pour moi, il n'y a qu'une réponse : le justiciable doit être au cœur du système judiciaire » (document **87** à la p 170; nous soulignons). On le voit, l'idée qui nous intéresse semble ici faire office de formule-choc; une phrase accrocheuse, presque un slogan, qui laisse le lecteur sur une image : celle d'un justiciable « cœur » du système de justice. On trouve d'autres exemples dans les documents **32** (p 144), **44** (p 182; source secondaire), **63** (p 67), **91** (p 69) et **93** (p 22).

rédacteurs⁸², est traitée dans un passage faisant à peine une demi-page⁸³. Citons également le rapport *Justice pour tous* de l'Association du Barreau canadien. Ici encore, même constat : le développement de l'idée tient en un peu plus d'une page à peine, dans un rapport qui en totalise pas moins de cent quatre-vingt-treize. Une proportion qui a tout pour surprendre, considérant que l'idée joue un rôle pivot dans l'argumentaire de l'ABC⁸⁴. Nous nous permettrons un troisième et dernier exemple, celui de l'ouvrage de Flango et Clarke⁸⁵. Ici, ce sont certaines affirmations en introduction qui donnent au lecteur l'impression que l'idée de réorganiser la justice autour du justiciable « client » tiendra une place de choix dans l'argumentaire des auteurs⁸⁶. Pourtant, c'est en vain que l'on recherche, dans le corps du texte, un développement réel de l'idée⁸⁷. Celle-ci refait néanmoins surface dans le tout dernier chapitre qui tient lieu de conclusion où, en deux paragraphes très succincts, les auteurs l'énoncent dans le cadre d'une présentation de leur vision d'une cour de justice moderne⁸⁸. La lecture de l'ouvrage achevée, on ne peut qu'être perplexe : pourquoi poser, en introduction, la proposition de recentrage comme primordiale (et pourquoi le faire en conclusion également) et la négliger ensuite tout au long du développement ? Ce choix des auteurs n'est pas sans donner des arguments à ceux qui voient dans l'idée de recadrage une simple coquille vide (« catch phrase »). À tout le moins peut-on convenir qu'elle prend, dans cet exemple précis, des allures de promesse non tenue.

Les deux paragraphes qui précèdent nous poussent à conclure à un « manque de matériel » associé à l'idée de recentrage dans la documentation. Cette pauvreté informationnelle donne forcément du fil à retordre à quiconque en recherche la signification précise, d'autant plus que la proposition est, comme on l'a vu, ambiguë. Or s'il y a là un obstacle certain à la détermination du sens pratique de l'idée de centrage, celui-ci n'est pas pour autant pas insurmontable. En effet, notre stratégie, pour y faire face, a été de *cumuler* les sources énonçant l'idée, de manière à pallier, dans la mesure du possible, les limites de plusieurs d'entre elles. C'est donc la *somme* de

⁸² Parce que posée comme l'un des six principes directeurs du changement de culture que l'on prône (et que l'on pose en moteur d'une réforme éventuelle du système). Il en sera question au chapitre II.

⁸³ Document 56 à la p 8.

⁸⁴ L'idée de concevoir un système de justice « axé sur les personnes » est en effet posée comme l'un des six « engagements concrets » identifiés comme étant à la base de la « vision tangible de l'égalité devant la justice » mise de l'avant dans le rapport et qui doit, dit-on, orienter la réforme en entier. Voir le document 47 à la p 65.

⁸⁵ Document 7.

⁸⁶ Document 7 aux pp 11 et surtout 12.

⁸⁷ Si un tel développement existe dans l'esprit des auteurs (qui pourraient répliquer que l'idée de recentrage colore tout l'ouvrage, le traverse), à tout le moins peut-on affirmer que le lien direct, *explicite*, avec l'idée n'est jamais fait.

⁸⁸ Document 7 aux pp 158–158. Plus loin, ils en remettent en faisant d'un « strong consumer focus » l'un des trois thèmes clés sous-tendant leur proposition de refonte des tribunaux (document 7 aux pp 163–164).

tous les documents constituant notre échantillon, volontairement vaste, qui nous a fourni la « matière première » que nous recherchions. Ajoutons que, selon nous, la relative absence de développement de l'idée de recentrage dans la documentation consultée *s'explique*. Nous aurons l'occasion d'avancer cette possible explication dans une partie ultérieure de notre thèse⁸⁹. Pour l'instant, voyons en quoi l'ambiguïté constatée ci-haut quant au sens précis à donner à l'idée de recentrage s'applique également à *l'identité* des personnes qu'elle touche.

b. De qui parle-t-on ? L'identité ambiguë des personnes visées par le recentrage

Si l'idée de placer le justiciable au cœur du système est floue parce que sa signification précise n'apparaît pas d'emblée, elle l'est également en raison de l'ambiguïté relative à l'identité de la, ou plutôt des, personnes qu'elle vise. Selon nous, les causes de cette ambiguïté apparente sont triples. Nous les aborderons successivement.

i. Une identité variable

L'identité des personnes concernées par un éventuel recentrage nous semble à priori ambiguë d'abord en raison de son caractère changeant. En effet, à en juger par la terminologie relevée dans la documentation, la personne visée change d'une source à l'autre, et ce manque de constance ajoute au flou entourant l'idée. En effet, dans la documentation consultée, on prône un recadrage de la justice aussi bien autour du « justiciable », du « citoyen » ou de la « personne » que de l'« usager », du « client » ou du « consommateur », lorsqu'on ne vise pas, plus largement encore, le « public » ou les « gens »⁹⁰. L'inconstance terminologique relevée plus haut quant au vocabulaire général du recentrage est donc également constatable dans la désignation des personnes auxquelles le recentrage s'applique. Dès lors, comment savoir à *qui* exactement s'attache l'idée de recadrage ? À première vue, les réponses sont multiples, et ce manque de cohérence terminologique apparent peut compliquer la tâche de quiconque cherche à donner un sens pratique à la proposition. En effet, on peut légitimement se demander si, dans les faits, placer le *justiciable* au cœur du système judiciaire veuille dire la même chose que d'y mettre le *citoyen* ou, plus largement encore, le *public*.

Si la terminologie changeante utilisée pour désigner les personnes visées ressort de l'ensemble des documents consultés (pris comme un tout), elle est également constatable dans

⁸⁹ Voir ci-dessous à la p 489.

⁹⁰ Évidemment, à ces vocables français s'ajoutent leurs équivalents anglais, présentés en première partie.

certaines sources prises individuellement. Nous faisons ici référence à la situation (du reste constatée à plus d’une occasion) où un auteur passe de « justiciable », à « citoyen », à « public » ou à un autre acteur lorsqu’il plaide en faveur d’un hypothétique recentrage. Les exemples de ce genre de situation sont nombreux⁹¹. Nous nous contenterons de rapporter celui de Boissavy et Clay, qui invitent à « replacer le citoyen au cœur du système »⁹² autant qu’à « placer le justiciable au cœur des préoccupations de l’institution judiciaire »⁹³. Qui plus est, dans une seule source, les termes « justiciable », « citoyen » et autres (par exemple « personne », « usager », « client », « consommateur » ou « public ») sont parfois utilisés *indistinctement*, même s’ils ne veulent pas dire tout à fait la même chose. En effet, bien qu’ils soient apparentés, ces vocables ne sont pas pour autant synonymes. Encore ici, les exemples abondent⁹⁴. Citons pour notre part, en guise d’illustration, le *Systems of Justice Task Force Report* de l’Association du Barreau canadien, paru en 1996. Dans une des sections où se trouve énoncée l’idée de recentrage⁹⁵, on fait référence au « public » (ainsi qu’aux « members of the public »), aux « people who come into contact with the courts », au « individual user » (en plus des « users » ou « court users » au pluriel), aux « citizens », aux « litigants » et enfin au « client » (ainsi que « clients » au pluriel)⁹⁶.

À notre avis, le fait que des termes pourtant différents soient utilisés de manière indistincte par plus d’un auteur peut donner l’impression d’un certain manque de rigueur et d’une certaine légèreté quant à l’attention portée au sens précis des mots. Cela peut entacher le sérieux de la proposition de centrement.

ii. Une identité imprécise

L’identité des personnes touchées par l’idée de recadrage n’apparaît pas seulement variable; elle semble également, de prime abord, imprécise. Disons d’entrée de jeu que cela n’est pas systématiquement le cas. En effet, ce constat d’imprécision ne s’applique pas à toutes les sources consultées, loin de là. Par exemple, on comprend intuitivement qui est visé par la proposition

⁹¹ Documents 7 (pp 11 et 13), 26 (titre et pp 53, 114, 117, 123, 124, 125, 135 et 136), 66 (p 29) et 92 (pp 53 et 57).

⁹² Document 5 à la p 20 (nous soulignons). Voir au même effet la p 108.

⁹³ Document 5 à la p 29 (nous soulignons). Voir au même effet les pages 79–80, 91 et 95.

⁹⁴ Voir par exemple les documents 5 (pp 20, 79–80 et 91), 6 (p 32), 32 (p 144), 39 (p 23), 68 (pp 42–43) et 101.

⁹⁵ Nous faisons référence ici à la sous-section intitulée « A Service Focus for the Courts » (document 59 à la p 55).

⁹⁶ Document 59 aux pp 55–56. Voir au même effet la page 3, où il est question du « public », des « members of the public », des « participants », des « individuals » et des « Canadians ». L’ABC réitère cette utilisation indifférenciée de mots qui ne sont pas synonymes dans son rapport *Justice pour tous* de 2013. L’idée de recadrage s’y trouve associée, notamment, aux « personnes », au « public » (et aux « membres du public »), aux « citoyens », aux « gens », aux « utilisateurs de services » et aux « parties à des différends ». Voir le document 47 aux pp 15 et 66–68.

lorsque le terme *justiciable* est utilisé. À tout le moins, les juristes le comprennent puisqu'ils savent que ce terme, bien que peu commun dans le langage courant, désigne en droit « toute personne pouvant faire reconnaître et exercer ses droits en justice »⁹⁷. Les sources qui plaident pour un recadrage de la justice autour du justiciable⁹⁸ (que l'on appelle parfois « plaideur »⁹⁹ ou, en anglais, « litigant »¹⁰⁰ ou « justice seeker »¹⁰¹) n'ont donc pas à définir ce terme pour que l'on sache à qui il fait référence, ce qui explique peut-être pourquoi la vaste majorité d'entre elles ne le font pas.

Il en va de même, selon nous, pour le terme *citoyen*. S'il est certes moins précis que justiciable, il a tout de même un sens qui vient spontanément à l'esprit du lecteur : l'individu « considéré dans son appartenance à la communauté politique »¹⁰². Ici encore, les auteurs qui font du citoyen plutôt que du justiciable le destinataire d'un éventuel recentrage¹⁰³ ne définissent généralement pas ce terme d'usage courant. Soulignons au passage l'importance de la désignation du « citoyen » comme acteur directement visé par un possible recadrage qui, dès lors, ne concerne pas que l'utilisateur du système judiciaire (c'est-à-dire celui qui y fait appel, qui choisit d'ester en justice), mais plus largement tout membre de la société civile. Ce qui signifie que, au regard de la documentation consultée, l'expérience judiciaire n'est pas un préalable pour que l'idée de recentrage puisse trouver application. Ce constat se révélera important lorsque viendra le temps de nous pencher sur la mise en pratique de cette idée.

Mais revenons, pour l'instant, à ce que nous appellerons la « question de l'identité » des personnes visées par le discours de recentrage. Si l'on trouve, dans la documentation, les termes « justiciable » et « citoyen », on relève également des désignations plus nébuleuses, comme « personne » (a) ou « usager » (b)¹⁰⁴. Le manque de limpidité de ces termes, dont nous

⁹⁷ Voir « Justiciable », en ligne : *Larousse.fr* <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/justiciable/45238>>.

⁹⁸ Documents **5** (pp 20, 29 et 91), **6** (pp 29–30), **7** (pp 11–12 et 158–159), **12** (p 24; source secondaire), **14** (p 58), **17** (p 258), **21** (p 48), **35** (p 125), **64** (p 11), **76** (p 34), **77** (p xv), **87** (p 170), **90** (p 9), **91** (p 52), **96**, **101** et **126** (p 9).

⁹⁹ Voir entre autres le document **56** à la p 8.

¹⁰⁰ Voir en guise d'exemple le document **7** à la p 6.

¹⁰¹ Document **64** à la p 12. Voir également le document **10** à la p 192.

¹⁰² Document **33** à la p 105 (source secondaire). Certaines sources renvoient plus spécifiquement au citoyen en sa qualité de contribuable. C'est le cas, par exemple, des documents **52** (p 7) et **74** (pp 1 et 30).

¹⁰³ C'est le cas, notamment, dans les documents **5** (pp 20, 28 et 108), **6** (pp 10, 40 et 45–46), **12** (pp 24 et 48; source secondaire), **15** (p 8), **39** (pp 23, 24 et 39), **52** (pp 3 et 7), **56** (p i), **89** (p 43), **92** (p 57), **95** et **112**.

¹⁰⁴ À la limite, même les termes « client » (« customer ») et « consommateur » (« consumer ») sont plutôt vagues, lorsque les auteurs qui les emploient ne précisent pas qui exactement ils désignent. Sur la « grande ambiguïté » des termes « client » et « clientèle » en matière d'administration publique plus généralement, voir Claude Quin, « Assujetti, client ou partenaire : que devient l'usager du service public ? », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ?*, Paris, La Découverte, 1997, 333, à la p 341 [Quin].

dirons quelques mots ci-après, nous amène à conclure que l'identité des personnes concernées par le recentrage est imprécise.

a) *Recentrage et « personne »*

Lorsque la Commission sur la répartition des contentieux, réunie à l'initiative de la ministre de la Justice pour se pencher sur la question de l'articulation des contentieux en France, invite dans son rapport à « placer la personne au centre de l'institution »¹⁰⁵, qui vise-t-elle exactement ? Le sens précis à donner au mot « personne » ici ne s'impose pas de manière certaine, d'autant plus que ce terme n'est pas défini (pas plus qu'il ne l'est, d'ailleurs, dans la plupart des autres sources qui l'utilisent). Par exemple, on ne sait pas s'il inclut ou non la personne morale. Pour connaître son sens, il sera nécessaire de le remettre en contexte. On comprend alors que l'on parle ici, en l'occurrence, à la fois du justiciable et du citoyen¹⁰⁶. D'autres sources utilisent le mot « personnes » pour désigner les utilisateurs du système judiciaire¹⁰⁷, alors que pour d'autres encore, ce mot renvoie plus largement à « tous les intervenants » du système de justice civile, « parties et témoins au premier chef »¹⁰⁸. Mentionnons que, plusieurs auteurs notent en particulier la nécessité de donner au terme « personne » le sens le plus large possible, de manière à ce qu'il soit le plus *inclusif* possible¹⁰⁹. Enfin, le Comité de l'accès à la justice de l'Association du Barreau canadien pose, en introduction de son rapport *Justice pour tous*, sa préférence pour le terme « personne », préférence qu'elle justifie ainsi :

Nous appelons souvent les personnes qui ont affaire au système de justice des « clients » ou des « utilisateurs », mais le Comité a choisi plutôt d'utiliser autant que possible « personnes » pour éviter de réduire la place de chacun dans le système de justice à une catégorie passive de bénéficiaires de services.¹¹⁰

Justiciable, citoyen, utilisateur du système, intervenant de ce système et autres sont ainsi contenus dans le mot « personne », une multiplicité de sens qui nous fait encore conclure à une notion quelque peu nébuleuse. À nouveau, ce constat aura forcément des implications à l'étape de la détermination du sens pratique de l'idée de recentrage. En effet, la mise en application de

¹⁰⁵ Document 68 à la p 42.

¹⁰⁶ Deux termes utilisés ici de manière indistincte, malgré qu'ils n'aient pas exactement le même sens.

¹⁰⁷ Voir entre autres les documents 10 (p 192), 47 (p 67), 56 (p 8), 59 (p 28) et 117 (article 2).

¹⁰⁸ Document 76 à la p 31.

¹⁰⁹ « Nous devons axer nos efforts sur les personnes qui utilisent le système. Cela doit comprendre toutes les personnes, en particulier les immigrants, les autochtones, les populations rurales et les autres groupes vulnérables » (document 56 à la p 8). L'honorable Beverley McLachlin tient des propos concurrents dans une allocution reproduite dans le document 84 à la p 8.

¹¹⁰ Document 47 à la p 10.

l'idée d'un système de justice « axé sur les personnes » commandera une clarification préalable de ce que le terme « personne » signifie concrètement pour celui qui l'emploie. Au surplus, il est à prévoir que les mesures ou actions concrètes que cette mise en pratique appelle divergeront selon le sens identifié.

b) Recentrage et « usager »

Dans la documentation consultée, l'idée de recentrage est également liée, on l'a vu, à l'*usager*. Ce terme, à bien y regarder, n'apparaît pas beaucoup plus précis que le mot « personne ». Le professeur Alan Uzelac fait remarquer avec justesse que ce terme (ou plutôt son équivalent anglais, soit « user ») n'est pas courant en droit positif, à tout le moins en procédure civile, un domaine dans lequel on rencontre plutôt, entre autres notions, celle de « parties »¹¹¹. Toujours selon cet auteur, le terme « user » serait d'emploi récent. Il aurait fait son apparition dans les années 2000, d'abord au Royaume-Uni¹¹². Ce caractère récent est également relevé dans la documentation française quant au mot « usager ». Simone Gaboriau, par exemple, parle d'une « rhétorique récente et encore balbutiante de l'usager de la justice »¹¹³.

Quelle signification faut-il donner au terme « usager » ou « user » ? Qui se cache derrière cette dénomination ? Pour certains auteurs, la réponse n'est pas simple. Laurence Dumoulin et Thierry Delpeuch, par exemple, voient dans l'usager un concept « difficilement saisissable », qui « pose la question de son sens, de sa validité et de sa pertinence pour l'action, au moins du point de vue du champ judiciaire »¹¹⁴. Pour eux, il y a là une notion « polysémique et englobante »¹¹⁵. Gaboriau va plus loin encore en notant qu'à son avis, l'exercice de définir l'usager tient du « préalable impossible »¹¹⁶. À ce propos, il convient de mentionner que, ici encore, la grande majorité des sources consultées qui réfèrent à l'« usager » de la justice ne se donnent pas la

¹¹¹ Document 42 à la p 415, n 5 : « In conventional civil procedure it is uncommon to speak about the 'users' of the judicial procedures. Rather, the laws and legal books refer to 'parties', 'lawyers', 'experts', according to preexisting roles assigned to particular players in the process. »

¹¹² Document 42 (p 415, n 5). Nous écrivons « les années 2000 » parce que dans son article de 2008, le professeur affirme que le terme « user » « has been introduced only in recent years [...] » (document 42, p 415, n 5).

¹¹³ Document 119 à la p 2. En matière d'administration publique, le terme « usager » serait apparu dans la première moitié du 20 siècle; voir Quin, *supra* note 104 à la p 339.

¹¹⁴ Document 33 à la p 105 (source secondaire). Voir également les pp 103 et 104.

¹¹⁵ Document 33 (p 105; source secondaire). Sur l'ambiguïté de la notion d'« usager » en matière d'administration publique, un terme qui recouvre tout à la fois le citoyen (acteur de choix politique), l'administré (assujetti aux lois et devant donc s'y conformer) et l'utilisateur des services publics, voir Quin, *supra* note 104 à la p 339.

¹¹⁶ Document 119 à la p 2. Voir également la p 3.

peine d'assortir ce terme d'une définition¹¹⁷. Et comme c'est le cas pour la « personne », l'« usager » trouve souvent un sens différent d'une source à l'autre. Si ce vocable semble, pour de nombreux auteurs, synonyme de justiciable¹¹⁸, pour d'autres, il « paraît largement déborder »¹¹⁹ de cette notion. Ainsi, pour certains, « l'usager se cache dans tout citoyen »¹²⁰. Il sera alors celui qui a *potentiellement* recours au système judiciaire, suivant Dumoulin et Delpuech¹²¹. Pour ces auteurs, l'apparition de l'« usager » en matière judiciaire marque une évolution de la justice, évolution qu'ils rendent en ces termes :

[L]'émergence du discours sur l'usager traduit une évolution dans la manière dont l'institution judiciaire gère ses relations avec son public. La justice manifeste désormais la volonté de s'adresser non seulement à des catégories particulières de justiciables – victimes, prévenus, parties civiles, etc. –, mais aussi à l'ensemble des acteurs sociaux qui composent son public potentiel (qualifiés alors d'« usagers », de « partenaires », ou de « public »).¹²²

Notons que cette compréhension large de l'usager comme désignant autant le justiciable « en puissance » que le justiciable « avéré » figure dans d'autres sources mettant de l'avant l'idée de recentrage¹²³, que l'on rattache par conséquent autant à l'usager *actuel* du système judiciaire qu'à son utilisateur *potentiel*¹²⁴.

¹¹⁷ En guise d'exception, mentionnons la définition qu'en donne le professeur Uzelac : « [T]he term 'user' means primarily the parties, and eventually also the society to which these parties belong. » (document 42 à la p 425).

¹¹⁸ Voir notamment les documents 39 (pp 22, 23 et 24), 40 (p 28), 59 (p 56), 64 (sous « vision » (page non numérotée) et aux pp 11 et 12) et 121. Voir aussi le document 33 aux pp 105 et 129 (source secondaire), où l'on reconnaît que l'« usager » s'entend *notamment* du justiciable.

¹¹⁹ Document 119 à la p 5. Voir au même effet le document 33 à la p 105 (source secondaire).

¹²⁰ Document 119 à la p 5. Voir au même effet le document 33 à la p 105 (source secondaire).

¹²¹ « Mais, au-delà des catégories de publics qui ont potentiellement affaire à la justice, l'usager peut recouvrir une acception plus large : l'usager peut être vu dans tout citoyen. Il serait alors celui qui a potentiellement recours – à un moment de sa vie – à l'institution judiciaire. Considéré dans son appartenance à la communauté politique, l'usager serait alors situé au-delà des catégories précédemment évoquées, il les dépasserait sans les abolir. » (document 33 à la p 105; source secondaire). Voir au même effet le document 119 à la p 5. Notons au passage que les « catégories de publics qui ont potentiellement affaire à la justice » auxquelles réfèrent Dumoulin et Delpuech dans cet extrait sont les « victimes qui s'adressent à la justice pour obtenir secours et réparation après avoir subi une infraction », les « parties civiles qui portent plainte ou qui se défendent face aux accusations portées contre elle lors d'un procès civil » et enfin « le prévenu, le mis en examen ou le condamné » (document 33 à la p 104; source secondaire).

¹²² Document 33 à la p 129 (source secondaire).

¹²³ Documents 10 (p 187), 15 (p 9), 17 (p 258), 26 (p 123), 39 (pp 23–24), 42 (p 425) et 66 (p 29).

¹²⁴ Pour Simone Gaboriau, la notion d'usager inclut, en plus du justiciable et du citoyen (pris ici comme justiciable potentiel), « toutes les personnes concernées par la solution d'un litige », lesquelles ne sont pas forcément « parties au sens procédural du terme ». Elle donne l'exemple d'une victime au criminel et celui des enfants d'un couple se séparant. Au surplus, pour elle, le public qui assiste au procès est également « usager du service public de la justice sans être justiciable », étant donné que « le propre de la justice [est] d'être rendue après un débat public ». Sa compréhension de l'usager inclut même le « très large public impossible à dénombrer » qui souhaitera avoir, plus largement, « accès au droit ». Voir le document 119 à la p 5.

iii. Une identité collective

L'identité des personnes visées par un éventuel recentrage apparaît variable et imprécise, mais également parfois *collective*. En effet, l'idée de recadrage est liée, dans certaines sources, non pas à l'individu, mais plutôt au *groupe* auquel cet individu appartient. Pensons par exemple aux affirmations de recentrage qui prennent pour cible les « gens » (the « people ») ou encore le « public ». Dans ces cas, l'ambiguïté tient d'abord au caractère *englobant* de ces deux notions, lesquelles renvoient nécessairement à un ensemble de personnes plutôt qu'à chacune d'elles, de manière individualisée. Au surplus, ces ensembles demandent à être définis. Dit autrement, quel sens faut-il donner aux mots « gens » et « public » ? Ici encore, il est possible de conclure qu'il y a absence généralisée de définitions pour ces vocables, là où ils sont utilisés. On comprend néanmoins qu'il est question, dans certaines sources, du grand public¹²⁵ ou des gens en général¹²⁶, donc de la population dans son ensemble. À nouveau, les implications de cette conclusion sont importantes. Ainsi, non seulement l'idée de recentrage vise-t-elle, au-delà du justiciable, chaque citoyen pris individuellement, mais elle s'étend également au groupe auquel ce citoyen appartient¹²⁷.

Dans d'autres documents, les notions de « gens » et de « public » renvoient plus spécifiquement aux personnes qui entreront en contact avec les cours de justice¹²⁸, donc à la clientèle de ces dernières¹²⁹. Lorsque c'est le cas, le mot « public », par exemple, fait office de terme général utilisé pour désigner l'ensemble des usagers des tribunaux¹³⁰. Notons que, lorsqu'il est pris en ce sens, ce mot devrait, selon plusieurs, être utilisé au pluriel. En effet, il conviendrait davantage de parler *des* publics des cours, dans la mesure où les utilisateurs de celles-ci sont eux-mêmes multiples car ils appartiennent à différentes catégories. C'est l'avis, notamment, du professeur Stephen Parker, qui écrit dans un rapport paru en 1998 : « The fact of the matter is that all courts have a range of publics »¹³¹. Pour le professeur, ces publics suivent deux grands axes, le premier étant fonction du rôle joué à la cour (parle-t-on d'une partie, d'un défendeur,

¹²⁵ Documents 39 (p 24), 41 (p 12 : « public as a whole ») et 75 (p 11 : « general public »).

¹²⁶ Voir par exemple les documents 18 (p 965), 47 (p 67), 56 (pp iii et 1), 63 (pp xiv et xv) et 80 (p 6).

¹²⁷ Voir entre autres les documents 42 (p 425), 48 (p 349), 59 (p 3), 74 (p 70) et 75 (pp 15 et 31).

¹²⁸ Voir notamment les documents 17 (p 255), 26 (p 123), 48 (pp 11 et 347), 52 (pp 3, 4, 7 et 11) et 59 (p 55).

¹²⁹ Voir entre autres les documents 10 (p 192), 17 (pp 255 et 258), 18 (p 961), 28 (p 736), 56 (pp iv, 8 et 28), 59 (p 3), 63 (pp 8, 16 et 33) et 84 (p 8). Le professeur Parker reconnaît explicitement les deux sens du mot « public » dont nous faisons état : « Reverting to the earlier discussion, “public” means not just the general community, but the various publics, identified by function and attribute, who interact with the courts. » (document 75 à la p 15).

¹³⁰ Voir en guise d'exemple le document 18 à la p 961.

¹³¹ Document 75 à la p 15. Voir également les pp 5, 11 et 12. Au même effet, voir les documents 39 (p 23) et 74 (p 31 : « courts do not have a [...] a monochromatic audience (or one type of customer) [...] »).

d'un juré, etc. ?) et le second, des attributs ou caractéristiques personnelles¹³² (est-on en présence d'une femme, d'un enfant, d'un membre d'une nation autochtone, d'une personne présentant un handicap, etc.)¹³³. Mentionnons que le professeur Parker concède qu'il existe bien d'autres façons de classer les publics des tribunaux¹³⁴, avant de rapporter lui-même un certain nombre d'exercices de classification que ses recherches lui auront permis d'identifier¹³⁵.

On trouve confirmation de l'avis voulant que les cours de justice ne comptent non pas un, mais bien plusieurs publics chez plusieurs autres auteurs dont nous avons lu les écrits et qui se livrent à une catégorisation de ces clientèles diverses. C'est le cas, par exemple, de José Juan Toharia. Ce sociologue identifie quatre grands types de publics du système judiciaire. Le premier type regroupe les « opérateurs » du système, les « professional insiders »¹³⁶, lesquels incluent essentiellement les juges ainsi que certains membres clés du personnel judiciaire. Viennent ensuite les « autres professionnels » (« related professionals »), un large ensemble formé d'experts « wh[o] find themselves in an antagonistic but interdependent relationship with operators [...] »¹³⁷. Le professeur a ici en tête les avocats, mais aussi les professeurs de droit, les journalistes, et même les parlementaires ainsi que ceux qu'il appelle quelque peu vaguement les « autres acteurs politiques »¹³⁸. Pour Toharia, « The members of this group do not occupy official adjudicative or organizational positions within the system of justice, which means they are external to that system. But they do maintain, directly or indirectly, a regular professional relationship with that system. »¹³⁹. Si nous citons ce passage, c'est pour souligner en aparté que pour Toharia, les avocats ne constituent pas à proprement parler des « insiders » du système. Or nous aurons l'occasion de voir que, pour une grande partie des auteurs lus, les avocats sont plutôt à classer parmi ces « insiders », au même titre que les juges¹⁴⁰.

Les deux derniers types de publics présentés par Toharia sont constitués des usagers (entendus ici comme les justiciables) et du grand public (formé quant à lui des usagers *potentiels*)¹⁴¹. Les membres de ces deux groupes partagent la caractéristique de n'être pas liés

¹³² Caractéristiques qui appelleront souvent un traitement différencié, des mesures spéciales (document 75 à la p 12).

¹³³ Document 75 à la p 12. Voir au même effet la page 31.

¹³⁴ Document 75 à la p 5.

¹³⁵ Document 75 aux pp 33 et suiv.

¹³⁶ Document 39 à la p 23.

¹³⁷ Document 39 à la p 23.

¹³⁸ Document 39 à la p 23 (« other political actors »).

¹³⁹ Document 39 à la p 23 (nous soulignons).

¹⁴⁰ Voir le chapitre IV.

¹⁴¹ Document 39 aux pp 23–24.

professionnellement au système de justice¹⁴². Selon l’auteur toutefois, du fait de leur « limited but firsthand experience of the system »¹⁴³, le point de vue des usagers pourra à bon droit (bien que dans une certaine mesure seulement) être qualifié de perspective « interne »¹⁴⁴. En affirmant cela, Toharia s’inscrit à contre-courant de la vision dominant l’ensemble des documents consultés, laquelle considère plutôt l’usager comme un « étranger » du système en bonne et due forme. Nous en dirons davantage sur ce statut d’étranger dans une partie ultérieure de notre thèse¹⁴⁵.

Nous nous permettrons un dernier exemple de catégorisation des publics des cours de justice, soit celle, qui fait un peu bande à part, d’Ostrom et Hanson¹⁴⁶. Dans un rapport portant sur l’amélioration de la performance des tribunaux, ces auteurs classent la clientèle des cours de justice en trois grands groupes. Le premier groupe, le plus conventionnel, est celui des « end users », soit les individus ou groupes d’individus qui font un usage personnel de la cour¹⁴⁷. Pour Ostrom et Hanson, « The end users can be thought of as the “principals” in any court transactions »¹⁴⁸. Ils donnent l’exemple évident du justiciable, mais également celui du citoyen auquel la cour fera appel afin qu’il agisse, par hypothèse, comme témoin ou comme juré¹⁴⁹. Le second groupe est formé de ceux que les auteurs appellent les « brokers », lesquels agissent essentiellement comme agents des « end users », mais aussi de la cour elle-même :

As an agent of the end user, the broker explains the workings of the court system, assists in making the process more understandable and more accessible, and ensuring formal requirements are completed. As an agent of the court, the broker encourages the end-user to accept the requirements and rulings of the court.¹⁵⁰

Selon Ostrom et Hanson, non seulement le « broker » est-il à la fois agent de l’usager et du tribunal, mais ses intérêts ne rejoignent pas toujours ceux de l’usager¹⁵¹. Qui plus est, si la catégorie des « brokers » inclut évidemment les avocats, elle compte également parmi ses rangs

¹⁴² Document 39 à la p 24.

¹⁴³ Document 39 à la p 24.

¹⁴⁴ Document 39 à la p 24.

¹⁴⁵ Voir le chapitre IV.

¹⁴⁶ Ces auteurs parlent non pas de types de « publics », mais de « customer types » (document 74 aux pp 29 et 30).

¹⁴⁷ Document 74 à la p 30.

¹⁴⁸ Document 74 à la p 30.

¹⁴⁹ Document 74 à la p 30.

¹⁵⁰ Document 74 à la p 30.

¹⁵¹ « The interests of the broker may not be perfectly aligned with the interest of the end-user. » (document 74 à la p 30). Voir au même effet la page 29.

les travailleurs sociaux ainsi que les interprètes¹⁵², deux groupes que l'on voit rarement classés dans la même catégorie que les avocats.

Enfin, Ostrom et Hanson présentent un troisième groupe de clients des cours de justice : les « funders », soit les citoyens, considérés ici comme contribuables¹⁵³. Si l'intérêt de ces derniers dans le bon fonctionnement des tribunaux, intérêt semblable à celui que peut avoir un investisseur, est bien différent de celui des usagers « directs » des cours (justiciables, témoins ou jurés), il n'en est pas moins réel, comme l'expliquent Ostrom et Hanson :

Courts are funded by taxpayers. Another way of saying this is that citizens *invest* in the court system with their tax dollars. The investing is involuntary, but still comes with expectations. Taxpayers are investing in the court system to receive a return on investment, only the return is not measured in dollars. Rather, the return is measured in fair and timely dispute resolution. These investors elect a board of directors to oversee the “company” (the court) that are typically called the state legislature or county board of supervisors. In this conception, the taxpayers are investors.¹⁵⁴

On notera que, le classement d'Ostrom et Hanson a pour caractéristique intéressante de n'inclure nulle part les juges et le personnel judiciaire. C'est donc dire que ces deux types d'acteurs du monde judiciaire, qui se voient reconnaître le statut de « publics » des cours dans la plupart des autres classements, ne sont pas pour autant, dans l'esprit de ces auteurs, à compter parmi ses « clients » (« customers »)¹⁵⁵.

Mentionnons en terminant que, selon Thomas Church, le « public » de la cour est aussi constitué par le vaste groupe formé de ceux qu'il appelle ses « clients invisibles »¹⁵⁶. Le professeur Church fait ici référence à tous les citoyens appelés à la cour en qualités diverses (justiciables, témoins, jurés, etc.), mais que les acteurs judiciaires prenant part au procès ne voient pas, pour la simple raison que ces citoyens passeront le plus clair de leur temps non pas en salle d'audience, mais bien dans les corridors du palais (le plus souvent, à attendre). Selon lui, cette clientèle inclut également les trop nombreux justiciables qui, découragés par les coûts et/ou les délais de la justice, renonceront tout bonnement à l'exercice de leurs droits. Voici ce qu'il en dit :

The problem is one of focus. The hard work and dedication of judges and court staff is directed almost exclusively toward doing justice in the specific case presently before the court. Yet the vast majority of a court's clientele – its “consuming public” in the sense that I am discussing tonight – are

¹⁵² En plus de la police (document 74 à la p 30).

¹⁵³ Document 74 à la p 30.

¹⁵⁴ Document 74 à la p 30.

¹⁵⁵ Voir, en guise de confirmation, le document 74 aux pp 29 et 30.

¹⁵⁶ Document 17 (p 258 : « Most of a court's consumers are virtually invisible to judges and other court officials. »).

not physically before the court as litigants at any particular moment. Only a tiny minority of them will ever be so situated. Most of a court's consumers are virtually invisible to judges and other court officials. And therein lies much of the problem.

These consumers and potential consumers of court services are litigants waiting years to have their cases heard, or those who decided not to pursue their claim in court at all, because they could not afford the legal fees or delays. They are crime victims or other witnesses summoned time and again to leave their homes or workplaces and come to court, only to receive, after hours spent in the hallway or at the back of a courtroom, yet another postponement. They are jurors who are asked – indeed, ordered – to take weeks away from their jobs, at scandalously low compensation, when much of this time is spent in endless, seemingly wasted hours in shabby jury lounges.¹⁵⁷

La réalité vécue par les « clients invisibles » du système, présents au palais parfois par choix, mais parfois aussi par obligation, est d'autant plus problématique que, comme le fait remarquer le professeur, ceux-ci forment la « majorité », au sens où ils sont plus nombreux que les citoyens parties aux dossiers judiciaires dont le traitement meuble effectivement le quotidien de la cour¹⁵⁸. Pour Church, il est donc particulièrement important de faire en sorte qu'une éventuelle « orientation consommateur » en matière judiciaire s'étende à ces personnes trop souvent oubliées.

Les développements qui précèdent (section b) nous ont permis de rendre compte de l'ambiguïté apparente de l'identité des personnes touchées par l'idée de recadrage. Comme nous l'avons vu, ce caractère ambigu tient à une identité qui semble tout à la fois variable, imprécise et collective. Toutefois, ce flou se dissipe quelque peu lorsqu'on y regarde de plus près. En effet, les termes de « justiciable », « citoyen », « personne », « usager », « client », « consommateur », « public » et encore « gens », pour ne nommer que ceux-là, ont tous en commun de faire référence au *profane en droit*. Par conséquent, l'identité des personnes concernées par un éventuel recentrage se cristallise lorsqu'on comprend que le discours sous-tendant cette proposition vise principalement l'individu qui n'est pas initié au monde du droit, faute d'avoir bénéficié d'une formation en la matière.

Outre ce qui précède, divers facteurs nous poussent à conclure que l'idée de recadrage s'applique essentiellement au profane. D'abord, au moins l'une de nos sources est explicite à cet égard. Il s'agit de la professeure Margaret Hagan qui, dans son livre *Law By Design*¹⁵⁹, énonce le principe suivant : « Put the lay person first »¹⁶⁰. Elle écrit :

¹⁵⁷ Document 17 à la p 258.

¹⁵⁸ Document 17 à la p 258.

¹⁵⁹ Il s'agit du document 9.

¹⁶⁰ Document 9 au chapitre 6.

Even if current legal systems were not designed with the lay person as the primary user, our work is. We want to put user-friendly interfaces on top of obscure and intimidating systems. And we want to change these systems at their core, to make them serve the lay person primarily. We want not only to demystify the legal world for the non-lawyer, but we want to fundamentally empower lay people to get in charge of their lives.¹⁶¹

Ensuite, il est aisé de tirer la même conclusion à la lecture des auteurs qui invitent à placer les « parties » au centre du système de justice. Pour ces auteurs, le terme « partie » désigne le plus souvent non pas le tandem formé par le client et son avocat (comme c'est habituellement le cas en droit) mais bien le client seul, « détaché » de son représentant (s'il en a un). Par exemple, lorsque le professeur Uzelac énonce l'idée d'une « orientation towards users », il précise ce qui suit :

[T]he term 'user' means primarily the parties, and eventually also the society to which these parties belong. It does not mean the officials in charge of the proceedings (judges, prosecutors) and it does not include the parties' lawyers either (as their interests may partly also go against the needs of their clients).¹⁶²

On peut également citer également Kourlis et Olin qui emploient le terme « parties » au sens de « citoyens » : « Judge Kevin Burke of Minnesota asks why the courts cannot be like Neiman Marcus – committed to customer service. He's got a good point. The civil courts exist to serve citizens: parties to current lawsuits, parties to lawsuits to come, witnesses, and jurors »¹⁶³.

En outre, il ne fait aucun doute que c'est bel et bien le profane qui est visé par un éventuel recentrage lorsque certains auteurs accolent cette idée non plus aux parties, mais bien aux personnes non représentées par avocat¹⁶⁴. C'est le cas, notamment, de Richard Zorza, un spécialiste des enjeux touchant aux justiciables se présentant seuls en cour. Dans son ouvrage *The Self-Help Friendly Court: Designed from the Ground Up to Work for People Without Lawyers*, l'avocat propose rien de moins qu'une refonte du système de justice pour faire en sorte que celui-ci fonctionne non plus pour les seuls justiciables représentés, mais également, et

¹⁶¹ Document 9 au chapitre 6.

¹⁶² Document 42 à la p 425 (nous soulignons). Voir au même effet le document 41 à la p 12 : « The reference to 'parties' here should not be, as often in the institution-oriented approach, identified with the party representatives (professional lawyers), but with the citizens and legal persons who ultimately are (or should be) the *domini litis*, the masters (or owners) of the litigation. » (nous soulignons).

¹⁶³ Document 10 à la p 187 (nous soulignons). Voir également le document 117 à l'article 2.

¹⁶⁴ Voir par exemple les documents 56 (p 8), 84 (pp 8 et 14) et 125 (entre autres aux pp 1 et 2).

surtout, pour ceux qui sont forcés de se représenter eux-mêmes, faute de disposer des fonds nécessaires pour faire appel à un avocat¹⁶⁵.

Toujours au chapitre des facteurs nous poussant à être d'avis que l'idée de recentrage concerne d'abord le profane, mentionnons que certains auteurs avancent cette idée non seulement pour le justiciable, mais également pour les autres acteurs non formés en droit qui prennent part à l'audience, c'est-à-dire témoins¹⁶⁶, jurés¹⁶⁷ et victimes¹⁶⁸. Ils incluent même les « autres participants »¹⁶⁹ impliqués, par exemple la famille et/ou les amis¹⁷⁰ d'une personne devant se rendre à la cour ou encore les simples visiteurs¹⁷¹. Par exemple, dans un rapport australien paru en 1994, on peut lire ce qui suit :

In Chapter 15 (Courts and the Community), we refer to developments in the administration of courts that have adopted a “more consumer-oriented approach”.³¹ This reflects a principle that the legal system, including the courts, should be more responsive to the needs and expectations of people who come into contact with the system. This contact may be as a client, a party to litigation, a witness, a juror or simply a friend or relative of someone who has to go to court or to a lawyer.¹⁷²

Le fait que, dans de nombreuses sources, ces acteurs du procès soient inclus dans l'argumentaire en faveur d'un recentrage au même titre que le justiciable nous fournit une preuve supplémentaire que cet argumentaire vise d'abord et avant tout le profane en droit. Car si toutes ces personnes jouent des rôles bien différents dans le cadre de l'audience (sans compter que leurs intérêts divergent souvent), elles ont tout de même en commun de ne pas être juristes. D'ailleurs, comme pour bien marquer le fait qu'il s'agit de profanes, certains auteurs qualifient ces citoyens d'« ordinaires » (« ordinary people [that] come into contact with courts »¹⁷³) ou encore de « moyens » (« average citizens »¹⁷⁴).

Un dernier facteur, plus général, mérite mention. Il s'agit du fait que l'ensemble du discours de recentrage repose dans une large mesure sur l'opposition entre deux grands groupes¹⁷⁵. D'un côté, il y a les juristes, versés en droit du fait de leur formation et regroupant notamment les

¹⁶⁵ Document **13** aux pp 11, 13, 18, 21 et 22.

¹⁶⁶ Voir par exemple les documents **10** (p 187), **17** (pp 255 et surtout 258), **48** (pp 11 et 349), **52** (p 11) et **74** (p 30).

¹⁶⁷ Voir entre autres les documents **10** (p 187), **17** (pp 255 et 258), **48** (p 11) et **74** (p 30).

¹⁶⁸ Documents **17** (pp 255 et 258), **33** (p 104; source secondaire), **52** (p 11), **63** (pp xiv et surtout 35) et **119** (p 3).

¹⁶⁹ Voir par exemple les documents **17** (p 255) et **59** (p 3).

¹⁷⁰ Voir entre autres les documents **48** (pp 11 et 349) et **52** (p 11).

¹⁷¹ Voir par exemple le document **48** aux pp 11 et 349.

¹⁷² Document **48** (p 11; la note 31 réfère au document **24**). Voir au même effet les documents **17** (p 255) et **52** (p 11).

¹⁷³ Document **17** à la p 255. Voir également les pages 257, 258, 260 et 261. L'auteur se fait encore plus explicite lorsqu'il réfère aux « lay persons » (p 257), au « layman » (p 258) ou encore aux « lay participants » (p 261).

¹⁷⁴ Voir par exemple le document **39** aux pp 23 et 24.

¹⁷⁵ Nous reviendrons sur ce point au chapitre V.

juges, les avocats et les membres du personnel judiciaire. De l'autre, les profanes, soit *tous les autres*, non formés en droit. Lorsqu'il prendra connaissance de la présente thèse, le lecteur comprendra bien vite que l'idée de recentrage est une prise de position en faveur de ce deuxième groupe¹⁷⁶ autant qu'une charge envers le premier¹⁷⁷. Ainsi, au fil de sa lecture, il sera en mesure de voir pourquoi c'est avant tout le profane en droit qui est visé par le discours de recentrage. À notre avis, réaliser que l'idée de placer le justiciable au cœur du système s'attache d'abord à ce dernier *en sa qualité de profane en droit* permet d'expliquer, en partie à tout le moins, pourquoi certains auteurs (et parfois un seul et même auteur) parlent du « justiciable », d'autres, du « citoyen » et d'autres encore, de la « personne », de l'« usager » ou du « client », entre autres dénominations. Ce pourrait-il qu'ils aient simplement voulu varier la terminologie employée pour renvoyer, dans tous les cas, au profane en droit ? De même, lorsqu'ils emploient les termes cités ci-haut (et d'autres encore) de manière indistincte, donc en font essentiellement des synonymes, ce peut-il qu'ils s'y autorisent parce que, encore une fois, ils ont en tête le profane, terme englobant qui s'applique d'égale façon à toutes les « identités » mentionnées précédemment ? Par conséquent, il se pourrait bien que l'emploi indifférencié de ces différents termes révèle moins un manque de rigueur qu'un simple effort esthétique d'éviter les redondances. Précisons immédiatement que ces explications sont émises ici à titre d'hypothèses qui, à elles seules, ne rachètent pas tout le problème de l'identité ambiguë de la ou des personnes visées par le projet de centrement. En effet, d'un point de vue pratique, l'expression « profane » ne renvoie-t-elle pas à un public à priori indéterminé ? Le vaste groupe des « non-initiés en droit » est tout entier défini par la négative : il regroupe des personnes qui partagent tous le fait de n'être *pas* juristes, mais là s'arrête ce que l'on sait d'eux. Nous en dirons davantage sur cette question dans un chapitre ultérieur¹⁷⁸. Pour l'instant, affirmons simplement ce qui suit : si le discours de recentrage vise en priorité le profane en droit, son identité exacte reste encore à préciser, à cerner de manière plus claire. Voilà pourquoi nous parlions, plus haut, d'une ambiguïté qui, au chapitre des personnes touchées par le centrement, n'est qu'*en partie* dissipée. Enfin, et en guise de conclusion, annonçons que, dans la suite de la présente thèse, nous emploierons tour à tour les termes « justiciable », « citoyen » et « usager » pour désigner la personne concernée par le projet de centrement. Le lecteur gardera en tête que, si nous sommes

¹⁷⁶ Il en sera question notamment au chapitre III.

¹⁷⁷ Nous en traiterons au chapitre IV.

¹⁷⁸ Chapitre V.

bien consciente du fait que ces trois termes ne sont pas synonymes, nous choisissons tout de même de les utiliser indistinctement pour désigner le profane en droit afin d'éviter autant que possible les répétitions.

L'idée de recentrage est ambiguë mais également, au regard des mots que l'on emploie pour l'exprimer, *normative*. Il en sera maintenant question.

2. Une proposition normative

Dans « Using documents », Ruth Finnegan écrit que, pour juger de la qualité d'une recherche faisant usage de sources documentaires, il est nécessaire de s'intéresser à la fois à la nature de ces sources et à la manière dont elles ont vu le jour (« how documentary sources come into being »¹⁷⁹). Cette investigation préliminaire permet en effet, selon elle, de rassembler des informations utiles permettant d'évaluer chacune de ces sources, ce qu'il est nécessaire de faire avant de les utiliser, de s'y appuyer ou même de se fier à leur contenu¹⁸⁰. À son avis, le fait de réfléchir à la manière dont une source est née implique notamment de s'intéresser à la connotation *factuelle* ou encore *normative* de son contenu. Elle suggère ainsi de se demander : « Is the source concerned with recommendations, ideals or what ought to be done? »¹⁸¹. Si la réponse est affirmative, le chercheur comprendra alors que la source en question s'intéresse avant tout à ce qui *devrait être* plutôt qu'à ce qui *est*. Dès lors, il faudra en faire un usage circonspect, en veillant à la prendre pour ce qu'elle est, ce qui impliquera notamment de ne pas s'y appuyer pour chercher à prouver un quelconque état de fait¹⁸². En filigrane, elle invite le chercheur à repérer, dans le contenu des documents qu'il a rassemblés, ce qu'elle appelle des « normative statements »¹⁸³. Si les « explicitly normative statements »¹⁸⁴, soit « those which

¹⁷⁹ Ruth Finnegan, « Using Documents », dans Roger Sapsford et Victor Jupp, dir, *Data collection and analysis*, London; Thousand Oaks, Sage in association with Open University, 1996, 138, aux pp 141 et 143 [Finnegan].

¹⁸⁰ *Ibid* aux pp 143–145 (où elle écrit : « this is essential background information for an assessment of the source »). Voir encore le passage suivant : « Sources have to be *interpreted* not just consulted. And one fundamental criterion for how sensibly the sources are thus interpreted in the research you are assessing is precisely what the researcher has used them for, and how far he or she has taken account of how they came into being: by whom, under what circumstances and constraints, with what motives and assumptions, and how selected. » (*ibid* à la p 145; nous soulignons)

¹⁸¹ *Ibid* à la p 148.

¹⁸² *Ibid*.

¹⁸³ *Ibid*.

¹⁸⁴ *Ibid*.

clearly state that something *ought* to be done »¹⁸⁵, sont relativement faciles à reconnaître (et, ajoute-t-elle, à critiquer), cela n'est pas le cas des énoncés qui ne sont factuels qu'en apparence :

[I]n other cases, what are really normative statements about what *ought* to be are often expressed in a language more suited to describing what *is*. When it is a question of policy statements it is often hard to sort out just how far the statement is merely an empty ideal for propaganda purposes and how far a guiding principle for practice [...]. However, difficult to answer as it is, this is often a question worth asking, and a researcher who seems not to have considered such issues could certainly be criticized as naïve.¹⁸⁶

Dans le cas qui nous occupe, on peut facilement constater que le discours de recentrage est construit autour d'un bon nombre d'énoncés que nous qualifierons de normatifs, et même d'*explicitement* normatifs. En effet, une rapide analyse lexicale de ce discours révèle que ceux qui le tiennent emploient fréquemment certains termes et constructions syntaxiques qui viennent donner à leur propos une couleur normative. Parmi ces termes figure le verbe « devoir ». Ce mot, ceux qui plaident pour un centrage sont nombreux à en faire usage tantôt pour soutenir le thème du citoyen-raison d'être¹⁸⁷ (sur lequel nous reviendrons ultérieurement¹⁸⁸), tantôt pour appuyer l'idée de recentrage elle-même¹⁸⁹. On lira alors, entre autres exemples : « Le citoyen doit être au cœur du système de justice »¹⁹⁰. On utilise également, chez les adeptes du recentrage, le verbe « falloir », que l'on retrouve dans des injonctions telles que celles-ci : « Il faut donc non seulement que dans les discours, mais surtout dans la réalité, le citoyen soit au centre du débat »¹⁹¹ et encore « Il nous faut adapter l'organisation et le fonctionnement de la justice pour que le citoyen soit au cœur du service public de la justice »¹⁹². De même, chez les auteurs s'exprimant en anglais, on ne compte plus les affirmations construites autour des mots « should »¹⁹³ (« Civil justice should be oriented towards its users »¹⁹⁴) et « must »¹⁹⁵ (« The justice system must deliver citizen-focused services »¹⁹⁶), deux termes dont la documentation est

¹⁸⁵ *Ibid.*

¹⁸⁶ *Ibid.*

¹⁸⁷ Voir entre autres les documents **1** (p 6 de l'exposé des motifs), **6** (p 45), **15** (p 9), **91** (p 69) et **93** (p 22).

¹⁸⁸ Au chapitre III.

¹⁸⁹ Voir notamment les documents **6** (p 10), **15** (p 8), **73** (p 57), **76** (p 34) et **87** (p 170).

¹⁹⁰ Document **112**.

¹⁹¹ Document **6** à la p 40.

¹⁹² Document **1** à la p 6 de l'exposé des motifs.

¹⁹³ Documents **7** (p 13), **9** (au chapitre 2), **26** (p 123), **39** (pp 22, 23, 24 et 25), **41** (p 12), **42** (p 425), **44** (p 182; source secondaire), **48** (p 11), **49**, **59** (p 55), **63** (pp 16 et 35), **64** (pp 12 et 13), **74** (pp 1 et 31) et **104**.

¹⁹⁴ Document **43** à la p 257.

¹⁹⁵ Documents **7** (pp 11, 12 et 14), **9** (en introduction), **26** (pp 123 et 125), **31** (pp 57 et 133), **39** (pp 22, 23, 25, 33 et 39), **52** (pp 3, 7, 11 et 13), **59** (p 56), **63** (p 33), **64** (pp 12, 13, 14 et 17), **67** (pp 5, 25, 28, 29 et 30) et **111** (p 87).

¹⁹⁶ Document **52** à la p 3.

littéralement truffée¹⁹⁷. Dans le même esprit, certains auteurs utilisent également les formules « need to »¹⁹⁸ (« The public, which uses the system, needs to be at the centre of how we think about, understand, and reform the system. »¹⁹⁹) et, quoique plus rarement, « ought to »²⁰⁰ (« Any institution providing a service [...] ought to be designed and operated with strong attention to the needs of its users »²⁰¹).

Ajoutons que, même dans les rares cas où le recentrage est présenté comme un état de fait, notamment chez les auteurs qui emploient le temps présent²⁰² (« Le justiciable est placé au cœur de cette grande réforme »²⁰³; « Le citoyen est au cœur de la justice, pilier de toute société démocratique »²⁰⁴), les formulations conservent, à notre avis, leur teinte normative et laissent transparaître un jugement de valeur. En effet, que l'on estime que le centrage est déjà réalité (ou en voie de le devenir²⁰⁵) ou qu'on l'exprime en souhait pour l'avenir²⁰⁶, dans les deux cas, on donne une opinion *qui n'est pas neutre*, mais plutôt déterminée (à des degrés divers) par des valeurs. Il faudra donc se montrer, comme nous y invite Finnegan, sceptique devant ces énoncés qui se veulent factuels sans l'être vraiment, surtout lorsqu'ils émanent du gouvernement²⁰⁷.

En conclusion, il nous semble possible d'affirmer, qu'à en juger par les divers énoncés recensés dans la documentation consultée, l'idée de recentrage est à l'évidence normative. Il s'ensuit que le discours qui en découle l'est tout autant. En prendre acte est en soi important puisque cela s'inscrit dans la poursuite de notre objectif premier, qui est de mieux comprendre la proposition de centrage. Mais, comme l'explique Finnegan, cela est également nécessaire pour

¹⁹⁷ Ce qui en dit long sur le ton très souvent prescriptif adopté par les tenants du centrage; nous y reviendrons au chapitre V.

¹⁹⁸ Documents **7** (p 12), **9** (en introduction et au chapitre 6), **26** (p 125), **67** (p 29, où la formulation revient quatre fois), **88** (p 86) et **127**. On rencontre aussi la formule « What is needed is » (documents **17** (p 255) et **67** (p 29)).

¹⁹⁹ Document **18** à la p 961.

²⁰⁰ Voir entre autres les documents **16** (p 39) et **59** (p 13).

²⁰¹ Document **27** à la p 58.

²⁰² Documents **65** (p 12 : « The system is designed explicitly for the public. »), **79** (p 136 : « Some processes are user-oriented. »; source secondaire) et **121** (« Ce service public de la Justice, il est au service du public de l'utilisateur – du client dit-on dans quelques pays. Cet usager est au centre du système [...]. »).

²⁰³ Documents **77** à la p xv.

²⁰⁴ Québec, ministère des Finances, *Justice : Un plan pour moderniser le système de justice : budget 2018-2019*, Québec, Finances Québec, mars 2018, à la p 2.

²⁰⁵ Il en sera question au chapitre II.

²⁰⁶ Nous reviendrons également sur ce point au chapitre II.

²⁰⁷ C'est le cas des deux affirmations citées plus haut dans le présent paragraphe. On doit la première (« Le justiciable est placé au cœur de cette grande réforme ») à Stéphanie Vallée, ancienne ministre de la Justice du Québec (qui, par « grande réforme », référerait à l'adoption du nouveau *Code de procédure civile*), et la seconde (« Le citoyen est au cœur de la justice, pilier de toute société démocratique ») au ministère des Finances du Québec qui était en place en 2018.

qui se demande « how far [a] statement is merely an empty ideal for propaganda purposes and how far a guiding principle for practice »²⁰⁸. Il est possible de voir, dans cet extrait, une reformulation de notre question de recherche, par laquelle nous cherchons justement à déterminer si l'idée de recentrage n'est qu'une suite de formules creuses ou, au contraire, un principe transposable en pratique qui pourra servir de guide pour une réforme éventuelle du système. Dès lors, toute la question consiste à savoir si le simple fait de constater le caractère ou la qualité normative de l'idée de centrement suffit à n'y voir qu'un idéal vide, pour paraphraser Finnegan. Il s'agira donc de déterminer si ceux qui défendent l'idée ont su dépasser le stade de l'énoncé normatif pour proposer des mesures pratiques quant à sa mise en œuvre. La suite de la présente thèse, et plus précisément sa troisième partie, nous le dira. Avant d'y venir, nous nous emploierons à contextualiser la proposition de centrement, toujours dans l'optique de mieux la comprendre. C'est là tout l'objet de notre chapitre II.

²⁰⁸ Finnegan, *supra* note 179 à la p 148.

Chapitre II. Le recentrage mis en contexte

L'esprit de l'homme procède toujours par contextualisation pour trouver les significations des choses [...]. Le sens naît toujours d'une confrontation d'un phénomène remarqué à des éléments dits « contextuels » dans lesquels il prend place. Aucun phénomène ne peut exister « en lui-même » dans le vide environnemental.¹

Dans ce passage, Pierre Paillé et Alex Mucchielli expliquent l'importance de contextualiser un phénomène donné pour être en mesure de le comprendre, de mettre au jour son sens. Ils définissent ailleurs le processus de contextualisation comme « un travail de mise en relation d'un phénomène avec des éléments sélectionnés de son environnement global »². Pour eux, ce travail est d'abord une *confrontation*³, de laquelle doivent émerger « des significations donnant le sens du phénomène communicationnel, c'est-à-dire donnant une « compréhension » de ce phénomène [...] »⁴. C'est ce travail de mise en perspective qui fait l'objet du présent chapitre. En effet, nous nous livrons, dans les développements qui suivent, à un exercice de contextualisation de l'idée de recentrage, dans l'optique de chercher à déterminer d'où elle vient, donc d'identifier les facteurs ayant contribué à son émergence. Le tout s'inscrit dans la poursuite de notre objectif général de compréhension du discours de recentrage⁵.

Nous procédons en deux temps. D'abord, nous tâchons de rendre compte du contexte « élargi » ayant préfiguré à son apparition (le niveau « macro »), avant de faire de même pour son contexte « local » (le niveau « micro »), selon la distinction établie dans l'extrait suivant :

Discourses occur, on the one hand, in macro-contexts, in organizations and institutions [...], but on the other hand they occur at a particular time, in a particular place, with particular participants, and so on (that is, micro-context) [...]. [...] Aaron Cicourel (1992: 295) distinguishes between two types of context: a broad and a local context. [...] We relate Cicourel's notion of the 'broad context' to the macro-level, and the 'local context' to the micro-level. The goal of sociological investigations is to bring together these two dimensions in all their complexity.⁶

La première partie est donc consacrée à une mise en perspective *globale* de l'idée de recentrage. Nous tentons d'aller à la source de l'idée, en cherchant à en retracer l'origine, à comprendre le

¹ Pierre Paillé et Alex Mucchielli, *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, 3e éd, Paris, Armand Colin, 2012, à la p 37 [Paillé et Mucchielli]. Voir au même effet la p 51.

² *Ibid* à la p 38.

³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

⁵ Nous avons vu en introduction qu'il s'agit là de notre principal objectif.

⁶ Stefan Titscher et al, *Methods of text and discourse analysis*, traduit par Bryan Jenner, London, SAGE, 2000, à la p 27 (nous soulignons) [Titscher et al].

contexte sociohistorique dans lequel elle a émergé (A). Cette mise en contexte générale est suivie de la présentation du contexte « immédiat » ou « rapproché », qui appelle l'examen attentif des documents dans lesquels on l'avance (B).

A. Aux origines du recentrage : une perspective sociohistorique

Dans quel contexte, dans quel pays, et à quel moment l'idée de recentrage est-elle née ? La réponse à cette question n'est pas claire, et pour cause : les origines précises de l'idée seraient incertaines, n'ayant jamais, selon le professeur Parker, été identifiées formellement⁷. Les recherches menées dans le cadre de la présente thèse corroborent cet avis. En effet, aucun des auteurs qu'il nous a été donné de lire sur la question ne se livre à un exercice de contextualisation qui soit véritablement satisfaisant. Dans la grande majorité des sources consultées, cette mise en perspective est tout bonnement absente. L'idée de placer le citoyen au centre du système de justice est posée sans qu'on ne la mette d'abord en contexte, sans que l'on nous explique pourquoi elle surgit, à quoi on la doit⁸. Certains textes en retracent les premières occurrences ou manifestations en droit⁹, mais ils le font, le plus souvent, sans décrire les circonstances qui y ont mené¹⁰.

Cette lacune constatée dans la documentation nous a amenée à nous livrer à notre propre exercice de contextualisation, que nous soumettons ci-bas en tant que proposition. Ce qui suit se veut donc une tentative de mise en contexte, le mot à retenir ici étant « tentative ». Elle collige des conclusions auxquelles nous sommes parvenue après analyse de l'ensemble des sources consultées dans le cadre de notre thèse. Des constats tirés, souvent, à partir de parcelles de textes, de phrases glanées ça et là que nous nous sommes efforcée de mettre ensemble comme on rassemble les pièces d'un casse-tête. Il en résulte une partie de chapitre qui tient essentiellement de *l'hypothèse*¹¹.

À la question de savoir exactement de quelle manière est née l'idée de recentrage, nous ne pouvons donc offrir de réponse définitive au vu de la documentation disponible. À défaut, nous

⁷ Document 75 à la p 25.

⁸ Une partie de l'explication de ce mutisme réside probablement dans le fait que la proposition de centrement n'a que rarement été étudiée pour elle-même. En effet, nous avons vu que, le plus souvent, elle ne constitue pas le sujet retenu par l'auteur, étant plutôt avancée dans un texte dont le propos réside ailleurs (voir ci-dessus à la p 32).

⁹ Voir par exemple les documents 24 (pp 49 et suiv), 30 (pp 148–150 ; source secondaire) et 75 (pp 23 et suiv).

¹⁰ Ou, lorsqu'ils tentent de le faire, l'explication tient en une phrase ou deux, ce qui ne constitue pas, à notre sens, un exercice de contextualisation digne de ce nom.

¹¹ Le lecteur le gardera en tête, parce que nous ne l'indiquons pas systématiquement dans les développements qui suivent (par le recours au conditionnel par exemple), question de ne pas alourdir le texte.

soumettons l'hypothèse suivante, en deux volets : d'abord, la proposition est en partie du moins le fruit de l'époque et de la société actuelles. En effet, d'un point de vue sociohistorique, il nous semble possible de discerner, dans le discours de recentrage, la marque de l'*individualisme* et du *singularisme* qui caractérisent les temps (post)modernes (1). C'est la conclusion à laquelle nous arrivons lorsque nous examinons le principe de recentrage à travers la lentille de la sociologie et de la philosophie. Cela dit, un examen plus attentif de la forme que prend le discours de recentrage révèle une possible transmission de l'idée du monde des affaires jusqu'au droit. Ainsi, née hors du droit, l'idée y sera importée après avoir transité par le domaine de l'administration publique. Elle empruntera pour ce faire le véhicule du consumérisme, qui suivra la même trajectoire, passant du monde des affaires à celui de la gestion publique, avant d'atteindre le domaine du droit (2). Précisons que nous employons ici le terme « consumérisme » non pas dans le sens péjoratif qu'il prend parfois (à savoir une propension à consommer), mais plutôt dans le sens de l'attention portée en priorité à la satisfaction des besoins et des attentes du consommateur, qui s'inscrit dans un mouvement de protection de ses intérêts¹², nous le verrons¹³.

1. La toile de fond : une société individualiste et singulariste

« Le diagnostic d'une société individualiste n'est plus à faire. La valorisation d'un sujet détaché de diverses appartenances collectives est devenue un trait déterminant de la mythologie du monde contemporain »¹⁴. Ces mots sont ceux de la philosophe Fabienne Brugère, qui dresse là le

¹² Voir par exemple Jane H Barnsteiner, Joanne M Disch et Mary K Walton, *Person – and family – centered care*, Indianapolis, Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing, 2014, aux pp 2 et 3 (« There are two ways to think about consumerism. One is that it is a push for purchasing things in ever-greater amounts, often in excess of what is needed; the other is that it is a movement centered around consumer protection or consumer activism. »); nous soulignons [Barnsteiner et al.] et Martijn van der Eijk et al, « Moving from physician-centered care towards patient-centered care for Parkinson's disease patients », (2013) 19:11 Parkinsonism & related disorders, 923, à la p 923 [van der Eijk et al]. On réfère également au « mouvement fort » du « consumérisme éclairé » dans Kamila Premji et al, « L'avenir de la médecine familiale – Le rôle des soins centrés sur le patient et de la médecine fondée sur des données probantes », (2014) 60 Canadian Family Physician – Le Médecin de famille canadien 421, à la p 421 [Premji et al]. Notons également que le Larousse en ligne définit le terme consumérisme comme suit : « mouvement visant à donner aux consommateurs un rôle actif au niveau économique et social (« Consumérisme », en ligne : [Larousse.fr <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/consumérisme/18532>](https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/consumérisme/18532)).

¹³ Voir ci-dessous à la p 130.

¹⁴ Fabienne Brugère, *La politique de l'individu*, Paris, La République des idées : Seuil, 2013, à la p 17; voir aussi les pp 15, 20, 41–42, 51 et 103 [Brugère]. Voir également le document 86 aux pp 31–32 (propos de Fabienne Brugère). Sur l'« élément central » de l'individualisme comme étant « la capacité dont font preuve les individus de se délier de leurs appartenances initiales, afin de pouvoir explorer d'autres dimensions d'eux-mêmes ou de se les réapproprier autrement », voir Danilo Martuccelli et François De Singly, *Les sociologies de l'individu*, Paris, Armand Colin, 2009, à la p 73 [Martuccelli et De Singly]. C'est également ainsi que ces derniers définissent le processus d'individualisation : « [L]e processus d'individualisation [...] est la capacité pour un acteur de pouvoir prendre

même constat que plusieurs autres auteurs¹⁵ : nous vivons, en Occident à tout le moins, au temps de *l'individualisme*. Devenu « l'horizon liminaire de notre perception sociale »¹⁶, voire « la valeur ultime dans le monde contemporain »¹⁷, l'individu est aujourd'hui « l'unité de base des sociétés »¹⁸. À tel point que nous serions devenus « une société d'individus »¹⁹ et qu'il y aurait là une réalité indiscutable, un « fait social »²⁰. Si certains constatent aujourd'hui la « montée en puissance »²¹ d'un individualisme qualifié de « fort »²², et que d'autres n'hésitent pas à y voir un « grand mouvement »²³, un « grand vent »²⁴ et même une « marée »²⁵, il reste que notre société serait individualiste depuis au moins aussi longtemps que l'avènement de la modernité²⁶, laquelle aurait donné naissance à l'individu²⁷. Les temps modernes ont été jalonnés de phases successives, chacune d'elle correspondant à une vague d'individualisation. Ainsi, à la Renaissance, qui ouvre selon certains la « première modernité », serait apparue l'*individualité* :

L'opinion européenne commune est que l'époque de la Renaissance a créé ce que nous appelons l'individualité : le détachement intérieur et extérieur de l'être par rapport aux formes communes du Moyen Âge qui avaient lié dans des unités nivelantes sa forme de vie, ses activités et ses caractères fondamentaux, afin de laisser s'estomper d'une certaine façon les contours de la personne et de

distance de ses appartenances, héritées ou non, si son Je l'exige pour explorer de nouvelles dimensions, pour nouer d'autres liens. » (Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 71).

¹⁵ Voir par exemple Danilo Martuccelli, *La société singulariste*, Paris, Armand Colin, 2010, aux pp 38–39 et 50 [Martuccelli], Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 76–77, Guy Rocher, *Études de sociologie du droit et de l'éthique*, Montréal, Thémis, 2016, aux pp 306, 307 et 308 [Rocher], Pierre Noreau, *Droit préventif : le droit au-delà de la loi*, Montréal, Thémis, 1993, aux pp 58 et 59 [Noreau, *Droit préventif*], Alain Ehrenberg, « L'institution de l'individu », *Magazine Littéraire*, numéro anniversaire des trente ans du magazine, 1997 [Ehrenberg] et Simon Langlois, « L'évolution récente des valeurs dans la société québécoise », édition électronique réalisée à partir de l'article de Simon Langlois, « L'évolution récente des valeurs dans la société québécoise » (1990) 80:7 *L'Action Nationale* 925, à la p 13, en ligne : http://classiques.uqac.ca/contemporains/langlois_simon/evolution_recente_valeurs_qc/evolution_valeurs_qc.html [Langlois].

¹⁶ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 7. Voir au même effet Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 76–77.

¹⁷ Brugère, *supra* note 14 à la p 88. Voir aussi le document 86 aux pp 31 et 32 (propos de Fabienne Brugère).

¹⁸ Document 86 à la p 31 (propos de Fabienne Brugère).

¹⁹ *Ibid.* Voir aussi Martuccelli qui parle d'une « société des individus » (Martuccelli, *supra* note 15 à la p 38).

²⁰ Document 86 à la p 31 (propos de Fabienne Brugère). Notons que le constat de l'individualisme comme fait social est également dressé dans Sophie Jankélévitch, « Un individualisme paradoxal » (postface), dans Émile Durkheim, *L'individualisme et les intellectuels*, Paris, Mille et une nuits, 2002 (publié à l'origine en 1898), 45, aux pp 53 et 56–57.

²¹ Ehrenberg, *supra* note 15. Sur le constat de la « montée » de l'individualisme, voir encore Noreau, *Droit préventif*, *supra* note 15 à la p 59 et Langlois, *supra* note 15 à la p 13.

²² Rocher, *supra* note 15 à la p 306.

²³ *Ibid.* à la p 307.

²⁴ *Ibid.*

²⁵ *Ibid.* à la p 308.

²⁶ Voir entre autres le document 86 à la p 31 (propos de Fabienne Brugère), Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 8, 71 et 124, Martuccelli, *supra* note 15 aux pp 8, 38–39 et 45, Jacques Commaille, *À quoi nous sert le droit ?*, Paris, Gallimard, 2015, à la p 217 [Commaille] et Zygmunt Bauman, *The individualized society*, Cambridge; Malden, Polity Press, 2001, aux pp 45–47 [Bauman].

²⁷ Bauman, *supra* note 26 à la p 46.

maintenir faible le développement de la liberté personnelle, de l'unicité qui repose sur elle-même, de la responsabilité propre. [...] [L]'individu voulait se faire remarquer, il voulait se présenter d'une façon plus favorable, plus digne d'être remarquée qu'il n'était possible dans les formes courantes. C'est l'individualisme de la distinction, lié à l'honneur de l'homme de la Renaissance [...].²⁸

Le 18^e siècle marquerait un deuxième temps fort de l'histoire de l'individualisme. Danilo Martuccelli et François De Singly écrivent ainsi que, « si des individus en tant qu'agents empiriques existent dans toutes les périodes et sociétés, les individus conçus capables de s'émanciper et d'individualisation ne sont qu'une spécificité moderne, engendrés en référence à la philosophie des Lumières »²⁹. Puis, au 19^e siècle, « les sociétés occidentales accordent une place plus grande à l'individu »³⁰, ce qui permet à Tocqueville de « repérer »³¹ l'individualisme et à Durkheim de qualifier celui-ci de *religion* de la modernité³². Pour Tocqueville, l'individualisme serait « d'origine démocratique »³³, « amenant à définir et à cerner l'autre comme porteur des mêmes droits que soi »³⁴. Martuccelli explique :

[C]e qui est central dans l'individualisme repéré par Tocqueville est sa nature avant tout politique. C'est la démocratie, et surtout l'égalité, qui est la véritable matrice des sociétés modernes. Si l'individualisme émerge, bien entendu, à la croisée d'une série de changements culturels et sociaux, son noyau central est indissociable de la démocratie et de l'exigence d'égalité que celle-ci inscrit dans toutes relations sociales.³⁵

Aujourd'hui, si certains estiment que nous ne sommes pas tout à fait sortis de la modernité³⁶, on reconnaît généralement que nous avons atteint le stade de la « seconde modernité »³⁷, aussi appelée « modernité avancée »³⁸ ou encore « postmodernité »³⁹. Peu importe le nom qu'on lui donne, cette nouvelle étape ou période historique et sociétale⁴⁰, qui s'amorce selon certains avec

²⁸ Georg Simmel, *Philosophie de la modernité*, Paris, Payot & Rivages, 2004, aux pp 293–94. Voir également les pp 281 et 286 [Simmel].

²⁹ Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 124 ; référence omise. Sur l'individualité ou l'individualisme au 18^e siècle, voir encore Simmel, *supra* note 28 aux pp 296–97.

³⁰ Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 8. On développe l'individualisme « qualitatif » du 19^e siècle dans Simmel, *supra* note 28 aux pp 299–300.

³¹ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 8.

³² Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 8, 11–12 et 48 et Jankélévitch, *supra* note 20 pp 54 et 55–56. Voir surtout Émile Durkheim, *L'individualisme et les intellectuels*, Paris, Mille et une nuits, 2002 (publié à l'origine en 1898), aux pp 10, 11, 12, 15–16 et 20–22 [Durkheim].

³³ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 48.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid* à la p 49.

³⁶ Sur ce constat, voir notamment Benoît Frydman, *Les transformations du droit moderne*, Diegem, E Story-Scientia, 1999, à la p 1 [Frydman].

³⁷ Martuccelli, *supra* note 15 aux pp 20, 37, 38, 39 et Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 33 et 50.

³⁸ Voir notamment Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 30–31 et 50.

³⁹ Voir par exemple Langlois, *supra* note 15 à la p 14 et Frydman, *supra* note 36 à la p 1.

⁴⁰ Martuccelli, *supra* note 15 aux pp 38 et 39 et Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 30–31 et 33.

les années 1960⁴¹, serait elle aussi associée à un processus d'individualisation⁴², processus encore une fois poussé plus loin. Citons à nouveau le sociologue Danilo Martuccelli :

Dans la plupart des sociétés, l'individu a longtemps été conçu comme une sorte d'anomalie, et il n'était étudié que comme une *particularisation déviante* des déterminants sociaux propres à un milieu. L'universel primait alors sur le particulier : la dimension proprement individuelle n'était interprétée que comme une spécialisation, plus ou moins contingente, de l'universel. La modernité est venue rompre à jamais cette équation. Le basculement sera définitivement accentué avec l'avènement de ce que Parsons (1951; 1964) aura dénommé l'individualisme institutionnel. L'individu cesse d'être perçu comme une déviance singulière vis-à-vis d'un modèle général et devient le modèle à accomplir. C'est dans le sillage de cette révolution décisive que se place la vague actuelle d'individualisation. Au fur et à mesure que l'individualisme institutionnalisé s'impose, l'individu doit se forger lui-même, sous l'injonction d'un ensemble d'institutions l'enjoignant à se constituer en tant que tel et à percevoir la vie sociale comme une société des individus.⁴³

L'individualisme aurait ainsi, avec l'avènement de la seconde modernité, changé de nature⁴⁴. Dans les dernières décennies du 20^e siècle, nous aurions en effet « transité vers un mode général d'individualisme d'un nouveau type »⁴⁵. Rosanvallon parle à ce propos d'un « chang[ement] de régime »⁴⁶ et Fabienne Brugère, d'un « nouvel âge »⁴⁷. Ainsi, pour Pierre Noreau, la société aurait connu une importante « mutation d'ordre culturel »⁴⁸ fondée sur le développement de l'*individualité*⁴⁹ (différente bien sûr de celle qui s'exprime à la Renaissance). Il parle de celle-ci comme d'une « réalité sociologique [...] relativement récente dans l'histoire humaine »⁵⁰, et y voit rien de moins qu'un des fondements de nos sociétés modernes⁵¹. Le rejoint en cela Pierre Rosanvallon, qui identifie l'émergence d'un nouvel « individualisme de particularité »⁵² dont les caractéristiques ou qualités en font « l'une des constitutions de l'individualité moderne »⁵³. Enfin, Danilo Martuccelli va dans le même sens lorsqu'il constate le passage de l'individualisme de Tocqueville à ce qu'il nomme la « singularité » ou le « singularisme » :

⁴¹ C'est notamment l'avis de Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 21. Voir aussi Ehrenberg, *supra* note 15.

⁴² Martuccelli, *supra* note 15 aux pp 20, 37 et 38–39.

⁴³ Martuccelli, *supra* note 15 aux pp 38–39 (référence omise).

⁴⁴ *Ibid* à la p 38.

⁴⁵ Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 37. Cette idée de transition ou de passage est aussi présente dans Martuccelli, *supra* note 15 aux pp 8 et 37, Bauman, *supra* note 26 à la p 45 et Commaille *supra* note 26 à la p 217.

⁴⁶ Document **86** à la p 30 (propos de Pierre Rosanvallon).

⁴⁷ *Ibid* à la p 31 (propos de Fabienne Brugère).

⁴⁸ Noreau, *Droit préventif*, *supra* note 15 à la p 58.

⁴⁹ *Ibid*. Voir également, sur l'idée d'individualité, *ibid* à la p 59 et le document **21** à la p 49.

⁵⁰ Noreau, *Droit préventif*, *supra* note 15 à la p 20. Sur l'individualité comme « comportement récent » et pour un développement sur le sens qu'elle prend aujourd'hui, voir encore Simmel, *supra* note 28 aux pp 282–83.

⁵¹ Noreau, *Droit préventif*, *supra* note 15 à la p 75.

⁵² Document **86** à la p 30 (propos de Pierre Rosanvallon).

⁵³ Document **86** à la p 30 (propos de Pierre Rosanvallon).

Nos sociétés sont toujours des sociétés individualistes, faisant du primat de l'individu un principe ordonnateur de la vie sociale. Mais elles ne le sont plus forcément dans les termes établis par Tocqueville. Pour aller à l'essentiel, l'individualisme contemporain, dans sa production et dans son entretien, n'est plus porté, en tout cas aussi massivement qu'il l'a été, par l'égalité. C'est la singularité qui la remplace. Elle n'abolit pas, comme on le verra, le principe fondateur de l'individualisme – le primat de l'individu – mais elle le colore d'une tout autre manière, et en fait apparaître de nouvelles facettes. C'est afin de souligner avec force cette transition, que nous parlerons désormais, pour caractériser le visage actuel de l'individualisme, de singularisme.⁵⁴

Ce singularisme, dont il dit entre autres qu'il est « une affirmation paisible et sereine de soi-même, un souci de singularité »⁵⁵, il en fait un diagnostic d'époque⁵⁶. Son ouvrage *La société singulariste* avance en effet une « thèse historique »⁵⁷, à savoir que « nos sociétés seraient traversées par un mouvement structurel central de singularisation »⁵⁸. Ainsi l'époque actuelle serait caractérisée par une « montée [...] de la singularité »⁵⁹. Si celle-ci instaure « une nouvelle sensibilité sociale, et demain une autre manière de faire société »⁶⁰, elle cerne surtout « une *tendance structurelle* des transformations contemporaines, empiriquement observable, qui définit un nouvel état de société, ayant fait de la singularité à divers niveaux de la vie sociale à la fois une réalité et un projet »⁶¹. Cette tendance, qu'il qualifie tout à la fois de « majeure »⁶², de « centrale »⁶³ et d'« historique »⁶⁴ serait « suffisamment forte pour servir de fil conducteur à une interprétation d'ensemble de notre époque »⁶⁵. Ainsi le singularisme, qui transcende selon lui tout domaine particulier, a fini par « irriguer l'ensemble de la vie sociale »⁶⁶. En effet, son moteur ne se trouverait ni dans l'économie et la production, ni dans la démocratie et la politique,

⁵⁴ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 50 (nous soulignons). Le thème de la singularité a été discuté lors du débat public tenu en France en 2014 dans la foulée de la présentation du projet de loi 661, maintenant adopté. Voir le document 86 aux pp 30 et suiv, notamment pour les avis de Pierre Rosanvallon et de Fabienne Brugère.

⁵⁵ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 50.

⁵⁶ *Ibid* aux pp 8, 9, 30 et 249. Il en fait également un « fait d'époque » (*ibid* à la p 15) et encore un « trait majeur de notre époque » (*ibid* à la p 42).

⁵⁷ *Ibid* à la p 249.

⁵⁸ *Ibid*. Sur le singularisme comme « mouvement de fond », voir encore *ibid* à la p 8. Notons que l'on constate aussi une « singularisation croissante » (constituant une « nouvelle déclinaison qui fait suite au processus historique d'individuation ») dans Commaille, *supra* note 26 à la p 217.

⁵⁹ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 8. Voir au même effet les pp 7 et 15.

⁶⁰ *Ibid* à la p 28. Sur la singularité comme nouvelle sensibilité sociale, voir encore Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 76–77.

⁶¹ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 28.

⁶² *Ibid* aux pp 26 et 58.

⁶³ *Ibid* à la p 30.

⁶⁴ *Ibid* aux pp 30 et 58. Cela lui permet de signaler au passage que le singularisme n'est pas proprement français ni même européen, mais qu'il s'observe partout en Occident (voir *ibid* à la p 58).

⁶⁵ *Ibid* à la p 64.

⁶⁶ *Ibid* à la p 26.

ni dans la culture⁶⁷. Il serait plutôt « partout à la fois : le résultat non voulu, mais central, d'un nombre disparate de processus structurels – un fleuve où viennent confluer bien des rivières »⁶⁸. Ce constat permet à Martuccelli d'affirmer que le *cœur* même du singularisme est *sociétal*⁶⁹. Étant d'avis, comme l'ont été avant lui Alain Erhenberg⁷⁰, Pierre Rosanvallon⁷¹, Guy Rocher⁷² et Émile Durkheim⁷³, que l'opposition convenue entre individu et société (ou collectivité) représente une fausse dichotomie qu'il est grand temps de dépasser⁷⁴, il rappelle, avec François De Singly, que « la place accordée à l'individu résulte des normes sociales et des lois »⁷⁵ et qu'elle « traduit un changement global de société »⁷⁶.

L'accentuation de la singularité et sa valorisation seraient donc, selon Martuccelli toujours, repérables dans de nombreux domaines sociaux⁷⁷. Son ouvrage aborde entre autres ceux de la production (et, à l'intérieur de celui-ci, la sphère des services et de la consommation), du travail et enfin des institutions⁷⁸. Pour Martuccelli en effet, « la singularité travaille et traverse nos institutions »⁷⁹. Celles-ci auraient même eu un rôle à jouer dans la montée de la singularité⁸⁰. Fait notable, parmi ces institutions gagnées par le singularisme ou ayant participé à le forger

⁶⁷ *Ibid* à la p 7.

⁶⁸ *Ibid*. Voir au même effet les pp 30 et 47.

⁶⁹ *Ibid* à la p 62. Voir également les pp 51 (« Le singularisme n'est pas [...] une pure privatisation (sous la forme d'un retrait du monde politique, d'une désaffection de la vie commune ou d'une valorisation excessive de la vie privée [...]). [...] [I]l suppose d'emblée une forte implication des individus dans la société, ne serait-ce que parce qu'ils désirent ardemment voir reconnus, en son sein et par les autres, leurs singularités. Ce processus, dans sa réalité historique, est sans doute indissociable de la société de masse qui, en étendant paradoxalement le souhait d'individualité de seuls groupes privilégiés à tous les autres groupes sociaux, a fait de la singularité une expérience collective [...] »), 52–53, 54, 55 et 58.

⁷⁰ Ehrenberg, *supra* note 15, où l'auteur écrit qu'il est « intellectuellement urgent de sortir des oppositions convenues individu-privé/société-collectif [...] ».

⁷¹ Pierre Rosanvallon, *La crise de l'État-providence*, Paris, Seuil, 1981, à la p 114 [Rosanvallon].

⁷² Rocher, *supra* note 15 aux pp 307 et 308.

⁷³ Durkheim, *supra* note 32 aux pp 13, 16, 19, 20–22, 24, 26 (« Une similitude verbale a pu faire croire que l'individualisme dérivait nécessairement de sentiments *individuels*, partant égoïstes. En réalité, la religion de l'individu est d'institution sociale, comme toutes les religions connues. C'est la société qui nous assigne cet idéal, comme la seule fin commune qui puisse actuellement rallier les volontés ». Il ajoute en note, plus loin : « Voilà comment on peut, sans contradiction, être individualiste tout en disant que l'individu est un produit de la société [...]. C'est que l'individualisme lui-même est un produit social, comme toutes les morales et toutes les religions. »), Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 11–12 et Jankélévitch, *supra* note 20 aux pp 48–49, 56 et 57.

⁷⁴ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 59 : « Il n'y a pas d'opposition nécessaire entre le singulier et le commun, encore moins de clivage antinomique entre l'individu et la société, mais une série de nouvelles articulations qui exigent souvent une réorientation de l'action politique. [...] En tout cas, il est plus que jamais une erreur de poser d'emblée une opposition entre le commun et le singulier. »

⁷⁵ Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 11 (nous soulignons).

⁷⁶ *Ibid* (nous soulignons).

⁷⁷ Martuccelli, *supra* note 15 pp 7, 13, 30 et 62.

⁷⁸ *Ibid* aux pp 16, 17, 18, 20 et 21.

⁷⁹ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 20.

⁸⁰ *Ibid*.

figureraient le droit⁸¹ et la justice. En effet, la « poussée de la singularité »⁸² se manifesterait aujourd'hui dans nos exigences de justice⁸³ et serait notamment bien visible dans l'application pratique du principe d'égalité :

[N]ous sommes [...] devenus plus sensibles aux tensions résultant de l'application d'un même principe d'égalité formelle à toutes les singularités en présence, lors d'un litige. Ce qui, hier encore, symbolisait le propre de la justice – le fait qu'elle devait se rendre les yeux bandés –, devient même parfois un des critères de l'injustice contemporaine, lorsqu'on n'a pas su tenir compte des variantes personnelles et contextuelles. Il va de soi, de plus en plus, que les individus étant différents, il est indispensable de les traiter différemment, afin d'asseoir leur véritable égalité. En bref, l'égalité doit se conjuguer au singulier.⁸⁴

Fabienne Brugère abonde dans le même sens lorsqu'elle évoque une justice aujourd'hui « confrontée à [...] [l']individualisme »⁸⁵ à travers des « demandes de singularité »⁸⁶, de « traitements singuliers des individus » bref, de *reconnaissance*⁸⁷.

En somme, qu'on le dise « individualiste » ou « singulariste », le monde (occidental) contemporain est « indissociable de la centralité de l'individu »⁸⁸. Les institutions elles-mêmes accorderaient à celui-ci un statut de plus en plus important⁸⁹. On dit d'ailleurs des plus centrales d'entre elles (notamment la justice, et en particulier les droits civils, politiques et sociaux) qu'elles sont « désormais davantage tournées vers l'individu que vers les groupes »⁹⁰. Dès lors, faut-il s'étonner que l'on veuille aujourd'hui, de façon de plus en plus affirmée, faire du citoyen le « cœur » ou le « centre » du système de justice ? Le discours de recentrage ne serait-il pas le reflet de l'individualisme ou du singularisme ambiants, ou encore leur conséquence naturelle ? Ne pourrait-on pas y voir une simple manifestation de l'évolution la plus récente d'un processus d'individualisation en cours depuis un bon moment déjà ? À notre avis, le lecteur constatera par lui-même, au fil de sa lecture, les liens et raccords apparents entre recentrage, individualisme et

⁸¹ *Ibid* à la p 64 : « Le processus de singularisation dont il est ici question est à l'œuvre au niveau des structures économiques, de l'organisation politique ou du droit [...]. ». Rappelons aussi l'individualisme du droit et du système judiciaire (document 75 à la p 142 et W T Murphy, *The oldest social science? Configurations of law and modernity*, Oxford, Clarendon Press, 1997, aux pp 187 et 196–97). Selon Pierre Rosanvallon, le développement même du droit serait la conséquence normale de l'individualisme; voir sur cet avis Noreau, *Droit préventif*, *supra* note 15 à la p 59.

⁸² Martuccelli, *supra* note 15 à la p 22.

⁸³ *Ibid.*

⁸⁴ *Ibid.*

⁸⁵ Document 86 à la p 33 (propos de Fabienne Brugère).

⁸⁶ *Ibid.*

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 48.

⁸⁹ Langlois, *supra* note 15 à la p 13.

⁹⁰ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 38. Voir aussi Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 31. Et voilà qu'avec cette idée d'une justice « tournée vers l'individu », nous retrouvons une formulation de la proposition de centrement.

singularité. Pour l'instant, contentons-nous d'affirmer que la société d'aujourd'hui, individualiste et singulariste, a certainement pu constituer un terreau fertile pour l'émergence de la proposition de centrement, laquelle nous apparaît, par conséquent, bien de son temps.

Cela dit, associer comme nous le faisons le discours de recentrage à l'individualisme et au singularisme vient-il l'entacher de quelque manière, le connoter négativement ? Pas forcément. Pour le voir, notons d'abord que si dans le langage courant le terme « individualisme » est souvent utilisé et compris péjorativement, il renvoie en réalité à une notion complexe qui n'est à priori ni négative ni positive. En effet, on reconnaît aujourd'hui différents types⁹¹, formes⁹² ou manifestations⁹³ d'individualisme, certains étant plus souhaitables que d'autres. Certes, l'individualisme « négatif »⁹⁴ existe; on l'associe à des traits peu flatteurs, comme une mentalité utilitaire⁹⁵, voire carrément égoïste⁹⁶ ou égocentrique. Nous sommes ici dans ce que Fabienne Brugère appelle l'individualisme du « rapport à soi sur le mode de l'amour de soi »⁹⁷. Tous s'entendent aussi pour condamner un individualisme « étroit »⁹⁸ qui est « synonyme de repli sur soi »⁹⁹ et par le jeu duquel l'individu se trouve « réduit à lui-même »¹⁰⁰, « à une pure individualité qui n'[est] que solitude, fragilité ou impuissance »¹⁰¹. Cet individualisme « qui isole [et] qui sépare »¹⁰², Rosanvallon l'appelle l'individualisme de l'*atome social*¹⁰³. Danilo Martuccelli développe cette idée, ou ce *danger* d'atomisation sociale, dans le passage ci-dessous :

[L]'individualisme a tendance à centrer l'individu sur lui-même, défaisant en quelque sorte les liens avec les autres, et amenant ainsi de nouveaux dangers du côté de l'isolement ou de l'atomisation sociale. [...] Le risque ultime est alors que l'individu abandonne la « grande société à elle-même » et qu'il finisse par vaquer à ses propres affaires en se constituant « une petite société à son usage. » Cet

⁹¹ Voir par exemple Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 15–16 et 50 et le document **86** à la p 30 (propos de Pierre Rosanvallon).

⁹² Document **86** aux pp 31 et 33 (propos de Fabienne Brugère).

⁹³ Document **86** à la p 30 (propos de Pierre Rosanvallon).

⁹⁴ Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 11 et document **86** à la p 33 (propos de Fabienne Brugère).

⁹⁵ Voir par exemple Rocher, *supra* note 15 aux pp 306 et 307. Notons que cette mentalité définit le « premier individualisme » d'Émile Durkheim, dont il dit qu'il est animé par « un utilitarisme étroit », voire une « apothéose du bien-être et de l'intérêt privés ». Voir Martuccelli, *supra* note 15 à la p 49, Durkheim, *supra* note 32 aux pp 12 (où il parle d'un « individualisme utilitaire ») et 17 et Jankélévitch, *supra* note 20 à la p 55.

⁹⁶ Durkheim, *supra* note 32 aux pp 12 (« culte égoïste du moi »), 15–16 et 17, Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 11, Martuccelli, *supra* note 15 à la p 49 et document **86** à la p 30 (propos de Pierre Rosanvallon).

⁹⁷ Document **86** à la p 32 (propos de Fabienne Brugère). Voir dans le même sens Durkheim, *supra* note 32 à la p 12.

⁹⁸ Document **86** à la p 31 (propos de Fabienne Brugère).

⁹⁹ *Ibid* et document **86** à la p 30 (propos de Pierre Rosanvallon).

¹⁰⁰ Document **86** à la p 31 (propos de Fabienne Brugère).

¹⁰¹ *Ibid*.

¹⁰² Document **86** à la p 30 (propos de Pierre Rosanvallon).

¹⁰³ *Ibid*. On retrouve l'idée d'atomisation sociale dans Noreau, *Droit préventif*, *supra* note 15 à la p 59.

isolement ou, comme on le nommera plus tard, cette privatisation des individus apparaît comme la face sombre de la liberté des modernes [...] ou la liberté négative comme on dirait plutôt aujourd'hui.¹⁰⁴

À côté de ces interprétations plutôt noires de l'individualisme, il en existe d'autres, plus belles. Ainsi, Fabienne Brugère et Pierre Rosanvallon s'autorisent tous deux à employer le mot « positif » pour décrire l'individualisme, ou à tout le moins *un certain type* d'individualisme¹⁰⁵. C'est également sous un jour nettement favorable que le perçoit Émile Durkheim. En effet, l'individualisme que revendique Durkheim est celui qui consiste essentiellement à *respecter la personne humaine* (sa vie, sa liberté, sa dignité¹⁰⁶, son honneur, ses droits), du simple fait de cette humanité qu'il porte en lui et qu'il partage avec ses prochains¹⁰⁷. Il vaut la peine de le citer :

On s'achemine peu à peu vers un état, qui est presque atteint maintenant, et où les membres d'un même groupe social n'auront plus rien de commun entre eux que leur qualité d'homme, que les attributs constitutifs de la personne humaine en général. Cette idée de la personne humaine, nuancée différemment suivant la diversité des tempéraments nationaux, est donc la seule qui se maintienne, immuable et impersonnelle, par-dessus le flot changeant des opinions particulières; et les sentiments qu'elle éveille sont les seuls qui se retrouvent à peu près dans tous les cœurs. [...] [P]ar suite, il ne reste plus rien que les hommes puissent aimer et honorer en commun, si ce n'est l'homme lui-même. Voilà comment l'homme est devenu un dieu pour l'homme [...]. Et comme chacun de nous incarne quelque chose de l'humanité, chaque conscience individuelle a en elle quelque chose de divin, se trouve ainsi marquée d'un caractère qui la rend sacrée et inviolable aux autres. Tout l'individualisme est là; et c'est là ce qui en fait la doctrine nécessaire.¹⁰⁸

Dans ce passage, Durkheim évoque une « religion de l'humanité dont la morale individualiste est l'expression rationnelle »¹⁰⁹. Il la développe plus avant dans le passage suivant, où il explique en outre que c'est « la notion de l'homme en général »¹¹⁰ qui appelle un respect tout particulier, voire un *culte* :

Cette religion de l'humanité a tout ce qu'il faut pour parler à ses fidèles sur un ton non moins

¹⁰⁴ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 49. On aborde aussi la privatisation du lien social, « reflet d'une individualisation des comportements », dans le document 86 à la p 31 (propos de Fabienne Brugère).

¹⁰⁵ Document 86 aux pp 30 (propos de Pierre Rosanvallon) et 32 (« On peut évoquer un individualisme positif, [...] où le sujet arrive à s'exprimer dans des cadres adéquats, qui lui permettent de se valoriser, de se construire, de s'épanouir. »; propos de Fabienne Brugère).

¹⁰⁶ On insiste sur le respect dû à la dignité de « la personne humaine dans son universalité » dans la pensée de Durkheim dans Jankélévitch, *supra* note 20 aux pp 54 et 55-56.

¹⁰⁷ Voir par exemple Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 11 : « Pour [Durkheim], [...] l'individualisme positif, c'est celui qui respecte en chacun un représentant de l'humanité et de la raison. »

¹⁰⁸ Durkheim, *supra* note 32 aux pp 20-22 (nous soulignons).

¹⁰⁹ Durkheim, *supra* note 32 à la p 20 : « Dès qu'une fin est poursuivie par tout un peuple, elle acquiert, par suite de cette adhésion unanime, une sorte de suprématie morale qui l'élève bien au-dessus des fins privées et lui donne ainsi un caractère religieux. [...] Or tout concourt précisément à faire croire que la seule morale possible est cette religion de l'humanité dont la morale individualiste est l'expression rationnelle. À quoi, en effet, pourrait désormais se prendre la sensibilité collective ? » (nous soulignons).

¹¹⁰ *Ibid* à la p 11.

impératif que les religions qu'elle remplace. [...] Sans doute, si la dignité de l'individu lui venait de ses traits individuels, des particularités qui le distinguent d'autrui, on pourrait craindre qu'elle ne l'enfermât dans une sorte d'égoïsme moral qui rendrait impossible toute solidarité. Mais, en réalité, il la reçoit d'une source plus haute et qui lui est commune avec tous les hommes. S'il a droit à ce respect religieux, c'est qu'il a en lui quelque chose de l'humanité. C'est l'humanité qui est respectable et sacrée; or elle n'est pas toute en lui. Elle est répandue chez tous ses semblables; par suite, il ne peut la prendre pour fin de sa conduite sans être obligé de sortir de soi-même et de se répandre au-dehors. Le culte dont il est, à la fois, l'objet et l'agent, ne s'adresse pas à l'être particulier qu'il est et qui porte son nom, mais à la personne humaine, où qu'elle se rencontre, sous quelque forme qu'elle s'incarne. Impersonnelle et anonyme, une telle fin plane donc bien au-dessus de toutes les consciences particulières et peut ainsi leur servir de centre de ralliement.¹¹¹

Pour Durkheim, l'individualisme est donc « la glorification non du moi, mais de l'individu en général »¹¹². Il s'agit ainsi d'un individualisme *abstrait*¹¹³. Notons que ce respect pour l'Humain dans ce qu'il a d'universel et en particulier pour sa dignité, si central à l'individualisme de Durkheim, imprègne encore la notion telle qu'on la comprend aujourd'hui. Ainsi Georg Simmel¹¹⁴, Pierre Rosanvallon¹¹⁵ et Guy Rocher¹¹⁶, pour ne nommer qu'eux, y font écho lorsqu'ils abordent l'individualisme. Mais s'y ajoute aujourd'hui un respect pour sa *spécificité*, sa *particularité*¹¹⁷, comme nous l'avons vu plus haut¹¹⁸. Ce respect d'un genre nouveau n'est pas

¹¹¹ *Ibid* aux pp 15–16 (nous soulignons). Voir aussi les pp 11–12 : « [L]e devoir consiste à détourner nos regards de ce qui nous concerne personnellement, de tout ce qui tient à notre individualité empirique, pour rechercher uniquement ce que réclame notre condition d'homme, telle qu'elle est commune avec tous nos semblables. Cet idéal dépasse même tellement le niveau des fins utilitaires qu'il apparaît aux consciences qui y aspirent comme tout empreint de religiosité. Cette personne humaine [...] est considérée comme sacrée, au sens rituel du mot pour ainsi dire. Elle a quelque chose de cette majesté transcendante que les Églises de tous les temps prêtent à leurs Dieux; on la conçoit comme investie de cette propriété mystérieuse qui fait vide autour des choses saintes, qui les soustrait aux contacts vulgaires et les retire de la circulation commune. Et c'est précisément de là que vient le respect dont elle est l'objet. Quiconque attente à une vie d'homme, à la liberté d'un homme, à l'honneur d'un homme, nous inspire un sentiment d'horreur, de tout point analogue à celui qu'éprouve le croyant qui voit profaner son idole. Une telle morale n'est donc pas simplement une discipline hygiénique ou une sage économie de l'existence; c'est une religion dont l'homme est, à la fois, le fidèle et le Dieu. Mais cette religion est individualiste, puisqu'elle a l'homme pour objet, et que l'homme est un individu, par définition. [...] Nulle part, les droits de l'individu ne sont affirmés avec plus d'énergie, puisque l'individu y est mis au rang des choses sacro-saintes [...] » (nous soulignons).

¹¹² *Ibid* à la p 20 : « En définitive, l'individualisme ainsi entendu, c'est la glorification, non du moi, mais de l'individu en général. Il a pour ressort, non l'égoïsme, mais la sympathie pour tout ce qui est homme, une pitié plus large pour toutes les douleurs, pour toutes les misères humaines, un plus ardent besoin de les combattre et de les adoucir, une plus grande soif de justice. N'y a-t-il pas là de quoi faire communier toutes les bonnes volontés ? »

¹¹³ Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 12 et 82 et Durkheim, *supra* note 32 à la p 10.

¹¹⁴ Voir Simmel, *supra* note 28 à la p 284 (« L'individualisme [...] ne trouve pas sa valeur ici en dernière instance dans l'être isolé, mais dans l'archétype humain [...] »). Il développe plus avant le thème de l'« être humain universel » et le respect qu'il appelle aux pp 296 et 297.

¹¹⁵ Document 86 à la p 30 (propos de Pierre Rosanvallon).

¹¹⁶ Rocher, *supra* note 15 à la p 307.

¹¹⁷ Document 86 à la p 30 : « [I]l y a aussi un autre type d'individualisme, plus positif et qu'il faut valoriser, c'est celui qui exprime la particularité, le fait que chacun souhaite être reconnu dans sa *spécificité*, dans sa dignité, qu'il soit respecté. » (nous soulignons; propos de Pierre Rosanvallon) et Commaille, *supra* note 26 à la p 217.

¹¹⁸ Voir ci-dessus p 119.

pour autant déférence complète; il ne sera légitime que si les demandes auxquelles il donne naissance demeurent raisonnables. Ainsi, pour Brugère, l'individualisme dont il est ici question est celui qui inspire des « actes institutionnels dont l'enjeu est la reconnaissance de l'autre dans sa singularité »¹¹⁹, des mesures qui, surtout, « se déploient au nom d'un respect égal qui serait dû à tous les membres d'une société, et répondent à des demandes de reconnaissance qui s'expriment par la conquête de nouveaux droits spécifiques »¹²⁰. Il s'agit donc de se voir reconnaître comme « sujet porteur de droits et de qualités »¹²¹. L'individualisme d'aujourd'hui est aussi celui de *l'émancipation*¹²², qui a permis l'aspiration à la liberté¹²³ et à l'autonomie¹²⁴, et même, pour les plus chanceux à tout le moins, *l'expérience* de l'une et de l'autre. C'est bien lui qui fait que de nos jours, « les individus ont le droit de choisir la vie qui leur semble la meilleure pour eux-mêmes »¹²⁵. Il les autorise ainsi à se mettre en quête du bonheur (personnel) ou, à défaut, du bien-être¹²⁶. Ce bonheur passera souvent par l'accomplissement personnel, la réussite sociale (et surtout sa reconnaissance)¹²⁷. On devine ici l'influence du néolibéralisme, qui a donné naissance à son propre individualisme que l'on dit « ancré dans l'exigence de rentabilité »¹²⁸ et « reposant sur la performance individuelle, le volontarisme et la diffusion du marché dans toutes les sphères de la vie, jusqu'à l'intimité »¹²⁹. Surtout, toute cette liberté qu'a rendue possible l'individualisme peut être lourde à porter. Elle a, suivant Zygmunt Bauman, un *prix* :

Most of us, the residents of the late modern or postmodern world, are in this sense as free as our ancestors could only dream of being. [...] What [our ancestors] did not and could not foresee was that the kind of freedom they envisaged would come with a price tag attached, and the price would be heavy. The price is insecurity [...].¹³⁰

¹¹⁹ Document 86 à la p 33 (propos de Fabienne Brugère).

¹²⁰ *Ibid.*

¹²¹ *Ibid* à la p 31. Voir également Noreau, *Droit préventif*, *supra* note 15 à la p 20.

¹²² Voir entre autres Ehrenberg, *supra* note 15, le document 86 à la p 31 (propos de Fabienne Brugère) et Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 31.

¹²³ Document 86 aux pp 31 et 32 (propos de Fabienne Brugère), Ehrenberg, *supra* note 15, Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 31, Noreau, *Droit préventif*, *supra* note 15 aux pp 20, 59 et 60, Frydman, *supra* note 36 aux pp 4–5, Rocher, *supra* note 15 à la p 312, Simmel, *supra* note 28 à la p 294 et Bauman, *supra* note 26 à la p 43.

¹²⁴ Document 86 aux pp 31 et 32 (propos de Fabienne Brugère), Noreau, *Droit préventif*, *supra* note 15 aux pp 75 (où l'autonomie personnelle est posée comme fondement de nos sociétés modernes) et 96, Ehrenberg, *supra* note 15, Martuccelli, *supra* note 15 à la p 48, Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 36–37, 62 et 119, Frydman, *supra* note 36 aux pp 4–5, Commaille, *supra* note 26 à la p 217 et Simmel, *supra* note 28 aux pp 294–95.

¹²⁵ Document 86 à la p 31 (propos de Fabienne Brugère). Voir au même effet Ehrenberg, *supra* note 15.

¹²⁶ Ehrenberg, *supra* note 15.

¹²⁷ *Ibid.*

¹²⁸ Document 86 à la p 31 (propos de Fabienne Brugère).

¹²⁹ *Ibid.*

¹³⁰ Bauman, *supra* note 26 à la p 43. Voir aussi, sur ce prix fort à payer, Ehrenberg, *supra* note 15.

Ainsi, suivant notamment Ulrich Beck, la liberté de choisir leur vie dont disposent les individus, bien qu'elle constitue « une ouverture incontestable des possibles »¹³¹, s'est néanmoins mutée aujourd'hui en une *obligation sociale*¹³². Cette vie, en effet, « est moins un destin collectif qu'une histoire personnelle dont chacun a la responsabilité »¹³³. Cette « responsabilité de soi »¹³⁴ rendue obligatoire augmente non seulement l'insécurité, comme l'écrit Bauman ci-dessus, mais aussi l'incertitude et l'angoisse¹³⁵, voire même la *souffrance*¹³⁶. En réalité, on le savait déjà avec Sartre qui, dans *L'existentialisme est un humanisme*, associe liberté, responsabilité et angoisse. Ainsi écrit-il que l'homme est « condamné à être libre »¹³⁷ : « Condamné, parce qu'il ne s'est pas créé lui-même, et par ailleurs cependant libre, parce qu'une fois jeté dans le monde, il est responsable de tout ce qu'il fait »¹³⁸. C'est cette responsabilité qui se révèle anxiogène, lorsque l'homme réalise qu'elle n'engage pas que lui, mais « l'humanité tout entière »¹³⁹ :

La première démarche de l'existentialisme est de mettre tout homme en possession de ce qu'il est et de faire reposer sur lui la responsabilité totale de son existence. [...] Et, quand nous disons que l'homme est responsable de lui-même, nous ne voulons pas dire que l'homme est responsable de sa stricte individualité, mais qu'il est responsable de tous les hommes. [...] Quand nous disons que l'homme se choisit, nous entendons que chacun d'entre nous se choisit, mais par là nous voulons dire aussi qu'en se choisissant il choisit tous les hommes. En effet, il n'est pas un de nos actes qui, en créant l'homme que nous voulons être, ne crée en même temps une image de l'homme tel que nous estimons qu'il doit être.¹⁴⁰

Ainsi, s'il est vrai que « chacun de nous fait l'absolu en respirant, en mangeant, en dormant ou en agissant d'une façon quelconque »¹⁴¹, que chacun de nous, en se choisissant, « construi[t] l'universel »¹⁴², alors on comprend que Sartre écrive aussi que « l'homme est angoisse » :

L'existentialiste déclare volontiers que l'homme est angoisse. Cela signifie ceci : l'homme qui s'engage et qui se rend compte qu'il est non seulement celui qu'il choisit d'être, mais encore un législateur choisissant en même temps que soi l'humanité entière, ne saurait échapper au sentiment de sa totale et profonde responsabilité.¹⁴³

¹³¹ Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 31.

¹³² *Ibid* aux pp 30–31 et 39.

¹³³ Ehrenberg, *supra* note 15.

¹³⁴ *Ibid* et Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 31.

¹³⁵ Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 31 et 32.

¹³⁶ Ehrenberg, *supra* note 15.

¹³⁷ Jean-Paul Sartre, *L'existentialisme est un humanisme*, Paris, Gallimard, 2017 (publié à l'origine en 1946), à la p 21.

¹³⁸ *Ibid*.

¹³⁹ *Ibid* à la p 18.

¹⁴⁰ *Ibid*. Il écrit plus loin, à la même page, que « [J]e suis responsable pour moi-même et pour tous, et je crée une certaine image de l'homme que je choisis : en me choisissant, je choisis l'homme. »

¹⁴¹ *Ibid* à la p 31.

¹⁴² *Ibid*.

¹⁴³ *Ibid* à la p 19.

La conscience aiguë de sa propre responsabilité pourra mener, aujourd'hui, à « la maladie de la liberté d'agir : la dépression »¹⁴⁴. Alain Ehrenberg l'a bien montré, lui qui voit l'individualisme d'abord et avant tout comme un « processus historique qui a institué, pour le meilleur et pour le pire, la responsabilité à l'intérieur de nos corps »¹⁴⁵. Il n'est pas le seul à constater la montée d'une responsabilité « de plus en plus reportée sur l'individu lui-même »¹⁴⁶. Jacques Commaille le fait aussi¹⁴⁷, de même que Danilo Martuccelli et François De Singly, qui écrivent que « [l]a seconde modernité serait inséparable d'un impératif contraignant les individus à se constituer en tant qu'individus, [...] [à] être "responsables" d'eux-mêmes »¹⁴⁸. Fabienne Brugère fait également écho à cette « injonction »¹⁴⁹ lorsque, en prenant appui sur *La Fatigue d'être soi* d'Alain Ehrenberg, elle évoque l'existence d'un nouveau système de normes sociales qui s'est imposé mondialement et « incite chacun à l'initiative individuelle en l'enjoignant à devenir lui-même »¹⁵⁰. Car ce n'est qu'en étant soi-même que l'on devient *quelqu'un*. On retombe ici sur le singularisme tel que le comprend Martuccelli¹⁵¹. L'éthique de l'authenticité de Charles Taylor vient également à l'esprit¹⁵².

Les paragraphes qui précèdent visent à faire voir que l'individualisme ambiant, parce qu'il a ses bons et ses mauvais côtés, est en quelque sorte à la fois un bien et un mal. Par ailleurs, nous y évoquons des notions (respect, dignité, liberté, autonomie et responsabilité personnelle, parmi d'autres) qui constituent autant de thèmes propres au discours de recentrage et que, par

¹⁴⁴ Ehrenberg, *supra* note 15. Voir aussi Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 32. Sur la dépression comme « the emblematic *malaise* of our late modern or postmodern times », voir encore Bauman, *supra* note 26 à la p 43.

¹⁴⁵ Ehrenberg, *supra* note 15.

¹⁴⁶ *Ibid.*

¹⁴⁷ Commaille, *supra* note 26 à la p 217.

¹⁴⁸ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 39. Voir au même effet Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 à la p 33.

¹⁴⁹ Martuccelli, *supra* note 15 à la p 38. On consacre une section entière à cette « injonction à l'individualisation » aux pp 39–40. Voir encore les pp 44 et 45.

¹⁵⁰ Document 86 (p 31, propos de Fabienne Brugère). Voir au même effet Martuccelli et De Singly, *supra* note 14 aux pp 32–33, Martuccelli, *supra* note 15 aux pp 38–39 et Ehrenberg, *supra* note 15.

¹⁵¹ Martuccelli, *supra* note 15 aux pp 51 et 53.

¹⁵² Selon Taylor, celle-ci appartient à la culture moderne et s'est développée à partir des formes anciennes de l'individualisme. Voir Charles Taylor, *Grandeur et misère de la modernité*, Montréal, Bellarmin, 1992, au chapitre 3, « Les sources de l'authenticité ». Il décrit ainsi « l'idéal de l'authenticité » : « [C]hacun de nous a une façon particulière d'être humain : chaque personne possède sa propre « mesure ». [...] Il existe une certaine façon d'être humain qui est la *mienne*. Je dois vivre ma vie de cette façon et non pas imiter celle des autres. Cela confère une importance toute nouvelle à la sincérité que je dois avoir envers moi-même. Si je ne suis pas sincère, je rate ma vie, je rate ce que représente pour *moi* le fait d'être humain. Tel est l'idéal moral si puissant dont nous avons hérité. [...] Être sincère envers moi-même signifie être fidèle à ma propre originalité, et c'est ce que je suis seul à pouvoir dire et découvrir. En le faisant, je me définis du même coup. Je réalise une potentialité qui est proprement mienne. Tel est le fondement de l'idéal moderne de l'authenticité ainsi que des objectifs d'épanouissement de soi ou de réalisation de soi dans lesquels on le formule le plus souvent. » (référence omise).

conséquent, nous retrouverons plus tard, dans le cadre de notre analyse de celui-ci. À notre avis, le fait que l'idée de centrement partage avec l'individualisme ces concepts clés constitue une autre raison de voir, dans la première, l'influence du second, et donc d'affirmer qu'elle tire probablement ses origines de notre société individualiste. Voyons maintenant comment cette proposition en est venue à faire son apparition dans la sphère du droit.

2. Du client à l'utilisateur, de l'utilisateur au justiciable : une possible trajectoire de l'idée de recentrage du monde des affaires jusqu'au droit

Les développements qui suivent font état d'un cheminement possible de l'idée de centrement de la sphère privée jusqu'au droit. Selon le tracé proposé, ce passage survient en deux temps. L'idée migre d'abord du domaine privé au secteur de l'administration publique (a), avant d'investir le champ du judiciaire (b).

a. Du client à l'utilisateur...

Bien qu'on la formule aujourd'hui en droit, l'idée de centrement ne trouverait pas sa source dans le domaine judiciaire, loin de là. C'est du moins ce que laissent à penser plusieurs des sources consultées¹⁵³, selon lesquelles l'idée serait née hors du droit. Elle aurait d'abord germé dans le secteur privé¹⁵⁴ et plus précisément en gestion des affaires (« business management »)¹⁵⁵, où on l'a attachée à la personne du « client ». On lit ainsi, par exemple, que « [t]he need to be 'client-centered' is a constant theme of modern management writings [...] »¹⁵⁶. Dans le grand ensemble des sciences de l'administration, le centrement nous viendrait selon certains du marketing (une

¹⁵³ Nous dégageons ce constat de la lecture de nombreuses sources, parmi lesquelles les documents **27** (p 51), **33** (notamment aux pp 103 et 105; source secondaire) et **75** (p 25).

¹⁵⁴ Encore ici, il s'agit de notre propre constat, que nous tirons de la consultation des sources suivantes, parmi d'autres : documents **17** (p 255), **28** (p 736), **30** (p 149; source secondaire), **71** (p vii) et **104**.

¹⁵⁵ Comme nous l'amène à croire la consultation des sources suivantes : Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD), *Administration as service, the public as client*, Paris, OECD, 1987, à la p 32 [OECD] et le document **63** à la p 33.

¹⁵⁶ Michael Gallagher, « Encouraging University Responsiveness: Student-focussed Incentives in Australian Higher Education », dans Programme on Institutional Management in Higher Education, OECD, *Responding to Student Expectations*, Paris, OECD, 2002, 85, à la p 87 [Gallagher], citant David H Maister, *Managing The Professional Service Firm*, New York, Simon and Schuster, 1993, à la p 73.

sous-discipline de la gestion)¹⁵⁷, alors que pour d'autres elle prendrait plutôt racine dans le concept de service à la clientèle¹⁵⁸.

Derrière la science du marketing ou la notion plus précise de service client se trouve le même *souci* : celui de chercher à satisfaire le consommateur, de répondre à ses besoins, à ses attentes, à ses désirs¹⁵⁹. C'est ainsi que doit être comprise l'idée de recentrage lorsqu'elle émerge dans le secteur privé. Ce sens la suivra jusqu'à ce qu'elle gagne la sphère du droit; on le verra¹⁶⁰. Pour l'instant, soulignons qu'à l'origine, l'idée de recentrage semble se confondre avec celle de « consumérisme »¹⁶¹, entendu ici comme cette attention portée en priorité au consommateur et à sa satisfaction. Une attention *intéressée*, évidemment. En effet, cette préoccupation pour le client est d'abord motivée par des raisons mercantiles, l'entreprise, guidée par la recherche du profit, cherchant essentiellement à encourager la consommation dans l'optique d'augmenter ses ventes¹⁶². Bientôt pourtant, la portée du consumérisme s'étend et la notion prend un sens élargi. De principe marchand, le consumérisme devient un *mouvement social* qui vise à améliorer la position qu'occupent les consommateurs vis-à-vis des commerçants¹⁶³. L'attention intéressée fait alors place à une attention plus sincère guidée par les besoins et attentes des consommateurs mais aussi, plus fondamentalement, par leurs intérêts comme groupe, par leurs droits¹⁶⁴.

Puis, du secteur privé, l'esprit du consumérisme gagne le domaine public, trouvant dès lors à s'appliquer dans le cadre de la prestation de services fournis par l'État¹⁶⁵. Ainsi, parce qu'il est fournisseur de services au même titre que l'entreprise privée, l'organe étatique devrait lui aussi avoir pour objectif premier, dans le cadre de cette prestation, de répondre aux besoins des

¹⁵⁷ Voir OECD, *supra* note 155 à la p 32, Pierre Strobel, « L'utilisateur, le client et le citoyen : quels rôles dans la modernisation du service public ? », (1993) 32 Recherches et prévisions 31, à la p 35 [Strobel] et le document 30 à la p 148 (source secondaire).

¹⁵⁸ Voir Gilles Bouchard, « De citoyen à client : plus qu'un changement de vocabulaire », (1996) 29 Politique et Sociétés 139, à la p 139 [Bouchard], OECD, *supra* note 155 à la p 11 et le document 71 à la p vii.

¹⁵⁹ Documents 28 (p 736), 63 (p 33) et 104. Le Larousse en ligne définit le marketing comme suit : « Ensemble des actions qui ont pour objet de connaître, de prévoir et, éventuellement, de stimuler les besoins des consommateurs à l'égard des biens et des services et d'adapter la production et la commercialisation aux besoins ainsi précisés. » Voir « Marketing », en ligne : *Larousse.fr* <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/marketing/49526>>.

¹⁶⁰ Voir le chapitre V.

¹⁶¹ Le terme « consumérisme » est employé en ce sens dans le document 30 aux pp 146 et 148 (source secondaire).

¹⁶² Document 30 aux pp 148-49 (source secondaire).

¹⁶³ Document 30 à la p 149 (source secondaire). Voir également le document 24 à la p 49, où l'on note en outre que le mouvement serait né aux États-Unis en réponse aux excès (perçus ou avérés) des entreprises.

¹⁶⁴ Voir notamment le document 30 à la p 149 (source secondaire).

¹⁶⁵ Sur le passage du consumérisme de la sphère privée à la sphère publique, voir entre autres les documents 27 (p 51) et 30 (p 149; source secondaire) et OECD, *supra* note 155 à la p 32.

usagers¹⁶⁶. Dans les mots de Richard Thomas : « Any institution providing a service – whether a public service or one which has any hope of being successful in the market – ought to be designed and operated with strong attention to the needs of its users »¹⁶⁷. Cette « ‘clientélisation’ du public »¹⁶⁸ se répandra ensuite au point de devenir une tendance internationale¹⁶⁹. Gavin Drewry parle à ce propos d’un « consumerist consensus »¹⁷⁰ qui s’observe aujourd’hui au sein des administrations.

Dans quel contexte survient l’infiltration du consumérisme dans la sphère publique ? L’époque, les années 1980¹⁷¹, est à l’évaluation de l’État, un État redevable à la population qu’il sert :

[A]u postulat du bien-fondé de principe dont bénéficiait la gestion publique, parée du sceau de l’intérêt général, a succédé la conviction que l’État est tenu de rendre compte de ses faits et gestes, de se soumettre au jugement critique du public ; perdant le privilège de l’infailibilité, il est sommé d’apporter la démonstration tangible de l’efficacité des actions menées.¹⁷²

Engagés dans cette « démarche évaluative »¹⁷³, les gouvernements entreprennent une refonte du secteur public en général et une modernisation des services publics en particulier¹⁷⁴. On observe alors un véritable mouvement de réformes fortement teintées par la montée du néolibéralisme¹⁷⁵

¹⁶⁶ Voir entre autres OECD, *supra* note 155 à la p 10.

¹⁶⁷ Document 27 à la p 58.

¹⁶⁸ Philippe Warin, « Usagers et réformes du service public », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ? Les usagers au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, 1997, 9, à la p 11 [Warin, « Usagers »].

¹⁶⁹ Sur un tel constat, voir notamment Gavin Drewry, « Citizens as Customers – Charters and the Contractualisation of Quality in Public Services », EGPA Conference, Bern, 31 August – 2 September 2005, Study Group 5: Contractualisation in the Public Sector, à la p 2, en ligne : *Public Administration International* <http://www.public-admin.co.uk/brochures/cutomers_charters_paper.pdf> [Drewry]. Voir dans le même sens les pp 3 et 6. Voir en outre OECD, *supra* note 155 aux pp 10 et 19. Pour Bouchard, ce sont tous les pays occidentaux qui seront touchés par cette clientélisation de la sphère publique (Bouchard, *supra* note 158 à la p 145).

¹⁷⁰ Drewry, *supra* note 169 à la p 3.

¹⁷¹ Voir entre autres le document 33 notamment à la p 103 (source secondaire) et Jacques Chevallier, *Le service public*, 8^e éd, Paris, Presses universitaires de France, 2010, à la p 114 [Chevallier, *Le service public*].

¹⁷² Jacques Chevallier, *L’État post-moderne*, 4^e éd, Issy-les-Moulineaux, LGDJ-Lextenso, 2014, à la p 80 [Chevallier, *L’État post-moderne*]. Sur cette exigence d’évaluation et de reddition de compte (« accountability »), voir également Warin, « Usagers », *supra* note 168 à la p 28, Philippe Warin, « Les services publics : modernisation, découverte de l’usager et conversion libérale », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ? – les usagers au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, 1997, 81, à la p 85 [Warin, « Les services publics »] et le document 24 à la p 49.

¹⁷³ Chevallier, *L’État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 80.

¹⁷⁴ Voir notamment Drewry, *supra* note 169 à la p 3, Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 114, Warin, « Les services publics », *supra* note 172 à la p 81, Strobel, *supra* note 157 à la p 31, Nadine Poulet, « Le concept de qualité », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l’action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 17, aux pp 18–22 [Poulet] et le document 33 aux pp 103, 105, 106 et 113 (source secondaire).

¹⁷⁵ Voir par exemple Bouchard, *supra* note 158 aux pp 139 et 145, Warin, « Usagers », *supra* note 168 à la p 11, Warin, « Les services publics », *supra* note 172 à la p 101 et Michèle Charbonneau, « Nouveau management public », dans Louis Côté et Jean-François Savard, dir, *Le Dictionnaire encyclopédique de l’administration*

qui marque la décennie 1980. De ce néolibéralisme, Antoine Garapon dira qu'il opère une « extension du modèle du marché à tous les secteurs de la vie humaine »¹⁷⁶. On assiste en effet à un véritable engouement pour l'entreprise et ses valeurs¹⁷⁷, à une « exaltation sans réserve des vertus de l'initiative privée »¹⁷⁸ qui se fera sentir jusque dans la manière dont devrait être gérée l'administration publique. Dans les mots de Jacques Chevallier : « alors que gestion publique apparaît synonyme de lourdeur et de bureaucratisation, gestion privée signifie dynamisme et innovation. Dès lors, le public est sommé d'emprunter des recettes de bonne gestion au privé : il conviendrait d'adapter à la culture administrative le « savoir-faire » du privé »¹⁷⁹.

C'est le règne du « New Public Management »¹⁸⁰ (NPM), en français « nouvelle gestion publique »¹⁸¹. Prenant racine, selon certains, dans le modèle de gouvernance mis de l'avant par Margaret Thatcher lors de ses années au pouvoir¹⁸², la nouvelle gestion publique a la vocation d'être « un instrument conceptuel de modernisation de l'organisation et de la gestion de l'administration publique », qui « accorde [...] une place essentielle aux résultats, notamment financiers »¹⁸³. Ce courant managérial repose sur la conviction que le modèle de gestion propre à l'entrepreneuriat est plus efficace, plus *performant*, que celui de l'administration publique, et que

publique, 2012, aux pp 1 et 2, en ligne : *Dictionnaire encyclopédique de l'administration publique* <http://www.dictionnaire.enap.ca/dictionnaire/docs/definitions/defintions_francais/nouveau_mp.pdf>

[Charbonneau].

¹⁷⁶ Document 8 à la p 16; source secondaire.

¹⁷⁷ Bouchard, *supra* note 158 à la p 145, Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 39 et Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 71.

¹⁷⁸ Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 43.

¹⁷⁹ Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 71; voir dans le même sens la p 80. Sur la critique de l'inefficacité de la gestion publique et de la rigidité de services publics « engoncés dans le carcan bureaucratique », voir encore Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 43.

¹⁸⁰ La professeure Michèle Charbonneau attribue à Christopher Hood la dénomination « New Public Management », expression qu'il aurait employée pour la première fois dans un article paru en 1991 (Charbonneau, *supra* note 175 à la p 1). Voir Christopher Hood, « A Public Management for All Seasons? », (1991) 69:1 *Public Administration* 3.

¹⁸¹ Cette traduction est avancée notamment dans Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 83, Cécile Castaing, « Les procédures civile et administrative confrontées aux mêmes exigences du management de la justice », (2009) AJDA 913, à la p 1 [Castaing] et José M Ruano De La Fuente, « La qualité de l'action publique : dimensions et implications politiques », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 77, à la p 84 [De La Fuente]. On rencontre également les expressions « nouveau management public » (Charbonneau, *supra* note 175 à la p 1, Daniel Mockle, « La justice, l'efficacité et l'imputabilité », (2013) 54:4 C de D 613, à la p 615 et Commaille, *supra* note 26 à la p 227) et « managérialisme » (Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 72).

¹⁸² Voir Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 72 et Charbonneau, *supra* note 175 à la p 1.

¹⁸³ Castaing, *supra* note 181 à la p 1. Voir également Charbonneau, *supra* note 175 à la p 1, De La Fuente, *supra* note 181 à la p 84 et Commaille, *supra* note 26 à la p 228.

celle-ci se doit, conséquemment, de « calquer ses méthodes sur celles du privé »¹⁸⁴. Dès lors, sous l'impulsion du NPM, on assiste à un « mouvement de rapprochement, voire d'alignement, de la gestion publique sur la gestion privée »¹⁸⁵. Ce « mimétisme »¹⁸⁶, voire cette « conversion de l'administration publique au monde de l'entreprise privée »¹⁸⁷, constatée d'abord dans les pays anglo-saxons¹⁸⁸, a tôt fait de se répandre ailleurs¹⁸⁹. Chevallier note ainsi la mondialisation des principes proposés par la nouvelle gestion publique, principes que l'on juge universellement applicables¹⁹⁰.

Parmi les « idées-force »¹⁹¹ propres au NPM auxquelles adhéreront les pays gagnés à ce modèle de gestion figure la recherche de la *qualité*¹⁹². À notre avis, c'est dans une large part par le truchement de cette quête de qualité dans laquelle s'engage l'administration publique que le consumérisme et avec lui, ou plutôt *par* lui, l'idée de faire du citoyen le « cœur » ou le « centre » du service fourni par l'État, en vient à s'imposer dans la sphère publique. C'est là notre constat après analyse d'une majorité de sources, constat que nous soumettons ici à titre d'hypothèse. Dans les développements qui suivent, nous verrons de quelle manière, selon cette hypothèse, l'idée qui nous intéresse fait son entrée dans le champ de l'action publique.

Concept « largement novateur pour le secteur public, [...] tout droit emprunté au monde économique »¹⁹³, la qualité des services constitue une composante essentielle du nouveau management public¹⁹⁴. Partant, il tombe sous le sens que la popularité que connaît celui-ci dans les années 1980 se solde par l'adhésion massive des États à l'idée d'une administration vouée à

¹⁸⁴ Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 72. Voir également De La Fuente, *supra* note 181 à la p 84, Poulet, *supra* note 174 à la p 19 et Commaille, *supra* note 26 à la p 228 (où l'auteur parle d'une « greffe préconisée de la « culture » du secteur privé dans le secteur public [...] »).

¹⁸⁵ Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 71; voir au même effet les pp 80, 82 et 83. Voir aussi, dans le même sens, Bouchard, *supra* note 158 aux pp 139 et 145–46 et Poulet, *supra* note 174 à la p 19.

¹⁸⁶ Bouchard, *supra* note 158 à la p 145.

¹⁸⁷ *Ibid.*

¹⁸⁸ *Ibid* (où l'auteur donne les exemples des États-Unis sous Ronald Reagan et du Canada sous Brian Mulroney, en sus de celui de la Grande-Bretagne de l'ère thatchérienne). Voir aussi Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 72, Charbonneau, *supra* note 175 à la p 1 et Commaille, *supra* note 26 à la p 228.

¹⁸⁹ Selon Chevallier, tous les pays seront amenés à se convertir à la nouvelle gestion publique, « sous la pression de la Banque mondiale, qui en fera la condition d'une « bonne gouvernance », et de l'OCDE, qui l'érigera en véritable doctrine internationale de réforme administrative; [...] » (*L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 72).

¹⁹⁰ *Ibid.*

¹⁹¹ *Ibid* à la p 83.

¹⁹² *Ibid*, Bouchard, *supra* note 158 aux pp 145–46, Charbonneau, *supra* note 175 à la p 1 et le document 14 à la p 63.

¹⁹³ Poulet, *supra* note 174 à la p 19; voir dans le même sens la p 18. Consulter au même effet Alan Uzelac et CH van Rhee, « Introduction », dans Alan Uzelac et CH van Rhee, dir, *Access to Justice and the Judiciary: Towards New European Standards of Affordability, Quality and Efficiency of Civil Adjudication*, Antwerpen, Intersentia, 2009, 1, à la p 4 [Uzelac et van Rhee, « Introduction »].

¹⁹⁴ Voir notamment, pour un tel constat, Charbonneau, *supra* note 175 à la p 1 et le document 14 à la p 63.

la qualité. De nombreux États feront ainsi de cette théorie administrative en vogue¹⁹⁵ un élément clé des politiques modernisatrices qu'ils mènent alors¹⁹⁶ et que nous évoquions plus haut. Bientôt, la qualité des services devient un objectif prioritaire des pouvoirs publics¹⁹⁷, notamment en Europe¹⁹⁸. Partie intégrante du « discours ambiant »¹⁹⁹, on l'invoque dans tous les domaines du ressort de l'État²⁰⁰. Au sein du secteur public, « [...] il n'est pas une notion, une action, un agent qui n'[y] échappe »²⁰¹. Benoît Frydman n'hésite pas à parler d'une « obsession de la qualité [...] passée de l'entreprise aux administrations publiques [...] »²⁰².

En quoi consiste exactement cette « démarche qualité »²⁰³ qu'entreprennent les diverses administrations ? Un de ses objectifs principaux, sinon son but premier, est d'améliorer le service aux usagers et, par voie de conséquence, les relations avec ceux-ci²⁰⁴. L'atteinte de cet objectif passe d'abord et avant tout par la réponse aux attentes²⁰⁵ et aux besoins²⁰⁶ des utilisateurs, par l'assouvissement de leurs désirs²⁰⁷, de leurs aspirations²⁰⁸, en un mot, par leur *satisfaction*²⁰⁹. On retrouve ici la notion de consumérisme et le vocabulaire qui lui est propre. L'idée de satisfaire

¹⁹⁵ Voir notamment Bouchard, *supra* note 158 à la p 146 et OECD, *supra* note 155 à la p 10.

¹⁹⁶ Voir entre autres Poulet, *supra* note 174 aux pp 18–22.

¹⁹⁷ *Ibid* à la p 18.

¹⁹⁸ Ainsi, selon Hélène Pauliat, « Tous les pays européens s'engagent, à peu près à la même époque, dans cette quête de qualité. » (Hélène Pauliat, « La qualité : une panacée, une mode ou une politique cohérente au plan européen ? », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 205, à la p 206 [Pauliat]). Et le Québec n'y échappe pas, comme l'explique Gilles Bouchard : « À la fin de l'année 1983, et à la suite du rapport de la Commission Bisailon, l'Assemblée nationale du Québec procédait à une importante révision de la loi de la fonction publique. Cette refonte majeure inscrivait pour la première fois dans la loi l'obligation pour la fonction publique d'offrir aux citoyens des services de qualité. Le mot « qualité » obtenait pour ainsi dire un statut légal. » (Bouchard, *supra* note 158 à la p 143).

¹⁹⁹ Poulet, *supra* note 174 à la p 17.

²⁰⁰ *Ibid*, à la p 18.

²⁰¹ *Ibid*.

²⁰² Document 14 à la p 63.

²⁰³ Poulet, *supra* note 174 à la p 20 et par Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 114.

²⁰⁴ Poulet, *supra* note 174 aux pp 22 et 24, Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 83, Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 aux pp 114–15 et Warin, « Les services publics », *supra* note 172 à la p 82.

²⁰⁵ Voir notamment Bouchard, *supra* note 158 à la p 146, Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 aux pp 24 et 92 et Annie Bartoli et Philippe Hermel, « Quelle compatibilité entre « orientation-client » et service public ? », (2006) 24:3 *Politiques et management public* 13, à la p 15 [Bartoli et Hermel].

²⁰⁶ Pierre Bauby, « De l'utilisateur au consommateur : le citoyen, moteur de la qualité », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 101, à la p 106 [Bauby], De La Fuente, *supra* note 181 à la p 81, Pauliat, *supra* note 198 à la p 216, Poulet, *supra* note 174 à la p 24, Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 83 et Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 aux pp 24 et 38.

²⁰⁷ Bauby, *supra* note 206 à la p 104.

²⁰⁸ Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 83 et Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 aux pp 38 et 116.

²⁰⁹ Voir par exemple Bouchard, *supra* note 158 aux pp 145–46, Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 aux pp 12, 20, 24, 30 et 116 et De La Fuente, *supra* note 181 à la p 87 : « La qualité des services ne peut se mesurer qu'à partir de la satisfaction des citoyens qui en sont les usagers. »

l'utilisateur du service public est à tel point centrale au principe de qualité que c'est par elle que certains définissent ce principe. Par exemple, selon Jose Ruano De La Fuente, il s'agit de « réussir à satisfaire le citoyen par les services qu'il reçoit »²¹⁰, c'est-à-dire par leur qualité. L'utilisateur est ici « la figure essentielle de la qualité »²¹¹, le critère premier en fonction duquel on jugera cette qualité, on l'évaluera²¹². Hélène Pauliat résume le mot d'ordre qui prévaut parmi les réformistes guidés par l'impératif de qualité par la formule suivante : « il ne peut y avoir de qualité sans usager »²¹³.

Parce qu'elle se comprend essentiellement par référence aux usagers et à leur satisfaction, la quête de qualité qui anime les gouvernements d'alors viendra modifier le statut même de ces utilisateurs ainsi que leur rôle. De simples « administrés »²¹⁴, de « sujets de l'administration »²¹⁵, les usagers deviennent les « clients »²¹⁶ de l'État ou les « consommateurs »²¹⁷ des services qu'il leur fournit²¹⁸. L'État, autrefois « repli[é] sur lui-même »²¹⁹ et dorénavant « [...] invité à se tourner résolument vers l'extérieur en s'efforçant de satisfaire les aspirations de sa clientèle »²²⁰, s'en trouve pour ainsi dire réduit à sa fonction de prestataire de services²²¹. Pour reprendre la formule de l'OCDE, rechercher la qualité administrative, c'est embrasser l'idée suivante : « [the] administration as service : the public as client »²²².

Jacques Chevallier décrit en ces termes l'émergence de l'« usager-client »²²³ et ses effets sur les institutions prestataires :

²¹⁰ De La Fuente, *supra* note 181 à la p 81.

²¹¹ Pauliat, *supra* note 198 à la p 205.

²¹² *Ibid* aux pp 209–10, 212, 214, 216 et 218–19, Bauby, *supra* note 206 aux pp 106–07 et De La Fuente, *supra* note 181 à la p 87.

²¹³ Pauliat, *supra* note 198 à la p 205.

²¹⁴ OECD, *supra* note 155 à la p 10, Poulet, *supra* note 174 à la p 24, Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 83, Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 aux pp 43 et 116 et Strobel, *supra* note 157 à la p 34.

²¹⁵ Bouchard, *supra* note 158 à la p 139.

²¹⁶ OECD, *supra* note 155 à la p 10, Bouchard, *supra* note 158 aux pp 139 et 157, Bauby, *supra* note 206 à la p 104, Poulet, *supra* note 174 à la p 24, Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 aux pp 116–17, Warin, « Usagers », *supra* note 168 aux pp 24–28, Charbonneau, *supra* note 175 à la p 2 et Strobel, *supra* note 157 aux pp 31, 33 et 34.

²¹⁷ Document 27 à la p 51 : « Across the entire spectrum of publicly provided services it is now widely recognized that the users/recipients are akin to consumers who have identifiable interests which may be different from those of the providers. And that those services should be responsive to the needs of those consumers. »

²¹⁸ OECD, *supra* note 155 à la p 10, Bouchard, *supra* note 158 aux pp 139 et 142 (où l'auteur décrit le passage de la notion de citoyen à celle de client au Québec), Bauby, *supra* note 206 à la p 104, Poulet, *supra* note 174 à la p 24, Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 116 et Warin, « Usagers », *supra* note 168 aux pp 23–24.

²¹⁹ Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 117.

²²⁰ *Ibid*.

²²¹ Sur le nouveau rôle de l'État comme prestataire de services, voir *ibid* notamment aux pp 12, 21–23 et 40.

²²² OECD, *supra* note 155 à la p 10.

²²³ Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 117.

L'imprégnation des valeurs du privé se retrouve encore dans la nouvelle perception de l'administré qui est au cœur des politiques de réforme : le statut d'« usager », qui marquait la spécificité de la relation entretenue avec le public, tend à s'effacer au profit de la transposition d'un rapport plus banal de clientèle. L'utilisateur ne serait en fin de compte lui aussi qu'un « client », qui attend de l'administration qu'elle satisfasse le mieux possible ses aspirations. Dans cette perspective, les services administratifs sont tenus d'ajuster les prestations offertes en fonction de l'état de la demande, ce qui implique d'étudier méthodiquement les besoins et attentes du public, de mener une politique offensive et volontariste dans sa direction, enfin d'améliorer la qualité des performances.²²⁴

Chevallier semble ici quelque peu critique²²⁵ devant cette notion d'utilisateur « client », un terme dont « la connotation [...] évoqu[e] le monde des affaires et du profit »²²⁶ et qui peut sembler antinomique avec la notion même de prestation *publique*. Ailleurs, toutefois, on y est davantage favorable²²⁷. C'est notamment le cas de l'OCDE qui, dans un rapport paru en 1987 et plusieurs fois cité depuis²²⁸, choisit expressément ce vocable pour désigner le citoyen ayant recours aux services publics. Pour l'organisation internationale en effet, la dénomination de client « conveys the sense of a more active and exigent role vis-à-vis the public service, than more neutral terms such as 'user' [...] »²²⁹. Qu'on l'accueille favorablement ou non, la « clientélisation des utilisateurs »²³⁰ à laquelle on assiste alors se trouvera officialisée, en quelque sorte, par les administrations elles-mêmes²³¹. Celles-ci accoleront en effet cette nouvelle étiquette à l'utilisateur du service public, et fourniront ainsi une preuve supplémentaire et manifeste d'un virage consumériste des autorités publiques.

²²⁴ Chevallier, *L'État post-moderne*, *supra* note 172 à la p 83.

²²⁵ Pour d'autres critiques de ce statut de client, voir Bartoli et Hermel, *supra* note 205 aux pp 16–17, Strobel, *supra* note 157 entre autres aux pp 34–35, Claude Quin, « Assujetti, client ou partenaire : que devient l'utilisateur du service public ? », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ? – les utilisateurs au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, 1997, 333, à la p 341 [Quin] et tout l'article de Bouchard, *supra* note 158.

²²⁶ Bartoli et Hermel, *supra* note 205 à la p 17.

²²⁷ Voir par exemple De Le Fuente, *supra* note 181 à la p 78 (« Ainsi, le concept de citoyen dans sa qualité de client ou de consommateur a introduit un changement profond et positif dans la culture de l'administration et a conduit les gestionnaires et les professionnels à augmenter la qualité de la gestion [...] ») et Quin, *supra* note 225 à la p 341 (sur le choix langagier du terme « client » comme « appelant à plus de considération pour l'utilisateur de la part des agents publics et à une meilleure prise en compte de la demande sociale »).

²²⁸ Il s'agit du rapport *Administration as service, the public as client*, *supra* note 155.

²²⁹ OECD, *supra* note 155 à la p 10. Sur l'idée que le terme « client » suppose un rôle plus actif pour l'ancien administré, voir également Poulet, *supra* note 174 à la p 24.

²³⁰ Warin, « Utilisateurs », *supra* note 168 à la p 24.

²³¹ Voir entre autres Bauby, *supra* note 206 à la p 104 et Poulet, *supra* note 174 à la p 24. Pour un exemple de désignation « officielle » de l'utilisateur comme consommateur, voir le Livre blanc *Modernising Government*, presented to Parliament by the Prime Minister and the Minister for the Cabinet Office by Command of Her Majesty, mars 1999, à la p 5 [*Modernising Government*].

Mais, au cours de la décennie 1980, l'usager ne devient pas que le *client* de l'État ou le *consommateur* des services qu'il fournit. D'autres « figures [...] de l'usager »²³² émergent bientôt, toujours à la faveur du mouvement de réformes guidées par l'objectif prioritaire de qualité et menées – à tout le moins dans les discours²³³ – « au nom [de ses] intérêts »²³⁴. Ainsi, alors qu'il était autrefois « assujetti »²³⁵ à l'État, l'utilisateur est posé en « partenaire »²³⁶ de celui-ci. D'« assist[é] passif »²³⁷, « docile »²³⁸, on le veut dorénavant « acteur de l'action publique »²³⁹, donc *participant*²⁴⁰, ce qui suppose de le doter d'un « pouvoir d'intervention dans la marche des services »²⁴¹. Qualifié auparavant de « passager clandestin des projets de l'administration »²⁴² (les plus critiques allant jusqu'à parler de « victime »²⁴³, voire d'« otage »²⁴⁴) l'usager passe d'un état d'« objet »²⁴⁵ du service public à celui de « sujet central »²⁴⁶. On en fait le « moteur du service »²⁴⁷, son point focal²⁴⁸, son « pivot »²⁴⁹. On dit de lui qu'il est le « destinataire final de la politique publique »²⁵⁰, le « bénéficiaire et le référent

²³² Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 116.

²³³ Voir entre autres Warin, « Usagers », *supra* note 168 à la p 12, Warin, « Les services publics », *supra* note 172 à la p 82 et le document 33 notamment à la p 113 (source secondaire).

²³⁴ Document 33 à la p 105 (source secondaire). Voir au même effet Strobel, *supra* note 157 à la p 31.

²³⁵ Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 aux pp 24 et 116 et Strobel, *supra* note 157 aux pp 34 et 40.

²³⁶ Pour Chevallier, l'émergence du nouvel « usager-partenaire » est « sous-tendue par l'idée de rééquilibrage de la relation administrative », relation entre un usager « capable de se poser en interlocuteur des services » et une administration « devenue « transparente » au regard du public ». Voir Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 aux pp 116–17. Sur les usagers constitués en « partenaires obligés des institutions prestataires », voir également Warin, « Usagers », *supra* note 168 à la p 21; voir dans le même sens la p 24.

²³⁷ Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 43.

²³⁸ *Ibid* à la p 113.

²³⁹ Pauliat, *supra* note 198 à la p 211; voir aussi la p 212. Voir encore Warin, « Usagers », *supra* note 168 à la p 11.

²⁴⁰ Voir notamment Pauliat, *supra* note 198, entre autres aux pp 210 et 219.

²⁴¹ Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 116.

²⁴² Poulet, *supra* note 174 à la p 24, référence omise.

²⁴³ Pauliat, *supra* note 198 à la p 212.

²⁴⁴ Nicole Le Dieu de Ville, « Qualité et éthique du management public », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 173, à la p 174. Voir également l'idée de servitude dans Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 43.

²⁴⁵ Voir notamment Pauliat, *supra* note 198 à la p 212 et Bauby, *supra* note 206 à la p 103.

²⁴⁶ Pauliat, *supra* note 198 à la p 212. Voir dans le même sens Warin, « Usagers », *supra* note 168 à la p 11.

²⁴⁷ Bauby, *supra* note 206 à la p 107.

²⁴⁸ Traduction libre du terme « focus » employé notamment dans *Modernising Government*, *supra* note 231 à la p 6 et Drewry, *supra* note 169 à la p 12.

²⁴⁹ Warin, « Usagers », *supra* note 168 à la p 11.

²⁵⁰ Denys Lamarzelle, « Le management public en Europe : Dirigeant public et qualité de la décision », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 135, à la p 141; voir dans le même sens les pp 139 et 140 [Lamarzelle]. Voir encore Bauby, *supra* note 206 à la p 106 et Warin, « Usagers », *supra* note 168 à la p 11.

ultime de [l'] action »²⁵¹ de l'État, l'« objectif »²⁵² même de sa prestation. L'utilisateur devient « la fin des services publics »²⁵³, toute leur *raison d'être*²⁵⁴, et sa satisfaction la « justification majeure de l'action des organisations publiques »²⁵⁵. Philippe Warin écrira ainsi que « la vertu de l'action publique passe maintenant par l'attention portée directement aux citoyens »²⁵⁶. Dès lors, c'est toute la *légitimité* des administrations que l'on apprécie à l'aune du citoyen et de la qualité du service qu'on lui fournit²⁵⁷. Les gouvernements en sont bien conscients et s'efforcent de le montrer dans leur documentation officielle. À titre d'exemple, dans un Livre blanc intitulé *Modernising Government*, le gouvernement britannique tient les propos suivants par la voix de son ministre responsable du Cabinet Office, Jack Cunningham : « Modernising Government is also about something else. It is a clear statement by the Government of what government is for. Not government for those who work in government; but government for people – people as consumers, people as citizens »²⁵⁸.

Le citoyen-usager est désormais, dans le langage des administrations, le *cœur* ou le *centre*, non seulement de la quête de qualité²⁵⁹, mais aussi plus généralement de l'action publique en elle-même²⁶⁰ et des réformes qu'elle connaît²⁶¹. On retrouve ici une formulation classique de l'idée de recentrage telle que nous l'avons présentée (en matière de justice) au chapitre précédent. Il apparaît donc que, si la proposition a émergé dans la sphère judiciaire, elle a

²⁵¹ Chevallier, *Le service public*, *supra* note 171 à la p 24; voir au même effet la p 110. Voir aussi l'idée de l'usager comme « référence ultime du service public » dans Warin, « Les services publics », *supra* note 172 à la p 82.

²⁵² Pauliat, *supra* note 198 à la p 212.

²⁵³ Selon la définition de l'usager proposée par Pierre Laroque; voir Quin, *supra* note 225 à la p 340.

²⁵⁴ Voir notamment *ibid* à la p 347 et Bauby, *supra* note 206 à la p 106 : « Le service d'intérêt général n'a aucun sens par lui-même ou pour lui-même, mais uniquement pour répondre aux besoins des destinataires du service, dans toutes leurs diversités. »

²⁵⁵ Quin, *supra* note 225 à la p 341.

²⁵⁶ Warin, « Les services publics », *supra* note 172 à la p 84.

²⁵⁷ Voir entre autres Quin, *supra* note 225 aux pp 345 et 347.

²⁵⁸ *Modernising Government*, *supra* note 231 à la p 5 (nous soulignons).

²⁵⁹ Voir entre autres Lamarzelle, *supra* note 250 à la p 139 et Bauby, *supra* note 206 à la p 106 : « À l'évidence, cette problématique impose de transformer profondément la perspective pour remettre au centre le consommateur, l'usager et surtout le citoyen. [...] Dans cette conception, le citoyen, avec toutes les figures qu'il prend, devient le centre, le moteur du service et en particulier de la qualité. »

²⁶⁰ Poulet, *supra* note 174 à la p 24 (sur l'usager devant être « au cœur de l'action » de l'administration), Quin, *supra* note 225 à la p 340 (sur l'usager « au centre d'une conception nouvelle de l'activité publique »), Lamarzelle, *supra* note 250 à la p 141 (« Intégrer le citoyen au cœur du processus décisionnel et du management public est un gage de qualité. ») et Pauliat, *supra* note 198 aux pp 211 (où l'autrice plaide pour un « repositionnement des acteurs au sein des structures administratives, en plaçant le citoyen au centre du processus [...] ») et 212 (où elle se dit en faveur d'une « démarche politique globale et cohérente, avec au centre le citoyen, comme référence »).

²⁶¹ Voir par exemple Warin, « Usagers », *supra* note 168 à la p 11 : « Loin d'être uniquement les pièces rapportées de calculs politiques, les usagers seraient au cœur des réformes visant à modifier les objectifs et les statuts, les normes et les pratiques des services publics et des entreprises du secteur public, mais aussi de transformations affectant les modes de construction des politiques publiques. » Voir au même effet les pp 15 et 24.

également été avancée dans le domaine plus vaste de la gouvernance publique et ce, *dans les mêmes termes*. Le fait que la formulation soit exactement la même laisse croire à une seule et même proposition, dans deux sphères distinctes. Notons cependant qu'elle a été formulée en gestion publique *avant* d'être mise de l'avant en droit. Dans la section qui suit, nous allons voir en quoi l'idée de recadrage a été *importée* en droit à partir du champ de l'administration publique.

b. ... De l'usager au justiciable

La section qui précède a montré comment le centrement, qui s'attachait d'abord au client de la sphère marchande, en est venu à prendre pour cible l'usager du service public. Celle qui suit entend décrire la manière dont cette idée gagne ultérieurement le domaine du droit. Nos recherches nous révèlent que ce mouvement a été progressif. La proposition aurait d'abord émergé en matière judiciaire dans la seconde moitié des années 1980 (i), avant de connaître une certaine impulsion dans les années 1990 (ii).

i. Les années 1980 : l'émergence du recentrage en droit

Nous avons vu précédemment en quoi, selon une majorité d'auteurs, le citoyen-usager s'est d'abord vu reconnaître le statut de client du service auquel il a recours, avant d'en devenir la figure centrale, *légitimante*. Si ce mouvement (de l'usager « client » à l'usager « cœur » du service) s'observe à l'échelle de l'administration publique dans son ensemble, on le constate également au sein de chaque service public, pris individuellement. Ce n'est donc pas seulement l'usager théorique, abstrait et englobant que l'on qualifie de « client » du service public puis de « figure centrale » de ce même service. Il s'agit concrètement et précisément du « patient » du domaine de la santé ou de l'« enfant », de l'« élève » ou de l'« étudiant » de la sphère de l'éducation, pour ne citer que ces exemples. Ainsi, Richard Thomas écrit en 1989 :

It is now commonplace to talk of patients as consumers of the health service, of parents and children as consumers of education services, of home buyers and tenants as consumers of housing services, and of social security recipients as consumers of the Department of Social Security. In all these and other areas, it has been recognized that, although individual consumers are a diffuse and fragmented group, it is desirable that those responsible for delivering services should try to identify and provide for the specific interests of consumers as such.²⁶²

²⁶² Document 27 aux pp 51–52. Voir également le document 17 à la p 258.

Cette tendance consumériste perceptible au sein de chacun des services traditionnellement assurés par l'État pavera la voie à la propagation de l'idée de recentrage dans les champs de compétence étatique. On proposera par exemple de repenser le système de santé autour du patient²⁶³. On voudra faire (ou refaire) du patient le « cœur » du système, s'assurer qu'il demeure à tout instant sa « priorité »²⁶⁴. Comme en matière judiciaire, on utilisera une série de formules diverses²⁶⁵, dont la plus répandue²⁶⁶ est sans conteste l'expression « patient-centered care »²⁶⁷. S'il n'existe aucune définition universellement acceptée de cette expression²⁶⁸, une interprétation répandue en fait la prestation de soins qui soient « respectful of and responsive to individual patient preferences, needs, and values »²⁶⁹, d'une manière telle que ces critères guident chaque décision clinique²⁷⁰.

Outre le secteur de la santé, l'idée de centrément gagne également le domaine de l'éducation, où elle est avancée à tous les niveaux d'études. Ainsi, au primaire et au secondaire²⁷¹, on fait de l'« élève » la cible d'un nécessaire recentrage; on voit apparaître ce que John Passmore appelle le « child-centered [...] teaching »²⁷². La proposition voulant faire de l'élève le point focal de l'éducation que l'on prodigue connaît une résonance importante dans l'Europe des années 1980. On y observe en effet, à l'époque, une tendance à « placer l'élève au

²⁶³ Si l'idée de centrément serait apparue en santé en 1969 (Barnsteiner et al, *supra* note 12 à la p 23), elle aurait été conceptualisée puis utilisée comme méthode clinique seulement dans les années 1980 (Moir Stewart et al, *Patient-Centered Medicine – Transforming the Clinical Method*, Abingdon, Radcliffe Medical Press, 2003, à la p 3).

²⁶⁴ Voir en guise d'exemple le titre de l'ouvrage suivant : Susan B Frampton, Patrick A Charmel et Sara Guastello, *The putting patients first field guide: global lessons in designing and implementing patient-centered care*, San Francisco, Jossey-Bass, A Wiley Brand, 2013 [Frampton et al].

²⁶⁵ Dont plusieurs, signalons-le, correspondent à celles utilisées en droit et que nous présentions au chapitre premier, ce qui nous semble indicatif d'une parenté d'esprit. En anglais, on rencontre entre autres les expressions « putting patients first » (Frampton et al, *supra* note 264), « person-centered care » (Frampton et al, *supra* note 264 entre autres aux pp 2 et 6 et Barnsteiner et al, *supra* note 12 à la 73), « client-centered care » (Frampton et al, *supra* note 264 à la p 2) et « relationship-centered care » (Frampton et al, *supra* note 264 à la 2). En français, on lira encore, entre autres formulations, « soins centrés sur le patient » (Premji et al, *supra* note 12 dans le titre et à la p 422) et « approche centrée sur le patient » (Premji et al, *supra* note 12 à la p 422).

²⁶⁶ Pour un tel constat, voir Barnsteiner et al, *supra* note 12 à la p 73.

²⁶⁷ On attribue cette expression à Harvey Picker, qui l'aurait employée pour la première fois en 1988 (Barnsteiner et al, *supra* note 12 à la p 24).

²⁶⁸ *Ibid* à la p 72.

²⁶⁹ Institute of Medicine, *Crossing the Quality Chasm: a new health system for the 21st century* – report brief, mars 2001, à la p 3.

²⁷⁰ *Ibid*. Cette définition est reprise notamment dans van der Eijk et al, *supra* note 12 à la p 924 et Frampton et al, *supra* note 264 à la p 2.

²⁷¹ Pour un exemple d'application de l'idée de centrément au niveau de l'enseignement secondaire, voir Benjamin Levin, « Putting students at the centre in education reform », (2000) 1 *J of Educational Change* 155.

²⁷² John Passmore, « The Concept of Teaching », dans Steven M. Cahn, dir, *Classic and Contemporary Readings in the Philosophy of Education*, Oxford, Oxford University Press, 2012, 362, à la p 365.

centre du système scolaire » et à « proposer un enseignement avant tout axé sur [lui] »²⁷³. L'éducation supérieure n'échappe pas à la tendance. Ici, c'est l'« étudiant » que l'on veut voir figurer « au cœur de l'université ». L'idée de recadrage appliquée à l'enseignement universitaire semble avoir fait son apparition entre la fin des années 1980 et le début de la décennie suivante. Le professeur Thomas Church donne l'exemple du contexte universitaire américain à l'occasion d'une allocution prononcée en 1990²⁷⁴. En 1998, le professeur Stephen Parker est quant à lui en mesure d'affirmer ceci en ce qui a trait à l'Australie :

In my judgement, Australian universities have moved further down the road towards consumer consciousness than courts. They routinely involve their clients in consultative and deliberative processes and they have developed mechanisms to obtain feedback from a range of stakeholders. They expect to be audited for quality. [...] [T]here are features of recent university history that might usefully be copied.²⁷⁵

La même année, l'idée de centrement est formulée sans équivoque dans la *Déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le XXI^e siècle : vision et actions*²⁷⁶, déclaration adoptée lors de la conférence mondiale de l'UNESCO sur l'enseignement supérieur qui s'est tenue à Paris du 5 au 9 octobre 1998²⁷⁷.

On retiendra de ce bref survol des secteurs de la santé et de l'éducation que, au courant des années 1980, l'idée de recentrage parvient à se frayer une place de choix au sein des principes guidant les services fournis par l'État. Dès lors, inévitablement, elle finira par entrer dans le champ de la justice²⁷⁸. D'abord récalcitrante, la justice ne manifestera une ouverture au recentrage qu'après que le concept se soit bien implanté dans les autres services publics²⁷⁹. Ainsi, après l'usager « au cœur de l'action publique », le patient « au cœur de la santé » et l'étudiant

²⁷³ Michèle Sellier, « La place de l'élève dans le management de l'école depuis la loi d'orientation du 10 juillet 1989 », (2005) 23:1 Politiques et management public 135, à la p 138.

²⁷⁴ Document 17 à la p 258.

²⁷⁵ Document 75, préface. Sur l'apparition de l'idée dans les années 1990 en Australie (toujours en contexte universitaire), voir également Gallagher, *supra* note 156 à la p 88.

²⁷⁶ *Déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le XXI^e siècle : vision et actions* et *Cadre d'action prioritaire pour le changement et le développement de l'enseignement supérieur* adoptés par la CONFÉRENCE MONDIALE SUR L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR - *L'enseignement supérieur au XXI^e siècle : Vision et actions*, 9 octobre 1998, en ligne : UNESCO <http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_fre.htm>.

²⁷⁷ On lit, dans le préambule de la déclaration, que « les systèmes d'enseignement supérieur [...] devraient placer les étudiants au cœur de leurs préoccupations [...] », avant de reprendre l'idée et de la préciser quelque peu aux articles 9(a) et 10(c). La proposition est également contenue dans la partie II(k) du *Cadre d'action prioritaire pour le changement et le développement de l'enseignement supérieur* auquel souscriront les participants à la conférence.

²⁷⁸ Voir entre autres les documents 24 (p 49), 27 (p 51), 30 (p 149; source secondaire), 33 (pp 103, 105 et 113; source secondaire) et 75 (p 25).

²⁷⁹ Documents 27 (p 51), 30 (p 149; source secondaire) et 33 (pp 103 et 105; source secondaire).

« au cœur de l'éducation », c'est au tour du *justiciable* d'être placé (dans le discours tenu en matière judiciaire à tout le moins) au cœur du « service public de la justice »²⁸⁰. Car c'est bien *en sa qualité de service public* que la justice finit par être gagnée à l'idée; on y reviendra²⁸¹. Pour Robert Badinter, alors ministre de la Justice en France, il s'agit en effet de transformer « une institution qui n'a jamais été réellement pensée comme elle aurait dû l'être, c'est-à-dire comme un grand service public adapté aux besoins des justiciables »²⁸². Ce service public n'échappera pas, dès lors, aux poussées néolibérales qui secouent un État désormais assimilé à une « immense entreprise de services »²⁸³ et qui donnent lieu, à l'intérieur même du secteur judiciaire, à l'effort de modernisation²⁸⁴ couplé de la démarche qualité²⁸⁵ que nous décrivions plus haut. Ainsi, selon Dumoulin et Delpeuch :

Les années quatre-vingt ont vu l'émergence d'un mouvement en faveur de la modernisation des services publics. La justice n'a pas été épargnée par cette préoccupation : nombreux sont les dispositifs mis en place pour permettre à la fois un rapprochement du justiciable avec la justice, une modernisation de l'institution judiciaire et une amélioration de son image auprès du public.²⁸⁶

Ce contexte fera d'abord du justiciable un « usager du service public de la justice », usager qu'il conviendra désormais « d'intégrer à la vie des juridictions comme partenaires »²⁸⁷. Dumoulin et Delpeuch parlent ainsi d'un « discours de l'usager [...] importé dans le champ judiciaire »²⁸⁸. Puis, suivant la même séquence que celle décrite plus haut quant à l'usager du service public, le justiciable en vient à être présenté comme un *consommateur* de justice, accédant à son tour au statut de client. Richard Thomas écrit : « many have now come to see that those who use the (largely monopoly) services provided by the courts – the litigants – can, to some extent at least, be seen as consumers of these services, and, in that capacity, have a legitimate interest in the way

²⁸⁰ On réfère au « service public de la justice » notamment dans les documents suivants : **1** (p 6 de l'exposé des motifs), **33** (p 103; source secondaire), **35** (p 125) et **86** (à la page titre).

²⁸¹ Nous en dirons davantage à ce sujet au chapitre III. Pour l'instant, nous nous contenterons de citer, à l'appui de cette affirmation, les documents **27** (p 58) et **33** (p 113; source secondaire).

²⁸² Robert Badinter, discours prononcé lors de l'inauguration des locaux de la cour d'Appel de Reims, 10 janvier 1983, tel que cité dans le document **33** à la p 108 (source secondaire). Sur l'idée de transformation de la justice en service, voir encore le document **8** à la p 46 (source secondaire).

²⁸³ Document **8** à la p 56 (source secondaire).

²⁸⁴ Document **33** aux pp 103, 106 et 113 (source secondaire).

²⁸⁵ Voir par exemple Poulet, *supra* note 174 à la p 29, Dolorès Grossemy, « Virage client de la justice et évaluation de sa qualité », dans André Riendeau, dir, *Dire le droit : pour qui et à quel prix ?*, Montréal, Wilson & Lafleur, 2005, 141, à la p 143 et les documents **14** (p 63) et **24** (p 49). Quant à la quête de qualité, notons par ailleurs que la justice y a longtemps été réfractaire; voir entre autres Poulet, *supra* note 174 aux pp 18 et 29, Uzelac et van Rhee, « Introduction », *supra* note 193 à la p 4 et le document **7** aux pp 9 et 153.

²⁸⁶ Document **33** à la p 103 (source secondaire). Voir aussi Warin, « Usagers », *supra* note 168 à la p 17.

²⁸⁷ Document **33** à la p 103 (source secondaire).

²⁸⁸ Document **33** à la p 105 (source secondaire). Voir dans le même sens la p 103.

the courts perform their various functions.»²⁸⁹. Thomas insiste sur le caractère novateur pour l'époque (la fin des années 1980) de cette désignation du justiciable comme « consommateur » ou comme « client » du système de justice. En 1989, il note ainsi que « it remains a novel idea to characterize litigants as consumers of the civil justice system »²⁹⁰; qu'il y a là « something of a new thought »²⁹¹. Ajoutons au passage que si cette désignation de client est alors nouvelle, elle est également controversée, dans la mesure où plusieurs la rejettent. D'ailleurs, à ce jour, bon nombre de juristes se refusent toujours à assimiler le justiciable à un client du système judiciaire; on l'a vu au chapitre précédent²⁹². Quoi qu'il en soit, qu'on y soit favorable ou non, le consumérisme fait bel et bien son entrée au sein des tribunaux au cours de la décennie 1980²⁹³. À travers lui s'impose progressivement l'idée que ce nouveau « consommateur de justice » qu'est le justiciable doit servir de point de départ pour repenser l'appareil judiciaire²⁹⁴.

Quelques exemples parmi les plus souvent cités dans la documentation suffiront à faire état de cette clientélisation du judiciaire qui s'observe dans les années 1980. Nous en donnerons trois – issu chacun, il convient de le souligner, d'une juridiction différente. Le premier est australien. Il s'agit du Blacktown Model Court Project de la Nouvelle-Galles du Sud (New South Wales), un prototype de cour « modèle » imaginé dès 1983 par la Law Foundation of New South Wales. Peter Sallmann y voit un exemple patent de l'« orientation consumériste »²⁹⁵ des tribunaux australiens. Le Model Court Project naît de la volonté de se pencher sur les problèmes auxquels est confronté le système judiciaire (coûts, délais, etc.) en adoptant, ce faisant, un point de vue *autre* que celui des professionnels de la justice, dont la perspective est traditionnellement préférée dans le cadre des réformes du système judiciaire²⁹⁶. Cette posture nouvelle est celle des « consumers of justice », soit « people from all walks of life requiring the services of the courts »²⁹⁷. Elle sous-tend l'objectif de la cour modèle, qui est le suivant : « enabling those

²⁸⁹ Document 27 à la p 52. Notons que l'auteur prend ici la plume en 1989.

²⁹⁰ Document 27 à la p 51.

²⁹¹ Document 27 à la p 51. Voir aussi la p 52. Voir au même effet le document 30 à la p 149 (source secondaire).

²⁹² Nous rendions compte, au chapitre précédent, du rejet de l'étiquette de consommateur ou de client par une bonne partie (sinon la majorité) des acteurs du monde judiciaire.

²⁹³ Voir entre autres les documents 24 (p 49) et 30 (p 149; source secondaire).

²⁹⁴ Nous en dirons davantage sur cette idée de point de départ au chapitre V.

²⁹⁵ Traduction libre de l'expression « consumer orientation » qu'il emploie (voir le document 24 notamment à la p 49). Il utilise au surplus la formule « consumer-oriented court system » (document 24 entre autres à la p 51). Selon Sallmann, le Blacktown Model Court Project constitue le « most outstanding example » d'un virage consumériste pris par le système judiciaire australien (document 24 à la p 51).

²⁹⁶ Document 24 à la p 51. Nous en dirons davantage sur ce changement de perspective au chapitre V.

²⁹⁷ Law Foundation of New South Wales et Attorney General's Department of NSW, *The Model Court Project, a*

members of the public who come into contact with the court, regardless of their capacity, to obtain efficient responsive service and a feeling of satisfaction that, as far as possible justice has been done »²⁹⁸. Le choix conscient de ce changement de perspective aura des effets importants et entraînera, aux dires de la Law Foundation, une remise en cause de plusieurs présupposés qui faisaient partie des fondements mêmes du système judiciaire australien et qui ont perduré au fil de son évolution²⁹⁹. Au final, le Model Court Project a provoqué, dans le palais de justice au sein duquel il a été mené, d'importants changements tant aux infrastructures qu'aux procédures judiciaires³⁰⁰. Chaque fois, les modifications ont été apportées « with the consumer perspective foremost in mind »³⁰¹, et plusieurs d'entre elles ont été reprises dans d'autres cours de première et de seconde instance. Cet effet d'entraînement est certainement révélateur du succès qu'aura remporté le projet³⁰².

Un second exemple (cette fois-ci américain) revenant souvent dans la documentation est celui des Trial Court Performance Standards³⁰³, une initiative de la Commission du même nom, mise sur pied en 1987³⁰⁴. Les Trial Court Performance Standards avaient pour objectif général : « to identify and articulate a set of principles and guidelines on court activities, which can then be used not only as a general frame of reference for analysing the work of courts but also as a specific basis for making empirical assessments of performance in some key areas. »³⁰⁵. Il s'agissait essentiellement d'un outil d'auto-évaluation mis à la disposition des cours cherchant à améliorer leur performance³⁰⁶. Or c'est d'abord en fonction du *justiciable-client* que l'on jugeait cette performance. En effet, de l'avis d'Ostrom and Hanson, « The Trial Court Performance Standards [...] focused the court's attention on customers and the ways in which its operations could be improved for those individuals availing themselves of the legal process »³⁰⁷. En cela, les

joint project by the Attorney General's Department of New South Wales and the Law Foundation of New South Wales, Sydney, 1990, à la p 7, tel que cité dans le document **24** à la p 51[The Model Court Project].

²⁹⁸ The Model Court Project, *supra* note 297 à la n 5, tel que cité dans le document **48** à la p 355.

²⁹⁹ The Model Court Project, *supra* note 297 à la p 7.

³⁰⁰ Document **24** à la p 51. L'auteur résume, sous forme de liste, tous les changements apportés aux pp 51–52. Certains de ceux-ci sont repris dans le document **75** à la p 24.

³⁰¹ Document **24** à la p 51.

³⁰² Voir entre autres les documents **24** (p 52) et **48** (p 355).

³⁰³ Commission on Trial Court Performance Standards, *Trial Court Performance Standards, with commentary*, Williamsburg, National Center for State Courts and Bureau of Justice Assistance, 1990.

³⁰⁴ Documents **24** (p 50) et **48** (p 364). La Commission on Trial Court Performance Standards était une initiative conjointe du National Center for State Courts et du United States Department of Justice (document **48** à la p 364).

³⁰⁵ Document **24** à la p 51.

³⁰⁶ Document **74** à la p 5.

³⁰⁷ Document **74** à la p 5.

Trial Court Performance Standards constituent, de l'avis de nombreux observateurs, une illustration claire de l'influence qu'aura le consumérisme en matière judiciaire au cours des années 1980³⁰⁸. Mentionnons que depuis leur première publication, ces normes de performance ont reçu l'aval de nombreuses associations et organisations juridiques aux États-Unis, parmi lesquelles la Conference of Chief Justices, la Conference of State Court Administrators, la National Association for Court Management ainsi que l'American Judges Association³⁰⁹.

Une troisième illustration du tournant consumériste pris par les tribunaux lors de la décennie 1980 nous est fournie par un exemple anglais, celui de la Civil Justice Review³¹⁰ de 1988. De cette entreprise de révision de la justice civile, un observateur dira ceci : « [It] was [...] the first occasion in England in which litigants were treated as consumers having a legitimate interest and role in developing changes to the civil justice system »³¹¹. Richard Thomas, qui a agi comme membre du comité consultatif (« Advisory Committee ») du *Civil Justice Review*³¹², sera du même avis. En effet, Thomas dira qu'il s'est employé, tout au long de son mandat, à adopter la perspective du justiciable, qu'il considère comme un consommateur, un client du système judiciaire³¹³. Dans le passage suivant, il explique en quoi la vision du justiciable qui l'habite, celle-là même qui est au cœur du Civil Justice Review, est novatrice dans l'Angleterre d'alors :

I stress the novelty of this approach. Since 1851 there had been some 58 reports on civil procedure and on the organisation of the courts. With the exception of the Beeching Commission, I believe none of these was produced by anyone who was not a judge or a lawyer. Over the years, there had been little or no opportunity for any specific input from the consumer viewpoint into the design or operation of the civil justice system. As little as 10 years ago, there was little acknowledgement (except perhaps in relation to small claims) that there could be anyone with anything valid or useful to say about civil justice explicitly on behalf of its users. Nor had there been any tradition of empirical fact-finding about the experiences, attitudes and expectations of litigants. And the constituency for consultation had been very limited – almost exclusively judges and legal practitioners, and probably the same narrow band contributing on a wide variety of issues. In Parliament, too, such reform measures as had been put forward have been mainly debated by lawyers.³¹⁴

³⁰⁸ Voir par exemple les documents **24** (pp 50 et 51), **30** (p 149; source secondaire), **48** (p 364) et **74** (p 5).

³⁰⁹ Pamela Casey, « Defining Optimal Court Performance: The Trial Court Performance Standards », (1998) 35 Court Review 24, à la p 25.

³¹⁰ *Civil Justice Review – Report of the Review Body on Civil Justice*, Cm 394, presented to Parliament by the Lord High Chancellor by Command of Her Majesty, Londres, Her Majesty's Stationery Office, 1988 (ci-après « Civil Justice Review »).

³¹¹ Document **30** à la p 149 (source secondaire).

³¹² Document **27** aux pp 51–52.

³¹³ Document **27** à la p 51 : « Although none of the Advisory Committee members had any formal constituency as such, I made it my task to examine the various issues, and to contribute to the debate, from the specific standpoint of the *individual users* or *potential users* of the courts. I saw litigants as consumers of the civil justice system. »

³¹⁴ Document **27** à la p 52. Plus loin, Thomas insiste en particulier sur le programme de recherche mené dans le cadre de la révision procédurale, qui mettait l'accent sur « the experiences and attitudes of actual users, and in some

Toujours selon Thomas, si la Civil Justice Review porte la marque d'une « orientation client » et détonne ainsi dans le paysage des réformes procédurales menées jusque-là, c'est aussi en raison d'un comité consultatif à majorité profane, dont à peine trois des membres évoluent dans le domaine de l'administration judiciaire³¹⁵. En somme, selon Thomas, « the nature of the Civil Justice Review exercise itself has recognized, established and legitimised the need to make administration of justice more specifically responsive to the needs of consumers »³¹⁶.

En conclusion, nous avons assisté dans les années 1980 à l'apparition du justiciable « consommateur » ou « client » du système de justice, un héritage probable de la clientélisation de la sphère publique qui marque l'époque. C'est dans ce contexte que mûrit l'idée de recentrage telle que nous nous y intéressons, c'est-à-dire comme *plaidoyer*. En effet, la décennie 1980 verra apparaître les premiers énoncés en faveur de cette proposition³¹⁷. Dès lors, il ne s'agira plus de simplement considérer le justiciable comme un client du système ou un consommateur (ou de constater que d'autres le font), mais de plaider plus fondamentalement pour l'avènement d'une justice qui soit, *dans sa conception même*, pensée pour ce client ou ce consommateur. C'est dans la foulée de cette volonté de transformation que l'on fera du justiciable non seulement l'« usager » de la justice ou son « client », mais son « cœur » même, son « centre ». C'est ainsi que, à partir de la seconde moitié des années 1980, les appels au recentrage dont nous avons présenté un échantillon dans le chapitre précédent se multiplieront. La décennie suivante sera celle, non plus de l'émergence, mais bien de l'*affirmation* de l'idée de centrément en droit, au sens où elle connaîtra un certain momentum.

ii. Les années 1990 : l'affirmation du recentrage en droit

Nos recherches révèlent que la première moitié des années 1990 a été particulièrement fertile en ce qui a trait à la promotion du projet de centrément en matière judiciaire. Par exemple, en 1991 est publié le texte d'un discours prononcé l'année précédente par le professeur Thomas Church. Intitulée « The mansion vs. The gatehouse: viewing the courts from a consumer's

cases, potential users. » (document 27 à la p 52). Toujours en guise d'illustration de la dimension « consumériste » de l'exercice de réforme dont il était partie, il mentionne le langage même des documents de consultation qui ont été diffusés à l'aube de la révision, ainsi que celui des quelque 760 réponses reçues en retour (document 27 à la p 52).

³¹⁵ Document 27 à la p 52.

³¹⁶ Document 27 à la p 52.

³¹⁷ Nous y reviendrons dans une section ultérieure; voir ci-dessous, p 177.

perspective »³¹⁸, cette allocution souvent citée est une source phare pour qui s'intéresse à l'idée de centrément³¹⁹. Dans un texte aussi bref (à peine 7 pages) que percutant, le professeur américain livre un plaidoyer en faveur de l'adoption, par les acteurs de la vie judiciaire, de ce qu'il appelle la « consumer-oriented perspective »³²⁰. Il reprend ainsi une idée évoquée précédemment³²¹ (et sur laquelle nous reviendrons³²²) suivant laquelle avocats, juges et membres du personnel judiciaire devront s'efforcer de jeter un regard de citoyen profane sur le système judiciaire s'ils espèrent un jour en faire une organisation réellement tournée vers celui-ci³²³.

L'année suivante paraît, en Angleterre, The Courts Charter for England and Wales³²⁴. Fruit de l'effort conjoint du Lord Chancellor, de l'Attorney-General et du Home Secretary, cette charte pose les normes de service auxquelles sont en droit de s'attendre les citoyens anglais s'adressant aux tribunaux³²⁵. Si nous en faisons mention, c'est que plusieurs y voient un exemple pratique de l'« orientation consommateur » que défendait le professeur Church deux ans auparavant³²⁶. C'est l'avis, par exemple, de Peter Sallmann, qui écrit ceci : « What is so significant about the document is its declaration that those responsible for administering the courts of England and Wales have been prepared publicly to commit the courts to a series of significant performance and consumer-oriented measures. »³²⁷. Qualifiant la charte de document « remarquable »³²⁸, Sallmann estime que ses auteurs font œuvre de pionniers dans le paysage judiciaire d'alors³²⁹. Lui qui est, en 1993, directeur général de l'Australasian Institute of Judicial Administration (AIJA) attend de cette charte qu'elle entraîne d'importants changements au sein des cours anglaises et ce, non seulement dans la manière dont elles sont administrées au quotidien, mais aussi sur le plan de la culture qui y prévaut, de leur *ethos* « as community service

³¹⁸ Pour la référence complète, voir le document 17. Notons qu'en 1990 paraissent également le texte de Richard Thomas (document 27) ainsi que la version finale des Trial Court Performance Standards (*supra*, note 303).

³¹⁹ Ce discours est abondamment cité dans la documentation australienne. Voir les documents 24 (p 58), 30 (p 150; source secondaire), 75 (pp 23 et 29) et 85 (p 2). Nous en avons également fait un usage important.

³²⁰ Document 17 à la p 259. Voir dans le même sens la p 255.

³²¹ Voir ci-dessus, p 143.

³²² Au chapitre V.

³²³ Document 17 entre autres aux pp 255, 258 et 259.

³²⁴ *The Courts Charter*, prepared for the Lord Chancellor's Department by the Central Office of Information, 1992, telle que citée dans le document 24 à la p 59, n 21.

³²⁵ Documents 24 (pp 47 et 56, où l'on cite la préface du document : « *The Courts Charter* sets the standard of service you can expect from staff in the courts; explains what will happen when you come to court and what you should do if something goes wrong. The Charter also tells you what is being done to improve the service in the courts and the steps being taken to make it easier for you to carry out business in the courts. ») et 48 (p 349).

³²⁶ Voir notamment les documents 24 (pp 47, 56 et 58) et 30 (p 149; source secondaire).

³²⁷ Document 24 à la p 56 (nous soulignons). Voir au même effet la page 58.

³²⁸ Document 24 à la p 56.

³²⁹ Document 24 à la p 58.

institutions »³³⁰. La charte doit enfin, toujours selon Sallmann, servir de source d'inspiration aux gouvernements soucieux (comme ils doivent l'être à son sens) de recadrer l'activité des tribunaux autour de leurs usagers. Il écrit ainsi que « [The Courts Charter] will no doubt be of great interest to other countries grappling with the need to improve the consumer orientation of their courts »³³¹.

Quatre ans après la publication de la Courts Charter paraît, toujours en Angleterre, le rapport Woolf³³². L'impératif d'une justice véritablement adaptée aux besoins des justiciables que, selon Richard Thomas, la Civil Justice Review de 1988 a non seulement reconnu, mais a également légitimé, y est défendu avec force. Si cet important rapport (qui a inspiré de nombreuses réformes procédurales, notamment au Québec³³³) n'explicite pas son « orientation usager » au moyen de l'une ou l'autre des formulations rapportées au chapitre premier, celle-ci nous semble tout de même indéniable. C'est également l'avis, notamment, du professeur Toharia, qui voit dans le rapport Woolf un exemple de l'émergence d'un « consumer-oriented model of Justice »³³⁴. En effet, comme le faisait avant lui le rapport intérimaire auquel il succède³³⁵, le rapport final de l'honorable Lord Woolf souligne sans ambages la nécessité de faire en sorte que le système de justice civile réponde aux besoins de ceux qui y font appel, nécessité qu'il élève au rang de principe³³⁶. Le rapport brosse le portrait d'une nouvelle conception de la justice civile (l'expression précise utilisée est « new landscape »³³⁷), en rupture avec l'ancienne³³⁸. Parmi les caractéristiques (« features »³³⁹) de cette nouvelle justice civile, on mentionne notamment :

The structure of the courts and the deployment of judges will be designed to meet the needs of citizens.³⁴⁰

The civil justice system will be responsive to the needs of litigants.³⁴¹

³³⁰ Document 24 à la p 56.

³³¹ Document 24 à la p 58.

³³² Document 82.

³³³ Pour un tel constat, voir notamment le document 11 à la p 240 et Yves-Marie Morissette, « Gestion d'instance, proportionnalité et preuve civile : état provisoire des questions », (2009) 50 C de D 381, à la p 388.

³³⁴ Document 39 à la p 22.

³³⁵ Document 82 à la p 2. Voir Rt Hon MR Lord Woolf, *Access to Justice – Interim Report to the Lord Chancellor on the civil justice system in England and Wales*, Londres, HMSO, 1995.

³³⁶ Document 82 à la p 2.

³³⁷ Document 82 à la p 4.

³³⁸ Document 82 à la p 4.

³³⁹ Document 82 à la p 4.

³⁴⁰ Document 82 à la p 8.

³⁴¹ Document 82 à la p 9.

Suivant la première caractéristique, l’objectif de satisfaction des besoins des citoyens devra être perceptible jusque dans la structure organisationnelle des tribunaux, dans leur conception, dans leur fonctionnement quotidien³⁴². Suivant la seconde, c’est le système de justice civile dans son ensemble qui devra être adapté aux besoins des justiciables³⁴³. Lord Woolf conclut la section introductive de son rapport sur ces mots, on ne peut plus clairs : « My overriding concern is to ensure that we have a civil justice system which will meet the needs of the public in the twenty-first century »³⁴⁴. C’est donc dire que la nécessité de répondre aux besoins des citoyens était la préoccupation première, dominante, du signataire d’un des rapports (sinon *du* rapport) ayant eu le plus d’influence en matière de procédure civile au cours des vingt dernières années.

Mais l’exemple le plus patent de la montée du centrément en droit au cours de la décennie 1990 nous est fourni par l’Australie. En effet, selon les sources australiennes, un mouvement vers une orientation usager en matière judiciaire serait perceptible en ce pays depuis le début des années 1990³⁴⁵. Par exemple, en 1993, Peter Sallmann écrit ce qui suit :

What is very clear is that a “consumer orientation” has begun to appear in Australian courts, in part no doubt due to a general tendency for public institutions to be more accountable for the extent and quality of services they provide. The purpose of this paper is simply to highlight some examples of this emerging orientation and to invite further consideration of how courts can improve customer service.³⁴⁶

Selon Sallmann, l’« orientation consommateur » des cours australiennes, bien qu’encore émergente, n’en est pas moins très claire (« very clear ») lorsqu’il prend la plume en 1993. Il estime à l’époque que la tendance est croissante³⁴⁷ et donne quelques exemples concrets³⁴⁸ de projets qui témoignent, à son sens, d’une culture judiciaire dorénavant centrée sur l’usager. L’année suivante, en 1994, l’Access to Justice Advisory Committee³⁴⁹ s’attelle à la même tâche et répertorie des initiatives de recentrage dans *toutes* les juridictions australiennes³⁵⁰. Ce faisant,

³⁴² Document **82** à la p 4.

³⁴³ Le rapport détaille cette dernière exigence en notant qu’elle implique notamment de fournir aux justiciables assistance et conseil, en leur assurant une prestation d’information adéquate (document **82** à la p 9), mais également de mener des recherches empiriques sur les besoins de justiciables (document **82** à la p 9), question d’identifier, de prime abord, ces besoins dont on veut qu’ils servent de guides. Nous aurons l’occasion de revenir sur ces thèmes.

³⁴⁴ Document **82** à la p 12.

³⁴⁵ Voir notamment le document **75** aux pp 1, 21, 23, 24, et 43.

³⁴⁶ Document **24** à la p 49. Voir au même effet la p 51.

³⁴⁷ Document **24** à la p 47, dans le chapeau de l’article : « This paper deals with the increasing tendency of Australian courts, particularly Magistrates’ Courts, to adopt a more consumer-oriented approach to their work. »

³⁴⁸ Document **24** aux pp 49 et 47. L’un de ces exemples est la Blacktown Model Court évoquée ci-dessus, p 143.

³⁴⁹ Ce comité était mandaté par l’Attorney General et le Minister for Justice du gouvernement australien; voir le document **49** en introduction.

³⁵⁰ Document **75** à la p 24; voir en sus la p iii. Sur ces initiatives, voir le document **48** aux pp 11 et 347 et suiv.

le Comité constate à son tour l'évolution des tribunaux vers le centrement, évolution qu'il juge manifeste et qu'il accueille favorablement³⁵¹. Puis, en 1995, ce sera au tour du gouvernement australien de faire de même, soit de constater d'abord une tendance au recentrage au sein des tribunaux australiens puis de l'appuyer officiellement en faisant ressortir la nécessité de l'encourager³⁵².

À partir de ces développements relevés par d'autres avant lui, le professeur australien Stephen Parker est en mesure de constater, en 1998, un « movement since the early 1990s towards a greater 'consumer-orientation' in the courts »³⁵³. Pour lui, ce mouvement vers un centrement est indéniable et n'est pas près de s'inverser³⁵⁴. Cela dit, il note que le chemin à parcourir en cette matière demeure important, la justice australienne n'étant pas encore, à ses yeux, arrivée à bon port. Selon lui, le système judiciaire serait toujours, en 1998, en « phase transitionnelle » :

Australian courts have come a long way since Professor Church's AIJA Oration. Continuing steps towards a greater consumer-orientation can be found in every court. There is, however, a sense that we are still in a transitional phase. What is presently happening needs to be put more firmly on a track. The change we are seeing is not systematic. No blueprint is being followed because none exists. There is no theoretical approach underpinning the developments [...]. There is no clear mechanism under which best practice can be identified and shared amongst courts. Perhaps most fundamentally, there is no clear consensus within the world of courts about how they should see themselves. Different implicit models are in use within courts and across courts. [...] If this seeming confusion of self-image can be sorted out, some apparent attitudinal problems within courts might also be overcome.³⁵⁵

On constate donc que le professeur Parker fait preuve d'une certaine prudence et refuse de voir dans le système de justice australien l'exemple d'un recentrage *achevé*. Dit autrement, le centrement n'est pas considéré, dans son rapport, comme un véritable état de fait. Il ne le sera pas davantage en 2005, lorsque l'« orientation consommateur » des cours australiennes, à nouveau commentée dans la littérature, sera encore vue comme un simple *développement* en

³⁵¹ Document 48 entre autres aux pp 347, 349 (« We wish to assist the courts in carrying further a process that is already under way. »; nous soulignons), 355 et 360.

³⁵² Documents 49 (en introduction et au chapitre 4) et 75 (p 24, où l'auteur rapporte l'avis suivant du gouvernement australien : « The emphasis should be on re-orienting the courts to a greater consumer focus »).

³⁵³ Document 75 à la p 1. Voir aussi les pp 23 (« The movement towards a more consumer-oriented court began some years ago in Australia [...] ») et 24 (« It is clear from the 'grey literature' we have uncovered that [consumer-oriented] initiatives were being discussed in many court systems at that time »). Au regard des entretiens menés par le professeur Parker, les justiciables australiens eux-mêmes ont conscience, à l'époque, de cette nouvelle « orientation usager » prise par les tribunaux. Sur un tel constat, voir notamment le document 75 à la p 43.

³⁵⁴ Voir entre autres le document 75 à la p 21 (« As Australian courts become more consumer-oriented [...] »).

³⁵⁵ Document 75 à la p 29. Voir également les pp 4, 14 et 43–44.

matière judiciaire³⁵⁶, un des facteurs de transformation des tribunaux australiens depuis vingt-cinq ans³⁵⁷. Cela pousse une observatrice à dresser le même constat que celui dressé, quelque 7 ans auparavant, par le professeur Parker quant à l'état d'avancement du projet de centrement en Australie : un *progrès*³⁵⁸. Ce progrès, on le juge certes notable depuis 1990, l'année du discours du professeur Church, mais qui dit progrès ne dit pas objectif atteint.

La partie qui s'achève nous a permis de broser le portrait d'un possible contexte ayant vu émerger l'idée de recentrage. On y rend compte de l'influence probable de l'époque et de la société actuelles sur l'apparition de l'idée, en plus d'y aborder sa migration du monde des affaires à celui de la gestion publique, puis du droit. En ce dernier domaine, la proposition de centrement, toujours émergente vers la fin des années 1980, s'y affirmera avec davantage de force au courant de la décennie suivante. Nous verrons dans la partie qui suit comment elle continue de s'affirmer en droit tout au long des années 2000 et ce, jusqu'à aujourd'hui³⁵⁹. C'est l'un des constats que nous a permis de dresser l'analyse du « contenant » qui suit.

B. L'idée de recentrage resituée dans les documents qui l'énoncent ou l'analyse du « contenant »

De la présentation du contexte « élargi », nous passons maintenant à l'examen de son contexte « immédiat » ou « rapproché ». Celui-ci nous est fourni par les sources où l'on trouve l'idée, c'est-à-dire les documents dans lesquels sont contenues les différentes affirmations de recentrage rapportées au chapitre premier. Il s'agit donc d'analyser le « contenant »³⁶⁰ plutôt que le contenu.

³⁵⁶ Document 85 à la p 2.

³⁵⁷ Document 85 à la p 1 : « The evolution of courts over the past twenty-five years has seen the transformation of the role of courts, judges, court administrators and court staff. The drivers of this transformational change [...] were judicial self-governance, active case management, and acceptance of the principle of consumer orientation. »

³⁵⁸ Là où Parker écrit : « Australian courts have come a long way since Professor Church's AIJA Oration » (document 75 à la p 29), Jennifer Cooke écrit : « My view is that courts have made significant progress in this area since the situation described by Professor Church in 1990 in the second annual AIJA Oration in Judicial Administration [...] » (document 85 à la p 2).

³⁵⁹ Voir ci-dessous, p 177 et suiv.

³⁶⁰ Voir par exemple Laurence Bardin, *L'analyse de contenu*, Paris, Presses universitaires de France, 2013, aux pp 37 et 39 : « [D]ans bien des cas l'analyse [...] ne se limite pas au contenu, mais prend en compte le « contenant ». » [Bardin]. Notons qu'en analyse documentaire, on convient généralement du fait qu'un document ne devrait pas être réduit à un simple contenant (i.e. un objet inerte servant essentiellement de réceptacle d'informations), un statut qui nie le rôle actif qu'il peut jouer en recherche. À ce propos, voir notamment Lindsay Prior, « Content Analysis », dans Patricia L Leavy, dir, *The Oxford handbook of qualitative research*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2014, 1, aux pp 29 et 30 [Prior, « Content Analysis »], Lindsay Prior, « Repositioning Documents in Social Research », (2008) 42:5 Sociology 821, aux pp 822, 824 et 828, Stephan Wolff, « Analysis of Documents and Records », dans Uwe Flick, Ernst von Kardorff et Ines Steinke, dir, *A companion to qualitative research*, Thousand Oaks, Sage Publications, 2004, 284, à la p 288 [Wolff] et Paul Atkinson et Amanda Coffey, « Analysing

Comme plusieurs auteurs, nous y voyons un préalable nécessaire à l'examen de l'idée elle-même, question de mieux la comprendre³⁶¹. Dans les développements qui suivent, nous remettons donc en contexte les énoncés de centrément rencontrés dans nos lectures, en les replaçant dans les documents qui les contiennent. Pour ce faire, nous examinons le contexte de production de chacun de ces documents³⁶² : type (article, rapport, publication gouvernementale, etc.), sujet ou thème général, auteur, provenance et, enfin, année de publication. Nous cherchons, en d'autres termes, à répondre aux classiques « quoi ? », « qui ? », « où ? » et « quand ? ».

Évidemment, nous ne livrons pas le résultat de cette analyse source par source. Nous présentons plutôt une synthèse de ce que cette mise en perspective nous révèle quant à l'idée de recadrage en elle-même, une fois mises en commun les données de contextualisation relevées pour chacune de ses occurrences en littérature³⁶³. Cette synthèse nous révèle que la proposition est avancée dans une documentation fort variée (1). Qu'il y a là une idée qui, bien qu'elle ne soit pas propre à un domaine juridique particulier, est particulièrement prégnante en matière de justice civile (2). Que cette idée, à en juger par ceux qui la mettent de l'avant et par les juridictions dont ils sont issus, parvient dans une certaine mesure à transcender les allégeances

documentary realities », dans David Silverman, *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2e éd, London; Thousand Oaks, Sage Publications, 2004, 56, à la p 58 [Atkinson et Coffey].

³⁶¹ Voir en guise d'exemple André Cellard, « L'analyse documentaire », dans Conseil québécois de la recherche sociale, Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives, *La recherche qualitative – enjeux épistémologiques et méthodologiques : rapport présenté au Conseil québécois de la recherche sociale*, Montréal, Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal, 1997, 275, à la p 279 [Cellard].

³⁶² Sur la nécessité de retracer ce contexte de production dans le cadre d'une recherche reposant sur l'interprétation de documents, voir notamment Prior, « Content Analysis », *supra* note 360 à la p 29, Wolff, *supra* note 360 à la p 288, Cellard, *supra* note 361 à la p 282, Titscher et al, *supra* note 6 à la p 27, Atkinson et Coffey, *supra* note 360 aux pp 57 et 73, Ruth Finnegan, « Using Documents », dans Roger Sapsford et Victor Jupp, dir, *Data collection and analysis*, London; Thousand Oaks, Sage in association with Open University, 1996, 138, aux pp 141, 143, 144, 145, 146 et 147 [Finnegan], Alan Bryman, *Social Research Methods*, 4e éd, Oxford; New York, Oxford University Press, 2012, aux pp 554 et 555 [Bryman], Tim May, *Social Research*, 4e éd, Maidenhead, McGraw-Hill International, 2010, aux pp 199, 200, 201, 205, 208, 209, 210, 211 et 216 [May] et Lisa Webley, « Qualitative Approaches to Empirical Legal Research », dans Peter Cane et Herbert M Kritzer, dir, *The Oxford Handbook of Empirical Legal Research*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2010, 926, à la p 939 [Webley].

³⁶³ Nous ne sommes pas allée jusqu'à examiner le contexte (historique, social, politique, économique, culturel, etc.) ayant entouré la création de *chacun* de nos documents, ce qui aurait requis l'examen de sources supplémentaires destinées à mettre au jour cette conjoncture précise, un document à la fois. Certains auteurs y invitent tout de même l'analyste; voir Bryman, *supra* note 362 à la p 555, Atkinson et Coffey, *supra* note 360 à la p 57, May, *supra* note 362 aux pp 199, 200, 204, 205 et 209, Cellard, *supra* note 361 aux pp 279–80, Finnegan, *supra* note 362 à la p 148 et David L Altheide et Christopher J Schneider, *Qualitative Media Analysis*, 2^e éd, Los Angeles, Sage Publications, 2013, aux pp 14 et 16. On touche ici à la question de l'*intertextualité*, voulant qu'un document, pour être pleinement compris, doive être lu en conjugaison avec d'autres documents, qui forment en eux-mêmes une partie de son contexte. Sur cette question, voir Bryman, *supra* note 362 à la p 555, Atkinson et Coffey, *supra* note 360 aux pp 66–67 et Paul Sabourin, « L'analyse de contenu », dans Benoît Gauthier, dir, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2009, 415, à la p 419 [Sabourin].

propres à chacun³⁶⁴ (3). Enfin, qu'il s'agit d'une idée foncièrement contemporaine, située quelque part, si on en croit ceux qui l'avancent, entre présent et avenir (4).

1. Une idée exprimée dans des documents de diverses natures

En analyse documentaire, il est de plus en plus courant de s'intéresser, dans le cadre de l'interprétation des documents, non seulement à leur nature même³⁶⁵, mais aussi au statut dont ils jouissent³⁶⁶. Par exemple, Atkinson et Coffey voient dans les documents des *faits sociaux* :

Documents are 'social facts', in that they are produced, shared and used in socially organized ways. They are not, however, transparent representations of organizational routines, decision-making processes or professional diagnoses. They construct particular kinds of representations using their own conventions.³⁶⁷

Selon eux, parce qu'ils sont produits et donc *construits*, les documents doivent ainsi être considérés comme des *textes* d'abord et avant tout :

[I]t is important to realize that documentary reality does not consist of descriptions of the social world that can be used directly as evidence about it. One certainly cannot assume that documentary accounts are 'accurate' portrayals in that sense. Rather, they construct their own kind of reality. It is, therefore, important to approach them as texts. Texts are constructed according to conventions that are themselves part of a documentary reality. Hence, rather than ask whether an account is true, or whether it can be used as 'valid' evidence about a research setting, it is more fruitful to ask ourselves questions about the form and function of texts themselves.³⁶⁸

Dans cet esprit, examinons d'abord, comme nous y invitent Atkinson et Coffey, la forme des textes dans lesquels on trouve l'idée de recentrage, en nous intéressant dans un premier temps (et au niveau le plus élémentaire, pourrait-on dire) aux diverses catégories auxquelles ils appartiennent, ou à leurs genres. En effet, pour Tim May, citant Platt (1981), « 'A document's meaning cannot be understood unless one knows what genre it belongs to, and what this implies for its interpretation' (Platt 1981b : 53) »³⁶⁹. D'emblée, rappelons que notre échantillon n'inclut

³⁶⁴ Nous parlons ici des allégeances découlant de la nationalité d'un individu ainsi que des fonctions qu'il occupe.

³⁶⁵ Finnegan, *supra* note 362 aux p 141 et 142 et Cellard, *supra* note 361 à la p 282.

³⁶⁶ Bryman, *supra* note 362 à la p 554. Certains estiment que les documents ont un statut ontologique particulier, distinct; voir Bryman, *supra* note 362 aux pp 554 et surtout 555 : « Atkinson and Coffey's central message is that documents have a distinctive ontological status, in that they form a separate reality, which they refer to as a 'documentary reality', and should not be taken to be 'transparent representations' of an underlying organizational or social reality ». On développe cette idée de réalité « documentaire » distincte et indépendante dans Atkinson et Coffey, *supra* note 360 aux pp 56, 57, 58, 66 et 73, May, *supra* note 362 aux pp 199, 200 et 215 et Wolff, *supra* note 360 à la p 288.

³⁶⁷ Atkinson et Coffey, *supra* note 360 à la p 58.

³⁶⁸ *Ibid* à la p 73 (nous soulignons). Sur le fait qu'il faille être très prudent avant de prendre le contenu d'un document comme une *preuve* de quelque chose, voir encore *ibid* aux pp 58, 66 et 73, Wolff, *supra* note 360 à la p 288, Bryman, *supra* note 362 à la p 545, May, *supra* note 362 à la p 204 et Finnegan, *supra* note 362 à la p 149.

³⁶⁹ May, *supra* note 362 à la p 211.

ni lois (adoptées) ni décisions de justice, pour les raisons exposées au chapitre abordant la méthodologie. Dès lors, qu'y reste-t-il ? D'abord un projet de loi français³⁷⁰, deux sources parlementaires (françaises également)³⁷¹ et un document que nous pourrions qualifier d'« international », à savoir la *Declaration on Equal Access to Justice for All by 2030*³⁷², sur laquelle nous reviendrons³⁷³. Nos cent vingt-trois autres sources (puisque notre échantillon en compte cent vingt-sept) se déclinent comme suit : neuf monographies (papier ou électroniques)³⁷⁴, quinze articles de périodiques³⁷⁵, seize chapitres d'ouvrages collectifs³⁷⁶, huit articles de journaux³⁷⁷ et douze allocutions ou actes de colloques³⁷⁸. S'y ajoutent quelque trente-huit rapports, livres blancs, déclarations, mémoires, enquêtes et autres documents apparentés. Ceux-ci émanent de ministères ou d'autres instances gouvernementales³⁷⁹, d'instituts³⁸⁰, d'organisations³⁸¹, de fondations³⁸², de comités³⁸³, de commissions³⁸⁴, de groupes de travail³⁸⁵, d'experts mandatés à titre personnel³⁸⁶, d'un barreau³⁸⁷, d'une association professionnelle³⁸⁸ ou encore d'un observatoire³⁸⁹. Le tableau est complété par six billets de blogues³⁹⁰, deux communiqués de presse³⁹¹ et dix-sept « ressources électroniques » allant de l'article électronique³⁹² à celui d'un journal publié par un ordre professionnel³⁹³, en passant par divers documents PDF mis en ligne³⁹⁴, des pages Web³⁹⁵ et même du contenu vidéo³⁹⁶.

³⁷⁰ Document 1.

³⁷¹ Documents 2 et 3.

³⁷² Document 4.

³⁷³ Voir ci-dessous à la p 173.

³⁷⁴ Documents 5, 6, 7, 8 (source secondaire), 9, 10, 11, 12 (source secondaire) et 13.

³⁷⁵ Documents 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 (source secondaire), 23, 24, 25, 26, 27 et 28.

³⁷⁶ Documents 29 (source secondaire), 30 (source secondaire), 31, 32, 33 (source secondaire), 34, 35, 36, 37 (source secondaire), 38, 39, 40, 41, 42, 43 et 44 (source secondaire).

³⁷⁷ Documents 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101 et 102.

³⁷⁸ Documents 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93 et 94.

³⁷⁹ Voir par exemple les documents 45, 46, 49, 52 et 77.

³⁸⁰ Voir par exemple les documents 50 et 51.

³⁸¹ Voir par exemple le document 74.

³⁸² Voir par exemple les documents 61 et 81.

³⁸³ Documents 48, 53, 54, 56, 57, 62, 65, 66 et 76.

³⁸⁴ Voir par exemple les documents 60, 63, 64 et 68.

³⁸⁵ Documents 55 et 80.

³⁸⁶ Voir entre autres les documents 69, 70, 71, 75 et 82.

³⁸⁷ Document 72.

³⁸⁸ Documents 47, 58 et 59.

³⁸⁹ Document 73.

³⁹⁰ Documents 103, 104, 105, 106, 107 et 108.

³⁹¹ Documents 109 et 110.

³⁹² Documents 111, 119, 120, 121, 124 et 125.

³⁹³ Document 112.

³⁹⁴ Documents 114, 115, 117, 118, 122, 123 et 126.

³⁹⁵ Documents 116 et 127.

Que faut-il retenir de cette énumération ? D'abord la grande diversité de documents qu'elle contient. On voit ainsi que l'idée de recentrage s'exprime dans une documentation des plus variée, appartenant à des catégories ou à des genres très divers. Ensuite, on constate à sa lecture que la proposition de centrement a été avancée autant dans des documents *officiels* (projet de loi, documentation parlementaire et internationale, livres blancs, déclarations officielles et rapports gouvernementaux, pour ne citer que ces exemples) que dans des écrits qui le sont moins, voire pas du tout (pensons ici aux billets de blogue). C'est donc dire que cette proposition revêt parfois un caractère officiel (du fait du document qui la contient), alors qu'à d'autres occasions, elle est exprimée dans un cadre qui ne l'est nullement. Soulignons aussi que, d'un point de vue proprement juridique, les sources de droit dites secondaires (ici, tout ce qui n'est pas législation et jugements) dominant largement notre échantillon. Celles-ci, on le sait, n'ont pas le même poids juridique que la loi et la jurisprudence, les sources primaires du droit. Dit autrement, et toujours au regard du seul droit, leur valeur est moindre en vertu de la hiérarchie des sources, qui place les sources primaires au sommet de la pyramide et les sources secondaires, à sa base. Il s'ensuit que les affirmations de recentrage que ces textes contiennent *ne se valent pas toutes*, juridiquement parlant. Ajoutons que, même à l'intérieur du grand ensemble des « sources secondaires en droit », cette valeur ou ce poids (juridique toujours) varie en fonction de la catégorie ou du genre de documents. Ainsi peut-on supposer que tout ce qui émane d'une instance gouvernementale ou internationale ou encore de la magistrature (allocutions, déclarations contenues dans un document, etc.) pèse plus lourd dans la balance qu'un livre, un article de périodique, un chapitre d'ouvrage collectif ou tout autre écrit signé par un auteur s'exprimant en son nom personnel³⁹⁷. Par conséquent, et en règle générale, les énoncés de centrement que l'on y trouve auront un poids juridique proportionnel à celui des documents qui les contiennent.

On devine également que, pour chacune de ces catégories ou de ces genres, un texte donné a été écrit par un auteur soumis à certaines contraintes (« acting in particular circumstances and within constraints of particular social, historical or administrative conditions »³⁹⁸). Citons par exemple le poids des conventions liées au genre, qui viennent invariablement affecter la forme et

³⁹⁶ Document 113.

³⁹⁷ Sous réserve, évidemment, de *qui* exactement est cet auteur (qui pourra être juge ou décideur politique); nous y reviendrons (voir ci-dessous à la p 171 et suiv).

³⁹⁸ Finnegan, *supra* note 362 à la p 143. Voir aussi *ibid* à la p 145 et May, *supra* note 362 à la p 211.

le fond d'un document³⁹⁹. Ainsi chaque genre s'inscrit le plus souvent dans un registre linguistique particulier⁴⁰⁰, au sens où il est associé à une utilisation particulière de la langue. Il répond donc à un format, à un style, à un ton; bref, à tout un ensemble de codes linguistiques⁴⁰¹. Il s'ensuit que, à chaque catégorie de documents constituant notre échantillon, correspondent des conventions d'écriture particulières qui ont possiblement affecté la manière dont l'idée de recentrage a été formulée. Un autre exemple de contrainte est le degré plus ou moins grand de liberté ou de marge de manœuvre dont disposent les auteurs en fonction du type de texte qu'ils signent⁴⁰². Certes, au moment d'écrire, tous les auteurs ont un « filtre » dont ils ont plus ou moins conscience (« social filtering »⁴⁰³), qui viendra influencer le fond des propos qu'ils tiennent autant que leur forme. À tout le moins est-ce le cas lorsqu'ils signent des documents destinés à être rendus publics⁴⁰⁴, comme ceux qui forment notre échantillon. On peut donc supposer que les auteurs de notre échantillon partagent tous un minimum de retenue, étant donné qu'ils écrivent pour être lus. Toutefois, convenons que la marge de manœuvre dont dispose effectivement le rédacteur d'un projet de loi, un politicien en chambre, un professeur d'université, un journaliste ou encore l'auteur d'un billet de blogue, pour ne citer que ces exemples (tous tirés de notre échantillon), diffère grandement étant donné le cadre dans lequel chacun s'exprime. Encore une fois, ce constat est important pour qui cherche à interpréter l'idée qu'ils ont tous en commun, en l'occurrence celle du recentrage.

Toujours quant aux circonstances entourant la production de documents qui divergent d'une catégorie à l'autre (et même, possiblement, d'un document à l'autre), pensons enfin aux visées précises ou aux buts liés à chacune de ces catégories. Il tombe sous le sens, en effet, qu'une déclaration internationale signée par des décideurs politiques de différents États ne poursuit pas les mêmes objectifs qu'un ouvrage doctrinal, par exemple. Par conséquent, à chaque catégorie de documents que compte notre échantillon correspond un (ou des) objectif(s) particulier(s). Évidemment, ces buts peuvent également varier à l'intérieur d'une même catégorie, donc d'une source à l'autre. Plutôt que de tenter de passer en revue ces différents buts, contentons-nous

³⁹⁹ Voir par exemple Atkinson et Coffey, *supra* note 360 aux pp 58, 65, 68 et 73, Finnegan, *supra* note 362 à la p 145 et Titscher et al, *supra* note 6 à la p 27.

⁴⁰⁰ Voir entre autres Atkinson et Coffey, *supra* note 360 aux pp 58 et 70.

⁴⁰¹ *Ibid* aux pp 58, 59, 63, 65, 66, 68 et 73 et Finnegan, *supra* note 362 à la p 145.

⁴⁰² Voir entre autres Atkinson et Coffey, *supra* note 360 à la p 65 et Cellard, *supra* note 361 à la p 282.

⁴⁰³ Finnegan, *supra* note 362 à la p 146.

⁴⁰⁴ Contrairement à ce qui est de l'ordre du privé et ne sera pas lu, par exemple un journal intime. Sur cette distinction, voir notamment Atkinson et Coffey, *supra* note 360 à la p 57 et et Cellard, *supra* note 361 à la p 282.

d'observer que nous touchons ici à la *fonction* d'une source à laquelle font référence Atkinson et Coffey dans un passage précité⁴⁰⁵, et par conséquent à *l'intention* qu'a son auteur lorsqu'il la crée, à ses motivations profondes (avouées ou inavouées⁴⁰⁶, voire conscientes ou inconscientes). Selon Alan Bryman : « [D]ocuments need to be recognized for what they are – namely, texts written with distinctive purposes in mind, and not simply reflecting reality »⁴⁰⁷. Il écrit aussi : « [T]he document is rhetorically designed to 'do something' »⁴⁰⁸. Pour mieux comprendre et ainsi interpréter le texte qu'il a entre les mains, l'analyste devra impérativement chercher à mettre au jour ce ou ces buts ou fonctions⁴⁰⁹. Pour ce faire, il devra évidemment s'intéresser à *l'auteur* du document en question (le « qui écrit ? »)⁴¹⁰. Comme nous consacrons une sous-section entière⁴¹¹ à cette importante question relative au contexte de production d'un document⁴¹², nous nous contenterons ici de souligner que l'identité de l'auteur est parfois inconnue⁴¹³ ou encore implicite ou tacite (« implied authorship »)⁴¹⁴. Par exemple, il arrive souvent que la documentation officielle ne soit pas attribuée à un ou à des auteurs précis (au sens où ils ne sont pas identifiés officiellement)⁴¹⁵, ce qui, selon Atkinson et Coffey, peut être *voulu* : « The absence of an implied author is one rhetorical device that is available for the construction of authoritative, 'official' or 'factual' accounts. It implies a reality that exists independently of any individual observer, interpreter or writer »⁴¹⁶.

Toujours dans l'optique de faire la lumière sur le ou les objectifs sous-tendant un document précis ou une catégorie de documents, l'analyste devra chercher à identifier le lectorat ou l'auditoire qu'il ou qu'elle vise (le « pour qui on écrit ? »)⁴¹⁷. Il y a là un autre élément central du

⁴⁰⁵ Atkinson et Coffey, *supra* note 360 à la p 73, tel que cités ci-dessus à la p 153.

⁴⁰⁶ Par exemple, Ruth Finnegan évoque la possibilité que les auteurs puissent avoir un agenda caché (« hidden agenda ») qui les pousse à « select or 'twist' the evidence to fit their own purposes » (*supra*, note 362 à la p 143).

⁴⁰⁷ Bryman, *supra* note 362 à la p 555 (nous soulignons).

⁴⁰⁸ *Ibid.* Voir au même effet la p 356.

⁴⁰⁹ Atkinson et Coffey, *supra* note 360 aux pp 58, 64–65, 68 et 70, Finnegan, *supra* note 362 aux pp 144, 145 et 150, Bryman, *supra* note 362 aux pp 554–55 et May, *supra* note 362 aux pp 198, 199, 201, 211 et 216.

⁴¹⁰ Cellard, *supra* note 361 à la p 280, May, *supra* note 362 à la p 211 et Sabourin, *supra* note 363 à la p 429.

⁴¹¹ Voir ci-dessous à la p 171.

⁴¹² Sur l'auteur comme élément crucial du contexte de production d'un document, voir notamment Atkinson et Coffey, *supra* note 360 aux pp 70 et 73 et Finnegan, *supra* note 362 aux pp 144, 145 et 147.

⁴¹³ Au sens où le texte n'est pas forcément attribué à un auteur « nommé » (Atkinson et Coffey, *supra* note 360 à la p 65), ou encore est signé par une personne désirant demeurer anonyme (*ibid* à la p 70).

⁴¹⁴ *Ibid* aux pp 70 et 73.

⁴¹⁵ *Ibid* aux pp 65 et 71–72.

⁴¹⁶ *Ibid* aux pp 71–72.

⁴¹⁷ Voir par exemple *ibid* à la p 70, Bryman, *supra* note 362 aux pp 554–55, May, *supra* note 362 aux pp 198 et 211, Sabourin, *supra* note 363 à la p 429, Webley, *supra* note 362 à la p 939, Cellard, *supra* note 361 à la p 280 et Finnegan, *supra* note 362 à la p 144.

contexte de production d'un document⁴¹⁸. Selon Atkinson et Coffey : « Documents, like all texts and utterances, are 'recipient designed'. That is, they reflect implicit assumptions about who will be the 'hearer' or reader. [...] So when we create a document, we do so in the light of the kind of readership we are expecting or writing for »⁴¹⁹. Ici encore, il arrive souvent que l'identité précise de ce lectorat ne soit jamais explicitement établie mais qu'elle demeure plutôt implicite (« implied readership »⁴²⁰). Ce « lecteur implicite » pourra au surplus être *indéterminé*; il correspondra alors à celui que George Herbert Mead appelle the « generalized other »⁴²¹. Il sera en outre plus ou moins *spécialisé*, au sens où il possédera (ou non) les compétences requises pour comprendre pleinement le contenu d'un document ou d'une catégorie de documents :

Documentary reality construction also involves *implied readers*. Any literate person may actually pick up and read a document, but texts are often aimed at particular classes or reader, and it may be that only a restricted readership, with specific competencies, will be able fully to decode them. [...] In some contexts, it takes a highly socialized member of a subculture (such as a professional group) to make any sense at all of a text.⁴²²

Si l'auditoire visé suppose un certain degré de connaissances et, par voie de conséquence, de familiarisation avec le domaine dont il est question (ce qui joue sur le niveau d'intérêt manifesté vis-à-vis du document, donc sur la valeur ou l'utilité de celui-ci à ses yeux⁴²³), il a en outre ses propres attentes et suppositions (voire ses préjugés). Il partage ou non celles-ci avec l'auteur du document et elles changent inévitablement en fonction de la catégorie ou du genre auquel il appartient⁴²⁴. Il s'ensuit que le sens qu'il donne à un contenu précis (dans le cas qui nous occupe, à une idée précise), que John Scott appelle le « received meaning »⁴²⁵, peut être différent du sens qu'avait à l'origine ce contenu pour son auteur (le « intended meaning »⁴²⁶).

À nouveau ici, nous ne chercherons pas à déterminer à *qui* exactement s'adresse chacun des cent vingt-sept documents que compte notre échantillon. Plutôt, nous nous contenterons d'observer que le lectorat visé peut être différent d'une *source* à l'autre, et l'est certainement d'une *catégorie* de sources à l'autre, un constat qu'il importe de garder à l'esprit lorsque vient le

⁴¹⁸ Atkinson et Coffey, *supra* note 360 aux pp 70, 72 et 73 et Finnegan, *supra* note 362 à la p 144.

⁴¹⁹ Atkinson et Coffey, *supra* note 360 à la p 70 (nous soulignons).

⁴²⁰ Bryman, *supra* note 362 à la p 554. Voir au même effet Atkinson et Coffey, *supra* note 360 aux pp 70, 72 et 73.

⁴²¹ Atkinson et Coffey, *supra* note 360 à la p 70.

⁴²² *Ibid* à la p 72. Voir au même effet les pp 63 et 65. Voir au même effet Cellard, *supra* note 362 à la p 282.

⁴²³ Atkinson et Coffey, *supra* note 360 à la p 63.

⁴²⁴ Atkinson et Coffey, *supra* note 360 aux pp 62, 63 et 65, May, *supra* note 362 à la p 199 et Finnegan, *supra* note 362 à la p 145.

⁴²⁵ May, *supra* note 362 à la p 211.

⁴²⁶ *Ibid*.

temps de déterminer le sens à donner à l'idée de recentrage. Cela dit, notre analyse révèle qu'au regard de l'ensemble de nos sources, un auditoire en particulier sort du lot, en ce qu'il est visé par une majorité d'entre elles : *la communauté juridique*, à savoir les professionnels du droit et de la justice, qu'ils soient praticiens ou simplement juristes. Nous aurons l'occasion d'y revenir ultérieurement⁴²⁷. Qui plus est, si le but *précis* poursuivi par chacun des auteurs signant les documents constituant notre échantillon peut certes varier, comme nous l'avons souligné plus haut, nos travaux nous ont permis de constater qu'une *intention commune* les lie tous. Dit autrement, il nous semble permis d'affirmer que ceux qui tiennent le discours de recentrage le font le plus souvent *dans un objectif précis*. Nous n'en dirons pas plus à ce sujet car, ici encore, il en sera question plus avant dans une autre partie notre thèse⁴²⁸. Pour l'instant et en guise de conclusion, attirons simplement l'attention du lecteur sur le fait que, si notre échantillon se compose de documents de diverses *natures*, écrits par différents *auteurs*, pour différents *auditoires* et dans différents *buts*, il demeure que ces sources, aussi différentes, voire disparates soient-elles, ont toutes en commun un point important : elles mettent de l'avant l'idée de placer le citoyen au cœur du système de justice. Le fait que cette idée parvienne à surmonter ces différences est un des éléments sur lesquels nous prenons appui pour la qualifier de *discours*. Nous y reviendrons⁴²⁹. Il sera maintenant question des champs du droit dans lesquels est avancée la proposition de centrement.

2. Une idée prégnante en justice civile

Nous avons vu, dans la section qui précède, quels types de documents contiennent l'idée de centrement. La question qui nous intéresse maintenant est celle de savoir quel est le grand thème de ces sources. Elle est pertinente dans la mesure où le domaine dans lequel est soulevée une idée renseigne forcément sur le sens de celle-ci⁴³⁰. Puisque nos travaux nous amènent justement à mettre au jour la signification précise de l'idée de centrement et considérant la possibilité d'une signification changeante de cette idée en fonction du contexte particulier dans lequel on l'exprime, il nous fallait donc impérativement aborder, ne serait-ce que rapidement, les domaines juridiques dans lesquels on la soulève. Nous écrivons ici *les* domaines juridiques, au pluriel,

⁴²⁷ Voir ci-dessous aux chapitres III et IV.

⁴²⁸ Voir ci-dessous aux pp 213, 285 et surtout 487.

⁴²⁹ Voir ci-dessous notamment à la p 181.

⁴³⁰ Voir par exemple Sabourin, *supra* note 363 à la p 436.

puisque nos recherches révèlent que ceux-ci sont multiples et, au surplus, variés. C'est donc dire que l'idée de faire du citoyen, du justiciable ou encore de la personne le nouveau point focal du système de justice n'est pas soulevée que dans une sphère du droit en particulier. Au contraire, on la relève dans une littérature juridique très diverse. Il semblerait en effet qu'il y ait là une proposition qui transcende, en quelque sorte, les différents domaines du droit, ce qui ajoute à sa force. En guise d'exemples, nous l'avons rencontrée en droit administratif⁴³¹, en responsabilité professionnelle⁴³², en administration judiciaire⁴³³, en « legal design »⁴³⁴, en justice participative⁴³⁵, en résolution en ligne des conflits⁴³⁶, en droit empirique⁴³⁷ et en philosophie du droit⁴³⁸. On la trouve aussi dans la documentation, du reste de plus en plus volumineuse, relative aux justiciables non représentés par avocat⁴³⁹, ainsi que dans celle qui porte sur la prestation de services juridiques⁴⁴⁰. De manière quelque peu surprenante, le plaidoyer en faveur d'un centrément est même avancé en droit criminel⁴⁴¹.

Toutefois, au regard de la recherche effectuée dans le cadre de la présente thèse, c'est sans conteste en matière de *justice civile* que l'idée de recadrage est le plus fréquemment invoquée.

⁴³¹ Voir en guise d'exemple Sir Andrew Leggatt, *Tribunals for Users – One System, One Service. Report of the Review of Tribunals*, mars 2001, en ligne, The National Archives : <<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/http://www.tribunals-review.org.uk/leggatthtm/leg-ov.htm>> [Leggatt].

⁴³² Nous parlons ici, en l'occurrence, de responsabilité des juges; voir le document 31.

⁴³³ Voir entre autres les documents 17, 24 et 85. Nous classons ici les sources qui abordent le *design* des tribunaux; voir en guise d'exemple le document 13.

⁴³⁴ Documents 9 et 120.

⁴³⁵ Document 12 (source secondaire).

⁴³⁶ Documents 25, 26, 50, 65 et 66.

⁴³⁷ Nous entendons par « droit empirique » l'ensemble des enquêtes, sondages d'opinion et études (sociologiques, anthropologiques et autres) menés en matière judiciaire. Voir en guise d'exemple le document 39.

⁴³⁸ Pour autant que l'on fasse du professeur Edmond Cahn un tenant du recentrage; voir ci-dessus aux pp 22 et 25–26.

⁴³⁹ Voir entre autres les documents 13 et 67.

⁴⁴⁰ Notons par ailleurs que dans cette dernière documentation, l'idée est de faire du citoyen-justiciable non plus le cœur du système judiciaire, mais plutôt celui de la relation avocat-client. Voir entre autres Penda D Hair, *Louder than Words: Lawyers, Communities and the Struggle for Justice: A Report to the Rockefeller Foundation*, New York, the Rockefeller Foundation, mars 2001, aux pp 38 et suiv (sur le « client-centered lawyering »), Noel Semple, *Legal services regulation at the crossroads : Justitia's legions*, Cheltenham, Edward Elgar, 2015, aux pp 243 et suiv (pour le chapitre intitulé « Client-centricity in legal services regulation ». Voir notamment la première phrase de ce chapitre : « This chapter argues that client-centricity should be the overarching goal of legal services regulatory reform in common law North America. » (*ibid* à la p 243)) et le document 49 au chapitre 3 (« The Government is ready to take action on matters that are within its power to ensure greater consumer focus in the profession. »).

⁴⁴¹ Ce que l'on pouvait déjà déduire après lecture du chapitre premier, où il a été dit que certains auteurs posent les jurés et/ou les victimes comme cibles d'un éventuel recentrage. Voir en outre les documents 17 (p 255) et 63 (p 33). Notons que l'idée de centrément appliquée au droit criminel a même fait l'objet d'un mémoire universitaire : Jacqueline Marruedo, *Le citoyen justiciable au cœur du système judiciaire ? Étude faite auprès de huit professionnels du champ judiciaire*, Mémoire de Diplôme universitaire de formation aux relations humaines et à l'animation de groupe, Sciences de l'éducation et de la formation, Université de Tours, 2001.

Nous insisterons donc sur cette sphère du droit en particulier. Plus précisément, nous verrons en quoi, à l'intérieur de ce vaste champ, la proposition est avancée en matière d'*accès* (a), d'*évaluation* (b) et de *réforme* de la justice⁴⁴² (c).

a. Recentrage et accès à la justice

L'idée de recadrer la justice autour du citoyen-usager est défendue par des auteurs plaçant pour un meilleur accès à la justice⁴⁴³. Plus justement, on la trouve dans des sources qui traitent le « nonaccès » à la justice. Il s'agit de documents qui dénoncent ce problème, voire cette « crise », et qui explorent ou proposent des pistes de solution pour tenter d'en venir à bout. C'est dans ce cadre qu'est avancée l'idée, au chapitre des avenues possibles pour sortir de l'impasse. En outre, on la propose parfois comme *préalable* : pour que les citoyens puissent avoir un accès effectif au système judiciaire, il faudra d'abord, nous dit-on, repenser ce système en fonction d'eux, de telle sorte qu'ils en soient dorénavant le cœur même, le centre. Il serait inutile de citer chacun des documents traitant l'accessibilité à la justice où est avancée l'idée de recentrage et de faire l'inventaire des affirmations « pro-centrement » qu'ils contiennent. Nous insisterons plutôt sur un document en particulier, un rapport qui a eu une résonance importante au Canada, au sein de la communauté juridique comme de la société civile⁴⁴⁴. Il s'agit de la *Feuille de route pour le changement*⁴⁴⁵ du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale (ci-après le « Comité d'action »)⁴⁴⁶.

La *Feuille de route pour le changement*, parfois appelée « rapport Cromwell », constitue le rapport final des travaux du Comité d'action, rendu public en octobre 2013. On y fait de l'idée de

⁴⁴² Pour alléger le texte, nous écrivons ci-après « justice » plutôt que « justice civile ». Le lecteur gardera néanmoins en tête que c'est bien de justice civile qu'il est question dans cette portion de notre analyse.

⁴⁴³ C'est notamment le cas des documents suivants : 4, 16, 18, 20, 25, 34, 45, 47, 48, 51, 53, 54, 55, 56, 72, 81, 84, 88, 95, 100, 103, 122 et 123.

⁴⁴⁴ En témoigne l'importante couverture médiatique qu'a suscitée la parution du rapport. Pour un aperçu de cette couverture, voir « Selected Media Reports », en ligne : *Forum canadien sur la justice civile* <<http://www.cfcj-fcjc.org/action-committee>>.

⁴⁴⁵ Document 56.

⁴⁴⁶ Créé en 2008 par l'honorable Beverley McLachlin et présidé par le juge Thomas A. Cromwell, le Comité d'action est formé de chefs de file du milieu de la justice civile et familiale ainsi que d'un représentant du public (document 84 à la p 1). À l'origine de sa création se trouvait la nécessité de coordonner les initiatives prises par les provinces en matière d'accès à la justice, de faire en sorte que celles-ci travaillent ensemble et non en parallèle. Il est apparu que la mise sur pied d'un comité pan-national pourrait être le véhicule adéquat pour adopter et mettre en œuvre une « stratégie d'action concertée » en matière d'accessibilité à la justice (document 56 à la p i). Dans les mots de sa créatrice, le Comité d'action vise à « établir des objectifs prioritaires consensuels pour la réforme du système de justice en matière civile et familiale et à encourager [les parties intéressées] à travailler ensemble dans un esprit de coopération et de collaboration pour améliorer l'accès à la justice » (document 56 à la p i).

« donner la priorité au public » l'un des six principes directeurs d'un important changement de culture, changement perçu comme inévitable pour que se concrétise enfin l'avènement d'un meilleur accès à la justice au Canada⁴⁴⁷. Pour le Comité d'action, il faut « modifier la cible principale [des] efforts » en cessant de diriger ceux-ci vers l'intérieur du système et en les axant plutôt « sur les personnes qui utilisent le système »⁴⁴⁸. On le constate, on plaide ici sans ambages pour l'idée de centrement. Le rapport Cromwell a eu un important effet fédérateur en matière d'accès à la justice au Canada⁴⁴⁹. Non seulement a-t-il permis de coordonner l'action des provinces en ce domaine, mais il est également venu, du même coup, susciter l'adhésion d'un bon nombre de celles-ci au projet de recadrage en lui-même⁴⁵⁰. Les suites du dépôt du rapport en témoignent. Au Québec par exemple, le Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale⁴⁵¹, créé dans la foulée de la publication du rapport, soutient l'idée de centrement⁴⁵². En Nouvelle-Écosse, un nouveau comité à la mission similaire, le *Nova Scotia Access to Justice Coordinating Committee* (A2JCC)⁴⁵³, embrasse lui aussi le même principe⁴⁵⁴. Citons enfin l'Alberta où, à peine un mois après la parution du rapport Cromwell, le *Justice and Solicitor General* conviait les leaders de la justice civile et familiale à un *Joint Action Forum*⁴⁵⁵. Aux participants à cette rencontre d'une journée, on a demandé d'adopter une approche centrée sur le citoyen (« a citizen-centred approach »⁴⁵⁶) et d'imaginer à quoi pourrait ressembler, concrètement, une justice civile et familiale pensée d'abord et avant tout pour lui⁴⁵⁷. Le résultat

⁴⁴⁷ Document 56 aux pp iv et 8. Voir également les pages 2, 12 et 28.

⁴⁴⁸ Document 56 à la p 8. L'ex-juge en chef du Canada elle-même adhère à cette position en préambule du rapport, lorsqu'elle exhorte le Canada de remplir son « devoir de fournir un système de justice accessible qui réponde aux attentes des citoyens et qui soit axé sur ceux-ci » (document 56 à la p i).

⁴⁴⁹ Voir notamment le document 34 aux pp 170–71.

⁴⁵⁰ Voir par exemple l'avis en ce sens du professeur Trevor Farrow (document 34 aux pp 170–71).

⁴⁵¹ Composé d'une vingtaine d'acteurs du milieu juridique québécois et présidé par l'honorable Élisabeth Corte, ex-juge en chef de la Cour du Québec, le Forum « défini[t] des actions concrètes pour améliorer l'accès à la justice en matière civile et familiale » (« À propos du Forum », en ligne : *Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale* <<http://nouvelleculturejudiciaire.quebec/fr/a-propos/>>).

⁴⁵² Voir les documents 117 (à l'article 2) et 118 (p 2).

⁴⁵³ Dirigé conjointement par la ministre de la Justice et le juge en chef de la province, le A2JCC a notamment pour mandat de faire la promotion d'un « efficient and cost-effective justice system for all Nova Scotians with an emphasis on justice services that address family law matters, criminal law processes and the individual's civil legal needs ». Voir « Access to Justice Coordinating Committee », en ligne : *Forum canadien sur la justice civile* <<http://www.cfcj-fcjc.org/action-committee/members/access-to-justice-co-ordinating-committee>> et le document 122, sous « purpose ».

⁴⁵⁴ Voir le préambule du document posant le mandat du A2JCC (document 122) ainsi que le troisième des « Access to Justice Principles » mis de l'avant par le Comité (document 123).

⁴⁵⁵ Document 45 à la p 4.

⁴⁵⁶ Document 45 à la p 4.

⁴⁵⁷ Document 45 à la p 4.

de cette réflexion collective est le rapport *What Was Heard*, paru en juin 2014, qui plaide à son tour pour la nécessité d'un centrement⁴⁵⁸.

Sans passer en revue chacune des provinces canadiennes, il est permis d'affirmer sur la base de nos recherches que le Comité d'action a engendré dans les différentes provinces de nombreux « apôtres du centrement ». Mentionnons au passage que, un mois après la parution du rapport Cromwell, c'était au tour du Comité de l'accès à la justice de l'Association du Barreau canadien (ABC) de plaider pour la mise en place d'un système de justice qui soit véritablement « axé sur les personnes »⁴⁵⁹. Cette prise de position a peut-être elle aussi contribué à faire accepter l'idée au pays. Si la proposition de recadrage compte un nombre croissant d'adeptes au Canada, sous l'effet conjugué des rapports du Comité d'action et de l'ABC, elle gagne du terrain à l'extérieur de nos frontières également, toujours dans le contexte de la poursuite d'un meilleur accès à la justice. Elle correspondrait en effet à l'évolution la plus récente du mouvement mondial vers une justice plus accessible⁴⁶⁰, mouvement amorcé aux États-Unis dans les années 1960 et ayant connu depuis plusieurs vagues successives⁴⁶¹. Ainsi, un consensus serait actuellement en voie d'émerger autour d'une conception de l'accès à la justice qui soit orientée vers le citoyen⁴⁶². Qu'on la dise « citizen-centered »⁴⁶³, « citizen-focused »⁴⁶⁴, « public-centred »⁴⁶⁵ ou encore « public-focused »⁴⁶⁶, cette approche cherche d'abord et avant tout à mettre l'accent sur les *gens*, sur les problèmes juridiques qu'ils rencontrent au quotidien et sur les besoins qui en résultent⁴⁶⁷. Pour le professeur Trevor Farrow, l'adhésion à cette conception moderne de l'accès à la justice

⁴⁵⁸ Document 45 aux pp 4, 5, 8 et 14. Notons que le ministère de la Justice albertain a ensuite réitéré, dans son rapport annuel, son intention de faire sien le principe de recentrage. Voir Justice and Solicitor General, *Annual Report 2013-14*, Edmonton, Justice and Solicitor General Communications, 2014, à la p 29, en ligne : *Alberta Justice and Solicitor General* <https://justice.alberta.ca/programs_services/about_us/Documents/JSGAnnualReport2013-2014.pdf>.

⁴⁵⁹ Document 47 aux pp 14–15. Voir aussi les pages 66 et 104. L'ABC propose, dans ce rapport, une vision du système judiciaire articulée autour de six engagements, dont le premier est de mettre l'accent sur les « personnes » plutôt que sur les juristes (document 47 à la p 65). Notons que la première prise de position de l'ABC en faveur du recentrage remonte à 1996, lors de la parution de son rapport *Systems of Justice Task Force Report* (document 59).

⁴⁶⁰ Documents 12 (pp 14, 18 et 19; source secondaire), 34 (pp 166, 167 et 170), 47 (p 64) et 51 (p 3).

⁴⁶¹ Pour un résumé de ces vagues et un compte-rendu de diverses interprétations du mouvement d'accès à la justice dans le temps, voir les documents 11 (pp 20–23) et 38 (pp 503 et suiv.).

⁴⁶² Voir notamment les documents 12 (pp 14 et 19; source secondaire) et 34 (pp 166 et 167). C'est en faveur de l'affirmation forte de cette « citizen-centered conception of access to justice » que plaide le professeur Roderick Macdonald. Voir le document 38 à la p 495 ainsi qu'aux pp 513, 516 et 518.

⁴⁶³ Document 38 à la p 495.

⁴⁶⁴ Document 34 à la p 170.

⁴⁶⁵ Document 34 à la p 170.

⁴⁶⁶ Document 34 à la p 173.

⁴⁶⁷ Documents 12 (pp 19 et 20; source secondaire) et 34 (p 167).

participe d'une prise de position en faveur de sa définition la plus large. Il écrit ainsi : « a focus on the public is a defining feature of a more modern and expansive approach to justice and access to it »⁴⁶⁸.

b. Recentrage et évaluation de la justice

Nous avons soumis dans la partie précédente l'hypothèse selon laquelle l'apparition de l'idée de centrément en droit serait la résultante, en partie du moins, des démarches d'évaluation de la qualité de la justice entreprises au courant des années 1980. C'est donc sans surprise que l'on rencontre aujourd'hui cette même idée dans la littérature abordant l'évaluation de la justice, notamment au plan qualitatif⁴⁶⁹. Précisons d'emblée que, paradoxalement, l'évaluation de la qualité peut s'entendre *quantitativement*, en désignant alors le recours (du reste de plus en plus fréquent⁴⁷⁰) à des indicateurs chiffrés en matière de justice⁴⁷¹. Prise en ce sens, l'action d'évaluer l'institution judiciaire répondrait à un impératif gestionnaire caractéristique d'un nouveau modèle de justice d'apparition récente : la « justice managériale »⁴⁷². Mais l'évaluation qualitative de la justice peut également se comprendre *par référence au justiciable*, à même de juger de la qualité d'un processus judiciaire donné parce qu'il en a fait l'expérience personnelle⁴⁷³. Il y aurait là une nouvelle approche en matière d'évaluation des systèmes judiciaires, approche dite « orientée vers l'utilisateur » (« user-oriented »⁴⁷⁴) parce qu'elle se concentre sur celui-ci⁴⁷⁵. On l'oppose à l'approche « orientée vers l'institution » (« institution-oriented »⁴⁷⁶), laquelle, comme son nom l'indique, a plutôt comme point focal le système

⁴⁶⁸ Document 34 à la p 167.

⁴⁶⁹ Documents 14 (p 58), 35 (pp 124, 125 et 127), 39 (p 24), 41 (pp 12 et 23), 74 (pp 31 et 80) et 111 (pp 85 et 87).

⁴⁷⁰ Il s'agirait par exemple d'une tendance en Europe. Sur un tel constat, voir entre autres les documents 5 (p 77), 60 à la p 500 et Gar Yein Ng, « A discipline of judicial governance ? », (2011) 7 Utrecht LR 102, à la p 112.

⁴⁷¹ Sur cette appréciation « quantitative » de la qualité de la justice, voir entre autres Castaing, *supra* note 181 aux pp 2, 7 et 10; Loïc Cadiet, « Case management judiciaire et déformalisation de la procédure », (2008) 125 R française d'administration publique 133, à la p 135 [Cadiet] et le document 5 aux pp 77 et 80–82.

⁴⁷² Document 8 à la p 46 (source secondaire).

⁴⁷³ Documents 5 (pp 89 et 91) et 111 (p 85), Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems / TISCO, Martin Gramatikov et al, *A Handbook for Measuring the Costs and Quality of Access to Justice*, Apeldoorn; Antwerpen; Portland, Maklu & Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems, 2009, aux pp 9 et 27 [TISCO] et Guy Canivet, « Économie de la justice et procès équitable », (2001) 46 La Semaine Juridique Édition Générale I 361, à la p 1 [Canivet].

⁴⁷⁴ Document 41 aux pp 12 et 23. Uzelac y réfère aussi comme l'« 'outsiders' approach » (document 41 à la p 2).

⁴⁷⁵ Document 41 aux pp 12 et 23 : « the user-oriented approach – the approach that centers on the users of the justice system. »

⁴⁷⁶ Document 41 à la p 12. L'auteur la nomme également l'« insiders' approach »; document 41 à la p 12.

judiciaire et ses acteurs⁴⁷⁷. Là où l'approche tournée vers l'institution judiciaire prend comme point de départ, dans l'exercice d'évaluation, les intérêts du système lui-même et de ses intervenants⁴⁷⁸, l'approche centrée sur le justiciable commande au contraire l'adoption du point de vue de celui-ci. Elle postule en effet qu'il convient d'évaluer la justice *à travers ses yeux*, en fonction de ses intérêts propres. Partant, on troquera les indicateurs de performance traditionnellement retenus en vertu de l'approche institutionnelle⁴⁷⁹ pour de nouveaux marqueurs plus en phase avec les enjeux qui le touchent, *lui*. Alan Uzelac explique :

[T]he user-oriented approach would assume the perspective of those who are under the jurisdiction of the judicial institutions – of those whose disputes these institutions are supposed to resolve. The concerns of this approach are *time, costs, and final result and effect* of the judicial proceedings. The performance indicators that would correspond to this approach should, therefore, take into account *what is at stake* for the parties in the proceedings; *what are the costs* of dispute resolution for the parties; *the length* of the process of dispute resolution; and, finally, the *effectiveness* of the whole process and the time needed to *finally implement* the judicial decision. This approach thus attempts to evaluate and measure the efficiency of dispute resolution and its ability to realize the purpose of the process in the eyes of its principal stakeholders – the users of the justice system.⁴⁸⁰

Plus largement, toujours selon le professeur Uzelac, l'approche centrée sur l'utilisateur est sous-tendue par les intérêts de *tous* les citoyens, donc du public au sens large⁴⁸¹.

L'approche institutionnelle, qui a prévalu par le passé en matière d'évaluation de la justice, serait encore aujourd'hui dominante⁴⁸². Cela dit, bien qu'encore émergente⁴⁸³, la conception orientée vers l'utilisateur gagnerait du terrain, notamment sous l'impulsion de certaines organisations internationales qui, en l'ayant adoptée, se sont trouvées à montrer l'exemple. Parmi celles-ci, citons la Banque mondiale⁴⁸⁴ ainsi que la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ)⁴⁸⁵. Toutes deux font figure de pionnières au chapitre de la promotion d'une

⁴⁷⁷ Document 41 à la p 12.

⁴⁷⁸ Document 41 à la p 12.

⁴⁷⁹ Sur ces indicateurs, voir le document 41 à la p 12 : « The institution-oriented approach mainly monitors the difficulties that are burdening the institutional players and the institution as such. So, e.g., the principal way of monitoring court performance is to monitor its *caseload* (and, more generally, *workload*), with a view to ensure the smooth *case flow* and avoid *backlogs* of cases. »

⁴⁸⁰ Document 41 à la p 12.

⁴⁸¹ Document 41 à la p 12.

⁴⁸² Au point où elle est parfois la seule approche qui se pratique dans un pays (document 41 aux pp 12, 14 et 23).

⁴⁸³ Document 41 à la p 12.

⁴⁸⁴ Document 41 aux pp 15, 16 et 23.

⁴⁸⁵ La Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) a été établie en septembre 2002 par le Comité des ministres du Conseil de l'Europe. Instance unique pour tous les pays européens, elle est composée d'experts des 47 États membres. Elle a pour mission d'« évalue[r] l'efficacité des systèmes judiciaires et de propose[r] des mesures et des outils concrets pour améliorer la qualité du service rendu au citoyen. » Voir le document 60 à la p 5.

« orientation usager » en matière d'évaluation de la justice⁴⁸⁶. Notons que, dans le cas de la CEPEJ, cette orientation ressort de son mandat même. En effet, en vertu de celui-ci, la Commission est notamment chargée de « veiller à ce que les politiques publiques en matière judiciaire tiennent compte des usagers de la justice »⁴⁸⁷. Plus encore, on compte parmi les « domaines clés » de son action le « développement d'un service public de la justice tourné vers les usagers »⁴⁸⁸. Cela fait dire à une observatrice que cette institution est vouée à promouvoir l'avènement de systèmes judiciaires qui soient eux-mêmes « more and more user-oriented »⁴⁸⁹. Mentionnons enfin que, dans le cadre de son exercice 2008-2012, la CEPEJ note une tendance au développement, dans les États membres du Conseil de l'Europe, de « politiques de qualité centrée sur le service rendu aux usagers [...] »⁴⁹⁰. Ainsi, à en croire la Commission, le centrage ne correspondrait pas qu'à une approche théorique en matière d'évaluation de la justice. Il se vérifierait également en pratique, sur le terrain, dans les démarches d'évaluation de la qualité de la justice effectivement entreprises par les pays européens⁴⁹¹.

Les développements qui précèdent montrent que l'idée de recentrage correspond à une évolution récente en matière d'accès à la justice et d'évaluation de la justice. Dans la section suivante, nous verrons en quoi le même constat peut être dressé dans le contexte de sa *réforme*.

c. Recentrage et réforme de la justice

« It is common now for those promoting justice reform to urge a 'client-centered' or 'user-centered' approach »⁴⁹². Ces mots sont ceux de l'avocate et médiatrice Kari D. Boyle, dont le parcours l'a amenée à prendre part à de nombreuses refontes judiciaires en Colombie-Britannique. Son avis rejoint celui de nombreux autres intervenants qui voient se dessiner de plus en plus clairement une tendance au recentrage en matière de réforme de la justice, ou qui relèvent à tout le moins, en ce domaine, la prégnance d'un discours y étant favorable⁴⁹³. Plus précisément, dans le vaste ensemble de ce que l'on nomme « réforme de la justice », l'idée de recadrage est avancée dans différents contextes qui en constituent autant de sous-ensembles.

⁴⁸⁶ Document 41 à la p 23.

⁴⁸⁷ Document 60 à la p 5.

⁴⁸⁸ Document 60 à la p 496. Voir aussi les pp 297 et 506.

⁴⁸⁹ Document 22 à la p 5 (source secondaire).

⁴⁹⁰ Document 60 à la p 151.

⁴⁹¹ Démarches qui seraient en hausse, suffisamment pour parler de tendance (documents 60 (p 150) et 111 (p 87)).

⁴⁹² Document 104.

⁴⁹³ Voir en guise d'exemples les documents 6 (p 32), 40 (p 28) et 78 (p iii).

Nous utiliserons pour notre part l'image de cercles concentriques. Dans le plus petit cercle se trouve la révision de la procédure civile (i) et dans le second, qui suit immédiatement en taille, la réforme de l'organisation judiciaire (entendue ici comme la structure organisationnelle des tribunaux) (ii). Quant au plus grand cercle, il est occupé par la vaste entreprise de « modernisation de la justice », entendue dans le sens le plus large qui soit, on le verra (iii). Nous aborderons brièvement ces trois cercles ou sous-domaines successivement.

i. Révision de la procédure civile

En premier lieu, l'idée de « placer le justiciable au centre du système » est mise de l'avant en matière de réforme de la procédure civile⁴⁹⁴. Au Québec, le professeur Pierre Noreau plaide pour elle dès 1999, à l'occasion de l'exercice de révision du *Code de procédure civile* entrepris l'année précédente. Il affirme alors ce qui suit : « Il est tout à fait opportun [...] de réfléchir à la révision des mécanismes qui balisent la procédure civile, mais sans doute doit-on le faire dans une perspective qui replace le justiciable au centre du travail des tribunaux, de manière que cette réforme de la procédure civile soit également une réforme de la “justice” civile »⁴⁹⁵. Son plaidoyer trouvera écho auprès des décideurs chargés de mener à bien la réforme du Code⁴⁹⁶. En effet, le souci de faire du citoyen « le cœur du système » fait partie du mandat confié au Comité de révision de la procédure civile par le ministre de la Justice de l'époque, M. Serge Ménard⁴⁹⁷. C'est donc sans surprise que l'on trouve plusieurs énoncés de l'idée de centrage dans le rapport que le Comité déposera en juin 2001⁴⁹⁸. L'idée est au surplus relayée dans les déclarations du ministre qui accompagneront ce dépôt⁴⁹⁹. Qui plus est, notons que, selon certains⁵⁰⁰, le principe du citoyen placé au centre du système sous-tend également le tout nouveau *Code de procédure civile* entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016⁵⁰¹. Même si tous ne partagent pas cet avis, on constate tout de même que l'idée qui nous intéresse est encore soulevée aujourd'hui dans le contexte d'une réforme de la procédure civile québécoise.

⁴⁹⁴ Documents **21** (pp 37 et 48), **42** (p 425), **43** (p 257), **44** (p 182; source secondaire) et **77** (p xv).

⁴⁹⁵ Document **21** à la p 48 (nous soulignons). Voir également la p 37.

⁴⁹⁶ L'idée de recentrage est notamment reprise par le sous-ministre de la Justice de l'époque, Michel Bouchard. Voir le document **15** aux pp 8–9.

⁴⁹⁷ Voir le document **76** notamment à la p 3.

⁴⁹⁸ Document **76** entre autres aux pp 3, 32 et 34.

⁴⁹⁹ Ces déclarations sont rapportées dans le document **112**.

⁵⁰⁰ Par exemple l'Observatoire du droit à la justice (documents **73** (p 9) et **96**). Voir aussi le document **25** la p 18.

⁵⁰¹ « Nouveau Code de procédure civile », en ligne : *Justice Québec* <<http://justice.gouv.qc.ca/francais/themes/ncpc/index.htm>>.

Mentionnons en terminant que, si cette idée est avancée chez nous en ce domaine, elle l'est également ailleurs. En effet, on la trouve dans des sources en provenance des quatre coins de la planète, dont l'Angleterre⁵⁰², l'Australie⁵⁰³, la Croatie⁵⁰⁴ et le Brésil⁵⁰⁵. Pas étonnant, dès lors, que le professeur Uzelac y voit l'une des caractéristiques principales de la procédure civile de demain⁵⁰⁶.

ii. Réforme de l'organisation judiciaire

L'idée de recadrage est également avancée dans le contexte d'une possible réorganisation de la justice civile. Par exemple, en 2004, le Conseil de la magistrature du Québec tenait son colloque annuel sur le thème : « Tribunaux de première instance : vision d'avenir », dans le cadre duquel furent abordées la question de l'organisation du système de justice québécois et celle de l'unification possible des tribunaux judiciaires. Lors de ce colloque, deux conférenciers évoquèrent la nécessité de mener la réflexion en cette matière en veillant bien à prendre comme point de départ le citoyen⁵⁰⁷. L'année suivante, en 2005, le Comité de réflexion et d'orientation sur la justice de première instance au Québec rendait public un rapport intitulé « Une réforme judiciaire axée sur le citoyen »⁵⁰⁸. Dans ce document, le Comité se penche à son tour sur la structure judiciaire en place en matière de justice de première instance, toujours en ayant le service aux citoyens comme point de mire⁵⁰⁹. C'est en effet dans un « esprit [...] de véritable préoccupation envers le citoyen »⁵¹⁰ qu'il mène ses travaux, travaux au terme desquels il plaidera pour la mise en place d'une cour intégrée de première instance⁵¹¹.

Toujours en matière de réorganisation judiciaire, notons enfin que l'idée de recentrage est également venue teinter le débat qui s'est tenu en France sur ce sujet. En fait foi, notamment, le

⁵⁰² Pensons ici par exemple au rapport Woolf, dont il a été question dans la partie précédente (document 82).

⁵⁰³ Voir notamment le document 30 (source secondaire).

⁵⁰⁴ Voir en particulier les écrits du professeur Alan Uzelac, dont les documents 40 et 42.

⁵⁰⁵ Document 43.

⁵⁰⁶ Document 42 à la p 425.

⁵⁰⁷ Nous référons à Pierre Noreau (document 91 aux pp 52, 67 et 69) et à Gil Rémillard (document 93 à la p 22).

⁵⁰⁸ Document 62 (nous soulignons).

⁵⁰⁹ Document 62 entre autres aux pp 4 et 22.

⁵¹⁰ Document 62 à la p 4.

⁵¹¹ Document 62 à la p 23. Une réforme structurelle de la justice peut également impliquer non pas l'unification des tribunaux existants, mais bien la création de nouvelles instances judiciaires. Un exemple concret nous est fourni par le Civil Resolution Tribunal de Colombie-Britannique, un tribunal derrière lequel se trouve l'idée de recentrage.

rapport de la Commission sur la répartition des contentieux paru en 2008⁵¹². Dans celui-ci, la Commission, réunie à l'initiative de la ministre de la Justice d'alors, se penche sur la question de l'articulation des contentieux⁵¹³, quelques semaines à peine après la refonte de la carte judiciaire étant intervenue en France⁵¹⁴. Elle y propose « une rénovation de l'organisation judiciaire de la première instance » et ce, « en partant de l'idée qu'il faut replacer le justiciable au centre du système »⁵¹⁵. Cette idée du centrément constitue, selon ses propres dires, sa préoccupation principale⁵¹⁶. Elle y voit une « nouvelle philosophie de l'institution judiciaire »⁵¹⁷, philosophie qu'elle fait sienne et qui l'amène à faire de l'intérêt du justiciable le principe directeur de ses travaux. Ce principe directeur implique à son tour, toujours selon la Commission, de se mettre à la place du justiciable parce qu'« il appartient à l'administration de s'adapter à l'usager et non l'inverse »⁵¹⁸. De cette prise de position on ne peut plus claire en faveur d'un recentrage naîtra un rapport dans lequel abondent les énoncés de centrément⁵¹⁹.

iii. Modernisation de la justice

Nous avons évoqué dans la partie précédente le mouvement de modernisation des services publics qui a marqué les années 1980, mouvement auquel la justice n'a pas échappé. Il est intéressant de noter que, plus de 30 ans plus tard, le même vocable, « modernisation », est employé pour décrire les efforts de refonte de la justice menés actuellement. Bien souvent, ces efforts vont de pair avec une volonté exprimée (et assumée) de recentrage. Notons que le terme « refonte » est employé ici dans son sens le plus large, qui dépasse les enjeux plus précis de révision de la procédure ainsi que de réforme de l'organisation judiciaire et qui en inclut d'autres encore. Dit autrement, au regard de la documentation consultée, la « refonte de la justice » ratisse large, au point de déborder parfois du cadre de l'institution judiciaire. C'est pourquoi nous parlons bien de modernisation de la *justice* et non du *système* de justice; pour s'assurer de couvrir le champ du judiciaire autant que celui de l'extrajudiciaire.

⁵¹² Avant celui-ci, soulignons que l'idée de recentrage avait été énoncée dès 1997 par Francis Casorla dans son rapport sur le guichet unique de greffe (dont il sera question dans le chapitre VI); voir le document **69** à la p 51.

⁵¹³ Question qui a été abordée largement. Voir le document **68** à la p 31 et aux pp 34 et suiv.

⁵¹⁴ Document **68** aux pp 3 et 31.

⁵¹⁵ Document **68** à la p 43.

⁵¹⁶ Document **68** à la p 183.

⁵¹⁷ Document **68** à la p 43.

⁵¹⁸ Document **68** à la p 183, rapportant les propos de la Conférence des présidents de TGI.

⁵¹⁹ Voir le document **68** entre autres aux pp 38–39, 40 et 42–43. La seconde partie du rapport est justement intitulée « L'articulation des contentieux. Remettre le justiciable au centre du système judiciaire » (nous soulignons).

Nous disions donc que, en matière de réforme, la « modernisation de la justice » constitue le troisième sous-ensemble dans lequel l'idée de recadrage est avancée. En ce domaine, les documents contenant l'idée portent des titres évocateurs de cette volonté d'actualisation de la justice; une justice qui n'est pas de son temps, nous dit-on, et que l'on veut faire entrer pleinement dans le 21^e siècle. Ainsi, ce sont des documents intitulés « Reimagining Courts »⁵²⁰, « Reinventing Justice »⁵²¹, « Rebuilding Justice »⁵²² ou « Transforming our Justice System »⁵²³ (et encore, en français, « Reconstruire la justice »⁵²⁴, « Révolutionner la justice »⁵²⁵ ou « La Justice du 21^e siècle »⁵²⁶) qui, dans le cadre d'un plaidoyer plus large en faveur d'une refonte de la justice, mettent de l'avant l'idée de recadrer celle-ci autour de ses usagers. Ainsi, dans ces documents en particulier, le centrement fait *partie intégrante* de l'entreprise plus vaste de modernisation de la justice. Il constitue même, aux dires de certains, le « grand défi d'une justice moderne »⁵²⁷, voire son avenir⁵²⁸.

Comme pour les deux sous-sections qui précèdent, notre objectif ne sera pas ici de rapporter chacune des affirmations de recentrage recensées dans les sources traitant la modernisation de la justice. Plutôt, nous nous contenterons d'observer qu'en cette matière encore, les documents contenant ces affirmations proviennent de pays très variés. Au moment d'arrêter notre recherche, ces États incluaient le Canada⁵²⁹, les États-Unis⁵³⁰, l'Angleterre⁵³¹, la France⁵³², la Belgique⁵³³ et l'Australie⁵³⁴. À notre avis, cette pluralité géographique donne à l'idée de recadrage une certaine « couleur internationale ». Elle nous pousse au surplus à prêter foi à l'avis de ceux qui voient,

⁵²⁰ Document 7.

⁵²¹ Document 64.

⁵²² Document 10.

⁵²³ Document 46.

⁵²⁴ Document 5.

⁵²⁵ Nous réfèrons ici à l'ouvrage collectif *Révolutionner la justice – Constats, mutations et perspectives, Les journées Maximilien-Caron 2009*, duquel sont tirés nos documents 88, 89, 90 et 92.

⁵²⁶ Document 86.

⁵²⁷ Document 5 à la p 80. Notons que l'idée de recentrage est également qualifiée de défi dans les documents suivants : 13 (p 18), 35 (p 124), 68 (p 42) et 85 (p 4).

⁵²⁸ Document 64 sous « vision » (page non numérotée).

⁵²⁹ Voir notamment les documents 52, 59, 92 et 101.

⁵³⁰ Voir entre autres les documents 7, 10, 63 et 64.

⁵³¹ Voir par exemple les documents 27 et 46.

⁵³² Voir notamment les documents 5, 68 et 86 et 126.

⁵³³ Voir en guise d'exemple le document 6.

⁵³⁴ Voir par exemple le document 49.

dans le plaidoyer en faveur d'une orientation usager en matière de réforme, une véritable tendance mondiale⁵³⁵.

La section qui s'achève nous a permis de rendre compte de la prégnance de l'idée de recentrage en matière de justice civile. Si cette idée est soulevée dans le *contexte* de l'accès, de l'évaluation et de la réforme de la justice civile, ces trois domaines correspondent aussi à des « sens généraux » de la proposition qui nous intéresse. Dit autrement, au regard des développements qui précèdent, on constate que l'idée de placer le citoyen au cœur de la justice (civile) signifie, entre autres, rendre cette justice davantage *accessible*, *l'évaluer*, et la *réformer* (cette réforme allant d'une révision de la procédure civile à une refonte du système en entier, en passant par un remaniement de l'organisation judiciaire). La troisième partie de notre thèse sera l'occasion de revenir sur ces trois grands sens pratiques. Pour l'instant, nous verrons *qui*, exactement, plaide pour un centrément.

3. Une idée qui transcende les allégeances

Nous avons vu plus haut quels types de documents proposent l'idée de placer la personne au cœur de la justice, et dans quels domaines du droit ils se situent. Nous allons maintenant nous intéresser à leurs *auteurs*, l'objectif étant de mettre au jour l'identité des tenants d'un recadrage de la justice autour du citoyen. Nous allons voir que ces personnes sont issues non seulement de différents milieux, mais également de différents pays (a). Nous nous pencherons également sur la place qu'occupe le citoyen dans ce portrait des défenseurs du centrément (b).

a. Des tenants d'horizons divers, issus de juridictions diverses

Qui sont les personnes qui signent les ouvrages, articles et autres rapports dans lesquels on trouve l'idée de recentrage ? Qui plaide, en d'autres termes, pour la mise du citoyen « au cœur du système » ? Il y a d'abord de nombreux *observateurs* du monde judiciaire. Par « observateurs », nous entendons des personnes et des organisations d'allégeances et de vocations diverses qui, bien qu'elles ne soient pas directement partie au système judiciaire, gravitent en quelque sorte dans son orbite et sont en mesure de se former une opinion sur celui-ci. Il s'agit par exemple

⁵³⁵ Voir en guise d'exemple le document 78 aux pp iii et surtout 16.

d'organismes, de regroupements⁵³⁶ et de fondations⁵³⁷ œuvrant dans le domaine de la justice, ou encore de professeurs de droit⁵³⁸, bien entendu, mais également d'autres disciplines, parmi lesquelles la sociologie⁵³⁹ et les sciences politiques⁵⁴⁰. Ce sont également des journalistes, dont certains se spécialisent justement dans la couverture des affaires judiciaires⁵⁴¹.

Aux voix de ces observateurs s'ajoutent celles d'*acteurs* du monde judiciaire qui, eux aussi, sont nombreux à prôner l'idée d'un recentrage. Parmi ceux-ci figurent d'abord des avocats⁵⁴², parfois regroupés en corps professionnels⁵⁴³. Qui plus est, de nombreux juges ont plaidé pour que le citoyen soit placé au cœur de la justice, s'exprimant parfois en leur nom personnel⁵⁴⁴, parfois en comités⁵⁴⁵. Rappelons que l'on compte parmi eux nulle autre que l'honorable Beverley McLachlin, ex-juge en chef du Canada⁵⁴⁶. Toujours au chapitre des acteurs du monde judiciaire favorables au recentrage, on trouve des spécialistes de l'administration judiciaire qui avancent

⁵³⁶ Par exemple, pour le Québec, l'Observatoire du droit à la justice (documents **73, 90, 96, 97, 98, 101 et 102**), pour les États-Unis, le Joint Technology Committee (documents **65 et 66**) et, à l'international, le Hague Institute for Innovation of Law (documents **50 et 51**) et la Task Force on Justice (document **80**).

⁵³⁷ Nous pensons ici à The Elders (document **81**) ainsi qu'à la Chicago Bar Foundation (document **61**).

⁵³⁸ Par exemple Pierre Noreau (documents **21, 89, 90 et 91**), Pierre-Claude Lafond (document **11**), Jean-François Roberge (documents **12** (source secondaire), **25 et 78**), Hubert Reid (document **92**) et Trevor Farrow (documents **18, 34, 67 et 83**). À l'international, citons encore les professeurs Mauro Cappelletti (documents **16 et 31**), Georges De Leval (documents **6 et 32**), Serge Guinchard (documents **68 et 87**), Thomas Clay (document **5**), Alan Uzelac (documents **40, 41 et 42**) et Stephen Parker (document **75**). Notons qu'au Québec, l'idée de recentrage est au cœur même du projet de recherche *Accès au droit et à la justice* (ADAJ). Voir le document **109**.

⁵³⁹ Nous pensons ici à un sociologue du droit, José Juan Toharia (document **39**). On aurait également pu citer le professeur Pierre Noreau qui, bien que juriste et politologue de formation, travaille également en sociologie du droit.

⁵⁴⁰ Nous pensons ici au professeur Thomas W. Church qui, bien qu'expert en droit public et en administration judiciaire (document **24** à la p 47), nous vient néanmoins des sciences politiques. Voir le document **17**.

⁵⁴¹ C'est le cas par exemple de Dirk Olin (document **10**), journaliste aux affaires juridiques aux États-Unis.

⁵⁴² Citons par exemple les Canadiennes Diana Lowe (document **88**) et Kari D. Boyle (documents **103 et 104**), le Français Matthieu Boissavy (document **5**) et les Américains Richard Zorza (document **13**) et Margaret Hagan (documents **9 et 120**). Ils sont toutefois bien plus nombreux à avoir pris position en faveur du recentrage.

⁵⁴³ Nous pensons notamment à l'Association du Barreau canadien qui, par deux fois, d'abord en 1996 (document **59**), puis en 2013 (document **47**), s'est prononcée en faveur d'un système judiciaire qui soit axé sur les personnes.

⁵⁴⁴ Citons, pour le Québec, Danielle Grenier, juge retraitée de la Cour supérieure du Québec (document **100**); pour l'Ontario, Frances Kiteley, juge à la Cour supérieure de justice (document **124**) et Warren K. Winkler, ex-juge en chef de l'Ontario (document **127**); pour la France, Martine Comte, ancienne Première Présidente de la cour d'appel d'Orléans (document **86**) et Simone Gaboriau, ancienne Présidente de Chambre à la Cour d'Appel de Versailles puis de Paris (documents **35 et 119**); pour l'Angleterre, Lord Woolf, ancien Master of the Rolls (document **82**) et enfin, pour les États-Unis, Rebecca Love Kourlis, ancienne juge de la Cour suprême du Colorado (document **10**).

⁵⁴⁵ Lesquels ne sont pas forcément composés uniquement de juges. Outre le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale (documents **53, 54, 55, 56, 57 et 84**), citons le Comité de réflexion et d'orientation sur la justice de première instance au Québec (document **62**), la Commission on the Future of the Tennessee Judicial System (document **63**) ainsi que la Chief Justice's Commission on the Future of the Courts (document **64**).

⁵⁴⁶ Voir les documents **20, 56, 84 et 95**.

l'idée dans le contexte de la gestion des tribunaux⁵⁴⁷. Citons également les commissions et comités mis sur pied par le gouvernement (ici comme ailleurs) qui proposent un recadrage autour du citoyen dans les rapports qu'on leur a commandés ou qui, mieux encore, embrassent l'idée dans le cadre de leur mission⁵⁴⁸.

Ces acteurs judiciaires en faveur du centrement incluent enfin plusieurs *décideurs* en matière de justice. Il s'agit de ministres et dirigeants qui, pendant qu'ils étaient en fonction ou encore après leur mandat, ont eux-mêmes avancé l'idée de recentrage ou encore l'ont appuyée⁵⁴⁹. Par exemple, le 7 février 2019 à La Haye, les ministres de la Justice de l'Afghanistan, de l'Argentine, du Canada, de l'Éthiopie, de la Gambie, de la Guinée, de l'Indonésie, de la Libye, des Pays-Bas, du Niger, des Territoires palestiniens, du Rwanda, du Sierra Leone, du Timor oriental, de la Tunisie, de l'Ouganda et de l'Ukraine⁵⁵⁰ ont signé la *Declaration on Equal Access to Justice for All by 2030*⁵⁵¹, dont le tout premier principe est l'idée de recentrage⁵⁵².

L'objectif de ce rapide tour d'horizon des tenants du centrement est d'abord d'attirer l'attention du lecteur sur leur nombre. Celui-ci illustre bien que nous ne sommes pas en présence d'un message isolé, véhiculé uniquement par une poignée de convaincus. Au contraire, il y a là une proposition avancée par de très nombreuses personnes intéressées par la chose judiciaire. Nous voulons également rendre compte de la *diversité* de ces intervenants. On l'a vu, la

⁵⁴⁷ Nous pensons ici, notamment, à Victor E. Flango et Thomas M. Clarke (document 7), Brian Ostrom et Roger Hanson (document 74), Peter Sallmann (document 24), Jennifer Cooke (document 85) et Pim Albers (document 111). Shannon Salter est également digne de mention (documents 25, 26, 94, 107 et 108).

⁵⁴⁸ Pour le premier cas de figure, citons le Comité de révision de la procédure civile de 1998 (document 76) et, pour le second, le Nova Scotia Access to Justice Coordinating Committee (document 122) et le Nova Scotia's Provincial Access to Justice Tribunal Committee (document 123). Mentionnons encore, pour la France, la Commission sur la répartition des contentieux (document 68) et, à l'échelle européenne, la CEPEJ (documents 97 et 121).

⁵⁴⁹ Citons, pour le Québec, Serge Ménard (document 76), Paul Bégin (document 112), Gil Rémillard (document 93) et Sonia LeBel (documents 99 et 113); pour la Colombie-Britannique, Shirley Bond (document 52); pour l'Alberta, Jonathan Denis (document 45) et pour la Nouvelle-Écosse, Lena Metlege Diab (documents 110 et 123). Toutes ces personnes ont agi (ou agissent toujours) comme ministre de la Justice dans leur province respective. Hors des frontières canadiennes, en France, on peut mentionner les anciens ministres de la Justice Robert Badinter (document 33; source secondaire), Elisabeth Guigou (documents 19 et 36), Christiane Taubira (documents 115 et 116) et Jean-Jacques Urvoas (documents 2, 3, 114 et 126), des noms auxquels s'ajoute celui de l'ancien premier ministre français Jean-Marc Ayrault (document 86). On compte d'autres décideurs politiques favorables à un recentrage en Angleterre et en Australie (documents 49 et 75). Nous pensons par exemple, pour l'Angleterre, aux Lord Chancellor, Lord Chief Justice et Senior President of Tribunals ayant cosigné, en 2016, un « joint statement » intitulé « Transforming Our Justice System », qui met de l'avant l'idée de recentrage (document 46).

⁵⁵⁰ Sam Muller, « “The Most Significant Access to Justice Gathering in a Decade” », (27 février 2019), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2019/02/27/the-most-significant-access-to-justice-gathering-in-a-decade/>>.

⁵⁵¹ Document 4. À noter que les signataires incluent aussi les ministres de la Coopération internationale de la Finlande, du Luxembourg, des Pays-Bas, de la Suisse et du Royaume-Uni, ainsi que plusieurs représentants d'organisations internationales (voir le document 4 à la p 2 pour la liste complète).

⁵⁵² Formulée ainsi : « Put people and their legal needs at the center of justice systems. »

proposition de recentrage n'est pas limitée à un cercle d'observateurs du monde judiciaire, peut-être plus facilement critiques du système et de ceux qui l'administrent. Elle compte aussi, parmi ses adhérents, des acteurs de la justice et à fortiori des décideurs en la matière. C'est donc dire qu'elle émane non seulement de l'extérieur, mais également *de l'intérieur même du système*. Le fait que des personnes aux intérêts différents, parfois même divergents, suggèrent au final *la même idée*, n'a-t-il pas pour effet d'en accroître la crédibilité ? Sans aller jusqu'à parler d'un véritable consensus, il est indéniable que l'idée compte aujourd'hui des défenseurs dans les deux « camps » que sont celui des « insiders » (soit les acteurs qui évoluent à l'intérieur du système) et celui des « outsiders » (tous les autres, le plus souvent profanes du droit). Ce constat nous porte à voir dans le recadrage une proposition qui parvient, dans une certaine mesure à tout le moins, à transcender les allégeances et qui mérite par conséquent que l'on s'y attarde. Contribue également à l'intérêt scientifique et social que présente l'idée, le fait qu'elle soit relayée par des décideurs politiques. Dès lors, sans que l'adhésion de plusieurs dirigeants ne suffise à en faire une proposition officielle, elle en prend néanmoins la teinte. À nos yeux, son poids s'en trouve augmenté et sa pertinence accrue d'autant⁵⁵³.

Mais la diversité des tenants du recentrage s'apprécie d'une autre manière également. En effet, les observateurs, acteurs et décideurs en faveur du principe de recentrage sont issus de juridictions elles-mêmes très diverses. Au moment d'arrêter nos recherches, ils venaient notamment du Canada (entre autres du Québec, de l'Ontario, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse), de la France, des États-Unis, de l'Angleterre et du Pays de Galles, de l'Australie, de la Belgique, de l'Italie, du Brésil, de la Croatie, de l'Afghanistan, de l'Argentine, de l'Éthiopie, de la Gambie, de la Guinée, de l'Indonésie, de la Libye, des Pays-Bas, du Niger, des Territoires palestiniens, du Rwanda, du Sierra Leone, du Timor oriental, de la Tunisie, de l'Ouganda et de l'Ukraine. Des recherches supplémentaires auraient probablement eu pour effet d'allonger cette liste d'États, puisque nous sommes, selon plusieurs, en présence d'une véritable tendance internationale, on l'a vu. Dans sa version actuelle, cette liste illustre déjà que l'idée de considérer la justice à travers le prisme du citoyen n'est ni circonscrite géographiquement ni propre à une culture juridique en particulier (entendue ici comme celle qui prévaut dans un État donné). Elle nous montre aussi que les tenants du recentrage sont issus de juridictions de *common law* autant que de droit civil (ou encore de juridictions mixtes, comme

⁵⁵³ Bien sûr, qui dit affirmations émanant de politiciens dit aussi, parfois, rhétorique, voire partisanerie ou populisme. Cet aspect davantage négatif de l'endossement politique du recentrage ne doit être ni oublié ni occulté.

c'est le cas du Québec). Encore une fois, d'après nous, le fait que la proposition traverse les frontières et parvienne à surmonter les particularismes propres aux systèmes juridiques nationaux (voire les allégeances liées à l'appartenance au territoire) lui confère un intérêt accru et justifie que l'on s'y arrête⁵⁵⁴.

b. Qu'en est-il du citoyen ?

Dans le portrait des tenants du centrement dressé à la section qui précède, le lecteur attentif aura peut-être relevé un absent : le citoyen. Le constat peut sembler pour le moins paradoxal. Alors que le projet de recentrage le concerne plus que tout autre, qu'il en est le destinataire premier, le citoyen ne semble pas (au regard de la recherche effectuée) avoir pris la plume (ou le porte-voix) pour revendiquer un nécessaire recadrage en son nom personnel. À tout le moins pouvons-nous affirmer que, de tous les documents ici recensés, aucun n'est signé par un auteur *en sa qualité de citoyen*. Le même constat vaut pour le justiciable, c'est-à-dire le citoyen ayant fait l'expérience des tribunaux. Est-ce à dire que la proposition de recentrage n'émane pas, du moins pas *directement*, de son principal intéressé ? En deux mots, le citoyen est-il lui-même tenant de l'idée, ou serait-on encore une fois, en ce domaine, en train de parler pour lui, de faire preuve d'un certain paternalisme, comme cela est trop souvent le cas en droit ?

Nuançons d'entrée de jeu en soulignant que, bien sûr, les observateurs de la scène judiciaire qui plaident pour un recentrage sont eux-mêmes citoyens, autant que le sont les acteurs parties au système qui soutiennent l'idée. Pourtant, de prime abord, il semble que les observateurs et acteurs avancent la proposition au nom des autres (des « citoyens », des « justiciables », des « personnes », etc.), et non pour eux-mêmes, comme citoyens. La nuance nous semble importante. L'idée de centrement serait en quelque sorte avancée *pour le bénéfice d'autrui*, et non pas réclamée ou revendiquée directement par ceux qu'elle vise. C'est du moins l'impression première de celui ou celle qui cherche à savoir qui sont les tenants du centrement à partir des auteurs des textes dans lesquels l'idée est avancée.

⁵⁵⁴ Nuançons ici en rappelant la convergence qui s'observe de nos jours entre les grandes traditions juridiques (voir à ce sujet, notamment, Fabien Gélinas et al, *Foundations of Civil Justice : Towards a Value-Based Framework for Reform*, Cham, Springer, 2015, aux pp 65 et suiv). Il est possible (mais ce n'est qu'une simple hypothèse) que pareille convergence soit également responsable, dans une certaine mesure, de l'« internationalité » de l'idée de centrement. En d'autres mots, il se peut que cette idée ne soit pas née « spontanément » au sein de chaque juridiction où on la relève aujourd'hui, mais que pour certaines de ces juridictions, elle ait été importée d'ailleurs.

Toutefois, cette première impression tend à se dissiper lorsqu'on analyse les choses de plus près. Pourquoi ? D'abord parce que plusieurs auteurs estiment que le centrement correspond à une *aspiration citoyenne*. C'est là l'avis, notamment, des Français Matthieu Boissavy et Thomas Clay, qui l'expriment en ces termes :

De plus en plus informé sur ses droits, mieux à même de comprendre le fonctionnement des institutions, soucieux de maîtriser le cours de son existence et souhaitant être responsable de la protection de ses intérêts, le justiciable accepte de moins en moins de déléguer entièrement au personnel judiciaire la gestion de ses litiges. Il ne veut plus voir le palais de justice comme un théâtre dans lequel, après avoir remis entre les mains des acteurs de la vie judiciaire ses intérêts et sa liberté, il ne serait que simple spectateur de son propre destin. Se plaçant d'office sur la scène judiciaire, il veut être au centre de toutes les attentions dans la chorégraphie des robes rouges et noires.⁵⁵⁵

Le centrement serait une attente du *nouveau* justiciable, que le passage précité dessine à grands traits⁵⁵⁶ : un justiciable plus instruit qu'avant⁵⁵⁷, notamment quant à ses droits⁵⁵⁸, et devenu davantage attentif à l'institution judiciaire, à son fonctionnement⁵⁵⁹ et à ses dysfonctionnements. Un justiciable dorénavant soucieux de comprendre⁵⁶⁰ les mécanismes et rouages du système de justice, ses procédures formelles autant que ses règles non écrites ainsi que cette langue étrange parlée par les juristes qui s'y affairant. Un justiciable peut-être aussi moins permissif, moins soumis qu'avant⁵⁶¹, certainement plus affirmé, qui n'accepte plus d'être tenu dans l'ignorance et qui veut être partie au « secret » qu'avocats et juges semblent garder jalousement⁵⁶². Un justiciable, surtout, habité aujourd'hui d'une « individualité croissante »⁵⁶³, qui fait montre d'une autonomie toute particulière⁵⁶⁴. Cette indépendance l'amène à vouloir gérer ses propres affaires⁵⁶⁵, « autant que possible sans trop d'intermédiaires », et ce, « en matière de justice

⁵⁵⁵ Document 5 à la p 27. Voir dans le même sens la page 91. Voir au même effet les documents 6 (pp 9 et 50), 7 (pp 158–59) et 12 (p 24 : « Selon des études récentes, les citoyens manifestent le besoin d'être davantage placés au centre des réformes. »; références omises; source secondaire).

⁵⁵⁶ Nous reviendrons sur ce nouveau justiciable au chapitre VII.

⁵⁵⁷ Voir par exemple le document 15 à la p 12.

⁵⁵⁸ Voir entre autres les documents 5 (p 27) et 15 (p 12).

⁵⁵⁹ Voir sur un tel constat, notamment, le document 6 à la p 9.

⁵⁶⁰ Voir entre autres les documents 5 (p 27) et 35 (p 124).

⁵⁶¹ Voir par exemple le document 35 à la p 124 : « dans notre société où la place du droit est devenue quasi centrale, l'attente des personnes vis-à-vis de la justice ne peut plus être la même; subir et être soumis ne peuvent plus être tolérés. »

⁵⁶² Document 27 à la p 55.

⁵⁶³ Document 21 à la p 49.

⁵⁶⁴ Voir par exemple les documents 21 (p 49) et 70 (p 3).

⁵⁶⁵ Pierre Noreau attribue cette volonté, notamment, à ce qu'il appelle le « repli sur la vie privée » (document 21 à la p 49), repli qui explique, à son avis, le recours de moins en moins fréquent des citoyens aux tribunaux : « Le réflexe des justiciables de recourir de moins en moins au processus judiciaire ne tient-il pas à leur tendance à considérer leurs conflits comme une affaire privée, une affaire que la sphère publique n'a pas raison de connaître et qui ne nécessite pas que les parties en témoignent publiquement ? » (document 21 à la p 50).

comme dans d'autres champs d'activité »⁵⁶⁶. En deux mots, selon la formule de Jean-Guy Belley, c'est d'un justiciable « aspira[nt] [...] au contrôle de [sa] vie »⁵⁶⁷ qu'il est ici question. Il tombe dès lors sous le sens que cet usager de la justice ressent le besoin de se réapproprier le conflit auquel il est partie et dont il a été, en quelque sorte, dépossédé lors de l'entrée en scène de l'avocat qui le représente⁵⁶⁸. Il revendique ainsi, aujourd'hui, une plus grande participation dans la gestion du différend avec lequel il est aux prises⁵⁶⁹, réclamant pour lui même le statut d'acteur de la vie judiciaire que jusque-là on lui refusait⁵⁷⁰.

En somme, aux dires de plusieurs, le citoyen-justiciable est bel et bien un tenant du recentrage, parce que ce recentrage, il y aspire, il s'y attend. Il ne faudra donc pas s'arrêter au simple fait qu'il n'ait pas lui-même laissé de trace de ses attentes pour conclure faussement que celles-ci n'existent pas⁵⁷¹.

La section qui s'achève nous a permis de brosser le portrait des défenseurs du centrement, autant sur le plan de leur identité professionnelle que de leur provenance géographique. Dans la section qui suit, nous nous intéresserons non plus au « qui » ou au « où », mais au « quand ». Nous cherchons ainsi à situer l'idée de recentrage dans le temps.

4. Une idée contemporaine, située entre présent et avenir

Dans la partie qui précède, nous avons affirmé que l'idée de placer le citoyen ou le justiciable au cœur du système de justice remonte essentiellement aux années 1980. Ce constat se confirme lorsqu'on s'attarde à la date de parution des documents énonçant l'idée. En effet, au vu de la

⁵⁶⁶ Document 15 à la p 12.

⁵⁶⁷ Jean-Guy Belley, « Quelle culture juridique pour le 21^e siècle ? », (2001) 80:1 & 2 R du B can 1, à la p 10 [Belley]. Voir dans le même sens Boissavy et Clay (document 5 à la p 27).

⁵⁶⁸ Voir par exemple Laura Nader : « In Western societies the individual plaintiff has gradually been removed from litigation [...] and has moved from a position of relative power, which gave him or her procedural means to dispute, to a relatively powerless role [...] » (Laura Nader, *Harmony ideology : justice and control in a Zapotec mountain village*, Stanford, Stanford University Press, 1990, à la p 160). Voir dans le même sens Sally Engle Merry, « Pluralizing Paradigms: From Gluckman to Foucault », (1999) 22 PoLAR 115, 117.

⁵⁶⁹ Sur la volonté des justiciables de jouer un rôle plus actif dans la gestion de leurs affaires juridiques, voir par exemple Association du Barreau canadien, *Projet de l'ABC Avenirs en droit – perspective complémentaire : la perspective des clients*, ABC, Ottawa, 2013 à la p 5, Association du Barreau canadien, *Projet de l'ABC Avenirs en droit – L'avenir des services juridiques au Canada : tendances et enjeux*, ABC, Ottawa, 2013, à la p 16 et les documents 5 (p 27), 21 (pp 49 et 50), 35 (pp 124 et 129), 47 (pp 39 et 68) et 88 (p 86). À noter que ce besoin de participation accrue est abondamment traité dans la documentation portant sur les modes alternatifs de règlement des conflits (les « MARC »), qui sont vus par une majorité d'auteurs comme rendant possible un tel rôle augmenté. Voir à ce propos, en guise d'exemple Jean-François Roberge, *La justice participative : Changer le milieu juridique par une culture intégrative de règlement des différends*, Cowansville, Yvon Blais, 2011 aux pp 29 et 30.

⁵⁷⁰ Voir notamment les documents 5 (p 27) et 35 (p 124).

⁵⁷¹ Peut-être aussi l'a-t-il fait, mais nous n'avons pas eu le document le montrant entre les mains.

recherche effectuée, la publication de ces documents s'est échelonnée tout au long des trente dernières années, à partir de la seconde moitié de la décennie 1980 et jusqu'à aujourd'hui. Cette documentation émerge par ailleurs avec une régularité et une constance dignes de mention⁵⁷². En outre, lorsqu'un nouveau document paraît, le plus souvent la proposition y est présentée comme une *nouveauté*, comme une idée inédite et novatrice⁵⁷³. C'est l'impression que nous a laissée la lecture des propositions successives de recentrage recensées dans le cadre de nos travaux. Il nous est apparu, non pas systématiquement⁵⁷⁴ mais très souvent, que l'auteur proposant l'idée qui nous intéresse semble penser qu'il est le premier à le faire⁵⁷⁵. Lorsqu'il la traite sans se l'approprier, ou encore dans les rares cas où il en fait le sujet même de son propos, il la présente souvent comme une idée rafraîchissante, d'avant-garde, voire « révolutionnaire »⁵⁷⁶. Dans un cas comme dans l'autre, il ne semble pas savoir que d'autres auteurs, *avant lui*, ont proposé la même chose.

Cette impression est d'autant plus forte lorsque les auteurs qui avancent l'idée l'inscrivent dans une *vision d'avenir*, en rupture non seulement avec le passé, mais aussi avec le présent et son *statu quo*. Par exemple, dans un rapport paru en 1992 et consacré à l'avenir du système de justice de l'État du Massachusetts, on peut lire la phrase suivante : « In 2022 the Massachusetts justice system will be oriented to its users; [...] »⁵⁷⁷. Cette projection est intéressante précisément pour cela : il s'agit d'une projection, une vision prospective d'un système dont on dit qu'il *sera* effectivement tourné vers l'utilisateur d'ici à l'an 2022. On fait ici dans l'affirmation et non dans le simple énoncé d'intention ou dans le souhait avancé sans grande conviction. Cette affirmation montre au surplus que, dès 1992, on jugeait le recentrage non seulement réaliste et réalisable,

⁵⁷² Entre 1987 et 2019, on compte très peu d'années lors desquelles aucun document ne contenant l'idée ne paraît. En effet, durant cette période, les seules années pour lesquelles nous n'avons pas recensé de tels documents sont 1988 et 2000, ce qui représente donc à peine deux ans sur une période de plus de trente ans. C'est donc dire que, depuis la fin des années 1980, année après année ou presque, le centrement refait surface en droit, dans une source ou dans une autre.

⁵⁷³ Évidemment, ce constat est facile à poser à la lecture des nombreux auteurs qui qualifient l'idée de recentrage de « nouvelle ». C'est le cas de ceux qui voient dans le centrement une tendance récente en matière de justice civile, que ce soit au plan de l'accès à celle-ci (ci-dessus, p 163), de son évaluation (ci-dessus, p 164) ou encore de sa réforme (ci-dessus, p 166). Dans d'autres sources, cette idée de nouveauté est plus implicite, mais non pas moins présente.

⁵⁷⁴ Pas systématiquement, parce que cette observation ne s'applique pas, par exemple, aux auteurs australiens qu'il nous a été donné de lire.

⁵⁷⁵ À tout le moins n'aura-t-il pas pris la peine, advenant le cas contraire, d'indiquer en note ou autrement en quoi la proposition qu'il avance rejoint une opinion émise avant la sienne.

⁵⁷⁶ Ce terme est par exemple employé dans les documents 9 (chapitre introductif) et 34 (p 170).

⁵⁷⁷ Document 64 sous « vision » (page non numérotée).

mais aussi, en quelque sorte, inévitable. Cette même vision d’avenir réapparaîtra en 1996⁵⁷⁸, en 2001⁵⁷⁹, en 2002⁵⁸⁰, en 2008⁵⁸¹, en 2011⁵⁸², en 2013⁵⁸³, en 2014⁵⁸⁴, en 2015⁵⁸⁵ et en 2016⁵⁸⁶. Citons l’exemple de 2011, celui d’un ouvrage intitulé *Rebuilding Justice. Civil Courts in Jeopardy and Why You Should Care*⁵⁸⁷. Ses auteurs, Rebecca Love Kourlis et Dirk Olin, y écrivent ce qui suit :

The civil courts exist to serve citizens: parties to current lawsuits, parties to lawsuits to come, [...]. Why are citizens not then at the center of every equation, every decision? [...] Our vision is simple: courts that are built for service to the public. In our vision, [...] every procedure would be designed for the person or party seeking justice [...].⁵⁸⁸

Lire ce dernier passage en parallèle avec la projection de la Chief Justice’s Commission on the Future of the Courts reproduite au paragraphe précédent est révélateur. Nous sommes ici en présence de deux documents en provenance des États-Unis, aux titres très similaires (« *Reinventing Justice* »⁵⁸⁹ pour l’une, « *Rebuilding Justice* »⁵⁹⁰ pour l’autre). Deux documents qui envisagent le même avenir pour le système judiciaire américain, mais qui le font avec près de 20 ans d’écart. D’après nous, ce seul exemple suffit à montrer en quoi le centrement ne constitue pas, aujourd’hui, une proposition inédite, contrairement à ce que laissent croire certaines sources.

Cela dit, il convient de faire mention du fait que, si la vaste majorité des sources consultées considèrent le centrement comme une idée nouvelle, ce n’est pas l’ensemble de celles-ci qui y voient l’avenir de l’institution judiciaire. En effet, pour une partie de nos sources, cette idée appartient plutôt au *présent*. Suivant les auteurs de ces documents, elle correspond en effet à un mouvement qui, bien qu’il n’ait pas encore pris son plein essor, n’en est pas moins *amorcé*. Ils parlent ainsi du recadrage en des termes qui montrent que cette proposition, selon eux, a bel et

⁵⁷⁸ Au Canada (document **59** à la p 23) et aux États-Unis (document **63** à la p 8).

⁵⁷⁹ Document **76** aux pp 31–32.

⁵⁸⁰ Document **13** aux pp 11 et 135.

⁵⁸¹ Document **42** à la p 425.

⁵⁸² Document **10** aux pp 191–92.

⁵⁸³ Document **47** aux pp 65 et 104.

⁵⁸⁴ Document **45** notamment à la p 4.

⁵⁸⁵ Document **7** aux pp 11–12.

⁵⁸⁶ Document **46** à la p 5. Toujours sur l’idée du recentrage comme vision d’avenir, on aurait pu faire mention également des nombreux auteurs qui se livrent à un *appel* au centrement ou qui émettent une *recommandation* en ce sens (et desquels on comprend, donc, que l’idée est avancée pour le futur). Voir en guise d’exemples les documents **17** (p 255), **66** (p 29), **67** (pp 5, 11 et 28), **81** (pp 3 et 8), et **107**. On aurait aussi pu citer ceux qui font du centrement un *idéal* (voir par exemple les documents **5** (p 20) et **39** (p 24)).

⁵⁸⁷ Document **10**.

⁵⁸⁸ Document **10** aux pp 191–92.

⁵⁸⁹ Document **64**.

⁵⁹⁰ Document **10**.

bien commencé à prendre forme⁵⁹¹. C'est le cas, par exemple, de ceux qui y voient une tendance émergente, actuelle, ou encore un développement récent dans tel ou tel champ du droit. C'est également le cas de ceux qui associent le centrement à des initiatives tangibles et qui, dès lors, en parlent comme d'une idée *déjà* en voie de devenir réalité. Pensons ici, par exemple, au cas de l'Australie présenté dans la partie précédente, qui illustre parfaitement comment l'idée qui nous intéresse s'est parfois trouvée associée, dans la littérature, à des développements *avérés*. Mentionnons enfin ceux qui conjuguent l'idée de recentrage au présent, signe évident qu'ils y voient un état de fait davantage qu'un avenir souhaité. Évidemment, ce qui pour les uns constitue une application patente de l'idée de recentrage pourra, pour les autres, ne pas en être une du tout. Dit autrement, à la question (subjective) de savoir si le recentrage est oui ou non réalité, s'il appartient au présent ou encore à l'avenir, les réponses varieront forcément. Par conséquent, la façon dont on parle du « temps du recentrage » en doctrine a son importance. De même, les qualificatifs que l'on emploie pour en commenter le niveau de « concrétisation » ne sont pas anodins. Ils ont été choisis par l'auteur et véhiculent son avis personnel sur la question, et non une vérité objective. C'est donc dire qu'en cette matière, il faut tenir compte du « poids du vocabulaire » et voir à conserver son esprit critique, question de ne pas tirer de conclusions hâtives quant au degré de matérialisation réelle du centrement.

On retiendra de ce qui précède que, la proposition de centrement ne peut à bon droit être qualifiée de récente (parce qu'elle remonte aux années 1980), non plus que de novatrice (au sens d'inédite, ce qu'elle n'est pas davantage puisqu'elle a été formulée par un nombre considérable d'auteurs depuis ses toutes premières apparitions). Cette idée, nous choisissons de la qualifier de *contemporaine*. Ce terme nous semble approprié pour caractériser une proposition à l'histoire somme toute brève (surtout pour une discipline telle que le droit) et encore très actuelle, puisqu'elle est toujours avancée aujourd'hui. Une idée déjà en voie de devenir réalité pour les uns, qui demande encore à être transposée en pratique pour les autres, et qui nous semble, pour cette raison, suspendue entre présent et avenir.

⁵⁹¹ Voir par exemple les documents 6 (p 32), 10 (p 191, où l'on écrit quant au centrement comme vision : « All of this vision is not merely possible, parts of it already exist in various places around the country »), 12 (pp 14 et 19; source secondaire), 18 (p 983 : « There are certainly signs that a public-centred approach to justice is taking hold. »; références omises), 39 (pp 22 et 24) et 91 (p 52).

Conclusion. La cristallisation de l'idée de recentrage comme *discours*

Il ressort des développements contenus dans notre première partie que l'idée de recentrage est constitutive d'un discours en droit. Précisons d'emblée que, lorsque nous écrivons discours « en droit », nous ne pensons pas au droit substantiel (ce qui signifierait que l'on pourrait, dès lors, en trouver la trace dans les sources primaires du droit). Nous voulons plutôt dire qu'*il se fait entendre dans le monde du droit et de la justice*. Ajoutons que ce discours dont nous voulons montrer l'existence est moins juridique que « métajuridique ». Il n'émane pas du droit (substantiel toujours), ne s'en réclame pas, ne prétend pas « en être »¹. Plutôt, il s'intéresse au *système de justice*, qu'il traite, prend comme sujet, comme objet². Partant, avec le discours de centrement, il est moins question du droit comme tel que de la *justice*, cette dernière étant abordée d'un point de vue avant tout systémique³.

Si nous nous autorisons à constater l'existence (voire la prégnance) d'un discours de recentrage en droit, c'est d'abord et avant tout en raison de la récurrence marquée de l'idée qui le sous-tend dans la documentation juridique (excluant, encore une fois, les sources primaires du droit). Rappelons à ce propos que notre échantillon compte pas moins de 127 documents. C'est également en raison de la diversité de ces mêmes documents, dont la parution s'échelonne par ailleurs sur une période de plus de trente ans, et qui sont l'œuvre d'un large éventail d'observateurs et d'acteurs du monde judiciaire issus des quatre coins du monde. Bref, l'idée est *récurrente* (sur le plan du nombre des occurrences et de l'étalement dans le temps) et marquée par une *multiplicité* certaine, notamment quant à ses sources, ses tenants et ses ressorts. C'est pourquoi nous y voyons un discours en bonne et due forme.

Ajoutons que si la proposition de centrement est avancée en droit, elle l'est également dans des domaines tout autres. Par conséquent, il y a là une idée qui, loin d'être exclusive au monde juridique, touche au contraire à bien d'autres secteurs. À ce propos, rappelons qu'elle ne serait pas née en droit. En effet, elle aurait été mise de l'avant en gestion des affaires d'abord, avant de gagner l'administration publique et de s'étendre aux divers services assurés par l'État, dont la santé et l'éducation. Qui plus est, sa présence dans ces divers champs d'application (affaires,

¹ Précisons qu'un tel discours proprement *juridique*, donc présent ou visible en droit substantiel, existe peut-être, mais qu'il ne fait pas l'objet de la présente thèse, comme nous l'expliquions en introduction.

² Mais pas pour autant comme cible unique, nous le verrons aux chapitres VI et VII.

³ Voir également, sur ce point, l'introduction.

gestion publique, santé, éducation) n'appartient pas qu'au passé, loin de là. Encore de nos jours, l'idée de recentrage s'y exprime avec force. Par exemple, en matière commerciale, les entreprises sont de plus en plus nombreuses aujourd'hui à embrasser le principe du « customer-centricity »⁴, lequel implique de concevoir produits et services en adoptant la perspective du consommateur et en prenant comme point de départ l'« expérience client »⁵. De même, dans les sphères qui sont du ressort de l'État, le projet de centrement conserve aujourd'hui toute son actualité; il y est même associé à l'idée d'innovation dans le secteur public⁶. Par exemple, le *Plan d'action national du Canada pour un gouvernement ouvert de 2018-2020* fait du recentrage (qu'il désigne par l'expression « pensée centrée sur l'utilisateur » ou, en anglais, « user-centric thinking ») l'un de ses principes directeurs⁷. Dans le grand ensemble des services publics, l'idée est plus vivante que jamais en matière de santé⁸ et d'éducation⁹ (même en enseignement du droit¹⁰), au point où plusieurs tenants du recentrage estiment que sa mise en pratique dans ces secteurs d'activité devrait servir d'exemple à suivre en matière judiciaire¹¹.

⁴ Document 104.

⁵ Document 104.

⁶ Document 105.

⁷ *Plan d'action national du Canada pour un gouvernement ouvert de 2018-2020*, sous « Principes directeurs », en ligne : Gouvernement du Canada <<https://ouvert.canada.ca/fr/contenu/plan-daction-national-du-canada-pour-un-gouvernement-ouvert-de-2018-2020>>.

⁸ Kari D. Boyle, par exemple, fait référence au « healthcare world's current focus on “patient and family-centred care” i.e. putting patients at the centre » (« The Missing Ingredient for Effective Health Care Reform... Empathy » (25 février 2016), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2016/02/25/the-missing-ingredient-for-effective-health-care-reformempathy/>>). En témoigne également l'abondante documentation disponible en matière de « patient-centered care », dont nous donnions quelques exemples au chapitre précédent.

⁹ Ici même, au Québec, l'école Nouvelle-Querbes propose depuis de nombreuses années une « pédagogie centrée sur l'enfant », qui fait de celui-ci « le maître d'œuvre de sa vie scolaire ». Voir Laurence Houllier, Hélène Bombardier et Thérèse Dangleant, *L'École Nouvelle-Querbes : une alternative en éducation*, Anjou, Fides, 2015, notamment aux pp 37–38 et 41. L'idée de centrement est également avancée en matière d'enseignement supérieur. Par exemple, en 2011, le *Department for Business, Innovation and Skills* d'Angleterre a présenté au Parlement un Livre blanc dont le titre est on ne peut plus clair : « Higher Education: Students at the Heart of the System » (Department for Business, Innovation and Skills, *Higher Education: Students at the Heart of the System*, Londres, Department for Business, Innovation and Skills, juin 2011). Qui plus est, au Québec, les établissements du réseau de l'Université du Québec recommandent au gouvernement de se doter d'une politique nationale sur les universités qui s'appuierait sur trois objectifs, dont le premier est de « placer l'étudiant au cœur de la mission universitaire » (Les établissements du réseau de l'Université du Québec, « Pistes de réflexion sur la recherche », en ligne : Université du Québec <<http://somet.quebec.ca/index.php>>). Mais la preuve la plus éloquente de la prégnance de l'idée de recentrage dans le monde universitaire est sans contredit le fait que bon nombre d'universités se disent elles-mêmes centrées sur l'étudiant et ce, ici comme ailleurs. Voir à ce propos Cléa Iavarone-Turcotte, « L'étudiant, le cœur de la faculté de droit ? » (25 avril 2016), à la p 6, en ligne : *McGill Law Legal Education Seminar Working Papers* <<https://www.mcgill.ca/law/research/student-research/legal-education-seminar-working-papers>> [Iavarone-Turcotte].

¹⁰ Iavarone-Turcotte, *supra* note 9 aux pp 6–9.

¹¹ Voir notamment le document 67 à la p 29 et Kari D Boyle, « Look to the Future by Looking Outside Our Context » (3 novembre 2014), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2014/11/06/look-to-the-future-by-looking-outside-our-context/>>.

À ces domaines dans lesquels s'exprime aujourd'hui l'idée de centrément s'ajoutent des secteurs en pleine effervescence¹². Nous pensons ici, par exemple, à l'univers de la conception et de l'innovation (le « design ») et, en particulier, au « design thinking »¹³ et à sa branche appelée « human-centered design »¹⁴. Autrefois limité à des secteurs impliquant la création d'« artefacts »¹⁵ et la conception de produits (comme en design industriel), le « design thinking » est pratiqué aujourd'hui dans des sphères variées, autant par les entreprises privées que par les gouvernements¹⁶. On y a par exemple recours en affaires, en gestion, en santé, en éducation et en services financiers¹⁷. En fait, l'expression « design thinking » elle-même fait référence à l'application de principes et méthodes du design à d'autres domaines¹⁸. Selon la définition qu'en donne le Winkler Institute for Dispute Resolution¹⁹, il va de pair avec le centrément : « Design thinking [...] generates creative products, services, and experiences that people want to buy or use. It does this by guiding creators through a structured process that has *the user at its centre* »²⁰. Cela est encore plus vrai du « human-centered design », que l'on appelle aussi « user-

¹² Citons par exemple ce que l'on appelle la « Systems Change Theory », (voir par exemple le document 106). On pense encore à la « Social Lab Approach » (voir notamment Canadian Forum on Civil Justice (Nicole Aylwin), « Creating the Conditions for Justice Innovation: How (NOT) to Solve Complex Problems » (19 décembre 2014), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2014/12/19/creating-the-conditions-for-justice-innovation-how-not-to-solve-complex-problems/>> et Kari D Boyle, « A Social Lab for BC Family Justice System? » (14 juillet 2014), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2014/07/14/a-social-lab-for-bc-family-justice-system/>>).

¹³ Voir notamment les documents 9 (en introduction et au premier chapitre), 120, « What is Design Thinking? », en ligne : *Winkler Institute for Dispute Resolution* <<http://winklerinstitute.ca/practice-pilots/>> [Winkler Institute for Dispute Resolution], Susan Ursel, « Building better law: how design thinking can help us be better lawyers, meet new challenges, and create the future of law », (2017) 34 Windsor YB Access Just 28, aux pp 31–32 [Ursel] et Lorne Sossin, « Designing Administrative Justice », (2017) 34 Windsor YB Access Just 87, à la p 87 [Sossin].

¹⁴ Voir notamment le document 9 en introduction et au chapitre premier, Ursel, *supra* note 13 à la p 41, Sossin, *supra* note 13 à la p 87 et Canadian Forum on Civil Justice (Nicole Aylwin), « Human-Centered Design and the Justice System: Lessons From the Field » (6 juin 2016), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2016/06/06/human-centered-design-and-the-justice-system-lessons-from-the-field/>> [Canadian Forum on Civil Justice, « Human-Centered Design »].

¹⁵ Ursel, *supra* note 13 à la p 31. L'autrice donne les exemples du génie, de l'architecture et de l'informatique (*ibid*).

¹⁶ Voir Winkler Institute for Dispute Resolution, *supra* note 13, le document 9 au chapitre premier et Ursel, *supra* note 13 aux pp 31–32.

¹⁷ Document 9 en introduction et au chapitre premier.

¹⁸ Document 9 au chapitre premier : « Design thinking means bringing design into other domains. [...] Design as applied to other fields [...] has come to be termed 'design thinking'. It's a way of using a professional designer's process, mindsets and mechanics, but to adapt them for use by non-designers in their own domain... ». Voir au même effet le document 120 (« Design thinking has developed over the past decades as a set of design-driven methods and mindsets for use by non-designers. ») et Ursel, *supra* note 13 à la p 31.

¹⁹ Au sujet du Winkler Institute for Dispute Resolution, dont le mandat touche notamment à l'accès à la justice et à l'innovation, voir son site Web : <<http://winklerinstitute.ca>>.

²⁰ Winkler Institute for Dispute Resolution, *supra* note 13. Sur les liens étroits entre le « design thinking » et centrément, voir encore John Kolko, « Design Thinking Comes of Age », septembre 2015, en ligne : *Harvard Business Review* <<https://hbr.org/2015/09/design-thinking-comes-of-age>>. Voir au même effet le document 9 en introduction et au chapitre premier (« Design is about user-centeredness: paying attention to how people use things

centered design »²¹. Selon une formule relevée dans nos lectures, le « human-centered design », c'est l'innovation inspirée par les gens (« innovation inspired by people »²²). Il s'agit en effet d'une méthode de conception entièrement pensée autour de l'utilisateur d'un produit ou d'un service et de ses besoins propres. Selon IDEO.org, une organisation américaine l'ayant adoptée, cette approche consiste essentiellement en un *processus*, lequel « starts with the people you're designing for and ends with new solutions that are tailor made to suit their needs »²³. Cette approche appelle donc l'adoption de la perspective de l'utilisateur du produit ou du service en question²⁴ et peut être assimilée précisément à l'idée que nous étudions pour notre part en droit. À ce propos, notons que certains juristes au fait de cette approche jugée prometteuse réfléchissent à une réforme de la justice qui s'en inspire et s'affairent actuellement à en transposer les principes en matière judiciaire, question d'en faire profiter les justiciables²⁵.

En conclusion, l'idée de centrage est soulevée dans un vaste éventail de secteurs, dont le droit. À notre avis, il est possible de voir dans ce constat une confirmation du fait que cette proposition constitue bel et bien un discours, lequel dépasse largement le cadre du droit. En effet, lorsqu'une même idée est avancée en affaires, en gouvernance publique, en santé, en éducation et en design, pour ne nommer que ces secteurs, il y a selon nous un signe évident que cette idée est constitutive d'un seul et même discours qui trouve écho dans différentes sphères d'activité. Le recentrage constitue donc, à nos yeux, un discours *unique*, aux champs d'application *multiples*. Ce constat est doublement important pour nos fins. D'abord, parce qu'il nous permet de comprendre l'idée, de mieux la cerner. Ensuite, parce qu'il suggère ou laisse deviner que, lorsque viendra le temps de nous pencher sur son sens pratique, celui-ci pourra être recherché *ailleurs*, hors du champ du droit.

and deal with systems, and using creative, collaborative methods to improve a person's experiences. ») et Ursel, *supra* note 13 aux pp 41, 45 et 55.

²¹ Voir notamment le document 9 en introduction.

²² « An Introduction to Human-Centered Design – the Design Process », à la p 5, en ligne : +Acumen <http://plusacumen.org/wp-content/uploads/2014/04/Class_1_readings.pdf>.

²³ « What is Human-Centered Design? », en ligne : IDEO.org <<http://www.designkit.org/human-centered-design>>.

²⁴ Voir à ce propos la définition que Nicole Aylwin donne du « human-centered design » : « a design method used to develop products and services from the perspective of those who use them. » (Canadian Forum on Civil Justice, « Human-Centered Design », *supra* note 14). Voir au même effet Sossin, *supra* note 13 à la p 87 et le document 9 notamment aux chapitres 2 et 3.

²⁵ C'est toute l'idée de l'avocate et conceptrice (ou « designer ») Margaret Hagan, qui plaide pour ce qu'elle appelle le « legal design », à savoir « the application of human-centered design to the world of law, to make legal systems and services more human-centered, usable, and satisfying » (document 9 au premier chapitre). Voir également Canadian Forum on Civil Justice, « Human-Centered Design », *supra* note 14 et le document 83.

DEUXIÈME PARTIE

Pourquoi recentrer ? Les fondements justificatifs du discours de recentrage

Chapitre III. Le citoyen, « raison d'être » du système : le discours de recentrage comme *prise de position*

La proposition de repenser le système de justice autour du citoyen étant posée et mise en contexte, il s'agit maintenant de voir ce qu'en disent exactement ceux qui l'avancent. De l'examen du « contenant », nous passons donc à l'examen du « contenu » à proprement parler. Pour ce faire, nous retenons comme méthodologie principale l'analyse thématique. Comme nous le mentionnions en introduction, cette analyse thématique est guidée par deux grandes questions : le *pourquoi* et le *comment*. La première fait l'objet de notre seconde partie de thèse, qui regroupe le présent chapitre (III) ainsi que le suivant (IV). Ensemble, ces chapitres détaillent ce que nous appelons les *fondements justificatifs* du discours de recentrage. Dans les développements qui suivent, nous verrons d'abord en quoi la position des tenants du recentrage prend appui sur une certaine vision de la justice (A). Il s'agira ensuite de présenter quatre critiques formulées à l'encontre de cette vision, puis d'y répondre (B).

A. La vision de la justice à la base du discours de centrement

Pourquoi faut-il placer le citoyen au cœur du système judiciaire ? La première partie de la réponse la plus souvent avancée dans la documentation¹ tient en une phrase : parce que la justice est un *service public* (1) destiné au citoyen, sa *raison d'être* (2). Développons plus avant cet énoncé central au discours de centrement en nous intéressant successivement à ses deux thèmes pivots : la justice-service public et le citoyen-raison d'être.

¹ La plus souvent avancée, mais pas la seule. En effet, à la question du « pourquoi recentrer ? », les défenseurs du recentrage offrent en réalité plus d'une réponse. Par exemple, certains justifient leur projet en ayant recours à la notion de *reddition de comptes* (documents 24 (p 49), 39 (pp 21 et 22), 47 (p 68) et 59 (p 19)). En démocratie, la justice, comme toute autre institution publique, est chargée de rendre compte de sa bonne performance. Parce que l'indépendance des juges fait en sorte qu'une reddition de comptes directe du judiciaire à l'exécutif est impossible, c'est envers les citoyens plus généralement que la justice est redevable, d'où l'idée de se tourner vers le citoyen, de se mettre à son service. Sur la responsabilité de la justice à l'égard des citoyens à travers les principes d'imputabilité et de reddition de comptes, voir Daniel Mockle, « La justice, l'efficacité et l'imputabilité », (2013) 54:4 C de D 613, notamment à la p 687 [Mockle]. Une autre justification offerte à l'appui du recentrage a trait à l'érosion du monopole des tribunaux (documents 7 (pp 11 et 153 et 158-59), 17 (p 261), 28 (p 736) et 75 (p 146)). L'argument va comme suit : sur le « marché » de la résolution des conflits, les cours ne jouissent plus du monopole qu'elles avaient autrefois, les justiciables (et les entreprises) se tournant de plus en plus vers les modes alternatifs (et privés) de règlement des différends pour régler leur litige (lorsqu'ils se rendent jusqu'à cette étape). Dans ce contexte, un éventuel recentrage contribuerait à s'assurer que les tribunaux demeurent « compétitifs » vis-à-vis des autres services de règlement des litiges et ferait en sorte de retenir une partie de la clientèle qui, actuellement, les déserte. Serait alors préservée « the central governmental duty of dispute resolution » (document 17 à la p 261) et maintenue, plus fondamentalement, la pertinence même de l'institution judiciaire en société (documents 10 (p 191), 17 (p 261) et 75 (p 146)).

1. La justice comme *service public*

S'il est une affirmation récurrente chez les auteurs plaçant pour un centrage, c'est bien celle qui veut que la justice soit un service public, un avis que partage d'ailleurs, il convient de le mentionner, la Cour suprême du Canada². Avant d'aller plus loin, rappelons qu'il est question ici, et pour la suite du présent chapitre, de justice *civile*. Lorsque nous écrirons ci-après « justice » (pour faire plus court), c'est bien du domaine civil qu'il sera question. Poursuivons en notant que le thème de la justice-service public est rendu de différentes manières dans la documentation consultée. Là où certains emploient explicitement l'expression « service public » ou son équivalent anglais³, d'autres ont des formules construites autour de l'idée que les tribunaux sont là pour servir⁴ ou desservir⁵ le public. On présente également la justice comme un « bien public »⁶ ou un « bien commun »⁷, au sens où elle appartient à tous, constitue une propriété collective⁸. Pour sa part, la très honorable Beverley McLachlin, dont on se souviendra qu'elle compte parmi les défenseurs de l'idée de centrage, y voit « un bien de base qu'une société civilisée se doit de procurer à ses membres »⁹. Elle assimile en effet la justice à un « bien social » auquel tous devraient avoir également accès, au même titre que la nourriture, le logement et les soins médicaux¹⁰.

Les adeptes de l'idée de recentrage ne se contentent pas de qualifier la justice de service public de façon accessoire, comme un juge exprimerait un obiter. Au contraire, une part importante de leur argumentaire prend appui sur ce préalable. Ainsi, pour certains, si la justice doit être centrée sur le citoyen, c'est qu'elle est *d'abord et avant tout* un service public¹¹. Il s'agirait là de sa vocation première¹². Par exemple, pour la CEPEJ, le système judiciaire est « investi d'une mission de service public au bénéfice des citoyens [...] »¹³. Cette mission fait en

² Voir *Marcotte c. Longueuil (Ville)*, 2009 CSC 43, notamment au paragraphe 43.

³ Documents **11** (p 47), **12** (pp 3 et 51; source secondaire), **14** (pp 55, 57 et 63), **19** (titre et pp 8, 10 et 11), **21** (p 48), **36** (p 12), **40** (pp 18 et 26), **60** (p 91), **64** (p 12), **73** (pp 9 et 57), **76** (pp 31, 33 et 36), **89** (p 41), **90** (p 9) et **91** (p 67).

⁴ Voir par exemple les documents **10** (pp 191 et 192), **15** (p 9), **26** (p 136), **31** (p 57), **47** (p 14), **59** (p 13), **63** (pp xiii, xiv, xv, 8 et 61), **67** (p 24) et **84** (p 8).

⁵ Voir en guise d'exemple le document **56** aux pp iii et 8.

⁶ Voir par exemple les documents **7** (p 36), **12** (pp 3 et 51; source secondaire) et **47** (p 93).

⁷ Documents **73** (p 56), **121** et ADAJ, « Présentation », en ligne (vidéo) : ADAJ <<http://adaj.ca>>.

⁸ Voir par exemple le document **47** à la p 148. On en appelle à une nécessaire appropriation du système judiciaire par le public aux pp 142, 144, 145, 146, 147 et 173. Sur l'idée voulant que la propriété véritable du système judiciaire revienne aux citoyens, voir encore les documents **26** (p 115), **64** (p 12) et **95**.

⁹ Document **84** à la p 6.

¹⁰ Voir les documents **20** (p 349) et **84** (p 7). Les propos de l'ex-juge en chef sont repris dans le document **95**.

¹¹ Voir par exemple le document **90** à la p 9. La même formule est employée dans les documents **11** (p 47) et **101**.

¹² Voir en guise d'exemple le document **73** aux pp 57 et 58.

¹³ Document **60** à la p 91.

sorte que le rôle de ses acteurs (juges, administrateurs judiciaires, mais aussi avocats) est *d'abord*, quoi qu'ils en pensent, de servir le public¹⁴. De même, pour de nombreux défenseurs du centrément, c'est l'existence même du système de justice qui repose sur cette visée fondamentale¹⁵, on le verra¹⁶. C'est pourquoi ils n'hésitent pas à qualifier le service délivré par le système de justice d'« essentiel »¹⁷ ou d'« éminent »¹⁸.

Pour tout crucial¹⁹ qu'il soit, le « service public de la justice » ne fait l'objet que de trop rares développements dans les sources contenant l'idée de recentrage²⁰. La notion n'y est qu'exceptionnellement définie²¹. On semble avoir de la difficulté à dépasser l'énoncé de principe, l'affirmation générale²². D'ailleurs, pour certains, la formule suivant laquelle « la justice est un service public » est aujourd'hui « de plus en plus affirmée publiquement »²³, au point d'être presque galvaudée et de relever, pourrions-nous ajouter, de la rhétorique²⁴. Pourquoi cette absence de développement quant à la nature précise du service public de la justice ? Comment s'explique le mutisme entourant le contenu précis de la notion ? À notre avis, une partie de l'explication réside dans le fait que, pour ceux qui veulent centrer le système de justice sur le citoyen, l'idée que la justice est un service public tient de *l'évidence*²⁵. Tout se passe comme s'il s'agissait d'un simple fait, presque banal, qu'il est dès lors permis de tenir pour acquis²⁶, d'énoncer sans autres considérations. D'ailleurs, la population elle-même adhère spontanément à la vision de la justice comme service fourni par l'État²⁷. Pourquoi les citoyens

¹⁴ Document **84** à la p 8.

¹⁵ Voir notamment les documents **10** (pp 187 et 192), **56** (p 8) et **75** (p 13).

¹⁶ Voir ci-dessous, p 190.

¹⁷ Voir notamment les documents **26** (p 126) et **76** (p 33).

¹⁸ Document **36** à la p 12.

¹⁹ Document **22** à la p 3 (source secondaire).

²⁰ Pour des contre-exemples, voir les documents **5** (p 26), **19** (p 11), **22** (p 3; source secondaire) et **33** (p 104; source secondaire).

²¹ Maria Cristina Reale propose une des rares définitions de « service public » rencontrées dans les sources contenant l'idée de centrément. Elle écrit que le service public constitue « a function or a set of activities aimed at providing goods and services to a community of end users » (document **22** à la p 4; source secondaire).

²² C'est également là l'avis du professeur Parker; voir le document **75** aux pp 13 et 21.

²³ Jacques Commaille et Benoist Hurel, « La réforme de la justice française. Un enjeu entre instrumentalisation et démocratie », (2011) 78 Dr et soc 391, à la p 393 [Commaille et Hurel]. Voir aussi Jacques Commaille, *À quoi nous sert le droit ?*, Paris, Gallimard, 2015 à la p 229 (où l'auteur fait le lien avec « l'approche-client ») [Commaille].

²⁴ Semble donner du poids à cet avis, le fait qu'on trouve souvent l'expression « service public » dans le titre des documents émanant de gouvernements ou d'organisations publiques. Voir par exemple le titre du document **86** : « La Justice du 21^e siècle : Le citoyen au cœur du service public de la justice ».

²⁵ Documents **36** (p 11, 12 et 19) et **84** (p 8). Il arrive que, sans que l'auteur souligne explicitement qu'il s'agit d'une évidence, on le comprenne de la tournure de phrase qu'il emploie. Voir en guise d'exemple le document **6** à la 45.

²⁶ Voir par exemple le document **63** à la p xiii.

²⁷ Document **75** à la p 13. Voir encore, au même effet, les documents **5** (p 26), **28** (p 724) et **39** (p 22).

verraient-ils les choses autrement ? Après tout, bien qu'elle ait été privatisée de différentes manières, la justice est encore aujourd'hui une institution publique²⁸, chapeautée par l'État, lequel voit à sa gestion comme il le fait en matière de santé et d'éducation. C'est prendre la notion de service public dans son sens commun et y faire entrer sans problème la justice, comme le souligne Jean-Marc Sauvé :

Si, par services publics, on entend l'ensemble des organes de l'État et des autres personnes publiques qui assurent des missions incombant traditionnellement aux pouvoirs publics, bref, si l'on prend cette expression dans son sens commun, la justice est, à l'évidence, l'un des grands services publics de l'État. Et il n'y a pas grand-chose de plus à en dire.²⁹

Plus encore, le caractère public de la justice tient à son *financement* : ce sont les contribuables qui, collectivement, supportent les coûts du système judiciaire et de son maintien par le truchement de leurs impôts, comme les défenseurs du centrement sont nombreux à le rappeler³⁰. Dès lors, parce qu'ils financent la justice, les citoyens y ont *droit*. Cela fait en sorte de créer chez eux une attente légitime et raisonnable d'y avoir accès³¹. Le professeur Toharia a cette phrase, simple et concise, qui résume bien ce raisonnement : « [C]ourts are *public* institutions, funded with *public* money, performing a highly strategic *public* service »³². Le rejoint en cela Élisabeth Guigou, ancienne ministre de la Justice française qui, dans un des rares développements relevés, ajoute quelques nouveaux éléments à l'argumentaire soutenant la vision de la justice comme service public :

La Justice est un service public parce qu'elle œuvre à l'intérêt général, parce qu'elle est l'une des activités de l'État, qu'elle utilise des prérogatives de puissance publique, qu'elle dispose d'une administration, d'agents publics, de bâtiments publics, d'un budget voté par le Parlement, et parce qu'un membre du gouvernement a la responsabilité de l'organisation de ce service public.³³

²⁸ Dans la documentation consultée, les rappels du fait que la justice est une institution publique sont nombreux. Voir par exemple les documents **30** (p 165; source secondaire), **63** (p 61) et **75** (pp 9 et 13).

²⁹ Jean-Marc Sauvé, « La Justice dans la théorie française du service public », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 65, à la p 69 [Sauvé].

³⁰ Voir par exemple les documents **11** (p 54), **14** (pp 57 et 63), **18** (p 966), **26** (p 118), **28** (p 733), **47** (p 14), **52** (p 7), **63** (p xiii), **67** (pp 23 et 28), **74** (pp ii, 1, 30 et 71), **75** (p 34), **76** (p 13), **89** (p 40) et **92** (p 48).

³¹ Documents **67** (pp 23–24 et 28) et **74** (pp 30 et 71). Voir encore le document **73** à la p 57.

³² Document **39** à la p 22. Voir au même effet la p 33.

³³ Document **19** à la p 11. Notons que les raisons invoquées par Élisabeth Guigou pour qualifier la justice de service public recoupent les « indices d'identification du service public » posés en droit français, comme en témoigne la lecture croisée de son texte avec celui de Didier Truchet, « La justice comme service public », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 31, à la p 33 [Truchet, « La justice comme service public »] : « [I]l n'y a pas d'hésitations sur les principaux *indices d'identification du service public*. Or la Justice les satisfait sans peine ni artifice. Matériellement (ou fonctionnellement), elle poursuit une fin d'intérêt général indiscutée. Elle est prise en charge par une personne publique, puisqu'elle est l'une des activités de l'État. Enfin, elle use – ô combien ! – de prérogatives de puissance publique ». La suite du texte de Truchet rejoint également l'extrait précité de Guigou : « Organiquement, chaque ordre de juridiction constitue une organisation publique, une administration avec ses organes hiérarchisés, ses corps d'agents publics, ses bâtiments qui

En résumé, ceux qui souhaitent voir le citoyen devenir le point central de l'institution judiciaire ont tous en commun d'adhérer à l'idée selon laquelle la justice est un service public. Il y a là, en quelque sorte, un premier pas franchi par eux. Le second, plus engageant, les amène à voir le citoyen comme la « raison d'être » de ce service.

2. Le citoyen comme *raison d'être* du système de justice

Si, aux yeux des tenants du recentrage, la justice est un service public, le citoyen en constitue le *destinataire*³⁴. On reconnaît en effet un statut tout particulier au justiciable³⁵. Celui-ci n'est pas qu'un utilisateur comme un autre du système; il en est l'usager *principal*, l'acteur le plus important³⁶. On en fait non seulement le *dominus litis* (« maître du procès ») du processus judiciaire³⁷, mais aussi le « premie[r] bénéficiair[e] »³⁸ du système. On écrit qu'il constitue le « [p]rincipal intéressé par l'administration de la justice »³⁹, celui « who ha[s] the greatest stake in [the justice system's] success »⁴⁰. Le citoyen-justiciable est donc vu comme la *raison d'être* de l'institution judiciaire tout entière. Cela est exprimé tantôt en toutes lettres⁴¹, tantôt au moyen de périphrases tout aussi claires. On nous dira par exemple que le système judiciaire a été *créé* ou *conçu* pour le citoyen⁴², que la justice *existe* pour lui⁴³, qu'elle est *destinée* à le servir⁴⁴. Selon Gil Rémillard, ancien ministre de la Justice du Québec : « [T]out [le] système judiciaire doit exister en fonction, premièrement, du justiciable. L'institution est là pour servir le citoyen, et non pas le citoyen pour servir l'institution »⁴⁵. On lira encore que la justice est « faite [...] pour les

appartiennent au domaine public, ses comptes inscrits dans le budget de l'État... Un membre du gouvernement a la charge – et donc la responsabilité politique – de cette organisation. » (Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 34). Nous reviendrons sur ces indices d'identification plus loin (ci-dessous, p 207).

³⁴ Documents **5** (p 29), **11** (p 7) et **14** (p 65). Voir au même effet le document **26** à la p 126.

³⁵ Bien que les termes « justiciable » et « citoyen » ne soient pas, strictement parlant, équivalents, nous les emploierons néanmoins comme synonymes ci-après, pour éviter d'utiliser le mot « justiciable » à répétition. Toutefois, le lecteur gardera en tête que c'est du citoyen comme *usager* (actuel ou potentiel) du système judiciaire qu'il est question. Autrement dit, est ici visé le citoyen *en sa qualité de justiciable*, avéré ou en puissance.

³⁶ Voir notamment les documents **10** (p 10) et **40** (p 27). Sur les justiciables posés non plus comme usagers principaux, mais comme acteurs principaux (« principal stakeholders »), voir le document **41** à la p 13.

³⁷ Voir le document **41** à la p 12. On précise que la notion de justiciable exclut ici la figure de l'avocat (*ibid*).

³⁸ Document **96**.

³⁹ Document **15** à la p 8.

⁴⁰ Propos de l'honorable Warren K. Winkler, ex-juge en chef de l'Ontario; voir le document **127**.

⁴¹ Voir par exemple les documents **5** (p 23) et **39** (p 23).

⁴² Voir entre autres les documents **11** (p 7), **18** (p 974), **28** (p 732), **67** (pp 5, 23 et 30) et **95**.

⁴³ Voir par exemple les documents **5** (p 23), **10** (pp 187 et 192), **39** (p 23), **56** (p 8) et **75** (pp 5 et 13).

⁴⁴ Voir notamment les documents **18** (pp 969 et 980), **25** (p 115), **26** (p 136), **67** (p 24) et **107**.

⁴⁵ Document **93** à la p 22.

justiciables »⁴⁶, qu'elle est « rendue pour eux »⁴⁷ et, qu'en conséquence, c'est pour eux que travaillent, ultimement, ses acteurs⁴⁸. Bref, « [c]ourts are for the public [...] »⁴⁹.

Servons-nous de cette dernière formulation (« [c]ourts are for the public [...] ») pour lever une possible ambiguïté. L'utilisation du mot « public » (terme qui renvoie nécessairement à plus d'une personne) n'est-il pas indicatif du fait que, pour l'auteur qui l'emploie, la raison d'être de la justice n'est pas le citoyen individualisé, mais plutôt la collectivité ? Dès lors, n'est-il pas erroné de faire du citoyen *au singulier* la raison d'être du système judiciaire ? À ces questions, nous répondrons par la négative. En effet, lorsque la formulation citée ci-haut est remise en contexte, donc replacée dans le passage duquel elle est tirée, on comprend que le terme « public » fait référence aux membres du public vus *comme justiciables potentiels*, chacun d'eux étant considéré comme un usager en puissance du système. Or dans la mesure où, d'ordinaire, on saisit la justice seul (sauf dans les actions collectives), il n'y a pas d'erreur de perspective et c'est bien l'individu lui-même qui est visé, et non le groupe. Notons que cette observation vaut pour la très grande majorité des auteurs qui attachent l'idée de raison d'être, non pas au(x) citoyen(s) ou au(x) justiciable(s), mais plutôt au « public »⁵⁰ ou aux gens (« the people »⁵¹).

Par ailleurs, s'il devait subsister un doute quant à savoir si l'idée de raison d'être s'applique au citoyen lui-même ou encore au tandem qu'il forme avec son avocat (et donc à la notion de « partie »), celui-ci se dissipe à la lecture de sources dans lesquelles on précise que ce n'est pas seulement le « justiciable » qui donne au système toute sa raison d'être, mais bien la personne *qui n'est pas représentée par avocat*⁵². Cette vue est celle, notamment, de Lord Woolf, qui l'exprime sans équivoque dans son rapport intermédiaire sur l'accès à la justice de 1995 : « Only too often the litigant in person is regarded as a problem for judges and for the court system rather than the person for whom the system of civil justice exists »⁵³. Près de vingt ans plus tard, le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale exprime le même avis, dans une formulation quasi identique : « Les plaideurs, et en particulier ceux qui ne sont pas représentés par un avocat, ne sont pas, comme on les perçoit trop souvent, un inconvénient; ils

⁴⁶ Document 5 aux pp 20 et 29 (où l'on dit qu'il s'agit d'une évidence).

⁴⁷ Document 5 à la p 23.

⁴⁸ Documents 26 (p 125) et 41 (p 12).

⁴⁹ Document 27 à la p 51.

⁵⁰ Voir par exemple les documents 26 (pp 125 et 136), 28 (p 732), 56 (p 8) et 107.

⁵¹ Voir en guise d'exemple le document 67 à la p 24.

⁵² Voir par exemple le document 67 aux pp 5, 29 et 30.

⁵³ Rt Hon MR Lord Woolf, *Access to Justice – Interim Report to the Lord Chancellor on the civil justice system in England and Wales*, Londres, HMSO, 1995, para 2. Ce passage est cité dans le document 67 à la p 29.

sont la raison pour laquelle le système existe »⁵⁴. Notons au passage que ces déclarations sont également importantes du fait de la condamnation qu'elles contiennent. Elles rappellent en effet que les justiciables non représentés sont trop souvent perçus comme un problème, voire un fardeau par les acteurs du système (avocats, juges et personnel judiciaire), alors qu'en réalité, ils donnent à ce système tout son sens. Nous aurons l'occasion de revenir sur ce point ultérieurement⁵⁵.

En faisant du citoyen-justiciable la raison d'être du système de justice, les défenseurs du recentrage invitent à regarder ce système *avec ses yeux*⁵⁶, et donc à le voir comme un organe permettant la résolution du conflit avec lequel il est aux prises, un lieu où il pourra « solliciter d'un tiers indépendant et impartial une solution aux problèmes de l'existence quotidienne »⁵⁷. À ce propos, ils sont nombreux à insister sur la fonction de règlement des différends des tribunaux⁵⁸, au point où certains en font même leur rôle *premier*. C'est le cas, entre autres, des cosignataires du Livre blanc *Addressing the Needs of Self-Represented Litigants in the Canadian Justice System*, dont la toute première recommandation se lit comme suit : « The justice system and its stakeholders must recommit to the core dispute resolution purpose for which the system was designed: to provide a meaningful, fair, just and accessible venue for citizens – represented or not – to resolve their disputes »⁵⁹. On constate ici que le professeur Farrow et ses collègues ne se contentent pas d'affirmer que la résolution de conflits est la fonction première des tribunaux. Ils vont jusqu'à décrire la manière dont les cours doivent l'exercer⁶⁰. On le voit, pour ceux qui veulent placer le justiciable au cœur de la justice, il ne suffit pas que les tribunaux offrent aux citoyens une avenue de règlement des conflits; encore faut-il que cette avenue soit réellement *praticable* et qu'elle leur convienne.

⁵⁴ Document 56 à la p 8 (références omises; nous soulignons).

⁵⁵ Voir ci-dessous, p 273 et suiv.

⁵⁶ Voir en guise d'exemple le document 41 à la p 13. Il sera question de l'adoption de ce point de vue au chapitre V.

⁵⁷ Document 5 à la p 26. Voir au même effet le document 73 à la p 57.

⁵⁸ Documents 17 (pp 255 et 256), 26 (p 118), 41 (pp 12,13 et 14), 42 (p 414), 67 (pp 5 et 23–24 et 25) et 74 (p 30).

⁵⁹ Document 67 à la p 5 (nous soulignons); voir aussi les pp 23 et 25. Uzelac écrit à ce propos que « [T]he conflict-resolution goal is in many legal systems seen as the very core of the goals of civil justice » (document 40 à la p 12; voir aussi la p 15). Il est intéressant de noter qu'en 1996, la Commission on the Future of the Tennessee Judicial System en faisait la fonction première (« primary function ») des cours *du futur*; voir le document 63 à la p 8.

⁶⁰ Soit par le truchement d'une procédure qui, du point de vue du citoyen, a du sens, est juste, équitable et accessible. Sur ce caractère juste et équitable ainsi que cette accessibilité, voir notamment, en sus du document 67, les documents 59 (p 28) et 63 (p 7). Pour d'autres auteurs, cette procédure doit au surplus être compréhensible (documents 5 (p 26), 59 (p 28) et 63 (p 7)), indépendante (documents 5 (p 26), 59 (p 28) et 63 (p 7)) et efficace sur le plan de sa durée et de ses effets) (documents 5 (p 26), 40 (p 18), 41 (p 13), 59 (p 28), 63 (p 7) et 74 (p 30)).

Dissipons ici un possible malentendu résultant du sens à donner aux mots « règlement des différends » employés ci-haut. Ceux qui véhiculent le discours de recentrage ont une compréhension très large de cette dernière notion. En effet, le règlement des différends (en anglais « dispute resolution ») ne saurait être pris ici dans son sens restreint, d'usage courant dans la documentation portant sur les modes alternatifs de règlement des conflits (les « MARC »). Dans cette littérature, l'expression renvoie généralement aux solutions de rechange à la justice rendue par les tribunaux que constituent la négociation, la médiation, la conciliation et l'arbitrage⁶¹, pour ne nommer que les plus connues⁶². Or ce ne sont pas ces procédés de règlement (à l'origine privés⁶³) que visent les tenants du recentrage lorsqu'ils écrivent que tout le but du système de justice civile est de résoudre les différends, loin de là. Ils se trouvent simplement à ramener l'institution judiciaire à sa fonction originelle, historiquement plus ancienne : celle de servir d'enceinte de justice, de lieu où l'on se rend, non seulement pour mettre un terme au litige dans lequel on se trouve embourbé, mais aussi et surtout pour obtenir son dû⁶⁴. On le constate, la justice est ici vue d'abord et avant tout dans son rapport au justiciable, son destinataire; elle est définie en fonction de lui. Dès lors, lorsque Church qualifie les tribunaux de « governmental agencies dispensing the public service of dispute resolution [...] »⁶⁵ ou qu'Uzelac écrit : « [T]he purpose of the justice system [is] the resolution of legal disputes [...] »⁶⁶, c'est bien de cette justice conçue ou appréhendée dans sa relation aux citoyens qu'il est question. Cette justice peut certes offrir au justiciable la possibilité de régler son litige au moyen de procédés de règlement amiables mais, à la base, elle lui propose de le trancher pour lui par la voie traditionnelle, qu'elle soit accusatoire ou inquisitoire.

On trouve confirmation du constat voulant que la notion de résolution de conflits soit prise par les défenseurs du centrement dans le sens large décrit ci-haut dans le fait que certains y incluent la défense des droits et libertés. C'est le cas, notamment, du professeur Uzelac, qui va

⁶¹ Sur ce sens, voir en guise d'exemple Carrie J Menkel-Meadow, « Dispute Resolution », dans Peter Cane et Herbert M Kritzer, dir, *The Oxford handbook of empirical legal research*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2010, 596, à la p 597.

⁶² Des procédés parfois consensuels, donc reposant sur l'entente entre les parties (comme c'est le cas de la négociation et de la médiation), et parfois juridictionnels (pensons ici à l'arbitrage), qui remettent pour leur part à un tiers le pouvoir de trancher le différend. Sur cette distinction, voir notamment le document 11 à la p 172 et Nabil Antaki, *Le règlement amiable des litiges*, Cowansville, Yvon Blais, 1998, à la p 3.

⁶³ Nous écrivons bien « à l'origine » puisque les MARC existent aujourd'hui, on le sait, sous une forme judiciarisée et donc publique, ayant été intégrés à la procédure judiciaire dans de nombreuses juridictions, dont le Québec.

⁶⁴ Voir notamment les documents 28 (p 724) et 41 (p 12).

⁶⁵ Document 17 à la p 255.

⁶⁶ Document 41 à la p 12 (l'auteur précisant qu'il parle ici de justice civile).

jusqu'à utiliser les deux notions en alternance dans un de ses écrits⁶⁷. Ainsi, s'il considère la « resolution of individual disputes by the system of state courts »⁶⁸ comme l'un des principaux buts poursuivis par la justice civile, il l'assimile, ailleurs dans le même texte, à la « protection of individual rights »⁶⁹. Non pas que, pour le professeur croate, ces deux notions s'équivalent ou aient la même signification, mais la première, à son avis, *englobe* la seconde. Toutes deux, surtout, ont trait au citoyen pris individuellement; on y reviendra. D'autres auteurs mettant de l'avant la proposition de centrément associent les fonctions de règlement des litiges et de protection des droits et libertés, au sens où ils choisissent de les traiter ensemble, ce qui envoie au lecteur le message qu'elles vont effectivement de pair⁷⁰.

En terminant, le lecteur déduira des deux paragraphes qui précèdent que, si les défenseurs de l'idée de faire du citoyen le cœur du système judiciaire mettent l'accent sur la cour de justice comme organe de résolution des conflits, une vision qui pourrait sembler trop étriquée à certains, ils le font sans nier ou même négliger son rôle de gardienne du droit substantiel, de la justice « de fond ». Au contraire, cette responsabilité fondamentale, s'il en est une, ils la réaffirment⁷¹.

La vision de la justice habitant les tenants du recentrage étant posée, il s'agit maintenant de voir quelles critiques elle appelle, et d'y répondre.

B. Discussion

Si voir la justice comme un service public destiné au citoyen, sa raison d'être, fait consensus parmi les défenseurs du recentrage, nombreux sont les observateurs qui n'adhèrent pas à cette vision. Dans cette section, nous présentons successivement quatre critiques formulées à son encontre. Les trois premières ont trait au concept de justice comme service public (1), tandis que la dernière concerne plutôt l'idée du citoyen « raison d'être » du système judiciaire (2).

1. La justice, un service public ?

On l'a vu, affirmer que la justice est un service public relève, pour les tenants du recentrage, du truisme. Or il n'en est pas de même au sein du cercle plus étendu des juristes. La communauté

⁶⁷ Document 40. Voir en guise d'exemple la p 9.

⁶⁸ Document 40. à la p 6.

⁶⁹ Document 40 notamment aux pp 15 et 17.

⁷⁰ Voir en guise d'exemple les documents 63 (p 7) et 67 (p 24).

⁷¹ Les documents suivants, entre autres, le font : 5 (p 26), 41 (p 13), 60 (p 91), 67 (pp 23–24) et 101.

juridique est en effet divisée sur cette question, débattue depuis plusieurs années⁷². Évidemment, juges et avocats qui avancent personnellement l'idée de placer le citoyen au centre du système judiciaire ou qui adhèrent à ce discours embrassent volontiers la vision d'une justice « service public ». C'est plutôt chez les membres de la profession juridique fermés à l'idée du recentrage que cette conception rencontre une résistance⁷³. Nous nous intéressons ci-après à l'avis de ces juristes opposés (à des degrés divers, on le verra) à la notion de justice-service public. Plus précisément, nous rapportons trois positions relevées dans leur camp, puis nous y répondons. La première consiste à dire que l'étiquette de « service public » est tout bonnement inapplicable à la justice (a), tandis que la seconde la juge trompeuse, parce que réductrice (b). La troisième et dernière fait valoir que le problème réside moins dans le fait de considérer la justice comme un service public que dans les possibles effets de cette vision sur l'indépendance judiciaire (c).

a. Une qualification erronée

Examinons d'abord le point de vue des plus fervents opposants à l'idée d'une justice-service public, de ceux qui la rejettent en bloc. Pour eux, voir en la justice un service public, c'est mal la connaître. « La justice n'est pas un service », nous disent-ils, « mais plutôt un *pouvoir*⁷⁴, à tout le moins une autorité⁷⁵ ». Parce qu'elle constitue une activité régaliennne de l'État⁷⁶, plus encore, parce qu'elle relève d'une *puissance* régaliennne, elle ne saurait être reléguée au rang de simple service public⁷⁷. Dans cette perspective, « [T]he operation of the courts is not to be regarded as

⁷² Sur ce constat, voir notamment Sauvé, *supra* note 29 à la p 72. Jean-Paul Jean estime pour sa part que ce débat est « extrêmement sensible », particulièrement en France. Voir le document 121.

⁷³ Sur cette résistance, voir entre autres les documents 17 (p 255), 36 (p 14), 75 (p 44) et 84 (p 13).

⁷⁴ Font état de cette position le document 5 (p 26) et Sauvé, *supra* note 29 à la p 68, où l'on rapporte qu'en France, le Conseil d'État, dans son rapport public de 1994, énumère les « services publics traditionnels » et y inclut la justice. Toutefois, le rédacteur du rapport, de souligner Sauvé, « sentant combien cette dernière démarche est osée, [...] prend soin de préciser dans une note en bas de page que, “ dans l'esprit de certains et notamment de certains membres du corps judiciaire, la justice ne saurait être regardée comme un service, et qu'il s'agit d'un pouvoir [...] ”. » Sur la position selon laquelle la justice, au contraire, n'est *pas* un pouvoir en France, voir entre autres Pierre Truche, « Éléments pour une réforme en perspective du service public de la justice », dans Elisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 175, à la p 180 (« La Justice n'est pas un pouvoir [...] ». Elle est une autorité qui a des pouvoirs. ») [Truche] et le document 19 à la p 10 : « La justice n'est pas un pouvoir, car la légitimité d'un pouvoir ne procède que du suffrage universel. Il en est autrement dans des pays comme les États-Unis, où l'on élit les juges ». Toutefois, on précise ensuite que « [D]ans notre République, si la justice n'est pas un pouvoir, des juges ont des pouvoirs, qu'ils doivent exercer en toute indépendance » (document 19 à la p 10).

⁷⁵ Voir entre autres le document 19 à la p 11 et Sauvé, *supra* note 29 à la p 68.

⁷⁶ Voir par exemple Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 35.

⁷⁷ Cet avis est rapporté, notamment, dans le document 119 à la p 5, n 6.

providing a service to private individuals but as a core function of government »⁷⁸. Selon eux, présenter la justice comme un service public aurait en outre pour effet de la rendre quelconque⁷⁹, jurerait avec la grandeur de sa mission et participerait d'un « mouvement de banalisation de sa fonction »⁸⁰. Dans les mots de Sauvé :

[S]i la justice est, comme l'affirme Montesquieu, l'un des trois pouvoirs dans l'État, on ne peut raisonner sur elle exclusivement en termes de service public, au risque de la banaliser et de faire disparaître son positionnement institutionnel singulier. Après tout, il est assez rare de qualifier le Parlement de « service public de la législation ».⁸¹

En réponse à cette première posture critique, soulignons d'abord que la fermeture d'une certaine frange de la profession juridique, qui semble outrée par l'étiquette de « service public », peut trahir un certain élitisme, une « conception aristocratique [...] de la fonction de justice »⁸². En effet, se peut-il que certains juges, par exemple, répugnent à ranger la justice parmi les services fournis par l'État parce que le faire « ternirait le prestige judiciaire »⁸³ ? Ceux qui le croient notent qu'est ici heurté l'« amour-propre d'une magistrature [...] dont tel ou tel membre pourrait ne pas apprécier d'être « mis dans le même sac » que la Sécurité sociale ou l'enlèvement des ordures ménagères »⁸⁴. Ainsi, si l'idée d'une justice-service public choque certains juristes, c'est parce qu'elle affecterait non seulement l'image de la justice, mais aussi la leur; elle ferait perdre de son lustre à la profession. Il est également possible, voire probable, que l'opposition au concept de « service public de la justice » soit due au moins partiellement à un réflexe quelque peu réactionnaire chez certains, à ce qu'Antoine Garapon nomme de belle façon une « crispation antimoderne »⁸⁵. Ceux-ci déplorent que la justice se soit laissée gagner, voire corrompre, par une vague managériale s'inscrivant dans une modernisation perçue ici d'un mauvais œil. Ce mouvement de fond serait venu *transformer*⁸⁶ la justice en un service (car, pour eux, elle n'en

⁷⁸ Document **30** à la p 150 (source secondaire), rapportant les propos de l'honorable James Spigelman, ex-juge en chef de l'État australien de la Nouvelle-Galles-du-Sud (James Spigelman, « Quality in an Age of Measurement », (2002) Quadrant 2, à la p 12 [Spigelman]).

⁷⁹ Voir par exemple le document **36** à la p 14 : « [D]es magistrats s'étonnent de ce que l'institution au sein de laquelle ils œuvrent soit considérée comme un « vulgaire » service public [...] ».

⁸⁰ Commaille et Hurel, *supra* note 23 à la p 393 et Commaille, *supra* note 23 à la p 229. Sur la justice qui n'est « pas un service public banal », voir encore Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 35.

⁸¹ Sauvé, *supra* note 29 à la p 72 (nous soulignons).

⁸² Document **33** à la p 127 (source secondaire).

⁸³ Document **33** à la p 126 (source secondaire).

⁸⁴ Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 35. Voir, dans le même sens, le document **33** à la p 126 (source secondaire).

⁸⁵ Document **8** à la p 79 (source secondaire).

⁸⁶ Document **8** à la p 46 (source secondaire). Sur la justice qui est *devenue* un service public, voir Commaille, *supra* note 23 à la p 223 et Cécile Vigour, « Temps judiciaire et logique gestionnaire. Tensions autour des instruments

était pas un à l'origine) et, de là, compromettre son intégrité⁸⁷. On en a, en somme, contre une justice qui a « quitt[é] sa position de surplomb » pour devenir « une immense agence de résolution de conflits »⁸⁸.

Cela dit, loin de nous l'intention de taxer de snobisme ou de passéisme tous les juristes qui rejettent la notion de justice-service public. À notre avis, pour la majorité d'entre eux, la résistance manifestée résulte moins d'un refus obstiné de voir en la justice un service public que d'une difficulté (voire d'une incapacité chez certains) à la percevoir comme telle. Cette difficulté résulte d'une *déformation professionnelle* : si ces juristes ont du mal à accepter que la justice soit un service public, c'est en partie du moins en raison de l'effet conjugué de leur formation et de leur pratique, par lesquelles ils en sont venus, à la longue, à ne voir que le grand droit, le droit noble. Ce droit, c'est la justice-pouvoir, la justice-autorité, la justice-activité régaliennne. C'est cette justice qu'on leur a inculquée et c'est l'image qu'ils ont intériorisée. Cette justice, ils ont appris à l'apprivoiser petit à petit, parfois péniblement. En théorie d'abord, à l'université, puis en pratique, en accédant à la profession. Ils la connaissent et la comprennent aujourd'hui mieux que personne, étant plus à même que quiconque d'en saisir pleinement le fonctionnement et la place dans le système politique plus vaste. Plus encore, c'est toute *l'importance* de la justice, son rôle crucial dans la société, le caractère fondamental de sa mission, qu'avocats et juges peuvent apprécier comme nul autre du fait de leurs études et de leur pratique. La conscience aiguë de cette importance fait naître, chez celui qui est entraîné à la voir et qui est formé pour en prendre la pleine mesure, une certaine déférence, voire un respect. Un attachement, aussi. Car la justice, les juristes n'ont pas seulement appris à la connaître, dans toute sa complexité et ses subtilités; ils ont également appris à *l'aimer*. Aussi le regard qu'ils portent sur elle n'est-il pas seulement *expert*; il est également, bien souvent, *bienveillant*.

Partant, face au palais de justice, que voient-ils ? Bon nombre d'entre eux voient fort probablement une enceinte quasi sacrée où prennent vie les règles de droit et autres principes fondamentaux étudiés à la faculté. La vue du tribunal, en d'autres termes, évoque pour eux toute la majesté de la fonction de justice. Elle suscite en eux une certaine émotion, sinon une fierté, les ramenant à la noblesse de leur profession (considérée ici sous son meilleur jour, il va sans dire).

d'action et de mesure », synthèse du rapport scientifique d'une recherche financée par le GIP Mission de recherche Droit & Justice, décembre 2011, à la p 2.

⁸⁷ Voir par exemple Commaille, *supra* note 23 aux pp 228, 229 et 230–31.

⁸⁸ Document 8 à la p 70 (source secondaire).

Devant le même palais de justice, le simple citoyen est, pour sa part, plutôt prompt à en voir les travers, lorsque son parcours judiciaire ne lui en fait pas carrément connaître les dessous moins reluisants. C'est ce qu'exprime Thomas Church lorsqu'il reprend une métaphore posée à l'origine par le professeur Yale Kamisar⁸⁹, celle du manoir (« the mansion ») et de la maison de gardien (« the gatehouse ») :

The law of the mansion exists in the panelled courtrooms of superior courts, in the chambers of appellate judges, and in libraries where law reports spell out in measured prose the substance of our legal rights and duties. The law of the gatehouse, on the other hand, exists in the rough and tumble of police stations, in the corridors, cells, and docks of magistrates courts, in the back rooms of lawyers' offices. [...] [T]he view of the law from the gatehouse is seldom the same as the outlook from the mansion, and [...] how one sees the law and legal institutions is strongly affected by which perspective is being taken. [...] Most citizens [...] see more of the gatehouse than the mansion. Yet practitioners working in the courts are usually preoccupied with the law of the mansion, with the legal doctrine that is their stock and trade.⁹⁰

Donc, si certains juristes ont du mal à concevoir la justice comme un « simple service public », c'est qu'ils voient le manoir là où les profanes voient la maison de gardien. Ils ont acquis, du fait de leur parcours, une vision en surplomb du système judiciaire, une conception de la justice *in abstracto*, définie d'abord et avant tout en référence à la règle de droit. Cette vision, les tenants du centrement l'estiment déconnectée, désincarnée, tant elle amène ceux qui l'adoptent à regarder haut et loin vers les grands principes de droit et, ce faisant, à perdre de vue ce qui se trouve sous leur nez : la justice *in concreto*, vue telle qu'elle est, sans fard, dans toutes ses imperfections.

À la vision romantique (et souvent idéalisée) des juristes qui refusent de voir en la justice un service public, les défenseurs du centrement juxtaposent plus qu'ils ne substituent une vision *pragmatique*⁹¹, bien ancrée dans la réalité⁹²; une conception plus proche de la « justice du quotidien »⁹³. L'image de la justice qu'ont ces juristes, nous disent-ils, est souvent déformée, décalée, parce qu'elle est *incomplète*. Elle résulte d'une perspective descendante (« top down »⁹⁴) qui, trop souvent, base son appréciation du système judiciaire sur une minorité de

⁸⁹ Yale Kamisar, « Equal Justice in the Gatehouses and Mansions of American Criminal Procedure: From Powell to Gideon, From Escobedo to », dans Yale Kamisar, Fred Edward Inbau, Thurman Wesley Arnold et A E Dick Howard, dir, *Criminal Justice in Our Time*, Charlottesville, The University Press of Virginia, 1965, 1. Si cette métaphore a d'abord été avancée en droit criminel, Church l'étend à tous les types de droit (document 17 à la p 255).

⁹⁰ Document 17 à la p 255.

⁹¹ Documents 2, 75 (p 16) et 91 (pp 65 et 67).

⁹² Voir par exemple les documents 73 (p 67) et 75 (p 8, n 20).

⁹³ Voir notamment, pour l'emploi de cette expression, le document 114 à la p 2.

⁹⁴ Document 75 à la p 8 : « Across all disciplines can be found a tendency to take a “top down” perspective of courts, and perhaps the law generally. The emphasis is on the formal legal characteristics, constitutional importance

cours (les instances supérieures uniquement⁹⁵) et sur une partie seulement de leurs activités, au premier chef le moment du procès, l'acte de juger⁹⁶. Pour en arriver à un portrait plus complet et équilibré de ce qu'est véritablement le système de justice, les tenants du centrement invitent à adopter un point de vue davantage ascendant (« bottom-up »⁹⁷). Cette perspective met l'accent sur les cours de justice comme administrations, voire *organisations*⁹⁸, et s'intéresse à ce qui les occupe dans la vie de tous les jours, « their routine, unexceptional work »⁹⁹. Ils seront alors en mesure d'apprécier en quoi, factuellement, le plus clair de leur temps est consacré à administrer plutôt qu'à juger¹⁰⁰, à voir à la bonne progression de causes dont la très grande majorité, on le sait, ne se rendront jamais à procès¹⁰¹. Surtout, ils verront que, par l'ensemble de leurs activités, les tribunaux fournissent bel et bien un *service*, ce qui a des implications du point de vue de leur clientèle :

It seems hard to disagree with the proposition that when it comes to making enquiries, filling in forms, filing documents, waiting for an appointment in an interlocutory matter or understanding what is going on, people and organisations should be able to expect the same level of service they justifiably expect from other public service bodies [...].¹⁰²

Ce passage met le doigt sur trois éléments dignes de mention. Premièrement, en sous-texte, on comprend que le justiciable entre d'abord en contact avec la justice comme *usager*. En saisissant les tribunaux, il se frotte en effet à une machine administrative, voire à une bureaucratie. C'est la face de la justice qu'il voit en premier, et le plus souvent par la suite. Vue sous cet angle, la justice constitue indubitablement un service; tout juriste qui s'efforcera de la regarder avec des yeux de profane en conviendra aisément¹⁰³. De fait, la désignation de service lui apparaîtra alors « pleinement logique »¹⁰⁴, nullement « scandaleuse »¹⁰⁵. Didier Truchet parle même, à ce propos,

and law-making functions of courts. Courts are seen, in effect, as judges with their support staff and administration, whose primary activity is adjudication. In the words of the nineteenth century lawyer and philosopher Jeremy Bentham, courts in this vision are “judge and company”. » (référence omise). Voir également la p 10.

⁹⁵ Document 75 à la p 8.

⁹⁶ Documents 7 (p 19, où l'on dit qu'il en résulte un « perceptual mismatch between image and reality [...] », c'est-à-dire un « disconnect between our image of courts and what courts actually do [...] »), 26 (p 117) et 75 (p 8).

⁹⁷ Voir par exemple le document 75 à la p 8.

⁹⁸ Document 75 à la p 9; voir également la p 14. Sur les cours de justice comme organisations, voir encore les documents 39 (p 22), 63 (p 33), 74 (p 4) et 104.

⁹⁹ Document 75 à la p 9.

¹⁰⁰ À tout le moins pour les cours de première instance (documents 7 (p 84) et 75 (p 8)). Le caractère administratif du travail des tribunaux ressortirait particulièrement en matière non contentieuse (document 40 aux pp 12–13).

¹⁰¹ Alors même que, paradoxalement, le processus judiciaire est encore construit autour de l'idée que toutes les causes atteignent cette étape ultime, ce qui constitue un non-sens (documents 7 (pp 19, 23 et 28) et 26 (p 118)).

¹⁰² Document 75 à la p 14.

¹⁰³ Truche, *supra* note 74 à la p 180.

¹⁰⁴ Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 33.

¹⁰⁵ *Ibid* à la p 45.

d'une « qualification par défaut »¹⁰⁶. Deuxièmement, l'extrait précité montre bien que la justice a des « fonctions [...] communes à tout service public ordinaire »¹⁰⁷. Elle accomplit en effet au quotidien des tâches de même nature que celles qui occupent les autres services fournis par l'État¹⁰⁸ et que Parker évoque. Ces tâches, qui relèvent de « l'environnement administratif de la justice »¹⁰⁹, concernent la gestion du tribunal davantage que son activité proprement juridictionnelle. Au regard de ces fonctions, la justice poursuit indéniablement « une mission de service public comme les autres »¹¹⁰. Ainsi, pour Jean-Paul Jean, « [T]out ce qui dépend de l'administration du tribunal et des greffes, c'est-à-dire notamment l'organisation de la juridiction, la gestion des dossiers, la préparation et la mise en forme de la décision, ressortit à l'évidence du service public de la justice entendu comme un service public ordinaire »¹¹¹. Enfin, reconnaître que la justice partage, avec les autres services fournis par l'État, un certain nombre de ses activités quotidiennes et que l'on peut donc à bon droit la qualifier de service, emporte comme conséquence qu'il devient alors possible de soumettre son organisation et son fonctionnement aux mêmes règles et principes que ceux qui encadrent normalement ces autres services publics¹¹². Cela implique que les usagers de la justice sont en droit d'avoir des attentes quant au niveau de service qu'ils reçoivent, comme l'écrit Parker dans le passage reproduit plus haut¹¹³. C'est donc dire que de classer la justice parmi les services publics légitime l'évaluation de sa *performance*, dans une optique d'amélioration du service rendu au citoyen, ce qui peut avoir des effets bénéfiques pour le justiciable¹¹⁴. Notons que l'inverse est également vrai : refuser de voir en la justice un service, de l'avis de certains, « bloque nombre d'évolutions

¹⁰⁶ *Ibid.*

¹⁰⁷ Document **121**.

¹⁰⁸ Document **121**.

¹⁰⁹ Document **121**.

¹¹⁰ Document **121**.

¹¹¹ Document **121**. (nous soulignons).

¹¹² Document **36** à la p 14 et Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 45.

¹¹³ Document **75** à la p 14. Voir encore Sauvé, *supra* note 29 à la p 78.

¹¹⁴ Quels sont-ils ? Ils concernent tout d'abord les coûts et les délais, qui devront demeurer non seulement raisonnables, mais aussi *prévisibles* (documents **14** (p 57) et **121** et Truche, *supra* note 74 à la p 180). On pense aussi à l'établissement de normes relatives au temps de réponse au téléphone ou de remise d'un document, normes que le personnel judiciaire devra voir à respecter (document **121**). Toujours à titre d'exemples d'exigences imposées à une justice-service public, mentionnons la qualité de l'accueil au palais de justice et celle de l'information qui y est fournie, la gestion efficace du dossier, la transparence, la lisibilité des documents adressés aux justiciables et, plus généralement, l'aide à la compréhension du processus judiciaire (y incluant le moment de l'audience) ainsi que la clarté des décisions (document **121**). Le souci de l'usager va jusqu'à réfléchir à des éléments tels que les conditions d'attente au tribunal et l'heure à laquelle une affaire est entendue (document **121**).

concrètes nécessaires à [son] amélioration [...] »¹¹⁵. On l'aura compris, l'objectif général sous-tendant l'évaluation du travail des tribunaux, évaluation que rend possible la désignation préalable de la justice de « service public », est celui de la *qualité*¹¹⁶. Philippe Boillat et Stéphane Leyenberger nous disent : « [S]i la justice est un service public, les justiciables [...] peuvent légitimement être en attente de qualité »¹¹⁷.

Nous aurons une dernière remarque adressée aux opposants « purs et durs », à ceux pour qui la justice ne saurait en aucun cas être qualifiée de service public. À ceux-là, les tenants du recentrage diraient probablement qu'il faut être de son temps. En effet, pour tout impopulaire qu'elle soit auprès de certains, la qualification de service public de la justice n'en est pas moins, aujourd'hui, posée en droit. Parce qu'au Québec il n'existe pas de doctrine du service public et encore moins de « droit du service public »¹¹⁸ et que, pour cette raison, nous tendons à appliquer la conception *française* du service public¹¹⁹, nous prendrons le cas de la France en exemple. Débutons par quelques éléments de contexte sur le « service public à la française »¹²⁰, avant d'en venir à son application au domaine de la justice. Selon Marie-Louise Pelletier, la France « est le seul pays qui peut se targuer d'avoir poussé la notion de service public à son plus haut degré de spécificité et d'importance »¹²¹. En effet, certains auteurs français n'hésitent pas à en parler comme d'un véritable *mythe*¹²², lequel serait « inextricablement lié à l'histoire française »¹²³. La notion de service public fait son apparition en droit français avec le célèbre arrêt *Blanco*, rendu par le Tribunal des conflits le 8 février 1873¹²⁴. On voit en lui « l'arrêt symbole du service

¹¹⁵ Document 36 (p 14). Dans le même esprit, la spécificité de la justice, que certains invoquent, on le verra, comme argument à l'encontre de sa désignation de service public, ne saurait servir à soustraire la justice à tout examen et à l'« affranchi[r] de certaines exigences posées par la relation [...] avec le citoyen » (document 14 à la p 57).

¹¹⁶ Voir par exemple le document 121.

¹¹⁷ Document 14 à la p 57.

¹¹⁸ Marie-Louise Pelletier, « Les fondements et les bouleversements de la notion de service public en droit québécois », dans *Au cœur d'un droit public en mouvement : XIX^e conférence des juristes de l'État*, Québec, 13 avril 2011, à la p 148, en ligne : *Conférence des juristes de l'État* <<http://www.conferencedesjuristes.gouv.qc.ca/files/documents/dl/c7/lesfondementsetlesbouleversementsdelanotiondeservicepublicendroitchebecois.pdf>> [Pelletier].

¹¹⁹ *Ibid* à la p 148.

¹²⁰ Cette expression est employée notamment dans le document 121.

¹²¹ Pelletier, *supra* note 118 à la p 146.

¹²² Jacques Chevallier, *Le service public*, 8^e éd, Paris, Presses universitaires de France, 2010, aux pp 3 et 4 [Chevallier, *Le service public*] et Benoît Delaunay, « Synthèse JurisClasseur – Services publics », *Tendancedroit.fr* (3 septembre 2015), en ligne : <<http://www.tendancedroit.fr/lexis-360-secteur-public-synthese-jurisclasseur-services-publics/>> [Delaunay].

¹²³ Laurent Greilsamer, « Passion française », dans « Faut-il sauver le service public ? », *Le Un*, no 198, 18 avril 2018, à la p 2. Voir au même effet le document 121.

¹²⁴ Pelletier, *supra* note 118 à la p 145.

public »¹²⁵ autant que « l'acte de naissance du droit administratif »¹²⁶, puisqu'il récuse l'application du droit privé aux rapports entre l'État et les particuliers¹²⁷. Ces rapports, le tribunal les dit plutôt soumis à des « règles spéciales » (qu'il reviendra au juge administratif d'inventer), donc à un régime exorbitant de droit commun, c'est-à-dire à « un droit qui sort de l'orbite du droit privé [...] »¹²⁸. Longtemps ignoré par les juristes français¹²⁹, cet arrêt est redécouvert en 1906 par le commissaire G. Teissier, qui trouve, dans la notion de service public auquel le tribunal fait référence, la notion-clé fondant la compétence de la juridiction administrative¹³⁰. Ainsi, « ce qui n'était dans l'arrêt *Blanco* qu'une clause de style, renvoyant à la puissance publique, devint le véritable critère de répartition des compétences »¹³¹ entre les juridictions *administratives et judiciaires*, selon le principe du dualisme juridictionnel observé en France¹³². Cette interprétation de l'arrêt *Blanco* est adoptée notamment par Léon Duguit, doyen de la Faculté de droit de Bordeaux au début du XXe siècle¹³³. Au sujet de celui-ci, Gilles Lebreton écrit :

Soucieux de substituer à l'administration de commandement, héritée des conceptions napoléoniennes, une administration prestataire de services, adaptée à la transformation de l'État-gendarme en l'État-providence, Duguit s'est emparé de l'arrêt *Blanco* pour faire du service public la pierre angulaire du droit administratif. Selon lui, le juge administratif n'est compétent, et le droit administratif ne s'applique, que si un service public est en cause : ils ne sont respectivement rien d'autre que le juge et le droit des services publics. Cette vision claire et généreuse du droit administratif a immédiatement séduit une partie de la doctrine (Jèze, Bonnard, Rolland), qui a

¹²⁵ Jean-François Lachaume, Claudie Boiteau et Hélène Pauliat, *Droit des services publics*, 3e éd, Paris, Armand Colin, 2004, à la p 10 [Lachaume, Boiteau et Pauliat].

¹²⁶ Didier Truchet, *Droit administratif*, 7^e éd, Paris, Presses universitaires de France, 2017, à la p 11 [Truchet, *Droit administratif*].

¹²⁷ *Ibid* aux pp 11–12.

¹²⁸ *Ibid*. Sur les règles de droit spécifiques et dérogatoires au droit commun du droit administratif, voir également Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 4, Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 8, Gilles Lebreton, *Droit administratif général*, 9^e éd, Paris, Dalloz, 2017, à la p 13 [Lebreton], Agathe Van Lang, Geneviève Gondouin et Véronique Inserguet-Brisset, *Dictionnaire de droit administratif*, 4^e éd, Paris, Armand Colin, 2005, à la p 304 [Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset] et Jacques Chevallier, « Les nouvelles frontières du service public », (2007) 2:2 La Découverte 14, à la p 16 [Chevallier, « Les nouvelles frontières »].

¹²⁹ Pelletier, *supra* note 118 à la p 145.

¹³⁰ Jacques Chevallier, « Essai sur la notion juridique de service public », (1976) 7 Publications de la Faculté de droit d'Amiens 137, à la p 139 [Chevallier, « Essai »], Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 18 et Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 304.

¹³¹ Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 18. Voir au même effet Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 304 et Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 10.

¹³² Voir par exemple Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 38 et Gilles Guglielmi, « La conception du service public “à la française” », présentée à la journée d'études consacrée par la MFP à « l'avenir du service public », 5 mars 2010, à la p 1, en ligne : *Drôle d'En-Droit* <<http://www.guglielmi.fr/IMG/pdf/Conference.ServicePublic.pdf>>.

¹³³ Lebreton, *supra* note 128 à la p 11.

constitué ce qu'on a appelé « l'école du service public ». Elle aussi influencé la jurisprudence jusqu'en 1912 [...].¹³⁴

Si l'École du service public, aussi appelée l'École de Bordeaux¹³⁵, « s'est efforcée [...] d'ériger le service public en critère exclusif d'application du droit administratif et de compétence de la juridiction administrative »¹³⁶, la jurisprudence a plutôt emprunté un autre chemin¹³⁷. Ainsi, aujourd'hui, le critère *principal* de la compétence du juge administratif serait la « gestion publique » et non plus le service public (pour sa part relégué au rang de critère *secondaire*)¹³⁸. On lit donc, en doctrine, qu'« [a]u terme de l'évolution, la notion de service public n'est qu'un critère parmi d'autres du droit administratif et du contentieux administratif »¹³⁹. Toutefois, cette même doctrine nous apprend aussi que le service public demeure « l'une des notions mères »¹⁴⁰ du droit administratif français, « son âme et son inspiration »¹⁴¹ même, et qu'elle y occupe toujours une « place singulière »¹⁴². Selon une majorité d'auteurs, la notion possède en effet « une force d'attraction telle qu'[elle] n'a jamais totalement disparu »¹⁴³. Ainsi, « la jurisprudence et la doctrine continuent de manifester un fort attachement au service public »¹⁴⁴. Il

¹³⁴ *Ibid.* Sur l'École du service public, voir Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 aux pp 14 et 357, Pelletier, *supra* note 118 à la p 146, Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 8, Delaunay, *supra* note 122 et Emmanuel Brillet, « Le service public “ à la française ” : un mythe national au prisme de l'Europe », (2004) 4:24 *Altern. économiques* 20, à la p 23 [Brillet]. Le service public comme « pierre angulaire du droit administratif » serait de G. Jèze (*Principes du droit administratif*, 1914); voir Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 18, Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 304 et Delaunay, *supra* note 122.

¹³⁵ Pelletier, *supra* note 118 à la p 146 et Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 8.

¹³⁶ Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 357. Sur l'idée d'exclusivité, voir Delaunay, *supra* note 122, Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 (p 10) et Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 (pp 16 et 24).

¹³⁷ Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 357.

¹³⁸ Lebreton, *supra* note 128 à la p 12 : « [L]a majorité de la doctrine s'accorde aujourd'hui à voir dans la gestion publique le critère principal de la compétence du juge administratif. Sa victoire sur le critère du service public s'est en effet dessinée dès 1912 [...], pour s'affirmer avec éclat en 1921 grâce au célèbre arrêt dit “ du bac d'Éloka ” ». Sur la « brèche » ouverte par cet arrêt, voir également *ibid* à la p 13, Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 305, Pelletier, *supra* note 118 à la p 153 et Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 27.

¹³⁹ Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 307; voir aussi la p 304. Truchet en parle comme d'un « critère important mais non exclusif d'application du droit administratif » (Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 358), tandis que Chevallier écrit qu'il « gardera un rôle essentiel, bien que non exclusif, comme critère d'application du droit administratif » (Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 30).

¹⁴⁰ Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 304. Voir aussi même effet Pelletier, *supra* note 118 à la p 160.

¹⁴¹ Prosper Weil et Dominique Pouyaud, *Le droit administratif*, 17^e éd, Paris, Presses universitaires de France, 1997, à la p 15.

¹⁴² Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 304; voir encore la p 306. Dans le même sens, on consultera encore Delaunay, *supra* note 122 et Brillet, *supra* note 134 à la p 28.

¹⁴³ Lebreton, *supra* note 128 à la p 12.

¹⁴⁴ Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 307 et Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 10. L'affirmation vaudrait aussi pour le Québec; voir Pelletier, *supra* note 118 à la p 160 : « [N]ous

connaîtrait même un « regain de vitalité »¹⁴⁵, puisque la jurisprudence le fait dorénavant intervenir (concurrentement avec d'autres critères) pour définir plusieurs notions centrales du droit administratif français, parmi lesquelles l'acte administratif unilatéral, le travail public, le domaine public et le contrat administratif¹⁴⁶.

Si chacun sait aujourd'hui en France que le service public représente « quelque chose d'essentiel, en partie immatériel »¹⁴⁷, personne en revanche « ne sait précisément à quoi renvoie la notion [...] (du fait de son caractère mouvant et enveloppant) [...] »¹⁴⁸. Difficile à cerner¹⁴⁹, voire *insaisissable*¹⁵⁰, le concept serait en effet particulièrement ardu à définir¹⁵¹. Jacques Chevallier y voit une « notion fluctuante et dépourvue de points de référence stables »¹⁵² autant qu'un vocable « surchargé d'un ensemble de significations (institutionnelle, juridique, idéologique) [...] »¹⁵³. Son « imprécision conceptuelle »¹⁵⁴ serait telle qu'elle le rendrait « irréductible à toute définition « essentialiste » »¹⁵⁵. On ne s'étonnera pas, dès lors, qu'il ne fasse pas l'objet d'une définition générale (et surtout arrêtée) en droit positif¹⁵⁶. Quoi qu'il en soit, une conception *matérielle* (ou fonctionnelle) de la notion a tout de même fini par s'imposer¹⁵⁷, délogeant la conception *organique* (ou institutionnelle) qui prévalait autrefois¹⁵⁸.

croyons encore à la légitimité de l'action publique justifiée à l'aide de la notion de service public. Le droit administratif est trop fortement imprégné du service public pour s'en séparer si facilement. » (référence omise).

¹⁴⁵ Lebreton, *supra* note 128 à la p 12.

¹⁴⁶ *Ibid* aux pp 12–13, Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 358 et Van Lang, Gondouin et Inseguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 306.

¹⁴⁷ Brillet, *supra* note 134 à la p 25.

¹⁴⁸ *Ibid*.

¹⁴⁹ Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 9 et Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 4.

¹⁵⁰ Brillet, *supra* note 134 à la p 22.

¹⁵¹ Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 356, Van Lang, Gondouin et Inseguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 304, Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 9 et Delaunay, *supra* note 122. Certains se demandent même s'il convient de continuer à employer l'expression; sur cet avis, voir notamment Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 398.

¹⁵² Chevallier, « Essai », *supra* note 130 à la p 137.

¹⁵³ Chevallier, « Les nouvelles frontières », *supra* note 128 à la p 14. Voir au même effet Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 4 et Brillet, *supra* note 134 à la p 22.

¹⁵⁴ Chevallier, « Essai », *supra* note 130 à la p 137 et Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 32.

¹⁵⁵ Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 46.

¹⁵⁶ Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 5, Chevallier, « Essai », *supra* note 130 à la p 137 et Pierre Esplugas-Labatut, « Notion de service public – Droit interne et droit de l'Union européenne », *Tendancedroit.fr* (3 septembre 2015), en ligne : <<http://www.tendancedroit.fr/lexis-360-secteur-public-synthese-jurisclasseur-services-publics/>> [Esplugas-Labatut]. Encore une fois, ce constat vaut pour le Québec également; voir Pelletier, *supra* note 118 à la p 151 : « Aucune définition de la notion de service public n'est officialisée par le droit positif. »

¹⁵⁷ Lebreton, *supra* note 128 à la p 133, Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 357, Van Lang, Gondouin et Inseguet-Brisset, *supra* note 128 aux pp 303–04, Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 5, Pelletier, *supra* note 118 à la p 146, Chevallier, « Les nouvelles frontières », *supra* note 128 à la p 19 et Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 aux pp 32 et 75.

Celle-ci fait du service public un type d'*activité*, une *fonction* ou une *mission* plutôt qu'un organe ou une structure¹⁵⁹. Autrement dit, la notion ne renvoie plus à la personne publique ou à la composante de l'appareil administratif de l'État qui exerce une activité, remplit une fonction ou assume une mission, mais bien à l'activité, à la fonction ou à la mission *elle-même*. On s'entend également généralement sur les critères ou les éléments constitutifs du service public, à défaut d'une définition qui fasse l'unanimité. Ainsi, pour Didier Truchet,

Trois éléments sont communs à toutes les conceptions du service public et permanents : le service public poursuit *l'intérêt général*, c'est-à-dire les besoins collectifs de la population. Il fournit des *prestations* à ceux qui en ont besoin : elles peuvent être matérielles ou financières, gratuites ou onéreuses, obligatoires ou facultatives pour leurs destinataires mais le service public a toujours pour objet de... rendre des services. Enfin, le service public suppose une forte intervention des *personnes publiques*. Les formes et l'intensité de cette prise en charge varient mais elles comportent toujours un certain degré d'organisation et de contrôle par ces personnes.¹⁶⁰

Voilà qui explique que la très grande majorité des définitions que nous avons relevées en doctrine font du service public d'abord et avant tout une « activité d'intérêt général »¹⁶¹ ou une « mission d'intérêt général »¹⁶² et incorporent la plupart des éléments constitutifs dont Truchet fait état.

Le contexte étant posé, venons-en à la question qui nous intéresse : en France, la justice

¹⁵⁸ Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 357, Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 aux pp 303–04 et Chevallier, « Les nouvelles frontières », *supra* note 128 à la p 19.

¹⁵⁹ Lebreton, *supra* note 128 à la p 133, Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 357, Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 aux pp 303–04, Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 5, Pelletier, *supra* note 118 à la p 146, Chevallier, « Les nouvelles frontières », *supra* note 128 à la p 19, Chevallier, « Essai », *supra* note 130 à la p 138. Pelletier étend ce constat au droit québécois; voir *supra* note 118 aux pp 149 (« [S]elon nous, en droit québécois, le service public est une activité de l'action administrative, tel que reconnu en droit français. ») et 161, où elle propose cette définition de la notion de service public : « activité accomplie par une entité publique ou privée soumise à un contrôle public ayant pour objectif la satisfaction de besoins collectifs ».

¹⁶⁰ Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 356. Sur le critère d'intérêt général, correspondant à l'élément matériel ou fonctionnel du service public, voir Pelletier, *supra* note 118 à la p 151 et Delaunay, *supra* note 122. Sur celui de la prise en charge par l'État ou du rattachement à une personne publique (correspondant à l'élément institutionnel ou organique), voir Pelletier, *supra* note 118 à la p 152 et Delaunay, *supra* note 122. Une partie de la doctrine fait du recours ou de la soumission à un régime juridique spécifique ou exorbitant de droit commun l'un de ces éléments constitutifs ou critères. Voir Esplugas-Labatut, *supra* note 156, Pelletier, *supra* note 118 à la p 151 et Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 aux pp 8 et 9 (où l'on souligne la réticence de certains auteurs à prendre en considération le régime juridique spécifique comme élément entrant dans la définition du service public).

¹⁶¹ Voir en guise d'exemples les définitions proposées dans Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 303 (« Activité d'intérêt général, assurée ou assumée par une personne publique, et régie au moins partiellement par des règles de droit public. ») et Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 12 (« [L]e service public est une activité d'intérêt général assumée par une personne publique ou, sous son contrôle, par une personne privée et qui est soumise, à des degrés variables suivant le cas, à un régime exorbitant du droit privé. »).

¹⁶² Voir en guise d'exemples les définitions proposées dans Pelletier, *supra* note 118 à la p 151 (« [L]e service public est une mission d'intérêt général accomplie par le secteur public et soumise à un régime juridique particulier. ») et Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 363 (« [N]ous proposons de définir le service public comme « une mission créée, définie, organisée et contrôlée par les personnes publiques en vue de délivrer des prestations d'intérêt général à tous ceux qui en ont besoin » »).

(judiciaire) est-elle considérée comme un service public ? Si cette question, on l'a vu, continue de susciter le débat auprès des commentateurs, le droit français, de son côté, y répond indubitablement par l'affirmative. C'est le juge administratif qui, le premier, l'a établi dans deux arrêts célèbres¹⁶³, le premier émanant du Tribunal des conflits (1952)¹⁶⁴ et le second, du Conseil d'État (1953)¹⁶⁵. Sauvé explique :

[L]e juge administratif n'a pas hésité [...] à qualifier [la justice] de service public. Cette démarche audacieuse du Tribunal des conflits et du Conseil d'État a eu pour effet de rendre les juridictions administratives compétentes pour connaître tous les litiges relatifs à l'organisation du service public de la justice. [...] La jurisprudence du Conseil d'État relative au service public de la justice n'a pas fait l'unanimité chez les commentateurs [...]. Malgré ce concert de critiques, le juge administratif a persisté dans sa jurisprudence. [...] Aujourd'hui, l'intervention du juge administratif dans les litiges relatifs à l'organisation du service public de la justice judiciaire n'est plus vraiment remise en cause. Ainsi, *selon la jurisprudence administrative, la justice est incontestablement un service public*.¹⁶⁶

Cette qualification juridique a par la suite été confirmée par le Conseil constitutionnel¹⁶⁷. Récemment, on l'a reconduite à nouveau avec l'adoption du projet de loi 661¹⁶⁸. La *Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (1)*¹⁶⁹ vient en effet modifier, par le jeu de son article premier, l'article L. 111-2 du *Code de l'organisation judiciaire*, dont le premier alinéa se lit dorénavant comme suit : « Le service public de la justice concourt à l'accès au droit et assure un égal accès à la justice »¹⁷⁰. De même, elle modifie ses articles L. 111-4 et L. 141-1 ainsi que l'intitulé du titre IV de son livre 1^{er} de manière que les mots « service de la justice » y soient remplacés par « service public de la justice »¹⁷¹. Ces amendements concordent avec l'objectif premier du projet de loi, qui vise non seulement à « améliorer »¹⁷² le service public de la justice, mais également à « renforcer »¹⁷³ cette

¹⁶³ Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 aux pp 31–33 et Sauvé, *supra* note 29 aux pp 75–76.

¹⁶⁴ TC, 27 novembre 1952, Préfet de la Guyane, Rec 642.

¹⁶⁵ CE, Ass, 17 avril 1953, Falco et Vidaillac, Rec 175.

¹⁶⁶ Sauvé, *supra* note 29 aux pp 75–76. Sur les arrêts du Tribunal des conflits et du Conseil d'État comme étant très critiqués, voir également Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 32.

¹⁶⁷ Document 119 (p 5, n 6 : « Même si aux yeux de certains la justice ne constitue pas, en raison de sa puissance régaliennne, un service public, nul doute sérieux ne pèse sur l'affirmation que la justice est un service public « dont l'existence et le fonctionnement sont exigés par la Constitution » selon la formule du Conseil Constitutionnel dans sa décision Privatisations des 25-26 juin 1986. ») et Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 35, où l'auteur note que la qualification de service public « a [...] reçu l'onction du Conseil constitutionnel. »

¹⁶⁸ Document 1. Notons que l'étude d'impact du projet de loi 661 mentionne que la notion de « service public de la justice » existe dans la jurisprudence du Conseil d'État, en plus d'avoir fait l'objet d'une mention dans au moins un arrêt de la Cour de cassation; voir le document 1 à la p 18 de l'étude d'impact.

¹⁶⁹ JO, 19 novembre 2016 (ci-après la Loi n° 2016-1547).

¹⁷⁰ Art L111-2, al 1 COJ (nous soulignons).

¹⁷¹ Loi n° 2016-1547, art 1. Mentionnons également que tout le titre III de la loi est intitulé : « Dispositions tendant à l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement du service public de la justice » (nous soulignons).

¹⁷² Voir par exemple les documents 3 et 114 (p 2).

qualification, ce rôle. Surtout, par ceux-ci, le Législateur confère officiellement le « label »¹⁷⁴ de service public à la justice, dissipant dès lors tout doute possible sur cette nature. Il faut savoir en effet, qu'en droit français, l'identification d'un service public peut se faire « par un texte » ou encore par « faisceau d'indices »¹⁷⁵. Le premier cas de figure se présente lorsqu'un texte de loi « désigne clairement une activité comme un service public »¹⁷⁶, ce qui a pour effet de résoudre automatiquement toute difficulté d'identification. Or, « [b]eaucoup de services publics ne sont pas qualifiés par un texte. Il faut alors utiliser les indices élaborés par la jurisprudence pour déterminer si une personne publique a entendu faire d'une activité qu'elle organise ou contrôle, un service public »¹⁷⁷. C'est la méthode dite du faisceau d'indices, à laquelle on a recours seulement en l'absence de qualification textuelle et qui aura permis, *avant* l'adoption du projet de loi 661 bien sûr, de qualifier la justice de service public en France¹⁷⁸.

En terminant, il est intéressant de mentionner que la notion de « service public de la justice » a également trouvé sa place en droit européen sous l'impulsion, notamment, de sa reconnaissance par le Conseil de l'Europe¹⁷⁹ et par la CEPEJ qu'il a créée¹⁸⁰. Par conséquent, qu'on l'approuve ou non, il est aujourd'hui indéniable qu'elle existe en vertu du droit positif.

b. Une qualification réductrice

Aux côtés des juristes les plus farouchement opposés à la notion de justice-service public, on trouve des professionnels du droit dont la position est davantage modérée. Nous faisons référence ici à ceux qui, sans rejeter d'emblée la notion, lui réservent un accueil tiède. S'ils conviennent du fait que la justice est un service, ils s'empressent toutefois d'en souligner la

¹⁷³ Voir notamment le document 3, France, Ministère de la Justice, « J21 : le projet de loi de modernisation définitivement adopté » (14 octobre 2016), en ligne : *Ministère de la Justice* : <<http://www.justice.gouv.fr/modernisation-de-la-justice-du-21e-siecle-12563/j21-le-projet-de-loi-de-modernisation-definitivement-adopté-29358.html>> et France, Ministère de la Justice, « J21 : La loi de modernisation de la Justice entre en vigueur » (21 novembre 2016), en ligne : *Ministère de la Justice* <<http://www.justice.gouv.fr/modernisation-de-la-justice-du-21e-siecle-12563/j21-la-loi-de-modernisation-de-la-justice-entre-en-vigueur-29468.html>>.

¹⁷⁴ Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 364. Sur le service public comme « label », voir encore Lebreton, *supra* note 128 à la p 141, Pelletier, *supra* note 118 à la p 151, Lachaume, Boiteau et Pauliat, *supra* note 125 à la p 9, Van Lang, Gondouin et Inserguet-Brisset, *supra* note 128 à la p 304 et Chevallier, *Le service public*, *supra* note 122 à la p 47.

¹⁷⁵ Voir par exemple Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 aux pp 33 et 364 et Delaunay, *supra* note 122.

¹⁷⁶ Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 364.

¹⁷⁷ *Ibid* et et Delaunay, *supra* note 122.

¹⁷⁸ Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 aux pp 33–34. Voir également ci-dessus, à la p 189, n 33.

¹⁷⁹ Voir par exemple le document 22 à la p 5.

¹⁸⁰ Voir les documents 14 (p 55), 22 (p 5; source secondaire) et 60 (p 91).

nature particulière, ses caractéristiques propres faisant en sorte qu'elle « n'est pas un service public comme les autres »¹⁸¹. La justice est donc un service public, soit, mais un service public *spécifique*; on n'accepte la dénomination qu'à la condition de lui accoler cet adjectif¹⁸². Et cette spécificité, en quoi consiste-t-elle exactement ? Elle résiderait notamment dans la nature *multidimensionnelle* de la justice. Selon Didier Truchet : « Dire de la Justice qu'elle est un service public n'est ni la trahir ni lui rendre entièrement... justice. Elle est cela, et plus que cela »¹⁸³. Plutôt que d'affirmer que la justice n'est pas un service, on fait valoir qu'elle n'est pas *qu'un service*¹⁸⁴. Elle n'est pas pouvoir, ou autorité, ou activité régaliennne, *plutôt que service*; elle est *aussi* cela, elle cumule ces différentes natures¹⁸⁵. En conséquence, on reproche à la désignation non pas d'être en soi erronée, mais plutôt *réductrice*¹⁸⁶; elle « ne rend pas compte de toute la réalité de l'institution »¹⁸⁷, n'en « donne [...] pas une image totalement fidèle »¹⁸⁸. Dès lors, sans aller jusqu'à plaider pour l'abolition de cette étiquette, on met en garde contre ses limites¹⁸⁹. Notons que nous classons aussi dans la catégorie des « modérés » les juristes pour qui la justice est pouvoir ou autorité *avant* d'être service, ou l'est *davantage* que service. Ces juristes établissent donc une hiérarchie entre les différentes dénominations de la justice, celle de « service » figurant au bas de la liste, fondamentalement moins importante et par là moins *juste*, en quelque sorte, pour en rendre compte.

En réponse, signalons en premier lieu que les tenants du centrement donnent en partie raison à ces critiques modérées. En quoi ? D'abord, en convenant du fait que la justice est un service

¹⁸¹ Document 86 (p 44, propos de Jean-Paul Jean), Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 38, Sauvé, *supra* note 29 à la p 77 et Jean-Marie Messier, « Justice et société civile », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 97, à la p 97. L'avis voulant que la justice ne soit pas un service public « comme les autres » est également rapporté (sans qu'on y adhère) dans le document 36 à la p 14.

¹⁸² Document 36 à la p 14. Sur la justice comme « service public spécifique » selon la CEPEJ, voir le document 14 à la p 55. Pour une reconnaissance de cette spécificité, voir aussi, pour la France, Jean-François Burgelin, « Égalité, continuité, adaptabilité du service public de la justice », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 79, à la p 80 et, pour le Québec, Mockle, *supra* note 1 aux pp 264 et 657.

¹⁸³ Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 45.

¹⁸⁴ Voir par exemple *ibid* aux pp 35 et 45.

¹⁸⁵ Sur le fait que la justice est *autorité* en sus de service, voir en guise d'exemple Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 aux pp 35 et 38. Sur la justice comme étant *pouvoir* autant que service, voir encore Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 35 et Sauvé, *supra* note 29 à la p 77. Enfin, sur la justice comme exerçant une *activité régaliennne de l'État* en plus de constituer un service public, voir par exemple Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 35.

¹⁸⁶ Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 33.

¹⁸⁷ Truche, *supra* note 74 à la p 180.

¹⁸⁸ Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 35.

¹⁸⁹ *Ibid* : « [E]n disant de la Justice qu'elle est un service public, on n'a pas tout dit d'elle ». Voir au même effet la p 37, sur la vision de la justice comme service public comme étant « partielle et pas parfaitement adéquate ».

public singulier, « tout à fait à part »¹⁹⁰ même. Jean-Paul Jean, parmi d'autres, écrit ainsi que « [l]a spécificité du service de la justice est réelle [...] »¹⁹¹. De même, on admet aisément, chez les défenseurs du recentrage, que la justice est multiple, au sens où elle a plusieurs *identités*¹⁹². En fait, il faut bien comprendre que ceux qui adhèrent au discours faisant du citoyen le point central du système judiciaire reconnaissent en réalité plusieurs natures à la justice. Certes, lorsque vient le temps d'affirmer que le système judiciaire doit être centré sur le citoyen, c'est sur la justice comme *service* que l'on insiste. Autrement dit, c'est bien cette représentation de la justice, et le plus souvent elle seule, qui est mise de l'avant dans le libellé même des affirmations de recentrage recensées dans le cadre de nos travaux¹⁹³. Cela dit, lorsqu'on lit non plus ces seuls énoncés, mais plutôt l'intégralité des documents dont ils sont tirés, on s'aperçoit que les tenants du centrement ont, en réalité, une vision plus nuancée de la justice. S'ils voient en elle un service public, ils en font également, entre autres, un « système »¹⁹⁴, une « administration »¹⁹⁵ et une « organisation »¹⁹⁶. Ils écrivent au surplus qu'elle est une « institution »¹⁹⁷; institution tout court ou, selon la source, institution « civique »¹⁹⁸, « sociale »¹⁹⁹, « publique »²⁰⁰ ou « politique »²⁰¹, voire « institutio[n] d'accès à la justice »²⁰². Qui plus est, les tenants du centrement sont très conscients que la justice constitue en outre une autorité²⁰³ autant qu'un pouvoir dévolu à l'État²⁰⁴, natures qu'ils ne nient aucunement mais au contraire reconnaissent à leur tour. Ainsi, on convient sans problème, avec les modérés, du fait que la justice est *à la fois* service et

¹⁹⁰ Document 14 à la p 57. Les auteurs réfèrent également, plus loin à la même page ainsi qu'aux pp 55 et 56, à la spécificité ou aux spécificités de la justice.

¹⁹¹ Document 121. Voir dans le même sens le document 19 (p 10) et Hélène Pauliat, « La qualité : une panacée, une mode ou une politique cohérente au plan européen ? », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 205, à la p 215 [Pauliat, « la qualité »].

¹⁹² Sur ce constat, voir en guise d'exemples les documents 19 (p 11), 75 (pp 5 et 10) et 104.

¹⁹³ Pour de très rares contre-exemples, voir les documents 39 (p 22, où l'idée de recentrage est énoncée dans un passage où l'auteur fait des tribunaux des « service organizations »), 63 (p 61, où l'on plaide pour un centrement dans un passage où il est dit du système judiciaire qu'il constitue une « public institution ») et 75 (p 14, où l'idée de recentrage est avancée dans un paragraphe où les cours sont présentées comme des organisations).

¹⁹⁴ Voir notamment les documents 22 (p 3; source secondaire) et 104.

¹⁹⁵ Voir en guise d'exemple le document 33 à la p 113 (source secondaire).

¹⁹⁶ Documents 75 (pp 9 et 14) et 104. Sur les cours comme « service organizations », voir encore les documents 39 (p 22) et 63 (p 33). De même, sur les cours comme « public organizations », voir le document 74 à la p 4.

¹⁹⁷ Voir par exemple le document 101.

¹⁹⁸ Voir en guise d'exemple le document 75 à la p 9 (« civic institution »).

¹⁹⁹ Voir par exemple les documents 7 (p 14), 21 (p 36) et 91 (p 53).

²⁰⁰ Voir entre autres les documents 39 (pp 22 et 33) et 63 (p 61).

²⁰¹ Document 28 à la p 722. L'auteur qualifie aussi les cours de justice, à la même page et à la p 724, d'« institutions of government ». Sur les cours comme « institutions of government », voir encore le document 75 à la p 13.

²⁰² Documents 47 à la p 92, rapportant l'avis de Richard Zorza.

²⁰³ Voir en guise d'exemple le document 19 à la p 11.

²⁰⁴ Voir notamment les documents 5 (p 26), 22 (p 3; source secondaire) et 76 (p 36).

pouvoir²⁰⁵, à la fois service et autorité²⁰⁶, en ajoutant que ces différentes étiquettes ne se contredisent pas et ne s'excluent pas l'une l'autre. Plus encore, ils ont également recours, pour désigner la justice, aux autres qualifications à teneur « juridico-politique » chères aux juristes réfractaires à la notion de justice-service public, parmi lesquelles « branche du gouvernement » (« arm of government »²⁰⁷), « fonction régaliennne de l'État »²⁰⁸ et « composante de l'État »²⁰⁹. De là, on est en mesure de déduire qu'ils sont au fait du rôle que joue la justice vis-à-vis du gouvernement et de l'État, de sa position dans l'ordre politique et constitutionnel en place. Il s'ensuit qu'est mal fondée l'impression d'une négation de cet état de fait qu'ont certains juristes pour qui l'étiquette de « service » est indûment restrictive et limitative justement parce qu'elle ne rend pas l'appartenance de la justice au système politique plus vaste. C'est donc dire que, si le discours de recentrage peut sembler trop peu nuancé à certains, parce qu'il prendrait appui sur une représentation unidimensionnelle de la justice (celle de service public), la lecture intégrale des documents où il figure permet de corriger cette première impression en venant affiner l'image de la justice qu'ont les défenseurs du centrément.

Il est vrai que certains tenants du recentrage affirment, comme nous l'écrivions plus haut, que la justice est « d'abord et avant tout » un service public. Il est également vrai que la plupart d'entre eux, tout à fait sciemment, ne font ressortir que cette caractéristique dans leur plaidoyer pro-centrement et passent les autres sous silence. Est-ce à dire qu'ils nient que la justice est, par ailleurs, pluridimensionnelle ? Nous ne le croyons pas. À notre sens, ils cherchent simplement à mettre en relief cette dimension précise de la justice plutôt qu'une autre. Cela relève du *choix*. Ce choix peut certes s'avérer révélateur de certaines idées ou inclinations chez celui qui le fait, on y viendra. Mais il n'en demeure pas moins *légitime*. Surtout, il n'emporte rien de plus et ne saurait être vu comme une quelconque négation de l'existence même des autres faces de la justice. En effet, il n'est pas nécessaire de mentionner explicitement le caractère « multifacettes »²¹⁰ de la justice pour convenir qu'il existe, pas plus qu'on ne doit obligatoirement faire l'énumération de ses diverses natures pour marquer le fait que l'on en a conscience. Or c'est ce que la position des modérés laisse sous-entendre. Comme s'il fallait, pour les satisfaire pleinement, que chaque

²⁰⁵ Voir en guise d'exemple le document 5 à la p 26.

²⁰⁶ Voir entre autres Pauliat, « la qualité », *supra* note 191 à la p 215.

²⁰⁷ Document 75 à la p 7.

²⁰⁸ Voir entre autres le document 5 à la p 26.

²⁰⁹ Document 76 à la p 36.

²¹⁰ Sur les cours de justice comme « multi-faceted entities », voir le document 75 aux pp 5 et 10.

énoncé du fait que la justice est un service public soit accompagné d'une mention signalant qu'elle est *aussi*, voire *surtout* autre chose²¹¹. En définitive, il faut retenir que, même si la justice n'est pas qu'un service et même si, outre cette désignation « administrativiste »²¹², on lui en reconnaît plusieurs autres (dont certaines pourront à priori paraître plus justes ou à tout le moins plus importantes à certains juristes), la qualification de service public *demeure*. Elle est légitime et tout ce qu'il y a de plus valide. Par conséquent, les tenants du centrisme sont autorisés à y avoir recours, n'en déplaise aux juristes que l'étiquette, lorsqu'elle est employée seule, dérange.

Soulignons également, comme le font certains tenants du recentrage, que le fait de voir en la justice *d'abord* un pouvoir ou *d'abord* un service (ou toute autre nature en l'occurrence) dépend essentiellement de la personne qui regarde. Autrement dit, tout est question de perspective²¹³. À ce propos, le professeur Parker (favorable au recentrage, rappelons-le) confronte dans son rapport différents regards posés sur la justice : celui de l'avocat constitutionnaliste, de l'avocat « tout court », du politologue (ou plutôt *des* politologues, l'auteur distinguant le « political theorist » du « political scientist ») et de l'économiste²¹⁴. À cette liste, il ajoute la perspective du spécialiste des sciences sociales en général et celle du sociologue en particulier²¹⁵. Chacun de ces professionnels regarde la justice à travers la lentille de sa propre discipline, qui lui renvoie une image différente des autres. Par exemple, là où le constitutionnaliste voit en la justice la branche judiciaire, le « troisième pouvoir » du gouvernement, l'avocat en litige verra plutôt l'organe juridictionnel et le spécialiste des sciences sociales, l'organisation²¹⁶. Ces différents points de vue, le professeur Parker les juge, et c'est ce qu'il faut retenir, tout aussi *valides* les uns que les autres. La justice peut en effet légitimement être considérée de différentes manières et sous différents angles²¹⁷. Ajoutons que, toujours selon les défenseurs du centrisme, même au sein d'une profession en particulier (par exemple la profession juridique), les avis sur ce qu'est la

²¹¹ C'est ce qu'a fait, en France, le Conseil d'État en 1994, en incluant dans son rapport public une note de bas de page spécialement à cet effet et ce, simplement pour ménager les susceptibilités de certains juges; voir ci-dessus, p 195, n 74.

²¹² Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 35.

²¹³ Voir entre autres les documents 17 (p 255), 63 (p 2) et 75 (pp 7 et 138). Notons qu'on retrouve le même point de vue chez certains auteurs qui ne plaident pas pour le centrisme; voir par exemple Truche, *supra* note 74 à la p 180.

²¹⁴ Document 75 aux pp 7 et 8 et 13–14.

²¹⁵ Document 75 aux pp 10 et 14.

²¹⁶ Document 75 aux pp 13–14.

²¹⁷ Document 75 entre autres à la p 7. Voir également, dans le même esprit, le document 59 à la p 7.

justice sont multiples et s'affrontent parfois²¹⁸. À ces perspectives professionnelles diverses s'ajoute évidemment le point de vue profane, celui du simple citoyen (non formé en droit). Sa perspective vaut tout autant que celles des différents groupes « savants »²¹⁹. Soulignons qu'ici encore, il convient de parler *des* perspectives profanes, puisqu'il en existe une *pluralité* au sein de la population²²⁰. Si celle-ci, on l'a vu, adhère généralement au principe d'une justice-service public, il ne faudrait pas en conclure qu'il s'agit là de l'unique perception qui prévaut parmi les citoyens. L'image populaire de la justice serait au contraire « kaléidoscopique »²²¹, selon la formule de Toharia. En effet, celle-ci aurait pour les gens de multiples visages, outre celui de service public. On conviendra donc, avec le professeur Parker, que « no single disciplinary perspective and no single image will capture an essence of courts [...] »²²². Signalons en terminant qu'il est vain de tenter de cerner « l'essence même » de la justice et que là n'est pas le but des tenants du centrement. En effet, lorsqu'ils affirment que « la justice est un service public », ils ne cherchent pas à mettre le doigt sur sa nature profonde. Comme nous l'avons vu, ils ne font que mettre en lumière une de ses facettes, en ayant bien conscience que leur perspective n'est pas la seule qui vaille. De là, nous estimons que ceux qui adhèrent au discours de centrement comprennent bien que le portrait le plus juste de la justice est celui qui résulte de la rencontre des différents regards portés sur elle et de l'addition des différents points de vue, plutôt que de l'adoption d'une perspective unique.

Enfin, en ce qui a trait aux nombreux *juristes* tenants du centrement qui affirment que la justice est un service public, généralement sans juger bon de faire mention de ses autres natures, *ils s'adressent la plupart du temps à des confrères et à des consœurs qui l'auraient oublié*²²³. Selon eux, les acteurs judiciaires seraient en effet prompts à perdre de vue que derrière l'idéal de justice qui guide les tribunaux se cache une activité plus terre à terre, celle de servir les citoyens qui, jour après jour, se présentent à leurs portes²²⁴. Cette mission certes plus modeste mais non

²¹⁸ Document 63 à la p 1. Le professeur Parker ajoute que les cours elles-mêmes ne s'entendent pas toujours à ce propos : « [T]here is no clear consensus within the world of courts about how they should see themselves. Different implicit models are used within courts and across courts. » (document 75 à la p 29; voir aussi la p 146).

²¹⁹ Voir entre autres le document 59 à la p 7.

²²⁰ Voir notamment le document 75 à la p 112.

²²¹ Document 86 à la p 43 (propos de José Juan Toharia).

²²² Document 75 à la p 10.

²²³ Sur le constat de cet oubli dressé par l'ex-juge en chef du Canada elle-même, l'honorable Beverley McLachlin, voir le document 84 à la p 8, où elle s'exprime comme suit : « Le public doit [sans cesse] rester au premier plan de nos préoccupations. Cela peut paraître évident, mais parfois ceux qui sont investis dans le système judiciaire — les avocats, les juges et les administrateurs judiciaires — oublient que notre rôle est de servir le public. »

²²⁴ Voir entre autres les documents 11 (p 47), 90 (p 9) et 101.

pas moins importante, les juristes « pro-centrement » s’emploient à la rappeler à leurs collègues. C’est le cas, notamment, de l’Observatoire du droit à la justice, qui écrit : « [I]l faut rappeler que l’activité judiciaire est d’abord et avant tout un service public »²²⁵. On trouve semblable rappel dans le rapport du Comité d’action sur l’accès à la justice en matière civile et familiale, qui se fait tout aussi clair : « Ceux d’entre nous qui travaillent à l’intérieur du système doivent se rappeler que le système existe pour desservir le public. C’est sur cela que nous devons axer tous nos efforts de réforme »²²⁶. Nous nous en tiendrons à ces deux exemples (bien qu’il en existe plusieurs autres²²⁷), parce que notre objectif n’est pas de rapporter le contenu du rappel comme tel, mais plutôt de mettre en lumière l’identité de ceux qui l’énoncent autant que de ceux auxquels il est destiné. Nous sommes ici en présence de *juristes* qui parlent à *d’autres juristes*. Le dialogue a donc lieu à l’intérieur même de la communauté juridique²²⁸ et cela a certaines implications dignes de mention. D’abord, puisque ce sont des professionnels du droit qui rappellent que la justice est un service public, on peut tenir pour acquis qu’ils sont bien au fait qu’elle est *aussi, par ailleurs*, pouvoir, autorité, activité régaliennne, etc., des qualités que leur formation leur fait voir avec une acuité toute particulière, on l’a vu²²⁹. De la même manière, sachant que les juristes qui se livrent au rappel s’adressent en fait à leurs pairs, il s’ensuit que ces derniers ont, tout autant qu’eux, cette « connaissance d’office » des autres natures de la justice que leurs collègues passent parfois sous silence. Partant, si les juristes prônant un centrément se permettent à l’occasion de ne pas énoncer ces autres qualités de la justice lorsqu’ils présentent celle-ci comme un service public, c’est peut-être qu’ils ont conscience du fait qu’il serait inutile de le faire, puisque leur auditoire est composé de personnes formées en droit. Surtout, cette omission s’explique à notre avis par *l’intention* qui est la leur, la même que celle que nous prêtons plus haut à l’ensemble des tenants du centrément. Il s’agit pour eux de remettre à l’avant-plan une facette de la justice plutôt qu’une autre, celle de service public, une dimension du reste trop souvent occultée. En effet, s’ils ne mentionnent que cette qualité de la justice, c’est

²²⁵ Document **101**.

²²⁶ Document **56** à la p 8.

²²⁷ On en trouve d’autres, notamment, dans voir les documents **5** (p 20), **11** (p 47) et **90** (p 9).

²²⁸ Nous verrons au chapitre suivant en quoi ce constat s’applique également à l’idée de recentrage plus généralement. En effet, c’est tout le discours de recentrage qui, très souvent, est tenu par des juristes s’adressant d’abord et avant tout à d’autres juristes.

²²⁹ Ainsi, lorsque l’honorable Beverley McLachlin, s’adressant à des intervenants du milieu judiciaire (document **84** à la p iv), affirme : « [N]otre rôle est de servir le public » (document **84** à la p 8), on peut évidemment supposer que celle qui était autrefois la juge la plus haut placée au Canada sait pertinemment que la justice, par nature, est plus qu’un simple service public, nonobstant le fait qu’elle choisisse alors d’insister sur cette dimension en particulier.

aussi parce que c'est *elle* et non les autres (la justice pouvoir, autorité, activité régaliennne, etc.) qui est actuellement négligée²³⁰. Nous reviendrons sur cette intention et sur l'idée de fonction négligée un peu plus loin (et, plus en détail, dans le prochain chapitre). Pour l'instant, résumons en notant que, lorsque les tenants du centrément sont aussi professionnels du droit et affirment que la justice est un service public, en omettant ses autres natures, ils ne soutiennent pas qu'elle n'est *que* service; ils rappellent simplement à des pairs qu'elle est cela *aussi*. La nuance est importante et le lecteur la gardera à l'esprit.

c. Une qualification risquée

Nous en venons à la dernière critique de l'idée de justice-service public rencontrée dans nos lectures. Peut-on parler de la justice comme d'un service public sans fragiliser l'indépendance du pouvoir judiciaire ? La question est posée par Boillat et Leyenberger²³¹ qui, ce faisant, se trouvent à exprimer une crainte partagée par une partie de la communauté juridique. De l'avis de certains juristes, « il pourrait y avoir en effet un conflit entre la Justice, service public, et l'indépendance des juges »²³². En quoi ? L'argument, tel que formulé notamment dans les sources françaises, va comme suit : le fait de classer la justice dans la catégorie des services prodigués par l'État « conf[ère] au pouvoir exécutif une évidente marge d'intervention dans le champ judiciaire »²³³ en le rendant compétent pour tout ce qui relève de sa bonne gestion. Il en résulte un droit de regard du gouvernement dans les affaires de la justice dont on redoute qu'il se solde par « une intrusion [...] de l'administration, *via* le pouvoir de gestion, dans des politiques mettant en jeu le pouvoir juridictionnel du juge [...] »²³⁴. Cette « incursio[n] du pouvoir exécutif dans les attributions du pouvoir judiciaire »²³⁵ viendrait en effet mettre à mal non seulement

²³⁰ Le constat de cette négligence est dressé notamment dans le document 17 à la p 256.

²³¹ Document 14 à la p 56.

²³² Nicholas Phillips, « La justice anglaise », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 47, à la p 48 [Phillips].

²³³ Commaille et Hurel, *supra* note 23 à la p 394. Voir également la p 398.

²³⁴ *Ibid* à la p 394. Notons que pour Commaille et Hurel, cette intrusion est aujourd'hui, en France, non seulement réalité, mais au surplus « de plus en plus marquée ». Ainsi, pour les auteurs, « [o]n ne compte plus les mesures envisagées ou mises en œuvre depuis plusieurs années, qui ont une incidence directe sur le travail juridictionnel » (*ibid* à la p 395). Pour un avis similaire (français toujours), voir Bertrand Louvel, « Autorité judiciaire ou service public de la justice ? », discours prononcé lors du colloque sur « le statut du magistrat » organisé en partenariat avec l'université Panthéon-Assas (Paris 2) et l'Association française pour l'histoire de la justice (AFHJ), 18 décembre 2015, p 5, en ligne, *Cour de cassation* : <https://www.courdecassation.fr/publications_26/discours_tribunes_entretiens_2039/discours_2202/premier_president_7084/discours_2015_7547/service_public_33269.html> [Louvel].

²³⁵ Commaille et Hurel, *supra* note 23 à la p 394.

l'autonomie du juge, mais également son indépendance. Les plus alarmistes vont jusqu'à craindre qu'avec la normalisation de la notion de justice-service public, la troisième branche du gouvernement n'en devienne qu'un « simple rouage de l'administration de l'État sous l'autorité du pouvoir exécutif »²³⁶.

En réponse, notons d'abord qu'il est normal et compréhensible que l'idée d'une justice-service public, en suggérant un rapprochement entre justice et administration publique, fasse naître une méfiance chez les professionnels du droit. Cette réaction s'explique aisément par un réflexe tout juridique (et légitime) de vouloir préserver les principes d'indépendance judiciaire et de séparation des pouvoirs. Matthieu Boissavy et Thomas Clay, respectivement avocat et professeur de droit, tous deux défenseurs du centrisme, y voient une partie de l'explication de l'hésitation de certains juristes à concevoir la justice comme un service délivré par l'État. Ils s'expriment en ces termes :

Service public de la justice, justice au service du public, l'expression ne va pas de soi. Pendant de nombreuses années, l'indépendance constitutionnelle de la justice judiciaire a imposé l'idée que l'administration judiciaire, pure fonction régalienne de l'État, devait être préservée du contrôle des pouvoirs législatif et exécutif, y compris dans ses activités indépendantes de l'aspect juridictionnel du travail des juges.²³⁷

La menace perçue à l'indépendance du juge, ceux qui adhèrent à l'idée d'une justice centrée sur l'usager en comprennent donc sans difficulté les origines. Cela dit, ils n'estiment pas pour autant que la crainte soit bien fondée. Voyons pour quelles raisons. D'abord, les tenants du recentrage reconnaissent que la justice a, en sus des fonctions qu'elle partage avec les autres services publics, ses fonctions propres. Celles-ci « composent l'essence même »²³⁸ du travail des juges et expliquent qu'ils doivent, en conséquence, préserver leur indépendance²³⁹. Nous faisons ici référence à l'activité proprement *juridictionnelle* des tribunaux, celle qui fait en sorte que « la prestation de justice n'est pas assimilable à n'importe quelle prestation [...] de service public »²⁴⁰. C'est en effet cette fonction juridictionnelle, plus encore que les multiples natures de la justice, qui confère à celle-ci toute sa spécificité²⁴¹, spécificité dont conviennent, rappelons-le, les défenseurs du centrisme. Or, pour le Français Jean-Paul Jean, ce particularisme milite, non

²³⁶ Louvel, *supra* note 234 à la p 5.

²³⁷ Document 5 à la p 26.

²³⁸ Document 121.

²³⁹ Document 121.

²⁴⁰ Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 aux pp 36–37. Sur la fonction juridictionnelle de la justice et le fait qu'elle constitue le cœur de ses activités, voir encore les pp 41 et 45.

²⁴¹ Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 37 et le document 121.

pas pour l'abandon de la notion de service public de la justice, mais pour l'établissement d'une distinction claire et bien marquée entre ce qui relève de l'administration du tribunal d'une part et ce qui met en cause l'exercice de la fonction juridictionnelle d'autre part²⁴². Notons que certains doutent de la possibilité, dans le contexte de l'administration de la justice, d'« établir une ligne de démarcation »²⁴³ aussi claire entre les activités proprement administratives et celles qui relèvent des fonctions judiciaires²⁴⁴. Quoiqu'il en soit, tous conviennent que, si les modèles de gestion des tribunaux varient d'un État à l'autre²⁴⁵, partout, leur « production – les jugements – ne peut relever que du seul juge »²⁴⁶. C'est donc dire que la décision judiciaire bénéficie de ce que Jean-Paul Jean appelle un « statut d'extranéité »²⁴⁷; elle est à exclure de la notion de service public de la justice, ne « peut pas être incluse dans ce débat [...] »²⁴⁸. Attention, toutefois : « il ne

²⁴² Document 121. Sur cette distinction, voir également, toujours en contexte français, le document 68 à la p 55 : « Les juridictions se sont vu confier de nombreuses attributions qui ne relèvent pas, à proprement parler, de missions juridictionnelles, mais d'activités que l'on peut globalement qualifier de « notariales » ou administratives, en ce sens qu'elles se rattachent à des missions d'officier public ou de service public, sans pour autant mettre en œuvre un pouvoir d'appréciation juridictionnel. »

²⁴³ Conseil canadien de la magistrature, *Modèles d'administration des tribunaux judiciaires*, Ottawa, Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2006, à la p 103 [Conseil canadien de la magistrature].

²⁴⁴ Louvel par exemple estime que cette distinction a des « contours très incertains » et qu'elle est difficile à mettre en application en pratique (Louvel, *supra* note 234 notamment aux pp 2 et 3). Didier Truchet convient également qu'il est « difficile de séparer entièrement la manière dont la justice est organisée de la manière dont elle est rendue » (Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 441). Selon lui, la distinction entre l'exercice de la fonction juridictionnelle et l'organisation même du service public de la justice « est encore – et, à vrai dire, surtout – critiquable dans sa mise en œuvre » (Truchet, *Droit administratif*, *supra* note 126 à la p 43). Pour le même avis exprimé dans le contexte anglais, voir Phillips, *supra* note 232 à la p 48 (« La distinction entre l'organisation et le fonctionnement de la justice n'est pas très nette »).

²⁴⁵ Le Conseil canadien de la magistrature s'est intéressé à différents modèles d'administration judiciaire dans l'optique de trouver celui qui préserve le mieux l'indépendance judiciaire, étant d'avis que le « modèle exécutif » encore en place dans la plupart des provinces canadiennes, qui fait en sorte de confier cette administration au pouvoir exécutif, « présente des lacunes [et] entrave l'indépendance du pouvoir judiciaire » (Conseil canadien de la magistrature, *supra* note 243 à la p v; voir aussi les pp 3, 4, 13, 16, 26 et 102). Dans ce même rapport de 2006, le Conseil relève en outre une « tendance manifeste vers l'attribution d'une plus grande autonomie administrative des tribunaux », en prenant notamment appui sur le Royaume-Uni, les États-Unis et l'Australie (*ibid* à la p 64; voir aussi les pp 6, 73 et 77). En 2013, constatant un « mouvement des provinces canadiennes vers une autonomie administrative accrue pour les tribunaux judiciaires » qui, selon lui, s'inscrit « dans une tendance internationale plus large » née aux États-Unis et étendue ensuite, « lentement mais sûrement, aux autres pays de common law », il a produit une seconde analyse, comparative cette fois-ci, des systèmes d'administration des tribunaux judiciaires en place au Canada, en Australie, en Angleterre et au Pays de Galles, en Nouvelle-Zélande, en Irlande, en Irlande du Nord et en Écosse. Voir Conseil canadien de la magistrature, *Analyse comparative des principales caractéristiques des systèmes d'administration des tribunaux judiciaires*, présentée au Conseil canadien de la magistrature, comité d'administration de la justice, sous-comité sur l'efficacité administrative des tribunaux de première instance et d'appel par Karim Benyekhlef, Cléa Iavarone-Turcotte et Nicolas Vermeys, Université de Montréal, Centre de recherche en droit public, 6 juillet 2011, à la p 1.

²⁴⁶ Document 14 à la p 57.

²⁴⁷ Document 121.

²⁴⁸ Document 121.

suffit pas d'avoir jugé de manière indépendante pour avoir jugé bien »²⁴⁹. Ainsi, on tempère en rappelant que « ce n'est pas parce que l'on reconnaît la nécessité de protéger l'indépendance absolue de la décision des juges que l'on n'est pas en droit de monter le niveau d'exigence vis-à-vis de ceux-ci, tant au niveau de l'efficacité du système judiciaire que celui de la qualité des décisions »²⁵⁰. Le juge devra donc, par exemple, rendre sa décision dans un certain délai, un délai *raisonnable*, suivant, entre autres, la Convention européenne des droits de l'homme²⁵¹. Encore là, Jean met en garde contre le danger de céder à une « pression productiviste »²⁵² qui, elle, pourrait effectivement porter atteinte à l'indépendance judiciaire :

Partout en Europe, s'exerce une pression quantitative et financière sur les juridictions et sur les juges. [...] Il existe [...] le risque que, au nom de la demande d'efficacité du système, la pression quantitative sur les juges soit trop forte, voire que des menaces pèsent sur leur indépendance, ou sur leur capacité à juger dans des conditions de sérénité suffisantes. Il faut donc poser des limites claires et déterminer jusqu'où les politiques publiques peuvent aller dans les *mesures d'administration judiciaire* liées à des objectifs chiffrés, pour ne pas fragiliser le juge par des exigences productivistes au détriment des exigences de qualité.²⁵³

Le scénario mis de l'avant par Jean dans l'extrait précité évoque les possibles dérives de ce que d'autres ont appelé la « managérialisation de la justice »²⁵⁴. Or la simple désignation de « service public » de la justice ne saurait être assimilée à l'avènement de cette « justice managériale »²⁵⁵ que plusieurs juristes redoutent. C'est cette dernière qui pose un réel danger pour la sauvegarde du principe d'indépendance judiciaire, et non la seule notion de justice-service public. Il ne faut pas, en d'autres termes, brandir le spectre d'une atteinte à l'indépendance du juge ou d'une érosion du principe de séparation des pouvoirs dès que l'expression « service public » se trouve accolée au terme « justice ». Le principe d'indépendance judiciaire en soi n'empêche pas de considérer la justice comme un service public²⁵⁶. Entre ces deux notions, il n'y a ni antinomie réelle ni « incompatibilité absolue »²⁵⁷. Tout au plus l'indépendance judiciaire constitue-t-elle un garde-fou, une limite à garder en tête dans la conception de la justice comme service public²⁵⁸.

²⁴⁹ Document 14 à la p 57.

²⁵⁰ Document 121.

²⁵¹ *Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales*, 4 novembre 1950, 213 RTNU 221, art 6(1). Voir à ce propos les documents 14 (p 57) et 121.

²⁵² Document 121.

²⁵³ Document 121 (référence omise; nous soulignons).

²⁵⁴ Commaille et Hurel, *supra* note 23 aux pp 393, 394, 397 et 399 et Commaille, *supra* note 23 aux pp 228 et 229.

²⁵⁵ Document 8 à la p 46 (source secondaire).

²⁵⁶ Voir notamment les documents 14 (pp 56 et 57) et 121.

²⁵⁷ Truchet, « La justice comme service public », *supra* note 33 à la p 37.

²⁵⁸ Voir entre autres les documents 14 (pp 56 et 58), 22 (p 5; source secondaire) et 121.

Par ailleurs, pour Boillat et Leyenberger, il est possible de penser l'indépendance judiciaire de manière à l'inscrire, en quelque sorte, dans la notion de service public de la justice :

[S]i on appréhende l'indépendance non comme un privilège du juge mais un droit des citoyens, on ouvre un champ de réflexion tout à fait actuel en Europe. L'indépendance et l'impartialité du juge n'ont en effet de sens que si elles sont pensées comme un élément de politique publique : la justice au service de la communauté.²⁵⁹

Enfin, notons que c'est le recentrage lui-même qui, aux dires de ses tenants, ne se fera pas au détriment du principe d'indépendance judiciaire. Ainsi, est constamment réaffirmée, dans la documentation où s'exprime le discours de centrement, l'importance cruciale de ce principe autant que la nécessité de ne pas y porter atteinte en voulant faire avancer la cause du justiciable, lui ménager une plus grande place au sein du système judiciaire²⁶⁰. Cela dit, on tempère : aussi importante soit-elle, l'indépendance judiciaire ne saurait être détournée, en étant par exemple invoquée par des cours qui s'en serviraient pour se mettre à l'abri des regards, voire s'isoler complètement du reste de la société²⁶¹. Selon le professeur Church : « Judicial independence may require that courts and judges maintain a certain aloofness, but it surely does not require the remote, even imperious, institutions that some of our courts have allowed themselves to become »²⁶².

En guise de conclusion et avant de passer à la section suivante, disposons d'une critique potentielle du lecteur. L'analyse à laquelle nous venons de nous livrer pourrait être perçue comme « uniformisante » puisque nous ne l'avons pas nuancée en fonction des différents États et de leur droit propre. Il est vrai que notre exposé des critiques qu'appelle l'idée d'une justice-service public (et les réponses que nous offrons) s'appuie sur des sources en provenance de différents pays aux traditions diverses (droit civil, common law) et aux systèmes de droit tous aussi divers (accusatoire, inquisitoire). Dès lors, n'y aurait-il pas lieu de faire des distinctions entre ces différents ressorts, traditions et systèmes ? Ceux-ci ne viennent-ils pas teinter le discours de recentrage et créer des « sous-discours » (français, anglais, américain, etc.) dont la teneur pourrait n'être pas tout à fait la même sur la question de l'opportunité de qualifier la justice de service public ?

²⁵⁹ Document **14** à la p 56.

²⁶⁰ Documents **14** (pp 58 et 64), **17** (pp 260 et 261), **22** (p 5; source secondaire), **56** (p 19) et **59** (p 4).

²⁶¹ Voir notamment les documents **17** (p 261) et **75** (p 145).

²⁶² Document **17** à la p 261.

À ces questions, nous répondons d'abord en soulignant que les tenants du recentrage ont bien conscience de l'influence possible, voire probable, de la juridiction et du contexte sur l'acceptation de l'idée de justice-service public. Par exemple, dans un texte consacré à la justice comme service public, l'avocat et professeur Jean-Paul Jean convient de ce qu'il appelle le « poids des différences culturelles »²⁶³. Selon lui, s'il est possible de dégager « de grandes tendances »²⁶⁴, il reconnaît que « [l]e processus avance tout à fait différemment dans les États-membres compte tenu de l'histoire de chacun, de leur culture administrative, de la tradition judiciaire, du niveau de leurs moyens »²⁶⁵. On trouve confirmation du fait que la tradition judiciaire a un impact sur la réceptivité au concept de justice-service public dans un article du professeur Daniel Mockle. Celui-ci écrit que, « [d]ans les États membres de l'Union européenne qui ne relèvent pas d'un système de common law, il y a moins d'inhibition pour considérer la justice à titre de service public »²⁶⁶. Ainsi, en droit anglais, que l'on sait « basé sur la procédure et la jurisprudence »²⁶⁷ et plutôt « méfiant à l'égard des théories abstraites et générales »²⁶⁸, la notion de service public serait peu développée²⁶⁹. Selon Marie-Louise Pelletier, « [i]l faut comprendre que "[l]es juristes et juges britanniques n'ont jamais vu la nécessité d'une notion unificatrice de service public pour la structuration et la mise en œuvre du droit". Il est ainsi difficile d'identifier une *notion* juridique du service public en droit anglais, tel que nous pouvons le faire en droit français »²⁷⁰. Cela n'empêche pas Nicholas Phillips, Lord Justice, de s'y montrer favorable et ce, en justice, comme en fait foi le passage suivant : « Le terme même de 'service public' appliqué à la Justice peut surprendre un magistrat anglais. C'est un concept très français.

²⁶³ Document 121. Notons que Jean était également, au moment de prendre la plume, président du Groupe de travail sur l'évaluation des systèmes judiciaires (CEPEJ-GT-EVAL) de la CEPEJ.

²⁶⁴ Document 121.

²⁶⁵ Document 121. Boillat et Leyenberger, eux aussi défenseurs du centrement, conviennent également des « différences de traditions juridiques et judiciaires entre États européens » (document 14 à la p 60).

²⁶⁶ Mockle, *supra* note 1 à la p 621 (référence omise). Outre l'exemple de la France, donnons celui de l'Italie. Voir à ce propos Giovanni E Longo, « Quelques problèmes du service public de la justice en Italie », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 53, entre autres à la p 53.

²⁶⁷ Pelletier, *supra* note 118 à la p 147.

²⁶⁸ *Ibid.*

²⁶⁹ *Ibid.*

²⁷⁰ *Ibid.*; référence omise. L'autrice précise tout de même que, lorsqu'utilisation de la notion il y a, celle-ci prend généralement un sens *organique* : « Cela signifie que l'emphase est mise sur l'organisation qui fournit la prestation de service public ou, en des termes plus familiers, sur le « contenant ». Les organes de l'État sont ainsi considérés comme étant des services publics (*public services*). Suivant cette conception, l'Administration est formée de services publics. » (*ibid.*; référence omise). Elle note par ailleurs que « [L]a réforme opérée suite aux privatisations survenues à la fin du XX^e siècle a amené des changements dans la vision anglaise du service public. Le droit anglais semble emprunter de plus en plus la conception matérielle dans sa vision du service public » (*ibid.*).

Il est cependant tout à fait concevable d'envisager que la Justice en Grande-Bretagne fonctionne bien comme un service public »²⁷¹. Il poursuit en notant que « le gouvernement a conscience que la Justice doit fonctionner comme un service public »²⁷², en s'appuyant sur l'exemple de la Charte pour le citoyen qu'il a publiée, laquelle « précise les services qui doivent être rendus par le service de la Justice [et] indique [...] comment peuvent être exprimées les doléances en cas de mauvais fonctionnement du système »²⁷³.

Si la réceptivité au concept de justice-service public peut varier d'un État à l'autre en fonction notamment de la tradition judiciaire et du régime procédural, il en va de même de ses (possibles) *effets*. Prenons l'exemple de la critique, présentée précédemment, voulant que ce concept puisse s'avérer « risqué » pour l'indépendance des juges. Les sources sur lesquelles nous nous sommes basée (voir les notes de bas de page) révèlent que la crainte d'une possible fragilisation du principe d'indépendance judiciaire que fait naître chez certains l'idée d'un « service public de la justice » existe autant dans les juridictions de droit civil²⁷⁴ que de common law²⁷⁵. Est-ce à dire que cette crainte s'y exprime exactement dans les mêmes termes ? Évidemment pas et pour cause : les divers ressorts dans lesquels on observe ce principe sont trop différents pour cela. Encore une fois, les défenseurs du centrément conviennent de cette différence, qui pourrait rendre les rapprochements entre eux ardu :

Peut-on comparer un *magistrate* britannique à un juge d'instance français ? Une procédure inquisitoire à une procédure accusatoire ? Un système d'administration de la justice centralisé au sein d'un ministère à un système où interviennent différentes collectivités territoriales ou des instances gérées directement par le pouvoir judiciaire ? Certes, les systèmes de justice sont différents entre les États membres du Conseil de l'Europe : chaque État a son histoire, son organisation sociale et économique, qui se reflètent dans l'organisation de sa justice [...].²⁷⁶

Ce passage nous rappelle que, si l'existence même du principe d'indépendance judiciaire dans un système juridique donné est une chose, le sens qu'il y prend (en théorie et en pratique) en est une autre. En d'autres termes, ce sens varie forcément en fonction du contexte et change (minimalement du moins) d'un État à l'autre. Il s'ensuit que la *menace perçue* à l'indépendance

²⁷¹ Phillips, *supra* note 232 à la p 47.

²⁷² *Ibid* à la p 50.

²⁷³ *Ibid*. Il émet en outre l'avis que le « Le citoyen [...] estime que la Justice doit être un service public » (*ibid*).

²⁷⁴ Nous pensons ici en particulier à nos sources françaises (documents 5, 8, 14, 68 et 121, ainsi que les textes de Commaille, de Commaille et Hurel, de Louvel et de Truchet), qui relaient cette critique ou encore la rapportent simplement (en y répondant parfois).

²⁷⁵ Citons ici en exemple le texte signé par Lord Phillips, *supra* note 232 à la p 48.

²⁷⁶ Document 14 à la p 60.

judiciaire (du fait de l'introduction du concept de justice-service public) ne sera pas vécue en France comme elle le sera en Angleterre, pour ne prendre que ces exemples. Sans détailler la manière dont elle s'articule dans ces deux ressorts (ni d'ailleurs dans les autres pays dont proviennent les documents formant notre échantillon, un exercice peu utile au regard de nos objectifs de recherche), nous nous contenterons de signaler que nous avons bien conscience de l'importante incidence du *contexte* sur ces questions. Quiconque voudrait acquérir une compréhension plus fine des raisons pour lesquelles certains s'opposent à l'idée d'une justice-service public en invoquant le principe d'indépendance judiciaire devra donc préalablement se pencher sur ce contexte, le mettre au jour et s'assurer de le saisir pleinement.

2. Le citoyen, la raison d'être du système de justice ?

Nous en venons à l'ultime critique annoncée précédemment, qui concerne cette fois-ci le grand thème du citoyen-raison d'être du système. Pour certains, il est tout simplement faux d'affirmer que la justice est entièrement vouée au justiciable, sa « raison d'être ». La justice, nous disent ces critiques, n'a pas une finalité unique; elle ne sert pas qu'à fournir une voie d'accès à la justice aux citoyens désireux de faire valoir leurs droits. Il n'y a là qu'une *fin parmi d'autres* et soutenir le contraire révèle une vision de la justice quelque peu réductrice ou simpliste, pour ne pas dire caricaturale. Surtout, non seulement ses objectifs sont-ils multiples (nous le verrons plus loin), mais certains d'entre eux sont par essence *publics* ou *sociétaux*, au sens où ils touchent la société dans son ensemble plutôt que le citoyen choisissant d'ester en justice. Autrement dit, les fonctions de la justice dépassent celles qui concernent spécifiquement le justiciable pris individuellement (protection de ses droits et libertés, résolution du conflit avec lequel il est aux prises). Elles en incluent de nombreuses autres qui sont vouées au groupe, à la collectivité²⁷⁷. Il s'ensuit que faire du citoyen toute la raison d'être du système et mettre l'accent, comme le font les tenants du recentrage, sur les fonctions de la justice qui le touchent (au premier chef le règlement des différends), c'est délaisser la société au profit de l'individu seul, c'est faire primer celui-ci sur le groupe auquel il appartient. C'est à tout le moins oublier que si la justice est bien au service du justiciable, elle sert aussi la société en général et en cela elle obéit à l'intérêt public et au bien commun. En résumé, l'intérêt public est lui aussi en jeu derrière le travail des

²⁷⁷ Si nous omettons de détailler ces fonctions ici, c'est qu'elles seront traitées plus bas.

tribunaux et cela est passé sous silence, voire nié par ceux qui adhèrent à l'idée du citoyen-raison d'être et, plus largement, à la proposition de centrement.

En réponse, il nous faut d'abord souligner encore une fois que les propos des tenants du recentrage sont en réalité plus nuancés qu'il n'y paraît de prime abord. Pour eux, non seulement la justice a-t-elle de multiples natures, comme nous le mentionnions plus haut, mais elle a à fortiori de multiples *fins*²⁷⁸. Il est donc inexact de soutenir, bien que l'on comprenne pourquoi d'aucuns peuvent le faire, que les adeptes du centrement avancent l'idée d'une justice à finalité unique. Cette fausse impression résulte probablement d'affirmations prises isolément, coupées de leur contexte. Lorsqu'on s'attarde à lire dans leur intégralité les documents dans lesquels elles sont contenues, question de véritablement saisir la position de leurs auteurs, on voit bien que sont mentionnés de nombreux autres objectifs de la justice, outre ceux qui concernent directement le citoyen-justiciable. Qui plus est, on constate que ces autres finalités rapportées sont non seulement nombreuses, mais varient sensiblement d'une source à l'autre. Et pour cause : il n'existerait pas de consensus sur la question des buts spécifiques de la justice et ce, ni au sein des gouvernements, ni même au sein des cours elles-mêmes²⁷⁹. En fait, le seul consensus semble être celui voulant que la justice ait en réalité des objectifs multiples²⁸⁰. En outre, on convient chez ceux qui adhèrent au discours de recentrage que, parmi ces buts divers, certains sont par essence *sociétaux*, donc s'intéressent à la société plutôt qu'à l'individu, se soucient de l'intérêt public plutôt qu'individuel. C'est donc dire que les défenseurs du centrement sont conscients du fait que les tribunaux servent à la fois l'individu et la collectivité. Ils sont donc bien au fait des enjeux sociétaux inhérents à l'activité judiciaire et, plus fondamentalement, des objectifs de politique publique poursuivis par la justice, au-delà du simple service au citoyen²⁸¹.

²⁷⁸ Sur ce constat, voir entre autres les documents **40** (p 8), **68** (p 42), **74** (p 31) et **75** (p 5).

²⁷⁹ Janet Walker et Lorne Mitchell Sossin, *Civil Litigation*, Toronto, Irwin Law, 2010, à la p 262 [Walker et Sossin]. Voir aussi même effet Alan Uzelac, « Preface », dans Alan Uzelac, dir, *Goals of civil justice and civil procedure in contemporary judicial systems*, Londres, Springer, 2014, v, à la p v et le document **40** à la p 6. Dumoulin et Delpeuch font valoir qu'en France, d'une année à l'autre, il est possible de percevoir un va-et-vient entre différentes conceptions de la fonction de la justice. Ils dressent ce constat sur la base d'une analyse des rapports portant sur la justice produits entre 1981 et 1993 (document **33** aux pp 124 et 126; source secondaire). Voir également le document **68** à la p 41.

²⁸⁰ Walker et Sossin, *supra* note 279 à la p 262. Voir au même effet mais plus implicitement le document **40** à la p 6.

²⁸¹ Documents **7** (pp 11 et 46), **12** (p 51; source secondaire), **40** (pp 4, 5, 6, 7, 9, 15 et 17), **51** (pp 45–46), **59** (p 3), **74** (p 70), **75** (p 14) et **76** (pp 36 et 40). Ces finalités publiques de la justice sont également reconnues dans certaines sources secondaires, parmi lesquelles le document **30** aux pp 161–62. Voir encore Aleš Galič, « (In)compatibility of Procedural Preclusions with the Goals of Civil Justice: An Ongoing Debate in Slovenia », dans Alan Uzelac, dir, *Goals of civil justice and civil procedure in contemporary judicial systems*, Londres, Springer, 2014, 221, aux pp 222 (n 2) et 231 [Galič].

Cette visée « publique » ou « collective » de la justice est rendue de différentes manières dans la documentation consultée, le professeur Uzelac relevant à ce propos une certaine instabilité terminologique. Si les formules employées pour l'exprimer varient d'un pays à l'autre, c'est, selon lui, qu'elles rendent une réalité qui est largement fonction des paradigmes sociopolitiques, voire idéologiques, en place dans chaque État²⁸². Dans un texte consacré aux divers buts poursuivis par la justice civile dans les systèmes de droit contemporain²⁸³, Uzelac lui-même use de diverses formulations, parlant ici de « high social goals and public policies »²⁸⁴, là d'une « civil justice which is part of the mechanisms for the implementation of policies aimed at the promotion of the public interest [...] »²⁸⁵. Cet intérêt public, il y reviendra continuellement dans son texte, utilisant tour à tour les expressions « public interest »²⁸⁶, « collective interests »²⁸⁷ et même « trans-individual (collective, social, political, national, state, etc.) interests »²⁸⁸, cette dernière formulation marquant la compréhension large qu'il a de la notion. Chez d'autres auteurs, on fait référence notamment au « public purpose of adjudication »²⁸⁹, aux « public purposes of civil justice »²⁹⁰, ou encore aux « public values at stake when courts exercise their adjudicative function [...] »²⁹¹. Indépendamment de la manière dont on l'exprime, cet objectif « sociétal », pour Uzelac, constitue le premier de deux grands buts poursuivis par la justice civile, le second étant la résolution de conflits. Il écrit :

Several authors in this book mention that there is no general consensus about the goals (functions, purposes, aims) of civil procedure. Indeed, there may be many forms of expressing the ideas upon which civil justice is founded. But, it is striking that, in the end, all collected papers speak of the goals of civil justice in surprisingly similar terms. The words may be different, but all authors present the goals as a contrast between two main approaches [...].

The two main goals of civil justice may be in the broadest sense defined as:

- resolution of individual disputes by the system of state courts; and
- implementation of social goals, functions and policies.²⁹²

²⁸² Document 40 à la p 6.

²⁸³ Notons qu'il s'agit du rapport général d'un ouvrage collectif consacré aux grands buts de la justice civile dans diverses traditions juridiques. Le professeur Uzelac l'a rédigé sur la base des rapports nationaux qui constituent chacun des chapitres de cet ouvrage.

²⁸⁴ Document 40 à la p 4.

²⁸⁵ Document 40 à la p 15.

²⁸⁶ Voir par exemple le document 40 à la p 5.

²⁸⁷ Document 40 à la p 7.

²⁸⁸ Document 40 à la p 6. Voir au même effet les pp 9 et 17.

²⁸⁹ Galič, *supra* note 281 à la p 222, n 2.

²⁹⁰ Galič, *supra* note 281 à la p 231.

²⁹¹ Document 75 à la p 14.

²⁹² Document 40 à la p 6. Voir également les pp 5 et 15.

Ce que le professeur Uzelac propose, dans le passage qui précède, c'est une manière de classer les différentes fonctions de la justice en deux ensembles, le premier ayant trait à l'individu, au citoyen, et le second, au groupe, à la société. Ce sont les deux pôles autour desquels gravitent les diverses finalités de la justice²⁹³. Notons au passage que le fait de penser les visées de la justice en mettant en contraste individu et société n'est pas propre à l'analyse du professeur Uzelac, bien au contraire. On trouve semblable dichotomie dans d'autres sources primaires²⁹⁴ et secondaires²⁹⁵ traitant le recentrage. En font également mention d'autres auteurs qui n'adhèrent pas au principe de centrément ni même ne l'abordent. On pense par exemple, dans ce dernier cas, au professeur Jean-Guy Belley, qui oppose la fonction *instrumentale* de la justice, la résolution des conflits, à sa fonction *symbolique*, celle de dire le droit²⁹⁶. La première s'exprime dans le dispositif de la décision judiciaire, qui intéresse en priorité les parties en litige. La seconde s'apprécie plutôt dans la *motivation en droit* de cette même décision qui, au-delà des parties en cause, touche la société dans son ensemble²⁹⁷.

Nous reviendrons plus loin à la fonction symbolique de dire le droit. Pour l'instant, mentionnons que, pour le professeur Uzelac, tout système judiciaire tient forcément en équilibre (ou tente de le faire) les deux grands objectifs de la justice, l'un privé ou « micro » et l'autre public ou « macro ». Le succès de cet équilibrage est tout relatif et peut, selon lui, varier d'un État à l'autre²⁹⁸. Chose certaine, aucun système judiciaire ne se situe que d'un seul côté, au sens où aucun n'embrasse une vocation *strictement* privée ou *strictement* publique²⁹⁹. Qui plus est, s'il y a une tension³⁰⁰ entre ces deux visées générales qui en théorie semblent s'opposer, en

²⁹³ Document 40 à la p 8 entre autres.

²⁹⁴ Voir en guise d'exemple le document 68 à la p 36.

²⁹⁵ Voir par exemple Galič, *supra* note 281 à la p 222, n 2 et le document 37 à la p 56 (source secondaire).

²⁹⁶ Jean-Guy Belley, « Une justice de la seconde modernité: proposition de principes généraux pour le prochain Code de procédure civile », (2001) 46 RD McGill 317, notamment aux pp 325–26 et 327 [Belley]. Sur la fonction symbolique de la justice, voir également les documents 5 (p 26) et 68 (p 40).

²⁹⁷ Belley, *supra* note 296 aux pp 325–26 : « Chaque décision judiciaire comporte normalement un dispositif et sa motivation en droit. Les parties en litige s'intéressent prioritairement au premier. Les juristes et la société en général se préoccupent surtout du sens et de la portée qui ont pu être conférés à cette occasion aux règles de droit en vigueur. En ordonnant les mesures d'exécution qui lui semblent s'imposer, le tribunal inscrit son intervention dans la logique instrumentale de la résolution des conflits. En motivant juridiquement ses conclusions, il exprime la vocation de sa décision à faire jurisprudence ou à exercer la fonction symbolique de dire le droit, de préciser la compréhension publique des normes et valeurs officielles. Bien qu'elles soient formellement associées et interdépendantes dans chaque décision judiciaire, la fonction instrumentale de résolution des conflits et la fonction symbolique de dire le droit répondent à deux besoins fondamentaux [...] »

²⁹⁸ Document 40 à la p 6. Sur cet équilibre à atteindre, voir également les pp 5 et 7.

²⁹⁹ Document 40 à la p 8. Voir aussi la p 13.

³⁰⁰ Document 40 à la p 15.

réalité elles coexistent et s’entremêlent souvent au point où il n’est pas aisé de les distinguer de manière nette³⁰¹. Par exemple, elles sont toutes deux présentes et concomitantes dans l’acte de juger³⁰², chacune à son niveau propre³⁰³. Ainsi, comme nous l’avons vu, lorsqu’un juge se saisit d’une affaire, il tranche un litige privé³⁰⁴ et détermine (tout en protégeant) les droits des parties en cause³⁰⁵. Mais le juge fait bien plus. En même temps, il se trouve en effet à exercer d’autres fonctions qui ont à voir avec la société dans son ensemble. Donnons ici quelques exemples. D’abord, la somme des litiges qu’il dénoue lui confère un rôle de « pacificateur social »³⁰⁶. Comme l’a écrit Paul Ricœur, « le métier de juger consiste aussi [...] à apporter un apaisement social [...] »³⁰⁷, à pacifier les relations entre les citoyens. Il voit donc au maintien de la *paix sociale*³⁰⁸. De même, le magistrat qui veille au respect des droits et libertés des parties en litige agit également et simultanément dans l’intérêt de l’ensemble de la société. En effet, la population en général, cliente « indirecte », profite elle aussi de son action. Ostrom et Hanson expliquent la chose ainsi :

[C]ourt performance is also pertinent to members of the public and policy makers in the world outside the court house walls. Not all members of the public or policy-making bodies have personal experiences with courts, but they are “customers” because of their positions in the American state governmental system. They each look to courts to act as the authoritative resolver of legal disputes and, thereby have an interest in whether courts promote justice at both the individual and aggregate level. Unlike each individual participant in the legal process who is keenly interested in their own case, members of the public and policy makers want courts to handle all cases well. They assess courts as an institution.³⁰⁹

Pour les parties au litige dont il est saisi, le juge est d’abord décideur et arbitre. Mais pour le reste de la société, il est le « garant des droits, de leur équilibre entre les parties », le « bastion avancé [...] de la défense [des] idéaux démocratiques »³¹⁰. Il est aussi le « gardien des valeurs » collectives et assure la « police des libertés », la « promotion de l’égalité entre tous les

³⁰¹ Document **40** à la p 6.

³⁰² Comme en témoigne l’exemple de la décision judiciaire proposé par Belley, qui donne à voir autant la fonction instrumentale de résolution des conflits que la fonction symbolique de dire le droit (voir ci-dessus, p 224).

³⁰³ Sur le constat de cette concomitance, voir notamment les documents **7** (p 46), **40** (p 4), **75** (p 14) et **76** (pp 36 et 40) et Galič, *supra* note 281 à la p 231.

³⁰⁴ Documents **30** (pp 161 et 163; source secondaire), **68** (à la p 36), **74** (p 19), **75** (pp 7 et 13) et **76** (p 40).

³⁰⁵ Documents **17** (p 256), **37** (p 55; source secondaire) et **75** (p 7) et Galič, *supra* note 281 à la p 231.

³⁰⁶ Document **35** à la p 130.

³⁰⁷ Document **68** à la p 36.

³⁰⁸ Voir notamment le document **76** aux pp 31 et 36. On parle également, dans certaines sources, de maintien de l’*harmonie* sociale. Voir en guise d’exemple le document **40** aux pp 4, 7 et 10.

³⁰⁹ Document **74** à la p 70.

³¹⁰ Document **68** à la p 37. Voir au même effet le document **19** à la p 11.

justiciables »³¹¹. On constate ainsi toute « l’amplitude de la mission » du juge, qui va bien « [a]u-delà du temps immédiat de trancher, de mettre fin à un conflit »³¹². Cette mission, on l’aura compris, transcende les intérêts particuliers et embrasse ceux de la société dans son ensemble. Voilà comment s’exprime la vocation *publique* et *sociétale* de la justice.

Qu’accomplit, encore, le juge exerçant sa fonction juridictionnelle ? Comme nous l’annoncions plus haut, il dit le droit³¹³, le « fai[t] apparaître »³¹⁴. Certes, cela profite aux parties en présence, mais aussi et peut-être même plus encore, à la société. Ainsi, le juge « diseur de droit » interprète les lois, et ce dans l’intérêt général³¹⁵. Magistère, il produit des normes juridiques qui sont autant de « repères normatifs pour le fonctionnement de la société »³¹⁶. Plus l’instance à laquelle il siège est haute et plus le juge voit au développement et à l’application uniforme de la règle de droit³¹⁷, guidant les cours inférieures par le truchement du principe du *stare decisis*³¹⁸ et veillant ainsi à assurer la sécurité juridique, la stabilité et la prévisibilité du droit³¹⁹. Dans les sociétés démocratiques, les juges nommés à la Cour suprême sont en outre investis d’une mission de sauvegarde de la constitution elle-même³²⁰. Quoi qu’il en soit, tous les juges, à différentes échelles, différents niveaux, s’emploient à préserver la primauté du droit³²¹. Ils cherchent à la préserver, à la « réaffirmer »³²² ou encore à la « servir »³²³, entre autres formules recueillies dans nos lectures. Au-delà de la prééminence du droit, c’est également l’*ordre* (public, social ou juridique, selon la source) que les tribunaux voient à maintenir³²⁴. Ici, c’est du juge « gardien de l’ordre social »³²⁵ qu’il est question, d’un « modèle d’exercice de la fonction de justice comme méta-garant du social, comme gardienne de la méta-Raison »³²⁶. Il s’agit, dans la pensée de Jacques Commaille, du modèle de justice qui s’oppose à la justice

³¹¹ Document **68** à la p 37. S’exprime ici la « fonction de régulation » du juge, qu’il exerce de concert avec sa fonction juridictionnelle (document **68** à la p 37).

³¹² Document **68** à la p 36.

³¹³ Voir entre autres les documents **5** (p 26), **68** (pp 36 et 37) et **86** (p 42, propos de Jean-Pierre Sueur).

³¹⁴ Document **76** à la p 40.

³¹⁵ Voir en guise d’exemples les documents **17** (p 256) et **76** (p 36).

³¹⁶ Document **35** à la p 130.

³¹⁷ Voir notamment les documents **40** (p 9), **75** (p 7) et **76** (p 40) et Galič, *supra* note 281 à la p 222, n 2.

³¹⁸ Voir par exemple Galič, *supra* note 281 à la p 222, n 2.

³¹⁹ Voir entre autres les documents **40** (pp 11 et 17) et **68** (p 36) et Galič, *supra* note 281 à la p 222, n 2.

³²⁰ Voir par exemple les documents **63** (p 7) et **75** (p 7).

³²¹ Voir notamment les documents **7** (p 27), **17** (p 256), **63** (p 7) et **68** (p 37).

³²² Document **75** à la p 7.

³²³ Document **10** à la p 187.

³²⁴ Voir par exemple les documents **5** (p 26), **40** (p 9), **75** (p 8) et **76** (p 31).

³²⁵ Document **68** à la p 202.

³²⁶ Document **68** à la p 202.

« opératrice du social »³²⁷. Elle se situe non plus dans la proximité, mais au contraire dans la *distance*. Elle exerce « une fonction réelle d’adjudication, de jugement en référence à la loi », mais aussi « une fonction symbolique de rappel [...] des représentations légitimes de l’ordre social »³²⁸.

Soulignons ici que, selon le professeur Church, c’est précisément en raison du fait que les tribunaux voient à la résolution des litiges privés qu’ils sont en mesure de mener à bien les nobles tâches qui concernent, par essence, la société. En effet, c’est souvent grâce à l’individu ou à l’organisation qui fait le choix de soumettre son différend au tribunal que celui-ci est en mesure de s’acquitter de ses autres devoirs. En cela, la fonction judiciaire de règlement des différends constitue en quelque sorte, pour le professeur, un *préalable*. Elle est la condition de réalisation d’un bon nombre d’autres finalités, plusieurs d’entre elles étant publiques plutôt que privées. Pour cette raison, il y voit la tâche la plus fondamentale, celle qui précède toutes les autres :

Barristers and solicitors are reluctant to consider themselves to be “providers of legal services”; it sounds a bit too much like the work of a tradesman. Judges, for their part, are seldom keen to view the courts on which they serve as governmental agencies dispensing the public service of dispute resolution. Like their brothers and sisters in other professions, legal practitioners prefer to focus on their more lofty responsibilities, such as vindicating rights, expounding the meaning of our laws, or preserving the rule of law. These duties, while clearly important, are only performed in the context of a court’s most basic and irreducible task: the resolution of individual disputes.³²⁹

C’est donc dire que, dans de nombreux cas, c’est *parce que* la cour se met au service de l’individu qu’elle est en mesure de servir le groupe. Plusieurs responsabilités à caractère public ou sociétal incombant au juge ne sont accomplies que dans le contexte ou par le truchement de la résolution de litiges privés. Elles dépendent donc de l’exercice préalable d’une action en justice. Church offre ici une réponse à l’argument voulant que les tenants du centrisme en soient venus à oublier la société au profit de l’individu. En effet, il montre en quoi leur conception des tribunaux comme organes de résolution de conflits mis au service du citoyen, non seulement ne compromet en rien le meilleur intérêt de la collectivité mais permet, bien au contraire, l’exercice de nombreuses fonctions judiciaires dont la collectivité tire justement bénéfice. Cela dit, nous écrivons ci-haut « dans de nombreux cas » pour marquer le fait que, si la mission juridictionnelle contentieuse de la justice donne à voir autant sa dimension privée que publique, la dimension

³²⁷ Une justice plutôt occupée à gérer des rapports sociaux, à préserver, sinon à renforcer le lien social. Voir le document 68 à la p 41 (s’appuyant sur les vues de Jacques Commaille) et Jacques Commaille, « La fonction de justice et le changement de régime de régulation des sociétés », dans Nicolas Kasirer et Pierre Noreau, dir, *Sources et instruments de justice en droit privé*, Montréal, Thémis, 2002, 89, entre autres aux pp 91 et 97–98.

³²⁸ Document 68 à la p 41. Voir aussi la p 202.

³²⁹ Document 17 aux pp 255–56 (nous soulignons). Pour un propos similaire, voir le document 6 à la p 11.

sociétale s'exprime également de manière indépendante, c'est-à-dire hors du contexte du litige. Il arrive en effet que les tribunaux agissent dans l'intérêt public sans même qu'on les ait préalablement saisis d'un litige privé. C'est le cas lorsque le juge dit le droit en matière gracieuse, soit en l'absence d'un différend à résoudre³³⁰. Cette situation peut notamment se présenter dans le contexte d'un avis consultatif ou encore d'une demande visant à obtenir un jugement déclaratoire³³¹. Pour le professeur Uzelac, c'est la majorité des matières non contentieuses relevant des tribunaux qui serviraient l'intérêt public ou collectif, ce qu'il appelle les « policy goals and reasons »³³². Or ces matières, par nature plus administratives que judiciaires, occuperaient aujourd'hui une part grandissante du temps de cour. Le professeur croate estime en effet que les gouvernements sont de plus en plus nombreux à s'en délester pour en confier la charge à la branche judiciaire³³³.

Nous mentionnerons enfin trois autres exemples du rôle « sociétal » joué par les tribunaux. D'abord, la seule présence d'un système de justice dans un État donné, sa seule existence, sa *disponibilité*, profite à la société. De quelle manière ? En agissant comme incitatif au respect des contrats. Le *Hague Institute for Innovation of Law* parle à ce propos de « threat of adjudication »³³⁴ : les parties contractantes ont conscience du fait que de manquer aux termes de l'entente conclue pourrait se solder par une poursuite, et cette éventualité les en dissuade. En cela, la justice joue un rôle en matière de prévention des litiges³³⁵. Pensons également au cas des parties qui, déjà en situation litigieuse, négocient un possible règlement. Elles le font en sachant que si les négociations achoppent, elles peuvent toujours se tourner vers les tribunaux pour obtenir justice³³⁶. Le système judiciaire, dans ce scénario, représente un filet de sécurité. Enfin, le fait que le système judiciaire serve la société dans son ensemble et non les seuls justiciables

³³⁰ Document 68 aux pp 36 et 37. Voir aussi l'article 9 du *Code de procédure civile* du Québec : « Les tribunaux ont pour mission de trancher les litiges dont ils sont saisis en conformité avec les règles de droit qui leur sont applicables. Ils ont également pour mission de statuer, même en l'absence de litige, lorsque la loi exige, en raison de la nature de l'affaire ou de la qualité des personnes, qu'une demande leur soit soumise. » (nous soulignons).

³³¹ Voir en guise d'exemple l'article 142 du *Code de procédure civile* du Québec : « La demande en justice peut avoir pour objet d'obtenir, même en l'absence de litige, un jugement déclaratoire déterminant, pour solutionner une difficulté réelle, l'état du demandeur ou un droit, un pouvoir ou une obligation lui résultant d'un acte juridique. » (nous soulignons).

³³² Document 40 à la p 13. Voir au même effet la p 17.

³³³ Document 40 aux pp 13 et 17.

³³⁴ Document 51 à la p 72.

³³⁵ Voir notamment le document 40 à la p 9.

³³⁶ Voir entre autres le document 51 à la p 72. Ajoutons que c'est la menace d'une poursuite et ses conséquences possibles qui amènent de nombreux défendeurs à la table de négociation; voir sur cette idée, notamment, le document 47 à la p 70.

qui y font appel apparaît également très clairement lorsque ce système est considéré sous un angle non plus proprement juridique, mais davantage *politique*. Vue ainsi, c'est la justice comme « branche du gouvernement », évoquée plus haut, qui se révèle. Sous cet éclairage, la justice est chargée, en vertu du principe de la séparation des pouvoirs, de faire contrepoids à l'exécutif et au législatif et de prévenir de possibles abus de leur part (ou de les sanctionner le cas échéant). Elle sert ici une mission plus vaste de surveillance, de contrôle étatique³³⁷. On conviendra aisément que cette fonction primordiale concerne par essence la collectivité, plutôt que le justiciable pris isolément.

Dans les paragraphes qui précèdent, nous ne cherchons pas à rapporter exhaustivement toutes les finalités publiques poursuivies par la justice. D'ailleurs, notre exposé en omet sans doute plusieurs. De même, le lecteur aura constaté qu'elles ne sont que posées, énoncées, sans que nous les développions plus avant. Et pour cause : notre objectif était simplement de relever les objectifs publics de la justice *qui sont mentionnés dans la documentation où s'exprime le discours de recentrage*. Car, et il est important de le souligner, toutes les responsabilités ou devoirs judiciaires à caractère public dont nous faisons état ci-haut sont tirés des écrits des tenants du centrement. C'est donc dire que, là où certains défenseurs de l'idée qui nous intéresse énoncent explicitement la vocation publique de la justice et conviennent, ce faisant, qu'elle ne saurait être réduite à sa vocation strictement privée, d'autres reconnaissent plus implicitement l'existence de cette dimension sociétale, en le faisant par l'exemple. Ils mentionnent en effet une ou plusieurs fonctions sociétales précises de la justice plutôt que d'en formuler, de façon plus générale, la visée d'intérêt public qui les chapeautent toutes.

En terminant, disposons d'une critique qui est peut-être venue à l'esprit du lecteur : celle d'une certaine incohérence inhérente au discours de recentrage. Voyons de quoi est faite cette critique. Les tenants du centrement conviennent que la justice a une vocation à la fois privée et publique. Pourtant, c'est sur la vocation privée qu'ils insistent tout particulièrement, certains allant jusqu'à faire du règlement des différends la fonction première de la justice. Surtout, ils ont beau admettre que la justice sert, en sus du citoyen, la société dans son ensemble, il n'en demeure pas moins que c'est ce citoyen qu'ils posent en « raison d'être » du système en entier. Et plusieurs le font au moyen de formules fortes et tout sauf nuancées, des énoncés qui vont loin et dont la lecture peut, il est vrai, donner l'impression d'une contradiction dans leur

³³⁷ Voir en guise d'exemple les documents 40 (p 7), 68 (p 37) et 75 (p 7).

argumentaire. En effet, comment peuvent-ils, d'une part, affirmer que le système de justice civile a été créé, à l'origine, pour le citoyen, qu'il existe pour lui, qu'il se destine tout entier à le servir, et soutenir d'autre part que ce système, par ailleurs, dessert également la collectivité ? Comment réconcilier l'image d'une justice « faite [...] pour les justiciables » ou « rendue pour eux »³³⁸ avec celle d'un système au service de la société au sens large ? Ces représentations de la justice, toutes deux présentes dans la documentation où est énoncée l'idée de recentrage, ne s'opposent-elles pas ? Comment peut-on les mettre de l'avant simultanément, énoncer à la fois l'une et l'autre dans un seul et même texte ?

En réponse, concédons d'abord que, sur ce point, le discours de recentrage n'est pas dénué de contradictions. Il nous semble important de le souligner, par souci d'objectivité. Ainsi, lorsque les défenseurs de l'idée de centrément reconnaissent que la justice sert à la fois le citoyen et la société, ils se trouvent à affirmer implicitement que cette justice *existe* non seulement pour ce citoyen, mais également pour la société. Et ils se contredisent alors lorsqu'ils soutiennent, ailleurs, que l'existence même du système judiciaire repose sur sa mission de service au citoyen, ou encore que ce système a été conçu, à la base, pour le bénéfice de ce citoyen, entre autres formules. Cela dit, sans vouloir racheter à tout prix la cohérence ou la cohésion du discours, observons tout de même que, si les tenants du recentrage ne nuancent pas d'emblée leur propos – en écrivant non plus « la justice sert le citoyen », mais plutôt « la justice sert le citoyen, *mais aussi* la société », ou encore « la justice sert le citoyen *tout autant que* la société » –, c'est peut-être pour ne pas diluer leur message, pour éviter qu'il ne perde non seulement en force, mais aussi en clarté. Car c'est là, à notre avis, tout le but de ceux qui tiennent le discours de recentrage : ils cherchent à faire passer un message, et à le faire entendre *clairement*. Ce message, c'est un rappel du fait que la justice, si elle est pouvoir, autorité, activité régaliennne, est aussi, fondamentalement, un service. Dès lors, « comme tout service public, celui de la justice est au service du public »³³⁹, ce qui signifie que le système judiciaire trouve, en la personne du citoyen, son principal destinataire. Pour transmettre ce message que l'on veut percutant, on privilégie ainsi, chez les tenants du centrément, la formule choc, l'énoncé court, franc et direct, qui va droit au but, sans détour, à la déclaration à rallonge, toute en précisions, en nuances, qui certes fait montre d'un souci d'exactitude, mais dont les chances d'être véritablement entendue,

³³⁸ Voir ci-dessus p 191 pour les sources desquelles sont tirées ces deux dernières formulations.

³³⁹ Document 6 aux pp 45–46. Voir au même effet le document 63 à la p 61.

et surtout *retenue*, sont bien moindres. En résumé, il aurait été plus juste, c'est vrai, d'annoncer dès le départ que la justice sert autant le citoyen individualisé que la société dans son ensemble, mais cette justesse, les tenants du centrisme semblent prêts à la sacrifier au profit d'un message fort, clair et concis. Bref, ce que le discours perd en précision, il le gagne en impact.

Surtout, lorsque les défenseurs du recentrage font du citoyen la raison d'être du système judiciaire, sans autre précision, avant toute chose, ils *prennent parti pour ce citoyen*, ils embrassent *sa* cause. Entre la défense de la collectivité et de ses intérêts propres dans le système de justice, et celle du justiciable, ils ont choisi la seconde. S'ils se rangent ainsi du côté du citoyen, c'est d'abord parce qu'en matière de justice, c'est de *son* sort, et non de celui de la société en général, qu'il convient de se soucier davantage. Dès lors, dans la déclaration des défenseurs du centrisme voulant que la justice soit destinée en priorité au citoyen, sa « raison d'être », ce que l'on doit voir, à notre sens, c'est d'abord une prise de position claire et sans ambages en faveur du profane en droit. Les tenants du recentrage cherchent en effet à diriger toute l'attention vers celui-là même que l'on a jusqu'à aujourd'hui maintenu dans l'ombre. Ils ne se contentent pas de le remettre à l'avant-scène, ils *plaident* véritablement en sa faveur. Par conséquent, c'est également en raison de ce parti pris que ceux qui adhèrent à l'idée de recentrage ne tiennent pas des propos davantage tempérés, en troquant l'idée (« extrême » aux yeux de certains) de raison d'être pour la position mitoyenne, en demi-mesure, voulant que la justice serve la société autant que le citoyen. Le faire aurait non seulement dilué leur message, il l'aurait changé, l'aurait *faussé*. Car le discours de recentrage est un discours « pro-citoyen » décomplexé et assumé. Nous verrons pour quelles raisons dans le chapitre qui suit.

Chapitre IV. Le citoyen, laissé-pour-compte du système : le discours de recentrage comme *dénonciation*

Le chapitre précédent nous a fourni l'occasion d'exposer la vision de la justice¹ des tenants du recentrage : une justice au service du public, sa raison d'être. Cette conception constitue, en quelque sorte, un idéal. Elle exprime ce que *devrait être* la justice plutôt que ce qu'elle *est* actuellement. Car de l'avis de ceux qui plaident pour un recadrage, il existe un important décalage entre la justice telle qu'ils la conçoivent et la réalité². Selon eux, le système judiciaire se serait, *dans les faits*, sensiblement éloigné de sa mission de service public. Il aurait pour ainsi dire perdu de vue son destinataire premier, le citoyen. Leur conception de la justice serait donc aujourd'hui mise à mal, compromise, et c'est précisément la raison pour laquelle ils plaident pour un système judiciaire repensé autour du citoyen. Partant, si leur position prend appui sur une vision théorique de la justice (un service public destiné au citoyen), elle s'ancre également, et surtout, dans un *constat pratique* : celui de l'écart notable existant entre la justice telle qu'ils la voient dans « l'absolu » et la justice des faits, du monde réel. Un écart qui n'a pas lieu d'être et qu'il faudra voir à combler.

Par le présent chapitre, nous poursuivons un objectif double. Le premier est de rendre compte du décalage perçu par les défenseurs du centrement entre théorie et pratique, entre idéal et réalité. Nous détaillons ainsi ce qu'ils voient lorsqu'aujourd'hui, ils portent leur regard sur la justice. Ils voient d'abord une justice qui se porte mal, et pour laquelle ils s'inquiètent (A). Ils voient ensuite, et *surtout*, une justice qui tient le citoyen à bonne distance, un état de fait qu'ils critiquent, voire dénoncent (B). Ensemble, ces deux constats forment le diagnostic actuel des tenants du recentrage en matière de justice. Notre second objectif est de nous prononcer sur la justesse de ce diagnostic, ce que nous ferons dans une troisième et dernière partie (C).

¹ À nouveau dans ce chapitre, nous écrirons « justice » pour « justice civile », question de faire plus court.

² Sur le constat de ce décalage, voir entre autres les documents **5** (p 83), **47** (pp 6, 70 et 144), **67** (p 28), **86** (p 323; propos d'Antoine Garapon) et **119** (p 4).

A. Une justice en péril

Pour les adeptes du centrement, la justice d'aujourd'hui aurait tout d'une « institution en péril »³. Non sans un certain sens du drame, ceux qui souhaitent l'avènement d'un système de justice centré sur l'utilisateur constatent en effet, ici la « descente aux enfers de la justice »⁴, là son naufrage⁵. S'ils estiment la justice en danger, c'est d'abord parce qu'elle serait déchirée par la « crise » (1). C'est ensuite parce qu'elle serait délaissée par celui qu'elle devrait pourtant servir en priorité, le citoyen, et verrait ainsi sa légitimité compromise (2).

1. Une justice en proie à la « crise »

« La justice est en crise »⁶. Ce « cri d'alarme »⁷, entendu depuis plusieurs années déjà, et ce, « sur toutes les tribunes et dans plusieurs pays »⁸, les adeptes du centrement le font leur. Qu'ils commentent la situation prévalant au Canada⁹, aux États-Unis¹⁰, en France¹¹ ou encore en Belgique¹², pour ne nommer que ces États, leur constat est le même : la justice se trouve actuellement dans un « piètre état »¹³. Ils déplorent ainsi la « détérioration générale de l'institution judiciaire »¹⁴, son « délabrement actuel »¹⁵. Ils la disent « en miettes »¹⁶, « en ruine »¹⁷. Commentant le cas français, Boissavy et Clay écrivent : « Il faudrait un Zola ou un Daumier pour bien décrire la misère judiciaire française en ce début du XXI^e siècle »¹⁸. La justice aurait été, selon eux, oubliée, négligée¹⁹. On l'aurait privée de moyens, maltraitée au point où elle serait aujourd'hui « à bout de souffle »²⁰, « en panne »²¹, complètement

³ Document 5 à la p 9. Voir au même effet le document 10 (première page du « Foreword » (non paginé) et p 7).

⁴ Document 5 à la p 10. Voir également le document 91 à la p 52.

⁵ Documents 34 (p 168) et 103.

⁶ Cette phrase est présente notamment dans les documents 5 (p 10) et 11 (p 7).

⁷ Document 11 à la p 7.

⁸ Document 11 à la p 7.

⁹ Voir notamment les documents 11 (pp 7 et 43), 34 (p 168), 88 (p 86) et 103.

¹⁰ Voir entre autres les documents 10 (pp 1 et 17 et suiv pour le chapitre intitulé « Civics and the Courts: A Crisis Hidden in Plain View ») et 74 (p i, pour la préface intitulée « Crisis in the Courts »).

¹¹ Voir par exemple les documents 5 (pp 10 et 20) et 33 (pp 111 et 112; source secondaire).

¹² Document 6 à la p 31 et suiv (pour la section intitulée « La crise de la justice »).

¹³ Document 5 à la p 17.

¹⁴ Document 5 à la p 10.

¹⁵ Document 5 à la p 11.

¹⁶ Document 5 à la p 10.

¹⁷ Document 5 à la p 21.

¹⁸ Document 5 à la p 10.

¹⁹ Documents 5 (p 10), 10 (p 1) et 47 (p 54).

²⁰ Document 86 à la p 473 (propos de Michaël Janas).

²¹ Document 47 aux pp 16 et 33.

« paralysée »²². Les dysfonctionnements qui, selon les défenseurs du centrément, l'affligent aujourd'hui²³ seraient autant de symptômes d'un « mal »²⁴ qui la gruge. Car si on la compare à un édifice sur le point de s'écrouler ou encore à un navire qui coule, on l'assimile également à un être humain en la disant *malade*²⁵. À la lumière de ce qui précède, il tombe sous le sens que les tenants du recentrage constatent l'échec, patent selon eux, du système de justice actuel²⁶, système dont on serait, à les entendre, arrivé au bout²⁷.

Si cette crise témoigne aujourd'hui, selon les adeptes du centrément, d'une « réalité incontournable »²⁸, il ne faudrait pas pour autant y voir un phénomène récent. Plusieurs notent en effet la permanence de la dysfonctionnalité de la justice²⁹, la « constance des problèmes »³⁰ qu'elle connaît. Dès lors, peut-on vraiment parler de *crise*, si par ce terme on se réfère à une situation tout sauf nouvelle et qui perdure au surplus dans le temps ? Certains en doutent³¹. Quoiqu'il en soit, pour ceux qui avancent l'idée d'une institution judiciaire tournée vers le citoyen, la crise qui secoue la justice est bien réelle et n'existe pas que dans les discours. Ils ajoutent qu'en ce qui a trait au citoyen, il s'agit d'abord d'une crise de *confiance*. À leurs yeux, le système de justice « ne reçoit plus la faveur des destinataires et accuse un sérieux déficit de confiance »³².

²² Document 47 à la p 54.

²³ Voir par exemple les documents 21 (p 45), 33 (p 108; source secondaire), 40 (p 28), 90 (p 9), 98, 101 et 103.

²⁴ Document 33 à la p 109, où les auteurs parlent d'un « mal judiciaire » (source secondaire).

²⁵ Par exemple, l'Observatoire du droit à la justice, qui ailleurs plaide pour un recentrage (document 101), signe un article intitulé « Le monde judiciaire malade de sa justice » (document 102). Voir également les documents 5 (p 9 : « maux de la justice ») et 33 (p 111 : « malaise judiciaire »; source secondaire).

²⁶ Pour ce constat dressé au Canada, voir par exemple les documents 34 (p 169), 56 (p i), 84 (pp 1 et 6) et 92 (p 47). On arrive à la même conclusion en France (document 5 à la p 10) ainsi qu'aux États-Unis (document 63 à la p 11).

²⁷ Document 86 à la p 473 (propos de Michaël Janas).

²⁸ Document 11 à la p 7.

²⁹ Voir les documents 11 (p 7) et 86 (p 469; propos de Jean-Jacques Urvoas).

³⁰ Document 90 à la p 3. Donne du poids à l'idée de permanence de l'état de crise, le fait que le constat d'une justice « en crise » soit dressé par des tenants du recentrage qui, eux-mêmes, écrivent à différentes années.

³¹ Dans certaines sources secondaires lues sur la question du recentrage, on préfère parler d'une *perception* de crise (document 30 aux pp 146 et 147), d'un phénomène « qualifié de « crise de la justice » », en veillant bien à employer les guillemets (document 33 à la p 108). La justice, à en croire ces sceptiques, serait avant toute chose « présentée comme une institution traversée par une crise profonde » (document 33 à la p 109). Dans le même sens, voir Yves-Marie Morissette, « Gestion d'instance, proportionnalité et preuve civile : état provisoire des questions », (2009) 50 C de D 381, à la p 384. Philippe Boillat et Stéphane Leyenberger, bien que tenants du recentrage, mettent aussi l'idée de « crise du système judiciaire » entre guillemets, notant que si elle est régulièrement discutée, « les analyses [sont] rarement étayées par des éléments chiffrés concrets, faute de statistiques suffisamment précises et comparables d'un pays à l'autre » (document 14 à la p 60).

³² Document 11 à la p 7. Notons ici la voix dissonante de Frances Kahn Zemans, qui détonne parmi les tenants du recentrage en affirmant ceci : « By and large, [...] the public has been, and continues to be, extraordinarily supportive of the judicial branch of government » (document 28 à la p 724; voir également la p 723). Toutefois, Zemans écrit également ce qui suit : « Public support for government is not a constant, but rises and falls over time, and the judiciary, as part of the government, is affected by those general shifts in public regard for political institutions. » (document 28 à la p 723).

Ce constat, ils le dressent un peu partout : au Québec³³ comme au Canada³⁴, aux États-Unis³⁵, en Australie³⁶, en France³⁷ et en Belgique³⁸, entre autres juridictions³⁹. Des mots tels que « désaffection »⁴⁰, « désengagement »⁴¹, « désenchantement »⁴² et même « cynisme »⁴³ leur servent à rendre le climat de morosité qu'ils perçoivent, la population entretenant, selon eux, une perception négative de la justice⁴⁴.

À quoi tient, pour les défenseurs du centrement, cette méfiance manifestée par la population ? Comment l'expliquent-ils ? Elle serait attribuable d'abord et avant tout à une justice inaccessible et centrée sur elle-même plutôt que sur les citoyens⁴⁵. Il y a là, pour eux, un état de fait; le statu quo, choquant, qui prévaut en matière de justice, et qu'ils dénoncent vertement. Nous exposons le détail de ce statu quo dans la seconde partie du présent chapitre. Pour l'instant, signalons simplement que, pour l'Association du Barreau canadien, la perte de confiance du public serait *directement* fonction d'une absence d'« orientation usager » au sein du système de justice. Elle écrit : « The absence of a user-oriented or client-focused perspective is a leading cause of erosion of public confidence in legal institutions »⁴⁶. Ainsi donc, la justice n'aurait qu'elle-même à blâmer pour sa mauvaise réputation, son image ternie auprès du public⁴⁷.

³³ Voir entre autres les documents **11** (pp 7, 27 et 32), **21** (pp 33, 46 et 47), **76** (p 11), **90** (p 4) et **91** (pp 42, 43 et 52).

³⁴ Voir notamment les documents **26** (p 119), **47** (pp 14, 15 et 16) et **59** (p 17).

³⁵ Voir par exemple les documents **7** (p 22), **10** (« Foreword » non paginé et p 190), **17** (pp 255, 256–57 et 261), **24** (pp 47 et 49), **63** (pp 11, 13 et 22), **64** (p 2), **74** (p ii) et **75** (pp 16 et 119–20).

³⁶ Voir entre autres les documents **17** (p 256), **30** (p 150; source secondaire) et **75** (p 143).

³⁷ Voir notamment les documents **5** (p 9), **33** (p 106; source secondaire), **35** (p 123), **36** (p 15), **86** (pp 15–16; propos de Jean-Marc Ayrault) et **119** (pp 1 et 2).

³⁸ Document **6** aux pp 31, 32, 33, 34 et 38.

³⁹ Pierre Noreau pose en chiffres la confiance en baisse constatable ailleurs en Europe dans le document **89** à la p 18.

⁴⁰ Documents **11** (p 38) et **90** (p 4).

⁴¹ Document **21** à la p 41. Voir aussi le document **72** à la p 33 (« disengage[ment] »).

⁴² Documents **11** (p 7), **17** (pp 256 et 257 : « disenchantment ») et **63** (p 22 : « disenchantment »).

⁴³ Documents **11** (p 45) et **90** (p 5). Voir aussi le document **63** aux pp 11 (« cynical age ») et 12 (« cynicism »).

⁴⁴ Voir entre autres les documents **11** (pp 26 à 30), **17** (p 256) et **70** (p 3).

⁴⁵ Documents **6** (p 34), **17** (pp 255, 256, 257 et 258), **27** (p 55), **63** (pp 11–12) et **89** (pp 18 et 29). Sur le rôle joué à cet égard par un système judiciaire trop complexe pour l'utilisateur profane, voir les documents **6** (pp 34 et 41), **59** (p 19) et **98**. Sur celui joué par la méconnaissance des règles de fonctionnement de la justice (attribuable notamment à une éducation déficiente à ce chapitre), voir les documents **10** (« Foreword » non paginé), **35** (p 123) et **119** (p 1).

⁴⁶ Document **59** à la p 17; voir également la p 5. Au même effet, voir encore le document **17** aux pp 255, 256 et 258.

⁴⁷ Document **63** la p 11. Cela dit, les caractéristiques de chacun auraient tout de même une incidence sur la confiance. Le niveau d'éducation, par exemple, aurait son rôle à jouer : plus il serait élevé et plus la confiance serait haute (documents **11** (p 30), **89** (pp 22, 29 et 39) et **91** (p 46)). La confiance serait également « largement fonction de la perception que les citoyens entretiennent de leur propre compétence juridique » (document **89** à la p 18) : moins ils se considèrent comme compétents en matière de justice et moins ils tendent à faire confiance au système judiciaire (document **89** aux pp 19, 20, 21 et 24). Il en va de même du niveau de vie : des revenus plus élevés sont associés, statistiquement parlant, à une confiance accrue en la justice (documents **11** (p 30) et **89** (pp 29 et 39)).

D'ailleurs, le fait d'avoir vécu une expérience judiciaire accentuerait la méfiance des justiciables; c'est tout dire⁴⁸.

Faut-il s'inquiéter de ce déclin de la confiance populaire vis-à-vis du système de justice ? Certes, cette foi vacillante, voire cette défiance, n'est pas propre à la justice, mais touche plus généralement toutes les institutions. Cela, les tenants du recentrage le rappellent d'emblée⁴⁹. Ils écrivent au surplus que la nature même du service délivré par la justice fait en sorte de l'exposer, davantage peut-être que les autres services étatiques, au mécontentement populaire. Dans les mots de l'honorable Simone Gaboriau :

[L]a justice est une institution qui, par vocation, peut apporter des frustrations fondamentales. [...] [Elle] condamne, prive de liberté, d'une partie de son patrimoine, impose des prélèvements d'argent, expulse de son logement, retire la garde de ses enfants, donne tort à au moins une partie sur deux...; de surcroît, l'on s'adresse à la justice, ou on la subit, dans un moment difficile de sa vie (divorce, violences subies, licenciement, impécuniosité conduisant l'impossibilité de rembourser un prêt...). Il est, dès lors, normal de considérer plus mal un tel service public [...].⁵⁰

Plusieurs considèrent également qu'un certain degré d'insatisfaction face au système judiciaire est inévitable⁵¹ et même qu'il « affiche une nature permanente, quoi qu'on y fasse »⁵². Cela dit, ces concessions faites, ils s'empressent de mettre en garde contre le danger de minimiser l'impact d'une confiance minée envers l'institution judiciaire. Comme le professeur Parker le fait remarquer : « [t]he stakes may be higher than they first appear »⁵³. Pour le comprendre, il faut se rappeler, nous dit-on, que la branche judiciaire s'inscrit dans un système politique plus vaste, dont elle constitue une part importante⁵⁴. Un système *démocratique*⁵⁵, au sein duquel la justice

⁴⁸ Voir par exemple les documents **11** (p 30), **17** (p 256), **24** (p 49), **47** (p 14), **63** (p 11), **89** (pp 24, 29 (« [L]es répondants bénéficiant d'une certaine expérience de la cour se méfient davantage des juges, entretiennent une méfiance plus grande encore des avocats, sont plus enclins à remettre en question le principe d'égalité juridique des citoyens et la correspondance du droit avec les valeurs sociales reconnues. Ils sont finalement plus sceptiques quant à l'indépendance politique des tribunaux, sont moins enclins à appuyer l'idée que les tribunaux protègent les droits des citoyens et, en définitive, sont plus nombreux à croire que les parties et les témoins sont maltraités à la cour. ») et 33), **90** (p 4) et **91** (pp 44–45).

⁴⁹ Documents **5** (p 20), **6** (p 32), **7** (p 22), **36** (p 15), **63** (p 11), **74** (p ii) et **86** (p 26; propos de Pierre Rosanvallon).

⁵⁰ Document **35** à la p 123.

⁵¹ Document **75** aux pp 5 et 17. Pour illustrer ce point, on réfère à un texte de Roscoe Pound, ex-doyen de la Faculté de droit de Harvard qui, dès 1906, écrivait : « Dissatisfaction with the administration of justice is as old as law. Not to go outside of our own legal system, discontent has an ancient and unbroken pedigree. » (Roscoe Pound, « The Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice », (1906) 20 Am Bar Ass Rep 395). Sur l'insatisfaction populaire vis-à-vis de la justice, voir encore les documents **6** (pp 33–34), **11** (p 26), **17** (pp 256 et 257), **24** (p 59), **33** (pp 106 et 108; source secondaire), **63** (p 11), **64** (p 17) et **86** (p 47; propos de Jean-Paul Jean).

⁵² Document **11** à la p 7 (référence omise). Voir également le document **5** à la p 76.

⁵³ Document **75** à la p 6; voir également la p 150. Dans le même sens, voir encore les documents **5** (pp 19–20), **10** (« Foreword » non paginé et pp 6 et 17), **13** (p 135) et **24** (p 59).

⁵⁴ Voir notamment le document **39** aux pp 25 et 26.

prend appui sur la confiance du public, sur le consentement tacite que lui témoignent les gouvernés. À tel point que, selon plusieurs, le pouvoir judiciaire tout entier dépend de cette adhésion populaire⁵⁶. Pour eux, la pleine confiance de la population est absolument nécessaire à la bonne marche du système judiciaire; celui-ci ne peut tout simplement pas fonctionner sans elle⁵⁷. Si ce constat vaut, à des degrés divers, pour toute institution gouvernementale⁵⁸, il s'applique encore davantage à l'appareil judiciaire. Pourquoi ? Parce que la justice, selon la formule d'Alexander Hamilton reprise dans plusieurs de nos sources, « has no influence over either the sword or the purse »⁵⁹, en référence aux pouvoirs détenus par l'exécutif et le législatif. Ce qui signifie que son autorité tout entière repose ultimement sur la confiance que lui accorde (ou lui refuse) le public⁶⁰. Ainsi, elle puise à même cette confiance toute sa crédibilité, sa *légitimité sociale*, selon l'expression de José Juan Toharia⁶¹. Plus fondamentalement encore, c'est toute la primauté du droit qui se trouverait compromise quand la méfiance s'installe⁶². On comprend dès lors qu'un tenant du recentrage affirme : « [i]l n'y a pas de justice et il n'y a pas de système judiciaire sans la confiance du public »⁶³.

D'un point de vue plus pragmatique, si la baisse de confiance inquiète ceux qui proposent de placer le citoyen au cœur du système, c'est aussi qu'elle influencerait directement sur l'attention que les instances politiques portent à la justice. Cette attention, selon les adeptes du centrement, n'est pas bien grande. Ils en veulent pour preuve le sous-financement des tribunaux, la justice étant généralement, ici comme ailleurs, le parent pauvre des services publics⁶⁴. Plusieurs estiment que

⁵⁵ À tout le moins dans les États dont est issue une majorité des tenants du recentrage. Mention est faite de la démocratie, notamment, dans les documents **10** (« Foreword » non paginé et p 17), **74** (p 1), **75** (pp 6, 28, 29 et 150), **79** (p 108; source secondaire) et **89** (p 15).

⁵⁶ Document **75** aux pp 6, 10 et 25. Voir encore les documents **13** (p 7) et **28** (p 725).

⁵⁷ Document **75** aux pp 15–16; voir également les pp 19 et 150. Voir encore les documents **13** (p 7) et **17** (p 261), **28** (pp 724, 725 et 736), **39** (p 26), **59** (p 5) et **74** (p 71).

⁵⁸ Voir par exemple les documents **13** (p 724), **17** (p 261), **75** (p 15) et **86** (p 26; propos de Pierre Rosanvallon).

⁵⁹ Alexander Hamilton, « The Judiciary Department », *The Federalist No. 78. Independent Journal*, 14 juin 1788, en ligne : <<http://www.constitution.org/fed/federa78.htm>>. Ce passage est paraphrasé dans les documents **17** (p 261), **28** (p 725) et **75** (p 15).

⁶⁰ Document **74** à la p 72. Voir au même effet les documents **10** (p 17), **28** (p 725) et **75** (p 15).

⁶¹ « *Social legitimacy* [...] refers to the level of *auctoritas* enjoyed by judicial institutions; that is, their capacity to engender the belief that they deserve obedience and respect. In this sense, legitimacy is equivalent to social trust and credibility (Linz 1978). A certain level of social legitimacy is a necessity for a system of justice. If courts do not manage to convey to the public a basic feeling of trust and credibility, they cannot perform their function effectively. » (document **39** à la p 26; voir également la p 31). Voir au même effet le document **10** à la p 17. Nous en dirons davantage sur la légitimité à la section 2, ci-dessous.

⁶² Document **39** à la p 39. Voir au même effet les documents **71** (p vii) et **75** (pp 28–29).

⁶³ Document **91** à la p 66.

⁶⁴ Sur ce constat, voir par exemple les documents **5** (p 10), **10** (p 188), **17** (p 261), **24** (p 58) et **47** (pp 52 et 160).

le peu d'égard dont fait montre l'État en matière de justice serait, pour le moins en partie, le reflet d'une population qui non seulement se désintéresse de la chose judiciaire⁶⁵ mais pire, qui la considère souvent d'un mauvais œil⁶⁶. Par trop conscients du peu d'importance que revêt, voire d'estime dont jouit, la justice auprès de l'opinion publique, les dirigeants s'autoriseraient ainsi à la négliger. En somme, *parce que* la justice n'est pas une priorité du public, elle n'est pas non plus une priorité *politique*⁶⁷. Flango et Clarke résument ainsi ce que d'autres avant eux ont appelé le « 'there are no votes in courts' syndrome »⁶⁸ : « [T]he simple fact is that voters do not rank court problems high enough to influence political agendas directly »⁶⁹. Dans ce contexte, de l'avis des tenants du recentrage, enrayer la crise de confiance et, plus fondamentalement, éveiller les consciences à l'importance des enjeux touchant à la justice viendrait en redorer le blason auprès du politique. Cela lui assurerait du même coup un meilleur soutien (financier d'abord) de la part du gouvernement⁷⁰. Qui plus est, certains estiment qu'il faudra aller au-delà du simple rétablissement de la confiance populaire et viser une véritable *mobilisation citoyenne*. L'idée étant que le travail des tribunaux soit davantage publicisé (en matière civile autant que pénale cette fois-ci, et sans surenchère médiatique ni sensationnalisme), et compris du grand public. Qu'il soit également, et surtout, *valorisé* par lui. La population devra ainsi être sensibilisée pour qu'enfin elle comprenne toute l'importance du système judiciaire, qu'elle saisisse pleinement le caractère vital du rôle qu'il joue en société. Alors seulement sera-t-elle en mesure de lui témoigner tout son soutien et ce, d'une manière telle qu'elle soit entendue des élus et qu'elle influence leur action⁷¹.

2. Une justice délaissée, en perte de légitimité

L'impression qu'ont les tenants du recentrage d'une justice en péril tient non seulement à la crise qu'elle traverserait, mais aussi au fait qu'elle se trouverait aujourd'hui désertée par la population qu'elle dessert. Ici comme ailleurs, les adeptes du centrement sont nombreux à constater une

⁶⁵ Documents 10 (pp 7, 17 et 188), 47 (p 144), 59 (p 19) et 75 (p 16).

⁶⁶ Voir notamment les documents 17 (p 261) et 24 (p 58).

⁶⁷ Document 47 à la p 144.

⁶⁸ Document 24 à la p 58.

⁶⁹ Document 7 à la p 160. Voir au même effet le document 47 à la p 144.

⁷⁰ Documents 17 (p 261), 24 (p 58) et 74 (p 71).

⁷¹ Document 10 aux pp 7, 188 et 192.

désertion des tribunaux civils⁷², un phénomène que certains ont baptisé « décrochage judiciaire »⁷³. Pour plusieurs, cette situation est attribuable, en partie au moins, à la confiance déclinante de la population envers la justice⁷⁴, elle-même le symptôme, on l’a dit, d’une justice inaccessible et repliée sur elle-même. Cela dit, nonobstant les causes précises de ce désintérêt (que l’on devine complexes et possiblement changeantes d’un État à l’autre), il témoigne pour les tenants du recentrage d’un fait simple, qui tend à s’imposer : « le recours aux tribunaux est de moins en moins envisagé comme une avenue susceptible de conduire au règlement des différends que vivent les citoyens »⁷⁵. Les gens ne se reconnaîtraient tout simplement plus dans l’institution judiciaire⁷⁶; celle-ci ne parviendrait plus à les rejoindre⁷⁷. Partant, c’est toute la *légitimité* du système de justice qui s’en trouverait ébranlée⁷⁸. Ceux qui avancent la proposition de centrement sont en effet d’avis que cette légitimité repose non seulement sur la confiance que le public lui accorde⁷⁹, mais aussi, et pour beaucoup, sur l’utilisation effective qu’il en fait⁸⁰. Pierre Noreau écrit : « [L]’on mesure la légitimité d’une institution au besoin des citoyens d’y recourir dans la mise en forme de leurs rapports courants. La désuétude d’une institution se conclut en contrepartie de sa désertion graduelle par ceux qui devraient y recourir »⁸¹. Les tribunaux seraient-ils donc, aujourd’hui, devenus désuets aux yeux des citoyens ? Auraient-ils perdu leur pertinence, leur crédibilité comme arbitres des conflits vécus par les gens ordinaires⁸² ? Plusieurs des défenseurs du centrement semblent de cet avis. Dressant le double

⁷² Pour le Québec, voir notamment le document **11** aux pp 33–47. L’auteur rend compte du phénomène en chiffres (pp 33–45), avant d’aborder les causes de cette baisse de fréquentation (pp 45–47). Voir encore les documents **15** (p 9), **21** (pp 33, 37 et 42–43), **76** (pp 10–11), **89** (pp 25, 27, 31 et 40), **90** (p 3) et **92** (pp 48, 49–51, 53 et 54). Pour le même constat dressé cette fois-ci en Ontario, voir les documents **11** (p 33) et **92** (pp 49–50). La baisse de fréquentation judiciaire est également constatée à l’échelle du Canada en entier (document **47** à la p 93), aux États-Unis (document **17** à la p 256) ainsi qu’en Angleterre et au Pays de Galles (document **27** aux pp 55–56).

⁷³ C’est notamment le cas des professeurs Pierre-Claude Lafond (document **11** à la p 33) et Jean-François Roberge (document **12** aux pp 12 et 28; source secondaire). À noter que tous deux mettent néanmoins l’expression entre guillemets. D’autres parlent carrément d’« hémorragie » pour décrire la chute constante, dans les dernières années, du nombre de dossiers entendus par les cours de justice en matière civile (document **92** à la p 54).

⁷⁴ Le professeur Lafond fait de la diminution continue du nombre des instances portées devant les tribunaux un « résultat direct de cette perte de confiance » (document **11** à la p 33). Le professeur Noreau voit également dans la désaffection des tribunaux l’une des explications de leur désertion (documents **89** (p 40) et **90** (p 4)). Voir également le document **76** à la p 11, où le déficit de confiance figure parmi les hypothèses d’explication avancées.

⁷⁵ Document **98**.

⁷⁶ Documents **5** (p 21), **11** (p 45) et **21** (p 47).

⁷⁷ Document **15** à la p 9.

⁷⁸ Voir par exemple le document **91** aux pp 52 et 65–66. Voir encore les documents **11** (p 44) et **119**.

⁷⁹ Voir entre autres les documents **10** (p 17), **39** (pp 31 et 39), **89** (p 28) et **91** (p 66).

⁸⁰ Document **11** à la p 44. Voir encore les documents **15** (p 8) et **21** (p 33).

⁸¹ Document **21** à la p 37. Voir au même effet le document **11** à la p 45.

⁸² Documents **11** (p 44) et **91** (p 65).

constat d'une confiance chancelante envers le système judiciaire et d'une population qui ne le sollicite presque plus, ils n'hésitent pas à parler d'une justice à la légitimité aujourd'hui « défaillante »⁸³, en « crise »⁸⁴ ou encore en « panne »⁸⁵.

Précisons cependant que les tenants du recentrage ne plaident évidemment pas pour que les citoyens se bousculent au portillon du palais de justice. Un soudain regain de popularité de la justice étatique au sein du public pourrait en effet venir engorger (encore davantage, diront certains) des tribunaux déjà bien pris par des dossiers certes moins nombreux, mais de plus en plus longs et complexes⁸⁶. Simplement, ils s'inquiètent à la vue d'un appareil judiciaire boudé par les citoyens qui, rappelons-le, non seulement le financent, mais en constituent à leur sens toute la raison d'être. Un système judiciaire financé par la population mais fréquenté, voire accaparé par une poignée de privilégiés, on le verra⁸⁷, pose un problème d'ordre *moral* pour ceux qui voient les citoyens comme les principaux (sinon les seuls) dépositaires de la légitimité du système⁸⁸. Michel Bouchard, ancien sous-ministre de la Justice du Québec, pour qui la diminution constante du recours aux tribunaux doit être vue comme un « avertissement »⁸⁹, pose la question en ces termes : « [C]omment pourrions-nous justifier toute notre organisation de la justice si aucun citoyen ne faisait appel à ces services ? »⁹⁰. Les tenants du recentrage répondent qu'on ne le peut que difficilement, sinon pas du tout.

B. Une justice *distante*

Crise de confiance, désertion des tribunaux, légitimité en panne... Pour les défenseurs du centrément, cette situation qui inquiète autant qu'elle choque n'est pas étrangère au statu quo qui prévaut en matière de justice et qu'ils s'emploient à dénoncer. Posé dans sa plus simple expression, ce statu quo est le suivant : la justice tient le citoyen ordinaire, en principe premier

⁸³ Document **86** à la p 27 (propos de Pierre Rosanvallon).

⁸⁴ Document **6** à la p 31.

⁸⁵ Document **98**. Dans le même sens, voir le document **21** aux pp 33, 47 et 51.

⁸⁶ Sur ce constat, voir notamment les documents **11** (p 43), **89** (p 40) et **90** (p 3).

⁸⁷ Voir ci-dessous, p 243.

⁸⁸ « In a democratic system, citizens are the only dispensers of legitimacy » (document **39** à la p 26). On y lit aussi : « Social legitimacy is not so much an objective institutional feature as something that “is granted or withdrawn by each member of society day in and day out. It does not exist outside the actions and the attitudes of individuals.” » (document **39** à la p 26; la citation est tirée de Juan J Linz, *The breakdown of democratic regimes : Crisis, equilibration, and reequilibration*, Baltimore, John Hopkins University Press, 1978, à la p 17). Dans le même sens, voir encore les documents **7** (p 66), **22** (p 4; source secondaire) et **74** (p 1).

⁸⁹ Document **15** à la p 9.

⁹⁰ Document **15** à la p 8.

destinataire du système, à l'écart, à *bonne distance*. Cette distance est telle qu'en pratique, il n'est *pas*, comme il devrait pourtant l'être, au cœur du système⁹¹. Loin de constituer le pilier central de l'institution judiciaire, il en serait plutôt le « grand oublié »⁹², le « laissé-pour-compte »⁹³. Le constat d'une distance induite entre le citoyen et la justice revient continuellement dans la documentation consultée, au point où l'on peut y voir un des thèmes centraux du discours de centrement. Certains parlent explicitement de « distance »⁹⁴, de « mise à distance »⁹⁵, de « distanciation »⁹⁶ ou encore, plus simplement, d'une justice « lointaine »⁹⁷ (« remote »⁹⁸). D'autres ont recours à tout un éventail d'images : celle d'un « fossé entre la justice et ceux qu'elle devrait servir »⁹⁹, voire d'un gouffre (« gulf »¹⁰⁰) les séparant. Celle, encore, d'une « fracture entre le citoyen et sa justice »¹⁰¹, sinon d'une « rupture [...] entre le citoyen et l'institution juridique, entre les promesses d'égalité portées par l'idéal démocratique et les conditions mêmes de l'égalité juridique des citoyens »¹⁰². Cette distance, on la dit « insidieuse »¹⁰³ mais aussi, et plus problématiquement, « assumée »¹⁰⁴. D'autres vont plus loin

⁹¹ L'Observatoire du droit à la justice dresse ce constat au Québec (document **98**), tandis que le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale l'étend à l'ensemble du Canada (document **56** à la p i). Toujours pour le Canada, voir aussi les documents **59** (pp 6 et 17), **79** (p 136; source secondaire), **103** et **104**. La même critique est relayée aux États-Unis, en Australie, en Europe et en France, le constat valant dès lors autant pour les systèmes judiciaires de type accusatoire qu'inquisitoire. Pour les États-Unis, voir les documents **7** (pp 158–59), **10** (p 187), **17** (pp 255 et 258) et **63** (pp 12, 16, 17 et 61). Pour l'Australie, voir le document **17** et, pour la France, le document **5** (pp 20, 23, 29 et 108). Nous ne rapportons ici que les sources où est énoncé explicitement l'avis voulant que le citoyen ne soit pas, factuellement, au centre du système judiciaire. S'y ajoutent tous les autres documents contenant l'idée de centrement, où cette opinion est présente dans l'argumentaire de manière *implicite*. La chose va de soi : on ne plaide pas pour un recadrage de la justice autour du citoyen si l'on estime que celui-ci en constitue déjà le « cœur ». Notons enfin que le citoyen lui-même n'a pas le sentiment d'être au centre de l'activité des tribunaux, bien au contraire (documents **63** (p 33) et **64** (p 11)).

⁹² Document **5** à la p 20.

⁹³ Document **15** à la p 8.

⁹⁴ Voir entre autres les documents **5** (p 23), **17** (p 259), **21** (pp 44 et 45), **33** (p 112; source secondaire), **35** (p 124), **63** (pp 11 et 13) et **86** (p 19; propos de Jean-Marc Ayrault).

⁹⁵ Document **21** à la p 40. Voir aussi le document **126** à la p 9 (« maintenir le citoyen à distance »).

⁹⁶ Document **21** à la p 41. De l'idée de « distanciation », il ne faut pas comprendre que le citoyen était, auparavant, au cœur du système judiciaire, avant de perdre ce statut central. Au contraire, selon la majorité des défenseurs du centrement, le citoyen n'a jamais véritablement été, dans les faits, le pilier central du système de justice.

⁹⁷ Voir par exemple les documents **6** (p 34) et **33** (p 107; source secondaire).

⁹⁸ Voir notamment les documents **17** (pp 258 et 261) et **27** (p 54).

⁹⁹ Un fossé qui, par ailleurs, irait en s'élargissant (document **15** à la p 9). L'image du fossé est également employée dans les documents **5** (p 24), **12** (p 28; source secondaire), **19** (p 8) et **47** (pp 67 et 70). Dans les sources en anglais, l'idée d'un « gap » revient très souvent (documents **7** (p 159), **17** (p 255), **39** (p 36), **67** (pp 5 et 20) et **80** (p 4)).

¹⁰⁰ Document **103**.

¹⁰¹ Document **6** à la p 50.

¹⁰² ADAJ, « Présentation du projet », en ligne : ADAJ <<http://adaj.ca/accueil#description>> [projet ADAJ].

¹⁰³ Document **5** à la p 23.

¹⁰⁴ Document **5** à la p 23.

et l'estiment *recherchée*, autant par les professionnels du droit¹⁰⁵ que par l'institution judiciaire dans son ensemble¹⁰⁶.

Quelles sont les raisons qui poussent les tenants du recentrage à dresser le constat d'une trop grande distance séparant le citoyen de la justice, de *sa* justice ? Pourquoi estiment-ils que ce citoyen est tenu à l'écart d'un système qui devrait pourtant être pensé et organisé pour lui ? Nous examinerons deux éléments de réponse évoqués précédemment qui, dans la documentation consultée, correspondent à deux sous-thèmes de la question de la distance. Pour les défenseurs du centrement, la mise à l'écart du citoyen est d'abord manifeste au regard d'un système de justice qui lui est d'emblée fermé, *inaccessible* (1). Cette distance indue devient encore plus évidente lorsque ce citoyen parvient à accéder au système et se heurte à une machine judiciaire qui, dans sa conception autant que dans son fonctionnement interne, s'avère centrée sur ses acteurs officiels (juges, avocats et personnel judiciaire) plutôt que sur ses usagers (2).

1. Une justice inaccessible

Si la justice est jugée lointaine par les adeptes du centrement, c'est d'abord parce qu'elle est, dans les faits, inaccessible¹⁰⁷. Nous écrivons « dans les faits » puisque nous parlons bien ici d'accès *effectif*, et non formel, à la justice¹⁰⁸, donc des nombreuses barrières qui entravent la possibilité réelle qu'ont les citoyens de s'adresser aux tribunaux, au-delà de ce que le droit prescrit. Notons que ce constat d'inaccessibilité fait consensus dans la documentation consultée. On s'entend également sur l'ampleur d'un problème qui, bien qu'il soit loin d'être nouveau, prend aujourd'hui des proportions endémiques, ici comme ailleurs¹⁰⁹.

¹⁰⁵ Document 35 à la p 124.

¹⁰⁶ Voir notamment les documents 6 (p 34), 17 (p 258) et 35 (p 124).

¹⁰⁷ Sur le constat général de cette inaccessibilité, voir notamment les documents 4, 5 (p 24), 11 (p 49), 13 (p 12), 18 (p 962), 21 (p 33), 26 (p 136), 27 (pp 55 et 57), 33 (p 107; source secondaire), 34 (pp 168 et 169), 47 (entre autres à la p 14), 59 (p 16), 67 (pp 23–24 et 28), 69 (p 51), 80 (p 5), 81 (p 8), 84 (p 6), 98, 100 et 118 (p 1).

¹⁰⁸ Voir notamment les documents 6 (pp 10 et 205), 27 (p 55), 67 (pp 23 et 24) et Mauro Cappelletti et Bryant G Garth, « Access to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective – A General Report », dans Mauro Cappelletti et Bryant G Garth, dir, *Access to Justice*, vol. 1: A World Survey, Milan : A. Giuffrè; Alphenaaandenrijn : Sijthoff and Noordhoff, 1978, 3, aux pp 6, 8 et 9.

¹⁰⁹ On en parle d'ailleurs très souvent comme d'une « crise ». Voir notamment les documents 11 (p 7), 18 (pp 963, 965 et 972), 26 (p 136), 30 (p 147; source secondaire), 45 (p 4), 47 (pp 45 et 54) et 88 (p 86).

Quels obstacles se dressent entre le citoyen et la justice ? On distingue généralement, à ce propos, les barrières objectives et subjectives¹¹⁰. Les premières ont trait au système judiciaire lui-même (a), alors que les secondes sont plutôt liées aux usagers du système (b).

a. Une inaccessibilité objective

Au chapitre des barrières objectives, citons d'abord son caractère excessivement coûteux¹¹¹. De l'avis des défenseurs du centrement, seuls les plus démunis, bénéficiaires de l'aide juridique, ainsi que les plus fortunés (incluant les grandes entreprises et les organisations gouvernementales) ont réellement les moyens de la justice¹¹². Les personnes à faible revenu mais inadmissibles à l'aide juridique, les petites entreprises ainsi que la classe moyenne seraient, quant à elles, « presque totalement évacuées du forum judiciaire »¹¹³. Il en résulterait un système judiciaire *confisqué* par les nantis¹¹⁴. Dans les mots du professeur Church, qui commente la situation américaine,

[C]ourts are becoming the exclusive enclave of wealthy individuals and corporations, and their all-too-affluent lawyers. [...] In a democratic polity with decidedly finite resources, one must wonder how long the public will continue to support courts that are inaccessible to all but the very rich and a carefully screened and shrinking segment of the very poor.¹¹⁵

Pour le citoyen ordinaire, le coût projeté d'un éventuel recours judiciaire est à ce point élevé qu'il suffira, dans bien des cas, à « dissuader toute velléité de poursuite »¹¹⁶. Chez les tenants du

¹¹⁰ Document 11 à la p 49, s'appuyant sur Monique Giard et Marcel Proulx, *Pour comprendre l'appareil judiciaire québécois*, Sillery, Presses de l'Université du Québec, 1985, à la p 244.

¹¹¹ Le constat d'une justice inabordable est dressé dans les documents suivants, parfois chiffres à l'appui : 5 (p 10), 10 (pp 13 et 14–15), 11 (pp 29 et 49 et suiv), 13 (p 11), 17 (pp 257 et 259), 18 (p 978), 20 (p 342), 21 (p 33), 25 (p 118), 26 (pp 117 et 118), 27 (p 55), 29 (p 120; source secondaire), 38 (p 511), 47 (pp 16 et 39), 50 (aux pp 26 et 27), 52 (p 11), 56 (pp i, iii, 1 et 4–5), 59 (pp 11 et 16), 63 (pp 12, 35 et 61), 73 (p 56), 74 (p ii et 33), 76 (pp 11 et 16), 80 (p 5), 81 (p 8), 82 (p 2), 84 (p 6), 88 (p 86), 89 (p 29), 90 (p 4), 92 (p 48), 95, 118 (p 1) et 123.

¹¹² Voir entre autres les documents 11 (p 53), 17 (p 257), 63 (p 35), 90 (p 4) et 100.

¹¹³ Document 11 à la p 54. Voir aussi les documents 17 (p 257), 38 (p 511), 59 (p 16), 63 (p 35) et 75 (p 115).

¹¹⁴ Voir par exemple, pour les États-Unis, le document 17 à la p 256, et pour le Canada, les documents 26 (p 118) et 92 (p 47). Notons que c'est également là l'impression populaire (à tout le moins au Canada; voir les documents 47 (pp 14 et 24) et 89 (p 39)). Au Québec, on trouve confirmation de cette impression dans le constat que le plus gros du temps de cour est occupé, dans les faits, par des causes impliquant des riches, des sociétés commerciales ainsi que des institutions publiques (dont l'État) : voir entre autres les documents 11 (p 43), 89 (p 40), 92 (p 48) et 98.

¹¹⁵ Document 17 aux pp 256 et 257. Voir au même effet les documents 26 (p 118), 84 (p 6) et 89 (p 39).

¹¹⁶ Document 11 à la p 51. Si les tenants du recentrage dressent eux-mêmes le constat d'une justice trop coûteuse, ils rapportent également l'avis en ce sens de la population, que ce soit au Québec (documents 11 (p 29), 21 (p 46), 89 (pp 30 et 31, n 58), 90 (p 4) et 91 (p 43)), au Canada (documents 47 (pp 16 et 39) et 59 (p 15)), aux États-Unis (documents 17 (p 257) et 63 (p 35)) en France (documents 5 (p 76), 33 (pp 107 et 108; source secondaire), 86 (p 15; propos de Jean-Marc Ayrault) et 119 (p 2)) en Belgique (document 6 aux pp 34 et 91) ou encore en Australie (document 75 aux pp 18 et 114), pour ne citer que ces exemples.

recentrage, on tolère mal le fait que des motifs strictement financiers puissent être la cause d'un tel déni de justice¹¹⁷.

Si l'inaccessibilité objective de la justice tient pour une grande part à son caractère inabordable, elle est également attribuable aux délais¹¹⁸. Fait intéressant, si tous estiment que les arriérés judiciaires représentent aujourd'hui un problème criant, certains en soulignent par ailleurs le caractère intemporel¹¹⁹. La justice, nous disent-ils, a toujours été beaucoup trop lente (ce qui ne signifie pas qu'on doive abandonner l'idée de la rendre plus efficace, loin de là). Si l'on souligne la pérennité de cette lenteur, c'est davantage pour montrer que sa source réside en grande partie dans la culture qui prévaut au sein des tribunaux¹²⁰. Vient ensuite l'accessibilité matérielle souvent limitée des palais de justice¹²¹, point plus rarement soulevé mais qui représente néanmoins un obstacle important pour bon nombre de gens. Cette accessibilité matérielle concerne d'abord la disponibilité *géographique* des tribunaux : ceux-ci sont parfois éloignés du domicile des citoyens désirant ester en justice¹²². On pense ensuite à l'accessibilité *physique* : les cours de justice demeurent souvent, encore aujourd'hui, inaccessibles aux personnes qui présentent un handicap moteur, auditif, visuel ou intellectuel¹²³. Mentionnons enfin la complexité et le formalisme qui caractérisent la justice délivrée par les tribunaux. Ici, nous réservons nos commentaires quant à cette barrière importante dont les tenants du recentrage

¹¹⁷ Documents **59** (p 16), **76** (p 13) et **92** (p 47, rapportant les propos de la très honorable Beverley McLachlin).

¹¹⁸ Documents **2**, **5** (pp 10 et 16), **10** (p 13), **11** (pp 27 et 62 et suiv), **17** (pp 257 et 258), **18** (p 969), **20** (p 342), **21** (p 33), **25** (p 119), **26** (p 117), **27** (p 55), **47** (pp 18 et 48), **50** (aux pp 26 et 27), **52** (pp 4, 7 et 11), **56** (pp i, iii et 1), **59** (pp 11, 12, 13–15), **63** (pp 12 et 33), **69** (p 51), **73** (p 56), **74** (p ii), **76** (p 19), **81** (p 8), **82** (p 2), **89** (p 29), **118** (p 1) et **123**. Québécois, Canadiens, Américains, Australiens, Français et Belges, parmi d'autres, auraient tous en commun de déplorer la longueur des procédures judiciaires. On consultera, pour le Québec, les documents **11** (p 27), **15** (p 9) et **89** (pp 30 et 31); pour le Canada : **47** (p 18) et **59** (p 13); pour les États-Unis : **17** (p 257); pour l'Australie : **75** (pp 18, 114 et 117); pour la France : **5** (pp 25 et 76), **33** (pp 107, 108, 109 et 112; source secondaire), **86** (p 45; propos de Jean-Paul Jean), **114** (p 3) et **119** (p 2)) et enfin, pour la Belgique, **6** (p 33).

¹¹⁹ Voir par exemple les documents **11** (p 63), **17** (p 257) et **76** (p 19).

¹²⁰ Voir entre autres les documents **17** (p 259) et **59** (p 13). Sur la responsabilité des avocats en particulier en matière de délais, voir aussi Benjamin H Barton et Stephanos Bibas, *Rebooting justice : more technology, fewer lawyers, and the future of law*, New York, Encounter Books, 2017, entre autres aux pp 100 et 108–09 [Barton et Bibas].

¹²¹ Sur cette barrière, voir notamment le document **38** à la p 510, où l'auteur rappelle avec justesse que la forme la plus élémentaire d'accès à la justice est matérielle ou physique : les palais de justice doivent être accessibles aux justiciables à la fois géographiquement et temporellement. Notons que la dimension temporelle est omise des développements qui suivent parce qu'elle sera couverte dans une section à venir (ci-dessous, p 261).

¹²² Voir entre autres les documents **25** (p 119), **47** (pp 37 et 85) et **63** (p 34).

¹²³ Documents **11** (p 144), **38** (p 510) et **47** (pp 16, 38 et 56). Précisons qu'il n'est pas nécessaire d'avoir un handicap pour n'avoir pas « physiquement » accès au système; pensons aux justiciables qui ne parlent pas la ou les langues d'usage dans les tribunaux de l'État où ils résident (les documents **11** (pp 87 et 100) et **75** (p 130)).

ont une conscience particulièrement aiguë, car elle sera traitée plus avant dans une autre section du présent chapitre¹²⁴.

b. Une inaccessibilité subjective

Les barrières à une justice accessible ne découlent pas toutes des caractéristiques inhérentes au système judiciaire. Certaines relèvent plutôt du justiciable lui-même, de ses traits individuels, de sa situation, de ses perceptions¹²⁵. Souvent occultés dans la documentation aussi bien que dans le discours relatifs à l'accès à la justice, ces freins dits « subjectifs » n'en sont pas moins primordiaux, au point de constituer, selon certains, les plus importantes causes d'inaccessibilité¹²⁶. Ces barrières incluent d'abord les problèmes de méconnaissance et d'incompréhension du droit. Les citoyens ignorent trop souvent leurs droits¹²⁷ et à fortiori la manière de les exercer¹²⁸. Lorsqu'interrogés, ils avouent n'en savoir que très peu (voire rien du tout) sur le système de justice et son fonctionnement¹²⁹, et avoir une connaissance tout approximative des lois régissant leur propre société¹³⁰. Cela est attribuable à l'absence généralisée de culture juridique chez les citoyens¹³¹, mais aussi à une information juridique non disponible ou encore difficilement accessible¹³² et, lorsqu'elle est finalement obtenue, trop souvent illisible¹³³. Au-delà de l'information juridique, c'est tout le droit qui s'avère, pour le citoyen ordinaire, inintelligible et ce, indépendamment de son niveau de scolarité, contrairement à ce que l'on pourrait penser de prime abord¹³⁴. Évidemment, si ce constat d'inintelligibilité du

¹²⁴ Voir ci-dessous, p 252 et suiv.

¹²⁵ Voir entre autres le document **11** à la p 69.

¹²⁶ Voir par exemple le document **11** à la p 68, rapportant l'avis en ce sens de Québec, Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice, *Jalons pour une plus grande accessibilité à la justice : rapport synthèse*, par Roderick A Macdonald, Sainte-Foy, ministère de la Justice, 1991, à la p 8.

¹²⁷ Voir par exemple les documents **5** (p 52), **11** (p 69) et **33** (p 107; source secondaire).

¹²⁸ Voir notamment les documents **11** (pp 69 et 74), **33** (p 107; source secondaire) et **47** (pp 26 et 37).

¹²⁹ Documents **33** (p 107; source secondaire), **47** (pp 26 et 37), **74** (p 33), **75** (pp 115 et 119), **89** (p 20) et **90** (p 4).

¹³⁰ Voir entre autres les documents **89** (p 20) et **90** (p 4).

¹³¹ Un manque de culture juridique attribuable notamment au fait qu'on ne leur a pas inculqué les bases nécessaires sur les bancs d'école (documents **10** (pp 17 et suiv), **72** (p 18), **75** (p 115) et **90** (pp 5 et 9)).

¹³² Voir entre autres les documents **33** (p 107; source secondaire), **52** (p 11), **56** (p 9), **59** (p 16), **72** (p 18) et **75** (p 115). Le problème réside parfois dans la méconnaissance des ressources disponibles en matière d'obtention d'information juridique; à ce propos, voir entre autres les documents **33** (p 107; source secondaire) et **72** (p 18).

¹³³ Voir en guise d'exemples les documents **11** (p 74) et **76** (p 13). Sur les lois en particulier comme étant jugées incompréhensibles par le commun des mortels, voir encore les documents **11** (pp 70 et 74), **89** (p 20) et **90** (p 4).

¹³⁴ Ce constat est dressé par Pierre Noreau sur la base d'enquêtes menées auprès de la population depuis plus de vingt ans : « Le niveau de scolarité des répondants constitue, dans toutes les études réalisées depuis 1993, le facteur le plus associé aux variations de l'opinion en matière de droit et de justice. Il existe cependant [...] quelques exceptions. C'est notamment le cas en matière de lisibilité du droit. Ici, aucune variation significative ne vient

droit vaut pour tout citoyen, il s'appliquera encore plus aux personnes éprouvant des difficultés de lecture ainsi qu'aux analphabètes, qui représentent une forte proportion de la population au Canada¹³⁵.

Les obstacles subjectifs sont également socioculturels : le degré d'accessibilité de la justice n'est pas le même pour tous les justiciables en puissance, le profil et le bagage de chacun ayant, malheureusement, une incidence sur sa capacité d'accéder au système¹³⁶. À ce propos, le professeur Lafond écrit : « La justice possède un visage. Une couleur, une culture, un sexe »¹³⁷. Cette justice aurait été pensée, à l'origine, pour servir la majorité dominante; elle aurait été conçue à son image¹³⁸. Ainsi, au Canada par exemple, le système accueillerait d'abord et avant tout l'homme blanc, francophone ou anglophone, dans la force de l'âge et disposant d'un certain revenu¹³⁹. Il s'ensuit que « every step away from that socio-demographic is a step away from access »¹⁴⁰. Partant, les femmes, les immigrants (et en particulier les minorités visibles), les Autochtones, les personnes âgées, les jeunes et les gens à faible revenu, pour ne nommer que ces groupes, seraient moins susceptibles d'agir devant les tribunaux¹⁴¹. Qui plus est, même la personnalité jouerait un rôle : le système favoriserait en effet les justiciables présentant certains traits de caractère¹⁴², étant capables d'exposer leurs vues d'une certaine façon¹⁴³. Pour reprendre l'exemple canadien, son système judiciaire de type accusatoire serait mieux adapté aux individus tenaces¹⁴⁴ faisant montre d'une inclination pour la confrontation, voire même étant habités par une certaine agressivité¹⁴⁵. Or ce ne serait pas le cas pour la plupart des gens chez qui dominerait, à l'inverse, une absence de propension au litige, un manque de combativité. Le professeur Lafond parle à ce propos d'« inertie judiciaire »¹⁴⁶. Si le citoyen moyen, souvent,

distinguer les répondants plus scolarisés des répondants moins scolarisés. La condamnation est unanime : le droit écrit se présente dans une forme illisible. » (document **89** à la p 22).

¹³⁵ Voir notamment les documents **11** (p 75) et **26** (p 124).

¹³⁶ Voir notamment les documents **11** (pp 71–72 ainsi que 87 et suiv), **34** (p 168), **38** (p 510), **47** (p 16), **56** (p 9), **59** (pp 16 et 17), **63** (p 34), **72** (pp 15–16 et 18) et **75** (p 142).

¹³⁷ Document **11** à la p 87.

¹³⁸ Voir par exemple les documents **38** (p 512) et **64** (p 2).

¹³⁹ Documents **11** (p 72) et **38** (pp 512–513).

¹⁴⁰ Document **38** à la p 512.

¹⁴¹ Documents **11** (p 88) et **38** (pp 510 et 512–513).

¹⁴² Voir notamment le document **47** aux pp 16 et 80.

¹⁴³ Document **38** à la p 512.

¹⁴⁴ Document **47** aux pp 16 et 80.

¹⁴⁵ Documents **11** (p 71) et **38** (p 512).

¹⁴⁶ Document **11** à la p 71. Sur la tendance des Canadiens à ne pas chercher de l'aide pour la majorité des problèmes juridiques qu'ils rencontrent, voir encore les documents **12** (p 22 et n 60; source secondaire) et **25** (p 114).

craint d'agir¹⁴⁷, il appréhende encore davantage de devoir faire face à la partie adverse en salle de cour¹⁴⁸. Cela est d'autant plus vrai lorsqu'il en est à sa toute première expérience judiciaire et se trouve désavantagé de ce simple fait¹⁴⁹. Enfin, toujours au chapitre des barrières subjectives à la justice, nous ne pouvons passer sous silence les obstacles psychologiques auxquels se butent les profanes naviguant au sein du système judiciaire, un frein de taille qu'un auteur résume par la formule « névrose du litige »¹⁵⁰. Il en sera question plus avant dans une prochaine section¹⁵¹.

2. Une justice tournée sur elle-même

Si le citoyen n'est pas au centre de l'institution judiciaire, alors *qui* s'y trouve exactement ? Pour ceux qui plaident pour le centrement, cette place est occupée par l'ensemble des acteurs de la justice, soit les juges, les avocats et les membres du personnel judiciaire. Le système de justice serait donc « tourné sur lui-même »¹⁵², centré sur ses acteurs plutôt que sur ses usagers. Pourquoi ? D'abord, parce que ce système aurait été imaginé non seulement *par* les professionnels de la justice, mais également *pour* eux (a). Ensuite, parce que la justice aurait tout d'un domaine réservé aux seuls juristes (b).

a. Un système judiciaire par et pour les juristes

Au chapitre précédent, nous avons vu en quoi, pour les tenants du recentrage, la vocation fondamentale du système judiciaire est de servir le citoyen. Puisque, du moins en théorie, ce système existe pour lui, il devrait normalement avoir été pensé d'abord et avant tout pour son usage. Or selon les adeptes du centrement, la réalité est tout autre. En effet, le système judiciaire

¹⁴⁷ Voir notamment le document 47 à la p 37.

¹⁴⁸ Document 47 à la p 22.

¹⁴⁹ Documents 11 (pp 70 et 141) et 38 (p 512). C'est la théorie du « repeat player » de Marc Galanter, qui a montré le déséquilibre des forces qui s'observe lorsqu'un usager récurrent des tribunaux affronte le « one shot litigant », un novice de la chose judiciaire qui n'ira en cour qu'une à deux fois dans sa vie. Appartiennent à la catégorie des « one-shotters » la plupart des citoyens. Voir Marc Galanter, « Why the "Haves" Come out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change », (1974) 9:1 Law and Soc'y Rev 95 (auquel réfère le document 11 à la p 70).

¹⁵⁰ I H Jacob, « Access to Justice in England », dans Mauro Cappelletti et Bryant G Garth, dir, *Access to Justice*, vol. 1: A World Survey, Milan : A. Giuffrè; Alphenaaandenriijn : Sijthoff and Noordhoff, 1978, 417, à la p 435 (cité dans le document 11 à la p 69).

¹⁵¹ Voir ci-dessous, p 258 et suiv.

¹⁵² Document 21 à la p 52. Dans d'autres sources, on dit du système qu'il est « self-centered » (document 29 à la p 120; source secondaire), « provider-centered » (par opposition à « user-centered »; document 67 aux pp 5, 11 et 30), « peer-oriented » (document 59 à la p 17), « internally focused » (document 64 à la p 17) et « ego-centric » (document 40 à la p 27). Au même effet, voir encore les documents 28 (p 732), 56 (p 8), 65 (p 18) et 85 (p 4). Pour un avis extérieur voulant que les tribunaux américains soient « lawyer-centric » ou encore « lawyer-driven », voir Barton et Bibas, *supra* note 120 aux pp 150 et 158.

leur semble tout entier conçu pour les professionnels de la justice plutôt que pour les citoyens¹⁵³. C'est donc d'abord le *design même* de l'appareil judiciaire qu'ils pointent du doigt¹⁵⁴, une conception « par et pour les juristes »¹⁵⁵ qui jouera, forcément, au désavantage des usagers profanes. Pour s'en convaincre, il suffit, nous dit-on, de penser à l'un des fondements du système judiciaire de type accusatoire, soit le principe de la représentation des parties. Il y a là le présumé à la base de tout le fonctionnement du système : on *tient pour acquis* que les parties seront représentées par avocat, et ce tout au long du processus judiciaire¹⁵⁶. Dans les mots de Richard Zorza,

[O]ur entire intellectual, jurisprudential, and even physical model of courts is built around the assumption that every litigant has a lawyer literally standing beside him or her [...]. [...] Our systems of courthouse design, judicial selection and training, court staff selection, training and promotion, technology innovation, procedural rulemaking, and even substantive law continue, with few exceptions, to assume the traditional full-lawyering model.¹⁵⁷

On touche ici à une possible raison pour laquelle le système de justice (de type accusatoire à tout le moins) n'est pas centré sur le profane : ce système repose tout entier sur la présence d'un avocat aux côtés du citoyen, en tout temps (ou encore, souvent, en lieu et place de celui-ci). Autrement dit, il est supposé que le justiciable n'aura jamais de contact direct avec la cour et son personnel, puisqu'il déléguera toute forme de communication avec ceux-ci à son représentant, seul « agent autorisé de la procédure »¹⁵⁸ justement formé pour y voir. Sachant cela, il apparaît presque normal que le système ne soit pas conçu en fonction de l'utilisateur profane et qu'il se

¹⁵³ Voir entre autres les documents **26** (pp 117, 118, 124 et 125), **27** (p 58), **47** (p 66), **56** (p 8), **59** (p 17), **63** (p 34), **79** (p 136; source secondaire) et **108**. Au même effet, on consultera Barton et Bibas, *supra* note 120 aux pp 66 et 68.

¹⁵⁴ Documents **10** (p 191), **13** (pp 11 et 12), **26** (pp 117, 118, 124 et 125), **27** (p 58), **38** (p 511), **47** (p 61), **63** (pp 34 et 61), **72** (pp 31 et 33), **79** (p 136; source secondaire), **104**, **107** et Barton et Bibas, *supra* note 120 aux pp 66 et 68.

¹⁵⁵ Voir par exemple les documents **26** (p 117), **50** (aux pp 20 et 27) et **104**.

¹⁵⁶ Cette prémisse fondant l'organisation même du système de justice (document **75** à la p 142) n'est pas sérieusement remise en cause depuis l'avènement du phénomène de l'autoreprésentation (document **27** à la p 58). On le devine déjà à travers certaines expressions employées pour désigner les citoyens-plaideurs. Par exemple, les formules « unrepresented litigants » et « justiciables non représentés » montrent bien où se situe la norme implicite, soit dans la représentation par avocat. Voir le document **67** à la p 14 et Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants. Final Report*, 2013, à la p 16, en ligne : NSRLP <<https://representingyourselfcanada.com/wp-content/uploads/2016/09/srlreportfinal.pdf>> [Macfarlane]. Sur les différentes expressions désignant les justiciables non représentés (et ce que chacune révèle), voir les documents **13** (p 14, n 1), **67** (pp 13–14) et Emmanuelle Bernheim et Richard-Alexandre Laniel, « Un grain de sable dans l'engrenage du système juridique. Les justiciables non représentés : problèmes ou symptômes ? », (2013) 31 Windsor YB Access Just 45, aux pp 46 et 50 [Bernheim et Laniel].

¹⁵⁷ Document **13** aux pp 11–12. Voir aussi *ibid* à la p 75, les documents **27** (p 58), **47** (p 98), **75** (pp 48 et 142) et **79** (p 136; source secondaire) et Barton et Bibas, *supra* note 120 entre autres aux pp 10, 75, 139, 145, 148 et 201.

¹⁵⁸ Traduction libre de « authorized agen[t] of the process », formule tirée du document **42** à la p 414.

permette de fonctionner selon des codes qui lui échappent : c'est que, à la base, on ne s'imaginait pas qu'il puisse se trouver seul au palais, sans avocat.

Pour quelles raisons les tenants du recentrage sont-ils d'avis que le système judiciaire a été élaboré par des juristes, en fonction de leurs besoins et intérêts propres ? Sur quelles bases dressent-ils ce constat ? Nous répondrons à ces questions en deux temps. D'abord, nous porterons notre regard sur le système de justice en adoptant, comme nous y invitent les adeptes du centrément¹⁵⁹, la perspective du citoyen ordinaire qui se présente à la cour. Vu à travers ses yeux de profane, ce tribunal imaginé par et pour les acteurs du système apparaît alors nettement, étant révélé tout au long du processus judiciaire (i). Ensuite, nous montrerons en quoi, toujours selon les défenseurs du recentrage, un système judiciaire pensé pour les professionnels du droit est aussi un système qui, non plus dans sa conception initiale, mais bien dans son *fonctionnement quotidien*, les sert eux d'abord (ii).

i. Le processus judiciaire vu par le profane : une procédure pour initiés seulement

Il s'agira ici de franchir avec le justiciable non formé en droit les grandes étapes du processus judiciaire pour rendre compte de ce qu'il voit et ressent : un système de justice *pour experts seulement*. Trois temps ou moments forts de cette chronologie judiciaire seront, pour ainsi dire, mis en preuve. Le premier est celui de l'entrée dans le palais de justice et de l'impression initiale (et révélatrice) du profane qui pénètre dans l'enceinte judiciaire pour la toute première fois (a). Vient ensuite le cheminement ardu de ce même profane au sein d'un système éminemment complexe, un parcours semé d'embûches qui culmine avec le moment chargé et hautement symbolique du procès (b). Arrive enfin l'issue des procédures, lorsque justiciable parvient, tant bien que mal, à la sortie du palais (c).

a) Le justiciable aux portes du palais : incursion dans un monde inconnu

La crainte. Voilà, selon les tenants du recentrage, le sentiment dominant du justiciable qui se trouve aux portes du palais de justice et qui pose ses yeux sur un bâtiment imposant, intimidant, un bâtiment justement pensé, traditionnellement, pour l'impressionner¹⁶⁰. C'est que la justice est une affaire sérieuse, solennelle même, et l'architecture judiciaire a historiquement cherché à

¹⁵⁹ Nous en dirons davantage sur cette invitation dans le chapitre V.

¹⁶⁰ Voir entre autres les documents 59 (p 23) et 126 (p 9).

traduire cette importance, à rendre l'autorité du droit autant que sa majesté¹⁶¹. La vue du tribunal inspire donc au profane, comme le souhaitait celui qui l'a conçu, un mélange de respect et d'appréhension qui est loin de se dissiper lorsqu'il y pénètre. En effet, lorsqu'il se trouve pour la toute première fois sur le seuil du palais, le citoyen ordinaire est d'abord frappé, selon les défenseurs du centrement, par son caractère peu accueillant¹⁶², voire inhospitalier¹⁶³. Dans les mots du professeur Church : « [C]ourts are not hospitable places for the layman. The problem begins just behind the front door of the courthouse, where a first-time litigant or witness is often faced with a Byzantine network of dark, unmarked corridors, an officious rush of people in unusual costumes, and no help in sight »¹⁶⁴.

Le professeur mentionne, dans cet extrait, deux obstacles rencontrés par les justiciables inexpérimentés que d'autres tenants du recentrage soulignent également. Le premier est la difficulté de s'orienter dans « les méandres des couloirs [...] des tribunaux »¹⁶⁵ étant donné une signalisation déficiente, sinon absente¹⁶⁶. À ce propos, plusieurs comparent le palais de justice à un véritable « labyrinthe »¹⁶⁷, un « dédale »¹⁶⁸, image forte qui rend compte de toute l'ampleur du problème¹⁶⁹. La seconde difficulté que Church évoque est celle d'une aide *humaine* tout aussi insuffisante¹⁷⁰. Le professeur en a, avec d'autres, contre un système qui laisse trop souvent l'usager à lui-même, qui l'oblige à se débrouiller seul, alors qu'il en va de sa mission de l'aider, de le guider, de l'orienter efficacement¹⁷¹. À ce propos, le professeur Parker va jusqu'à affirmer que le tribunal constitue « a building which in its layout or facilities counteracts a sense that the court is trying to help »¹⁷². Des mots durs, qui pourtant trouvent écho chez plusieurs autres

¹⁶¹ Voir notamment les documents **24** (p 49), **35** (p 124, où l'on réfère à un classique en la matière : Antoine Garapon, *Bien juger : essai sur le rituel judiciaire*, Paris, Odile Jacob, 1997), **75** (p 130) et **126** (p 9).

¹⁶² Sur l'absence ou l'insuffisance de l'accueil, voir les documents **5** (p 84) et **33** (p 119; source secondaire).

¹⁶³ Voir par exemple les documents **11** (p 29), **75** (pp 133 et 144) et **89** (p 30, où l'on rapporte les résultats d'une enquête montrant que 81% des personnes sondées jugent les tribunaux inhospitaliers). La grande majorité des justiciables rapportent aussi être mal à l'aise à la cour; voir les documents **11** (p 28), **21** (p 46) et **91** (p 44).

¹⁶⁴ Document **17** à la p 258.

¹⁶⁵ Document **5** à la p 76; voir au même effet la p 123.

¹⁶⁶ Voir par exemple les documents **33** (p 119; source secondaire) et **75** (pp 28, 105, 133, 138 et 144).

¹⁶⁷ Voir entre autres les documents **5** (p 76), **6** (p 205) et **98**.

¹⁶⁸ Documents **5** (pp 76 et 123), **69** (p 51) et **91** (p 66).

¹⁶⁹ Une image du reste nullement exagérée si on en croit les dires des citoyens eux-mêmes. En effet, sondés en 2006, 70% déploraient la « structure labyrinthique » des tribunaux (documents **11** (p 29), **89** (p 30) et **90** (p 5)).

¹⁷⁰ Voir entre autres les documents **5** (p 76), **25** (p 119) et **75** (p 144).

¹⁷¹ Documents **5** (p 76), **33** (p 119; source secondaire) et **63** (p 12). Plusieurs relèvent les difficultés rencontrées quant à l'obtention d'information et l'orientation dans les tribunaux en prenant appui sur des consultations d'usagers ainsi que du grand public (documents **24** (p 53) et **75** (pp 117, 130, 131, 132 et 133)). Certains ciblent en particulier, dans le cadre de ces consultations, les personnes marginalisées (documents **47** (pp 20 et 22) **72** (pp 16 et 18)).

¹⁷² Document **75** à la p 133, où l'on rapporte l'avis d'usagers réguliers des tribunaux.

tenants du recentrage. On note par exemple soit l'absence pure et simple de guichets d'information dans certains tribunaux¹⁷³, soit la piètre qualité du service dans les bureaux d'aide existants¹⁷⁴. On souligne en outre le fait qu'en matière d'information et d'orientation de l'utilisateur, il est loin d'être suffisant de fournir dépliants et autres feuillets informatifs, contrairement à ce que semblent penser certaines administrations judiciaires¹⁷⁵.

Faut-il voir dans ces lacunes relatives, d'une part, aux indications dans les tribunaux et, d'autre part, à l'assistance qui y est offerte, une autre illustration d'une représentation par avocat que l'on tient pour acquise ? Si les tribunaux se montrent laxistes en ce domaine, est-ce parce qu'ils supposent que le justiciable est forcément représenté et, partant, qu'il n'aura qu'à suivre son avocat pour trouver son chemin dans l'enceinte judiciaire, qu'à se tourner vers lui pour obtenir toute l'information dont il aurait besoin ? C'est ce que semble impliquer la position selon laquelle la cour compte sur les avocats pour fournir à leurs clients explications et soutien, le cas échéant; qu'elle s'en remet à eux pour tout ce qui a trait à l'aide à l'utilisateur profane¹⁷⁶.

Toujours au chapitre des cours de justice qui semblent se délester de leurs responsabilités en matière de soutien et d'orientation, les tenants du recentrage soulèvent enfin le problème de certains employés de cour qui se renvoient parfois entre eux un justiciable en besoin d'assistance comme on se refile une patate chaude¹⁷⁷. Cette attitude adoptée, selon les adeptes du centrément, par certains membres du personnel judiciaire¹⁷⁸, qui semblent avoir toujours mieux à faire que d'aider l'utilisateur et qui préfèrent donc le rediriger vers un collègue, révélerait un problème plus profond : celui d'employés désengagés, qui s'acquittent de leurs tâches, sans plus, qui ne se sentent pas *personnellement* investis d'un devoir d'assistance, d'une réelle mission de service public¹⁷⁹. Ce problème existerait d'ailleurs dans tout service public¹⁸⁰. Un avocat interviewé par

¹⁷³ Voir par exemple le document 75 à la p 133.

¹⁷⁴ Voir notamment, parmi d'autres, le document 24 à la p 53. Notons que le problème tient parfois aux heures d'ouverture restreintes de ces guichets d'information davantage qu'à l'accueil et à l'information qu'on y trouve.

¹⁷⁵ Voir par exemple, parmi d'autres, le document 75 à la p 133.

¹⁷⁶ Document 50 (p 74) et Barton et Bibas, *supra* note 120 à la p 148. Sont aussi de cet avis des avocats interrogés par Parker (document 75, pp 131 et 132). Le fait que les tribunaux s'appuient sur les avocats en matière de soutien est d'autant plus problématique que ceux-ci ne s'acquittent pas tous de leur devoir d'information et d'assistance avec le même zèle (documents 75 (pp 30 et 142) et 89 (p 32)). Si l'on ne doit pas tenir pour acquis que le justiciable est représenté, on ne doit pas davantage supposer, lors même qu'il a un avocat, qu'il est *diligemment* représenté.

¹⁷⁷ Voir par exemple les documents 71 (p 3) et 72 (pp 31 et 34).

¹⁷⁸ Certains mais par tous : plusieurs tenants du recentrage se font en effet un devoir de saluer la compétence d'une majorité des employés de cour (documents 25 (p 119), 56 (p 16), 64 (p 12), 67 (p 28) et 75 (p 146)). Sur des justiciables français majoritairement satisfaits du personnel judiciaire, voir le document 86 (p 48; propos de Jean-Paul Jean) et Laurette Cretin, « L'opinion des Français sur la justice », (2014) 125 Infostat Justice 1, aux pp 4 et 6.

¹⁷⁹ Voir par exemple le document 72 à la p 31 et Barton et Bibas, *supra* note 120 à la p 143.

le professeur Parker estime que si ces employés se montrent ainsi dérangés, voire agacés par des usagers qu'il leur revient pourtant de servir au meilleur de leur compétence, c'est qu'ils ne se sentent pas une réelle *responsabilité* vis-à-vis d'eux : « People have defined tasks but no responsibility »¹⁸¹.

b) Le justiciable au sein du palais : une complexité qui exclut

Les barrières à l'entrée dont font état les défenseurs du centrément et que nous rapportons ci-haut (signalisation déficiente, aide humaine insuffisante, personnel judiciaire désinvesti) sont d'autant plus problématiques qu'on les constate au sein d'un système extrêmement complexe. En effet, le processus judiciaire est à ce point compliqué et formaliste qu'il échappe tout bonnement au non-initié et rend l'activité judiciaire « étrangère [...] au sens commun »¹⁸². Constatée à la fois par les tenants du recentrage¹⁸³, par les experts en matière d'accès à la justice¹⁸⁴ et par les citoyens eux-mêmes¹⁸⁵, la complexité du système judiciaire a atteint aujourd'hui un niveau tel qu'elle constitue, aux dires de certains, l'obstacle le plus évident à l'égalité devant la justice¹⁸⁶. Ses procédés, pratiques et usages sont à ce point indéchiffrables pour le commun des mortels qu'ils apparaissent presque comme ayant été conçus pour l'exclure¹⁸⁷. On n'hésite pas, chez les tenants du recentrage, à parler d'un appareil judiciaire *aliénant* pour le profane en droit, fût-il même

¹⁸⁰ Nicole Le Dieu de Ville, « Qualité et éthique du management public », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 173, à la p 174.

¹⁸¹ Document 75 à la p 132. Plus généralement, c'est la responsabilité vis-à-vis de l'ensemble du système judiciaire que personne ne serait prêt à assumer personnellement (document 75 à la p 132).

¹⁸² Document 21 à la p 41.

¹⁸³ Et ce, au Québec (documents 21 (pp 41 et 44), 76 (p 13), 89 (p 32), 100 et 118 (p 1)), au Canada (documents 20 (p 342), 26 (pp 119 et 124), 38 (p 511), 47 (pp 51 et 67), 52 (pp 7 et 11), 56 (pp i, iii, 1, 8 et 9), 59 (pp 16 et 17), 72 (pp 18 et 33), 104 et 123), en France (documents 5 (pp 76 et 123), 69 (p 51) et 86 (pp 15 (propos de Jean-Marc Ayrault) et 492 (propos de Christiane Taubira)), aux États-Unis (documents 17 (pp 257 et 258), 63 (pp 12, 34 et 61), 65 (p 18) et 74 (p ii)), en Australie (document 75 à la p 144) et en Angleterre (documents 27 (p 55) et 82 (p 2)), ce qui nous indique que la condamnation vaut autant pour les systèmes de droit accusatoires qu'inquisitoires.

¹⁸⁴ Une abondante documentation en matière d'accès à la justice a amassé, depuis des décennies, une preuve accablante du caractère éminemment complexe de l'appareil judiciaire, au point d'en faire une barrière *objective*, donc inhérente au système lui-même. Sur ce caractère inhérent, voir par exemple le document 59 à la p 17.

¹⁸⁵ L'« opacité » (document 89 à la p 32) de la justice est ressentie subjectivement par un profane rien de moins que *mystifié* par la chose judiciaire (documents 63 (p 33) et 90 (p 4)). 61% des Québécois sondés en 2006 estimaient que le citoyen moyen n'est pas en mesure de comprendre ce qui se passe à la cour (documents 11 (pp 28 et 74), 89 (pp 19–20 et 23) et 90 (p 4)). Cette perception populaire est aussi relevée dans le reste du Canada (documents 18 (p 978), 34 (p 168), 47 (pp 15, 20, 22 et 37), 59 (p 11), 67 (p 46) et 72 (p 18)) et en France, où ce sont 88% des gens qui estiment que la justice est trop complexe (document 114 à la p 3; enquête réalisée en 2013). Toujours pour la France, voir aussi les documents 5 (pp 25 et 76), 86 (p 45, propos de Jean-Paul Jean) et 119 (p 2). On rapporte des impressions de même nature chez les Américains (document 64 à la p 11), les Anglais (document 27 à la p 54), les Australiens (documents 24 (p 53) et 75 (pp 18, 115, 117 et 142)) et les Belges (document 6 aux pp 33–34).

¹⁸⁶ Document 47 à la p 51.

¹⁸⁷ Document 63 à la p 34.

privilegié¹⁸⁸. À ce chapitre, un exemple revient souvent : celui du langage de la justice, un jargon que ne parle pas le citoyen¹⁸⁹, même éduqué¹⁹⁰. Or si l'on avait voulu que la procédure s'adresse réellement au profane, ne l'aurait-on pas d'emblée écrite dans une langue qu'il comprend ? N'aurait-on pas fait en sorte que les formulaires à remplir, pour ne prendre que cet exemple, soient rédigés dans un style simple et fassent usage d'un vocabulaire à la portée de tous, plutôt que de les truffer de termes juridiques compris par les seuls spécialistes du droit¹⁹¹ ? De même, n'aurait-on pas, une bonne fois pour toutes, véritablement simplifié le *Code de procédure civile* pour qu'il soit enfin lisible pour le profane, plutôt que de reconduire l'objectif de simplification d'une réforme à l'autre sans que jamais l'on ne constate de réels progrès à ce chapitre ? Si l'« obscurité du style [...] judiciaire »¹⁹² est citée par plusieurs comme exemple d'un système de justice complexe et hermétique¹⁹³, on pointe également du doigt la quantité impressionnante de règles de procédures, règles de pratique et autres directives qui encadrent son fonctionnement¹⁹⁴. On aurait ainsi laissé se multiplier des textes le plus souvent longs et détaillés¹⁹⁵ jusqu'à ce que la procédure elle-même devienne un obstacle à la justice, sa maîtresse plutôt que sa servante, pour reprendre l'adage bien connu¹⁹⁶.

Ainsi donc, lorsque le citoyen tente de naviguer au sein du système de justice, son impression dominante est celle d'un système bien trop complexe pour lui et qui, à l'évidence, a plutôt été pensé pour les « habitués » que sont les juges, avocats et membres du personnel judiciaire. Ce système ne semble du reste pas près de changer, dans la mesure où sa complexité est souvent présentée par les acteurs qui y évoluent comme étant inévitable. Il s'agirait en effet d'un *mal nécessaire*, le pendant d'un droit substantiel tout aussi compliqué et qui le serait, lui

¹⁸⁸ Documents **11** (p 69), **18** (pp 974 et 983), **26** (p 125), **34** (pp 168 et 180), **63** (p 34), **67** (p 25), **75** (p 130) et **84** (pp 10 et 13).

¹⁸⁹ Documents **5** (pp 12, 23–24 et 54), **6** (pp 40 et 43), **7** (pp 114 et 133), **17** (p 257), **25** (p 124), **27** (p 56), **28** (p 734), **34** (p 173), **47** (p 67), **56** (pp 5 et 8), **63** (pp 4 et 34), **72** (p 33), **76** (p 13) et **86** (p 492, propos de Christiane Taubira) et projet ADAJ, *supra* note 102.

¹⁹⁰ Documents **9** (chapitre 4) et **63** (p 34).

¹⁹¹ Voir par exemple les documents **25** (p 124), **26** (p 124) et **76** (p 13).

¹⁹² Document **5** à la p 54.

¹⁹³ Document **76** à la p 14.

¹⁹⁴ Voir notamment les documents **26** (p 124), **47** (p 51) et **76** (p 13).

¹⁹⁵ Dans un effort d'exhaustivité qui guide généralement la rédaction des procédures; voir le document **26** à la p 124.

¹⁹⁶ En conviennent les juges eux-mêmes, que citent les tenants du recentrage à l'appui de leur propos. Parmi eux, l'honorable George Strathy, juge en chef de l'Ontario, qui déplore un système judiciaire croulant aujourd'hui sous le poids de sa propre procédure (voir Paola Lorigio, « Ontario's Legal System Too Costly and Complicated, New Chief Justice Says », *The Globe and Mail* (9 septembre 2014), en ligne : <<https://www.theglobeandmail.com/news/national/ontarios-legal-system-too-costly-and-complicated-new-chief-justice-says/article20506719/>>, citée dans le document **26** à la p 119).

aussi, par la force des choses¹⁹⁷. Cette complexité laisse à l'usager profane deux choix : soit prendre un avocat¹⁹⁸, véritable « docteu[r] de la loi »¹⁹⁹ seul capable de décrypter la procédure judiciaire, soit apprendre par lui-même à apprivoiser un appareil judiciaire qui refuse obstinément de s'adapter à lui²⁰⁰. Puis, lorsque le justiciable parvient au moment du procès (s'il y parvient²⁰¹), son sentiment d'exclusion ne s'en trouve que confirmé, voire renforcé. Pour les tenants du recentrage, l'audience fournit en effet un exemple éloquent d'un processus judiciaire conçu pour le seul juriste, processus au sein duquel le profane demeure observateur, étranger. L'architecture de la salle de cour, un lieu austère et des plus intimidant²⁰², les robes (et parfois même les perruques) portées par les avocats et le juge²⁰³, le formalisme des échanges entre acteurs judiciaires qui, en tout état de cause, ne se parlent qu'entre eux²⁰⁴, la technicité des règles de preuve et de procédure qu'ils invoquent et qu'ils sont seuls à comprendre²⁰⁵, en somme, tous les éléments du rituel judiciaire encadrant la tenue du procès²⁰⁶, conjugués, achèvent de donner une impression d'étrangeté à un justiciable dépassé²⁰⁷. Un justiciable au surplus privé d'un véritable droit de parole²⁰⁸, certains diront d'un véritable rôle²⁰⁹.

Ouvrons ici une parenthèse. On connaît la passivité traditionnelle du citoyen représenté par avocat tout au long de la procédure judiciaire, son absence de participation réelle, effective, à un

¹⁹⁷ Noreau rapporte cette position dans le document **89** aux pp 22 et 40. Voir encore le document **26** à la p 123.

¹⁹⁸ Et en devenir bien vite quasi dépendant; documents **5** (pp 24 et 76), **59** (p 16), **123** et Barton et Bibas, *supra* note 120 à la p 60. Notons que les justiciables eux-mêmes sont nombreux à s'estimer « condamnés à échouer » lorsqu'ils n'ont pas d'avocat (document **47** à la p 20). Leur donnent raison les chiffres disponibles quant au taux de succès en cour des citoyens représentés vis-à-vis leurs homologues se représentant seuls (document **47** à la p 47).

¹⁹⁹ Document **89** à la p 22.

²⁰⁰ Sur un système judiciaire qui, pour le simple citoyen, est « à prendre ou à laisser », voir notamment les documents **26** (pp 125 et 126) et **63** (p 33).

²⁰¹ Les tenants du recentrage sont bien conscients que les affaires n'atteignent que rarement cette ultime étape (documents **25** (p 119) et **26** (à la p 117)). Pour plusieurs, le fait que toute l'organisation du système judiciaire soit tout de même pensée autour du moment du procès constitue un autre exemple que ce système n'est pas, dans les faits, orienté vers l'usager (documents **7** (pp 19 et 23), **26** (pp 118 et 122) et **52** (p 6)).

²⁰² Voir entre autres les documents **17** (p 258), **24** (p 49), **35** (p 124), **56** (p 8), **59** (p 23) et **75** (pp 130 et 133).

²⁰³ Voir notamment les documents **17** (p 258), **26** (pp 117–18 et 125) et **63** (p 61).

²⁰⁴ Et dans un volume qui, trop souvent, fait en sorte qu'ils sont aussi les seuls à s'entendre clairement. Sur l'acoustique déficiente des salles d'audience, voir notamment les documents **17** (p 258) et **75** (p 138). Sur le juge qui ne communique qu'avec les avocats en vertu de son rôle traditionnel, voir encore le document **7** à la p 114.

²⁰⁵ Voir entre autres les documents **17** (p 258), **28** (p 733), **56** (p 8) et **75** (p 144).

²⁰⁶ Sur ce rituel, voir notamment les documents **5** (p 24), **11** (p 46), **17** (p 258), **21** (p 41), **26** (p 118) et **35** (p 124).

²⁰⁷ Document **56** à la p 9.

²⁰⁸ Lorsqu'il est représenté par avocat, dans la mesure où il ne pourra s'adresser à la cour qu'à travers son procureur (ou à l'occasion d'un témoignage). Pour la petite histoire de l'arrivée de l'avocat en salle de cour (en matière criminelle ici), qui a, à la longue, fait en sorte de réduire son client au silence, voir le document **7** aux pp 55 et 61.

²⁰⁹ Document **5** à la p 27. Évidemment, ce constat ne s'applique pas au justiciable non représenté qui, seul en salle de cour, joue forcément un rôle actif. Est-ce à dire que cette autonomie retrouvée est bien vécue ? Tout le contraire si on en croit les tenants du recentrage, une position qu'appuie une vaste littérature sur le phénomène des citoyens-plaideurs. Il en sera question dans la dernière partie du présent chapitre.

processus qu'il a mis en branle, mais sur lequel il n'a plus de prise dès l'entrée en scène de son représentant²¹⁰. Certes, toute représentation implique nécessairement une perte d'autonomie, parfois même une dépendance vis-à-vis d'autrui et, par conséquent, une certaine mise à distance. En effet, le justiciable qui fait le choix d'être représenté accepte de s'en remettre à son avocat, intermédiaire à qui il confie la tâche de faire valoir ses droits. Il en résulte un accès à la justice non pas direct, mais *medié*. Ce n'est pas tant cette distanciation inhérente à toute représentation que déplorent les tenants du recentrage, mais plutôt le fait que le justiciable qui place son conflit entre les mains de l'avocat, et plus largement du système judiciaire, s'en trouve pour ainsi dire *dépossédé*. Dans les mots du Nova Scotia's Provincial Access to Justice Tribunal Committee : « [L]awyers take over ownership of the conflict for their clients »²¹¹. Déjà, il aura fallu que l'avocat traduise et, partant, *réduise*²¹² en litige strictement juridique le conflit avec lequel son client est aux prises afin que le système judiciaire puisse s'en saisir. Il en résulte une inévitable dénaturation du différend tel qu'il est réellement vécu par les parties²¹³. Voilà maintenant que la gestion de ce conflit déjà transformé appartient tout entière à l'avocat, maître d'une procédure qui échappe au profane²¹⁴, alors que la résolution finale reviendra au juge²¹⁵, qui tranchera au regard d'un droit substantiel que le non-initié ignore tout autant, on l'a vu. C'est donc dire que, si le processus judiciaire a été enclenché par le justiciable et pour son bénéfice, il se déroule, en tout état de cause, sans lui, ou à tout le moins sans son implication ou sa contribution réelle. Dit autrement, du point de vue des citoyens, « the justice process is something they are subjected to, not something they participate in »²¹⁶. Notons enfin que les justiciables eux-mêmes ont tout à fait conscience de leur rôle pour le moins effacé tout au long de la procédure judiciaire²¹⁷. Ils ressentent subjectivement (et vivent mal) la perte de maîtrise de leur conflit qui résulte de sa judiciarisation²¹⁸.

²¹⁰ La documentation relative à l'accès à la justice et celle s'intéressant aux MARC ont depuis longtemps mis en lumière ce rôle passif des citoyens représentés, une réalité que rappellent les tenants du recentrage (documents **11** (p 46), **76** (p 34), **86** (p 245; propos de Nathalie Chapon), **89** (pp 29 et 31) et **118** (p 1)).

²¹¹ Document **123**.

²¹² Voir notamment les documents **21** (pp 39 et 40) et **88** (p 86).

²¹³ Documents **11** (p 46), **21** (p 40) et **88** (p 86). Nous y reviendrons au chapitre VI.

²¹⁴ Voir en guise d'exemples les documents **5** (p 27) et **52** (p 7).

²¹⁵ Si, évidemment, les parties ne règlent pas avant le procès.

²¹⁶ Document **72** à la p 33.

²¹⁷ Voir par exemple le document **119** à la p 10.

²¹⁸ Documents **11** (p 46), **52** (p 7) et **76** (p 34). En 2006, au Québec, ils étaient 60% à estimer que tout recours à la justice les conduirait à perdre le contrôle de leur situation (documents **89** (p 30) et **90** (pp 4 et 5)). Voir aussi le document **91** aux pp 43 et 48-49. Ce sentiment viendrait entacher leur perception de l'institution judiciaire : « [P]lus les sujets interrogés craignent de perdre le contrôle de leur situation en allant à la Cour, plus leur perception des

Refermons ici notre parenthèse et revenons au moment du procès. Si nous nous sommes attardée ainsi sur ce qu’une autrice appelle la « désactivation »²¹⁹ du citoyen tout au long du cheminement de son dossier, c’est pour marquer le fait que l’audience la confirme, plus qu’elle ne la crée ou ne la provoque. Le procès n’est en effet que l’aboutissement chronologique de tout un processus de mise à l’écart du profane amorcé dès l’introduction de sa demande en justice. Cela dit, pour les tenants du recentrage, elle en fournit un exemple particulièrement frappant. Ainsi disent-ils du justiciable qui prend part à son procès qu’il est relégué au rang de simple figurant, de spectateur²²⁰. Selon une juge française, lui-même aurait le sentiment d’être « évincé du procès par les professionnels »²²¹. Encore ici, les expressions employées pour le désigner cristallisent cette impression de rejet. Citons par exemple le très imagé « corps présent » qui aurait cours en France, une formule on ne peut plus évocatrice :

Corps présent, c’est l’étrange expression qui désigne le justiciable assistant à son propre procès. Tout est résumé dans cette formule qui montre en quelle place l’institution judiciaire tient celui pour qui, pourtant, elle existe. Presque mortifère, la formule réduit le justiciable à l’état d’objet inerte dont la présence semble parfois gêner les professionnels de la justice qui préfèrent rester entre eux.²²²

« [...] dont la présence semble parfois gêner les professionnels de la justice qui préfèrent rester entre eux ». Ce passage met le doigt sur un autre facteur d’exclusion du citoyen profane, plus rarement soulevé chez les juristes, peut-être parce qu’il est plus difficile à admettre. Au-delà des caractéristiques du système de justice et de ses règles de fonctionnement, ce sont parfois les acteurs judiciaires eux-mêmes qui, par leur attitude, se trouvent à tenir le justiciable à bonne distance²²³. À ce propos, les défenseurs du centrement reprochent aux professionnels de la justice (ou à tout le moins à certains d’entre eux) trois comportements distincts. Le premier est celui dont rend compte la citation ouvrant le présent paragraphe : au sein de la caste des juristes, on fait parfois sentir au justiciable qu’il dérange, qu’il est de trop, qu’on ferait sans doute plus vite, et peut-être même mieux, sans lui²²⁴. Certains se montrent au surplus hautains avec le citoyen ordinaire, ce profane à qui il faut tout expliquer. Les tenants du recentrage critiquent ainsi

tribunaux est négative. On enregistre ici une corrélation très marquée; le sentiment de perte de contrôle est fortement associé à la confiance plus faible des individus vis-à-vis de l’institution judiciaire. » (document **91** aux pp 49 et 50).

²¹⁹ Document **86** à la p 245 (propos de Nathalie Chapon).

²²⁰ On emploie le terme « spectateur » notamment dans les documents **5** (p 27) et **11** (pp 46 et 47).

²²¹ Document **119** à la p 10.

²²² Document **5** à la p 23. Voir aussi le document **21** à la p 41 sur un justiciable « objet » plutôt qu’acteur relevé en contexte québécois.

²²³ Voir entre autres les documents **17** (pp 257–58), **72** (p 33) et **75** (pp 106 et 131).

²²⁴ Sur un justiciable « gêneur », voir notamment les documents **5** (p 23) et **87** (p 170).

l'attitude impérieuse²²⁵, sinon arrogante²²⁶ de nombreux avocats et juges à l'égard d'un justiciable qu'on prend trop souvent de haut. Quelques-uns vont jusqu'à les accuser de *mépris* en bonne et due forme²²⁷. Le deuxième comportement pointé du doigt est plus proche de l'indifférence : certains professionnels du droit ne se soucient tout simplement pas (ou pas assez) du justiciable²²⁸. On leur reproche une attitude qualifiée tour à tour d'impersonnelle²²⁹, de distante²³⁰, d'insensible²³¹, de désinvolte²³². Enfin, au-delà d'une certaine froideur ou d'un manque de considération, les acteurs du monde judiciaire (avocats comme juges) se rendent parfois coupables, selon les tenants du recentrage, de rudesse, pour ne pas dire de méchanceté²³³. On condamne ainsi la fermeté exagérée des uns²³⁴, l'attitude cavalière²³⁵, sinon carrément hostile²³⁶ des autres. Dans tous les cas, il en va d'une forme ou d'une autre d'irrespect²³⁷, certains diront même de mauvais traitement qui, évidemment, n'a pas lieu d'être, et que dénoncent vertement ceux qui avancent la proposition de centrément. En fait partie Thomas Church, qui voit dans ce problème d'attitude une des explications patentes de la crise de confiance qui secoue la justice²³⁸. Le professeur américain ne ménage pas ses mots quand vient le temps de mettre au jour cette conduite inacceptable qui, à son avis, ne trouve pas son pareil au sein des autres services aux citoyens, qu'ils soient privés ou publics :

Department stores and airlines and accounting firms, and even other professionalized bureaucraties such as hospitals and universities, must pay attention to the consuming public. With the exception of the prison service and perhaps a few unrepentant social welfare agencies, I know of no organizations, in or out of the public sector, that appear to be quite as cavalier about their clientele as are the courts of the English-speaking world.²³⁹

²²⁵ Document 17 à la p 261. On parle aussi de l'aristocratie dont font montre certains acteurs de la justice dans des sources secondaires sur le recentrage (documents 8 (p 45) et 33 (pp 111 et 127–28)).

²²⁶ Documents 5 (p 93) et 17 (p 258).

²²⁷ Voir notamment les documents 28 (p 733) et 42 (p 114).

²²⁸ Voir entre autres le document 17 aux pp 257–58.

²²⁹ Documents 17 (p 258) et 71 (p 61). Pour certains, il est caractéristique des systèmes accusatoires que le juge adopte une attitude impersonnelle (au-delà de sa passivité). Voir le document 7 à la p 114. Sur les juges qui négligent souvent d'établir un contact visuel avec le justiciable, voir encore les documents 7 (p 114) et 71 (p 61).

²³⁰ Voir par exemple les documents 17 (p 261) et 75 (p 106).

²³¹ Voir notamment les documents 7 (p 150), 17 (p 257), 71 (p 61) et 75 (p 134).

²³² Document 71 à la p 61. Certains juges se montrent aussi beaucoup trop familiers avec les justiciables, et d'autres encore, sarcastiques (document 71 à la p 61).

²³³ Voir notamment les documents 71 (p 61) et 75 (p 136).

²³⁴ Document 71 à la p 61.

²³⁵ Document 17 aux pp 257 et en particulier 258.

²³⁶ Documents 5 (p 23), 72 (p 31) et 75 (pp 131 et 133).

²³⁷ Voir en guise d'exemple les documents 28 (p 736) et 75 (p 130).

²³⁸ Voir le document 17 aux pp 257) et 258.

²³⁹ Document 17 à la p 258.

Notons que le professeur Church nuance ensuite son propos en précisant qu'il ne s'agit pas de faire le procès de juges ou d'avocats pris individuellement, et encore moins de supposer une quelconque intention malveillante vis-à-vis du profane. À son avis, le manque d'égard dont les acteurs de la justice font preuve comme groupe témoigne surtout de la mentalité d'un autre temps dont ils auraient hérité et dont ils auraient aujourd'hui du mal à se défaire²⁴⁰.

c) Le justiciable à la sortie du palais : entre désorientation et frustration

Au sortir de l'audience, voilà le justiciable presque arrivé (non sans heurts) au terme du processus judiciaire. On le dit sonné, et souvent confus²⁴¹. Y contribue le fait que, trop souvent, les acteurs judiciaires n'ont pas pris la peine de bien ou de suffisamment lui expliquer le déroulement du procès en temps réel, alors qu'il en aurait eu besoin²⁴². Il est ainsi maintenu dans l'ignorance jusqu'au prononcé du jugement. Puis, si la décision rendue le concerne plus que tout autre, le juge n'aura pas toujours les mots pour la lui communiquer d'une manière accessible, question qu'il la comprenne véritablement, qu'il en saisisse pleinement les implications. C'est que, ici encore, on compterait sur les procureurs des parties pour faire le travail d'explication et ce, à posteriori²⁴³. Incertain de bien comprendre ce qu'il vient de vivre, le justiciable qui quitte la salle d'audience l'est tout autant de ce qui l'attend. Remué, troublé, il est également *désorienté*, ignorant souvent quelles sont les étapes à venir²⁴⁴. Cet état le pousserait parfois à commettre des erreurs, par exemple à ne pas donner suite à ses obligations, le cas échéant²⁴⁵. Par-dessus tout, il ressentirait une importante *insatisfaction* et ce, qu'il ait gagné ou perdu son procès²⁴⁶. Celle-ci tiendrait notamment au fait que, si l'audience marque l'aboutissement d'un processus qu'il a

²⁴⁰ Document 17 à la p 258. Fait intéressant, la même explication est avancée quant au difficile accès à un système judiciaire « designed by legal actors, for legal actors » (document 26 à la p 117) : la responsabilité ou la faute incomberait moins, à cet égard, à l'intention coupable d'acteurs judiciaires pris isolément, qu'à leurs croyances archaïques et leur attachement à la tradition, au statu quo (document 26 aux pp 117-18).

²⁴¹ Voir notamment le document 61 aux pp 27 et 30.

²⁴² Voir entre autres les documents 33 (p 119; source secondaire) et 75 (pp 133, 134 et 144).

²⁴³ Document 75 à la p 134. Sur la nécessité d'expliquer davantage les décisions, voir encore les documents 6 (p 43), 13 (p 78), 35 (pp 129 et 130), 61 (p 27), 71 (p 61), 74 (pp 33 et 80) et 119 (pp 2, 6, 10 et 11).

²⁴⁴ Document 61 aux pp 27 et 30.

²⁴⁵ Document 61 à la p 28.

²⁴⁶ Document 21 à la p 44. Voir aussi les documents 11 (p 46) et 47 (p 16). Évidemment, le taux de satisfaction des justiciables varie selon les États; pour une comparaison de divers pays européens à cet égard, voir le document 40 à la p 28. Si la plupart des tenants du recentrage dressent le constat d'un justiciable insatisfait de son expérience judiciaire, certains font état de chiffres plus encourageants. C'est le cas dans le document 86 aux pp 47-48 (propos de Jean-Paul Jean) et 52 (propos de Jean-Pierre Sueur), où l'on rapporte que l'indice de satisfaction des justiciables français pour la période 2001-2013 s'est amélioré. Sur des justiciables français « globalement satisfaits de leur contact avec l'institution judiciaire », voir encore Creton, *supra* note 178 aux pp 4-6.

trouvé interminable²⁴⁷, elle est également synonyme pour lui d'une profonde déception, en ce qu'elle ne lui aura pas donné l'occasion de « raconter son histoire », de présenter sa version des faits²⁴⁸. Plus généralement, le justiciable a souvent mal vécu son expérience judiciaire²⁴⁹, un parcours des plus taxant au plan psychologique²⁵⁰ qui lui aura fait vivre tout une gamme d'émotions, bien souvent négatives. Parmi celles-ci, les tenants du recentrage insistent en particulier sur le stress et ses diverses variantes²⁵¹ ainsi que sur la colère²⁵² (celle-ci pouvant aller de la simple contrariété²⁵³, à la frustration²⁵⁴ et même, chez certains, à l'exaspération²⁵⁵). Ils s'attardent aussi à décrire la profonde incompréhension, voire la confusion²⁵⁶ qui habite l'utilisateur profane tout au long du processus judiciaire, laquelle se transforme souvent en une impression de n'être pas à la hauteur, voire en honte²⁵⁷. Ils décrivent au surplus un sentiment aigu d'impuissance²⁵⁸ qui entraîne, selon les témoignages, découragement²⁵⁹, accablement²⁶⁰, désenchantement²⁶¹ et même désespoir²⁶². Toujours selon les adeptes du centrage, le processus judiciaire est bien souvent ressenti comme une « suite sans fin d'obstacles »²⁶³, comparé à un « combat envers et contre tout »²⁶⁴ face auquel plusieurs préféreront céder²⁶⁵. En ce qui a trait au service prodigué au sein des tribunaux, plusieurs usagers estiment avoir été mal reçus, maltraités, voire même malmenés²⁶⁶. De même, commentant leurs contacts avec les professionnels de la

²⁴⁷ Sans surprise, la lenteur du processus judiciaire compte parmi les griefs les plus souvent invoqués par les justiciables à l'encontre de la justice, ici comme ailleurs. Voir en guise d'exemples les documents **6** (pp 33–34), **40** (p 28), **86** (pp 46 et 49; propos de Jean-Paul Jean) et **89** (pp 30–31).

²⁴⁸ Voir en guise d'exemple le document **47** à la p 18.

²⁴⁹ Voir par exemple les documents **47** (p 14) et **63** (p xiii).

²⁵⁰ Voir notamment les documents **11** (p 69), **47** (pp 16 et 22), **72** (p 18) et **76** (p 13).

²⁵¹ On parle de stress (documents **25** (p 119), **26** (pp 117 et 122), **47** (pp 22 et 37), **66** (p 29) et **75** (p 142)), d'inquiétude (documents **73** (p 9) et **76** (p 13)), de peur et de crainte (documents **47** (pp 22 et 37) et **69** (p 51)), d'anxiété (documents **47** (pp 15 et 22) et **76** (p 13)), d'angoisse (document **73** à la p 9) et enfin d'intimidation (documents **11** (p 69), **26** (p 125), **27** (p 54), **47** (pp 16, 22 et 37), **75** (pp 115, 130, 142 et 145) et **81** (p 8)).

²⁵² Documents **84** (p 6) et **61** (p 30).

²⁵³ Documents **47** (p 22) et **84** (p 6).

²⁵⁴ Documents **47** (pp 16 et 22), **84** (p 6) et **126** (p 9).

²⁵⁵ Documents **6** (p 205) et **33** (pp 109 et 119; source secondaire).

²⁵⁶ Documents **27** (p 54), **47** (p 22), **61** (p 30), **66** (p 29), **75** (p 115) et **90** (p 4).

²⁵⁷ Documents **47** (p 37) et **72** (pp 16 et 18).

²⁵⁸ Documents **6** (p 205) et **47** (p 20).

²⁵⁹ Documents **6** (p 205), **47** (p 22) et **67** (p 24).

²⁶⁰ Document **47** à la p 16.

²⁶¹ Document **86** à la p 492 (propos de Christiane Taubira).

²⁶² Document **47** à la p 15.

²⁶³ Document **47** à la p 22.

²⁶⁴ Document **47** à la p 22.

²⁶⁵ Document **47** à la p 22. Sur l'abandon du processus, voir encore les documents **11** (pp 54 et 63), **26** (pp 117 et 122), **84** (p 6) et **92** (p 47).

²⁶⁶ Documents **5** (p 25) et **47** (pp 14 et 16).

justice, les justiciables n'ont pas que des bons mots, bien au contraire. Plusieurs disent avoir eu le sentiment de n'avoir pas été crus ou pris au sérieux²⁶⁷, ou encore d'avoir été jugés²⁶⁸. On reproche également à certains juges et avocats, en particulier, un manque de compassion²⁶⁹ et d'écoute²⁷⁰. Vis-à-vis du groupe formé de l'ensemble des acteurs de la justice, plusieurs profanes se sont au surplus sentis isolés²⁷¹, exclus²⁷². Ils qualifient en outre le système judiciaire d'« écrasant »²⁷³, de « redoutable »²⁷⁴, d'exigeant envers des usagers qui doivent fournir un effort « herculéen »²⁷⁵ souvent « insurmontable »²⁷⁶. Bref, au vu de l'ensemble des obstacles psychologiques rencontrés tout au long du cheminement judiciaire, on comprend qu'un nombre important de justiciables estiment avoir été les victimes²⁷⁷ d'un appareil judiciaire qui les aurait « trahi[s] »²⁷⁸. Partant, il tombe sous le sens que tant d'eux en ressortent traumatisés²⁷⁹. Enfin, vient renforcer leur impression globalement négative des tribunaux le fait que très souvent, ceux d'entre eux qui auraient voulu, au terme de leur parcours, porter plainte de manière officielle ignorent comment s'y prendre pour le faire (pour la minorité qui, déjà, sait qu'elle a cette option)²⁸⁰.

ii. Une justice au service des juristes

Selon les tenants du recentrage, si le système de justice apparaît comme étant conçu « par et pour » les membres de la communauté juridique, c'est aussi parce qu'il servirait d'abord et avant tout leurs intérêts²⁸¹, souvent au détriment de ceux du public²⁸². Ses opérations seraient en effet

²⁶⁷ Document 47 à la p 18.

²⁶⁸ Document 47 à la p 20.

²⁶⁹ Document 47 à la p 20.

²⁷⁰ Documents 5 (p 93), 70 (p 3) et 119 (p 2).

²⁷¹ Document 72 à la p 16.

²⁷² Document 28 aux pp 734 et 736. Voir encore le document 11 à la p 69. Chez certains, le sentiment d'exclusion est tel qu'ils en viennent à croire à une *conspiration* contre eux; voir le document 72 à la p 33.

²⁷³ Document 47 à la p 22.

²⁷⁴ Document 47 à la p 22.

²⁷⁵ Document 47 à la p 22.

²⁷⁶ Document 47 à la p 22.

²⁷⁷ Document 61 à la p 30.

²⁷⁸ Document 47 aux pp 14 et 16.

²⁷⁹ Document 47 à la p 18.

²⁸⁰ Document 75 aux pp 58, 134 et 145.

²⁸¹ Documents 17 (p 255), 40 (pp 27 et 28), 59 (p 13), 63 (pp 11, 16 et 33), 64 (pp 2 et 12), 81 (pp 10 et 13) et 125 (p 1). Sur le poids de ces intérêts souvent inconscients, voir aussi Barton et Bibas, *supra* note 120 aux pp 75–76 et 78.

²⁸² Puisque le meilleur intérêt des acteurs judiciaires en général, et des avocats en particulier, ne rejoint pas forcément ceux des justiciables, voire s'y oppose parfois. Sur ce point, voir notamment les documents 6 (pp 29–30 et 205), 26 (p 125), 42 (p 425), 43 (p 258), 74 (pp 29–30), 90 (p 6) et 91 (p 60).

organisées de manière à convenir aux professionnels du droit d’abord, l’objectif étant que les règles régissant leur bonne marche soient commodes pour *eux* et non (directement du moins) pour les usagers²⁸³. Ainsi, dans son fonctionnement quotidien, il chercherait avant toute chose à répondre aux besoins des personnes y travaillant (juges d’abord, personnel judiciaire ensuite²⁸⁴) ainsi que des avocats s’y présentant sur une base régulière²⁸⁵. Il y aurait même là, de l’avis de certains, un truisme²⁸⁶. Quant aux besoins des usagers, sans bien sûr être totalement éludés, ils ne constitueraient pas une priorité au sein d’un système déjà trop occupé à conjuguer demandes des acteurs judiciaires, exigences administratives et impératifs plus larges de la Justice²⁸⁷. Pour illustrer cet ordre de priorité en faveur des juristes, un exemple revient souvent, qui pourrait sembler de prime abord sans grande importance mais qui est en réalité parlant : celui des heures d’ouverture restreintes des tribunaux, soit généralement en journée et en semaine exclusivement²⁸⁸. Si cet horaire convient parfaitement aux praticiens du droit, il ne s’accorde évidemment pas avec celui de la majorité des citoyens qui travaillent et qui sont conséquemment forcés de prendre congé s’ils ont à se présenter en cour²⁸⁹. Un second exemple récurrent a trait à la gestion des rôles d’audience : les dossiers sont fixés et entendus au moment jugé opportun par les acteurs de la justice et non par sa clientèle²⁹⁰. En particulier, on pointe du doigt la pratique répandue de la surréservation (« over-booking »²⁹¹). Celle-ci consiste à inscrire au calendrier de la cour, pour une journée donnée, plus de dossiers que le juge ne pourra réalistement en entendre afin qu’il ne se trouve pas désœuvré dans l’éventualité d’un trop grand nombre de remises ou de règlements hors cour. Or il arrive souvent que ce scénario appréhendé ne se concrétise pas et que le trop-plein de dossiers à l’ordre du jour excède la capacité du tribunal, ce qui donne lieu à de multiples ajournements²⁹². Sans grande conséquence pour le juge lui-même, cette façon de faire a de quoi déplaire à l’avocat qui, bien qu’habitué à ce dénouement fréquent, se sera tout de

²⁸³ Documents **7** (p 9), **17** (pp 255 et 258), **39** (p 22), **56** (p 8), **59** (pp 13 et 17), **63** (p 34) et **75** (pp 23 et 145).

²⁸⁴ Le système accommoderait en priorité les juges, avant de voir au meilleur intérêt du personnel judiciaire, puis à celui des avocats (document **17** aux pp 255 et 258; voir aussi les documents **7** (pp 9 et 158–59) et **75** (pp 28 et 145)).

²⁸⁵ Documents **7** (p 9), **24** (p 50), **26** (p 125), **43** (p 258), **47** (p 66), **59** (p 13), **75** (p 23) et **123**.

²⁸⁶ Document **7** aux pp 158–59. Voir au même effet le document **39** à la p 22.

²⁸⁷ Voir les documents **17** (pp 255 et 258), **24** (p 50), **39** (p 22), **40** (p 28), **42** (p 415), **59** (p 13) et **75** (p 23).

²⁸⁸ Voir en guise d’exemples les documents **38** (p 510), **56** (p 8) et **63** (p 34).

²⁸⁹ Documents **11** (p 62), **34** (p 169), **47** (p 18), **52** (p 11) et **71** (p 8).

²⁹⁰ Voir par exemple les documents **63** (p 12) et **74** (p 30).

²⁹¹ Voir notamment les documents **17** (p 259), **59** (p 32) et **75** (p 145).

²⁹² Documents **17** (p 259) et **59** (p 32).

même préparé pour rien²⁹³. Surtout, cette pratique s'avère particulièrement frustrante pour le citoyen qui s'était rendu au tribunal en diverses qualités (partie, témoin, victime, observateur). En effet, celui-ci se donne la peine de réorganiser son horaire et de dégager du temps pour ce rendez-vous avec la justice et apprend, le plus souvent après une longue attente et sans justification, qu'il sera contraint de revenir à une date ultérieure (sans même obtenir la garantie que le manège des ajournements ne se répétera pas)²⁹⁴. Bref, le système est ainsi fait que sur une base régulière, pour ne pas dire quotidienne, il fait perdre son temps à bon nombre de citoyens appelés à se présenter à la cour, et ce sans qu'aucun acteur judiciaire ne s'en formalise (mis à part ceux qui plaident pour un recentrage, il va sans dire). Plus généralement, c'est une certaine culture de tolérance vis-à-vis des lenteurs de la justice que dénoncent les défenseurs du centrément²⁹⁵. Cette tolérance est révélée notamment par le fait qu'au sein de l'appareil judiciaire, on ne juge même pas nécessaire d'expliquer aux justiciables la cause des délais interminables qu'ils doivent subir²⁹⁶.

Ainsi donc, le système de justice serait, de l'avis des adeptes du centrément, guidé d'abord par les besoins et les intérêts des acteurs judiciaires. Voilà pourquoi ils estiment que les véritables *clients* de l'institution judiciaire²⁹⁷ sont les acteurs de l'intérieur (« insiders »²⁹⁸) et les « réguliers »²⁹⁹ du système, et non les citoyens, ces gens de l'extérieur (« outsiders »³⁰⁰ ou « étrangers »³⁰¹). À ce propos, la *Commission on the Future of the Tennessee Judicial System* se fait on ne peut plus claire : « Personnel of the judicial system frequently treat lawyers and judges as the clients of the system and members of the public, including witnesses, victims and jurors, as troublesome outsiders »³⁰². De là à conclure qu'un système trop mobilisé par sa clientèle professionnelle risque de ne pas répondre adéquatement aux besoins de ses usagers profanes, il n'y a qu'un pas, pas qui est fréquemment franchi dans la documentation consultée. En effet, le constat d'une institution judiciaire qui ne parvient pas à combler les besoins véritables des

²⁹³ Lui-même ainsi que ses témoins, le cas échéant. Une préparation qu'il devra recommencer en prévision de la nouvelle audience, avec les conséquences que l'on sait sur les coûts; voir le document 59 à la p 32.

²⁹⁴ Sur le fléau des ajournements et des remises à répétition, voir les documents 5 (p 84), 6 (p 34), 17 (p 258), 19 (p 9), 33 (p 112; source secondaire), 36 (p 15), 47 (p 18) et 59 (p 13).

²⁹⁵ Voir par exemple le document 27 à la p 55.

²⁹⁶ Documents 19 (p 9), 71 (p 61), 75 (p 135) et 86 (p 49; propos de Jean-Paul Jean).

²⁹⁷ Voir entre autres le document 75 aux pp 29, 33, 34, 43 et 44. Dans le même esprit, voir le document 24 à la p 49.

²⁹⁸ Voir par exemple les documents 18 (p 959), 28 (p 734), 40 (p 27), 41 (p 12), 42 (p 414) et 75 (p 43).

²⁹⁹ Document 17 à la p 258 (« courthouse regulars »).

³⁰⁰ Voir notamment les documents 40 (p 27), 41 (p 12), 63 (pp 12 et 61) et 103.

³⁰¹ Documents 11 (p 46) et 96.

³⁰² Document 63 à la p 12.

citoyens qu'elle accueille³⁰³ revient continuellement dans les documents contenant l'idée de recentrage, étant dressé aussi bien ici³⁰⁴ qu'ailleurs³⁰⁵. En outre, celui d'une justice qui déçoit les justiciables quant à leurs attentes est tout aussi fréquent³⁰⁶. C'est donc dire que si l'on critique souvent l'inaccessibilité de la justice, on juge tout aussi sévèrement son *inadéquation* vis-à-vis de la demande sociale. Dans les mots du professeur Pierre-Claude Lafond, « [l]e système de justice, tel qu'on l'a connu jusqu'ici, souffre d'un problème d'adaptation aux besoins des citoyens pour lesquels il a été conçu »³⁰⁷.

b. Un système réservé aux juristes

Pour les adeptes du centrement, le système judiciaire semble enfin centré sur le professionnel du droit plutôt que sur le profane d'une autre manière également. La justice aurait tout du « domaine réservé »³⁰⁸. Elle « concern[er]ait » comme par essence l'intervention d'experts consacrés³⁰⁹, serait « l'affaire des spécialistes »³¹⁰, des professionnels du droit³¹¹. À tel point, que plusieurs vont jusqu'à affirmer que les acteurs prenant part au système judiciaire en sont devenus les véritables *propriétaires*³¹², ce qui est difficile à réfuter à la lumière des faits. Pour les adeptes du centrement, l'idée d'une justice constituant l'apanage des seuls juristes trouve plusieurs

³⁰³ Voir en guise d'exemples les documents **50** (p 27) et **81** (p 8).

³⁰⁴ Pour le Québec, voir notamment les documents **11** (pp 7, 45 et 297), **12** (p 26; source secondaire), **21** (p 45), **91** (pp 47 et 60) et **92** (p 57). Pour le Canada, voir encore les documents **26** (p 115 et 135–36), **34** (pp 167 et 169), **47** (pp 16, 18 et 67), **52** (p 7), **56** (pp iii et 1), **67** (p 28), **79** (p 106; source secondaire) et **88** (p 86).

³⁰⁵ Le constat est dressé aux États-Unis (documents **7** (pp 153 et 155), **10** (p 191) et **63** (pp xiii, 4, 11 et 61)), en Europe (document **42** à la p 415), en France (documents **33** (pp 105 et 119; source secondaire), **86** (p 15; propos de Jean-Marc Ayrault) et **119** (pp 2 et 3)) et enfin en Australie (document **75** aux pp 22, 23 et 145).

³⁰⁶ Voir entre autres le projet ADAJ, *supra* note 102 (où l'on souligne en outre que le problème est rencontré « par la majorité des États, en Europe comme en Amérique du Nord »). Voir encore, pour le Canada, les documents **47** (pp 26 et 67) et **56** (p 1) et, pour la France, les documents **5** (p 26), **33** (p 119; source secondaire) et **119** (p 3).

³⁰⁷ Document **11** à la p 7. Au même effet, voir le document **91** à la p 47.

³⁰⁸ La formule est d'Hubert Reid (document **92** aux pp 49 et 51). Dans le même esprit, on réfère à la justice comme le « exclusive domain of lawyers and judges » (document **26** à la p 119; voir la p 117 au même effet), un « club privé » (document **89** à la p 40), une communauté aussi exclusive que fermée (documents **80** (p 7) et **81** (p 8) ou encore une guilde rassemblant exclusivement les avocats et autres praticiens du droit (document **80** à la p 7). On écrit encore à son sujet qu'elle constitue « un jeu entre professionnels, une caste éloignée du citoyen » (document **6** à la p 34). Voir enfin le document **28** à la p 732 sur les cours comme « private game preserve in which judges, lawyers and frequent litigants romp playfully while those who foot much of the bill watch from over the fence » (passage tiré de Paul Nejelski et Russell Wheeler, « Conference Report », *Wingspread Conference on Contemporary and Future Issues in the Field of Court Management*, Institute for Court Management, 1979, à la p 10).

³⁰⁹ Document **21** à la p 51. Voir également le document **92** à la p 51.

³¹⁰ Documents **20** (p 344), **21** (p 51) et **90** (p 6).

³¹¹ Sur les phénomènes de professionnalisation et de spécialisation de la justice, voir par exemple les documents **21** (pp 40–41 et 51) et **91** (pp 54 et 61).

³¹² Voir entre autres les documents **28** (p 732), **42** (p 414), **50** (p 74) et **107**. Toharia ajoute que c'est là l'avis fréquent des juges ainsi que de certains membres clé du personnel judiciaire (document **39** à la p 23). Ce serait également l'avis des Canadiens; voir le document **47** à la p 148.

illustrations. Elle est d'abord visible dans la culture qui prévaut actuellement au sein du milieu juridique, lequel serait coupable d'un certain repli sur soi³¹³, d'un « enfermement »³¹⁴. Zemans dénonce ainsi un « closing of ranks and containment of the judicial process for professionals only »³¹⁵, tandis que Boissavy et Clay écrivent qu'il « faut repenser en totalité ce système qui [...] maintient [le citoyen] à l'extérieur »³¹⁶. Le Innovation Working Group de la Task Force on Justice va même plus loin en écrivant : « The doors through which game-changers from the outside have to pass are heavily guarded by bar associations and courts [...]. »³¹⁷. Pour Pierre Noreau, cette tendance du milieu judiciaire à se couper du reste du monde, voire du « réel »³¹⁸, s'est soldée par une justice qui, si elle devait être « l'expression d'un consensus public », n'est plus aujourd'hui « que l'expression bureaucratique d'un système autopoïétique et satisfait, bref d'un champ d'action entièrement contrôlé par les acteurs officiels qui s'y agitent et s'y légitiment mutuellement »³¹⁹. Toujours selon Noreau, ce phénomène de « cloisonnement »³²⁰ de la justice s'explique en partie par l'institutionnalisation graduelle qu'elle a connue, un processus inévitable pour toute activité sociale et, au surplus, continu³²¹. Cette institutionnalisation de la pratique et des structures judiciaires aurait été marquée, notamment, par ce que le professeur appelle le « procédé d'auto-justification »³²². À ce procédé s'ajoutent les « pratiques d'auto-production » que, selon lui, ne manque pas de développer chaque institution. Ces pratiques font en sorte que :

³¹³ Voir par exemple le document **90** à la p 3.

³¹⁴ Documents **21** (p 41), **80** (p 7), **90** (p 6) et **101**.

³¹⁵ Document **28** à la p 734. Voir au même effet la p 736.

³¹⁶ Document **5** à la p 108. Dans le même esprit, voir encore le document **75** à la p 145.

³¹⁷ Document **80** à la p 7.

³¹⁸ Voir par exemple le document **6** à la p 41.

³¹⁹ Document **21** à la p 41. Voir également la p 51. L'idée de système autopoïétique fait écho, notamment, à Gunther Teubner, auquel l'auteur réfère plus loin dans son article (p 52, n 37 : Gunther Teubner, *Le droit, un système autopoïétique*, Paris, Presses universitaires de France, 1993). De même, en référant à la justice comme champ de pratique contrôlé par les juristes, l'auteur évoque Pierre Bourdieu, auquel il réfère à la p 51 de son article (Pierre Bourdieu, « Les juristes gardiens de l'hypocrisie collective », dans François Chazel et Jacques Commaille, dir, *Normes juridiques et régulation sociale*, Paris, LGDJ, 1991, 95). Au sujet de la justice comme champ d'action, on consultera encore Pierre Bourdieu, « La force du droit. Éléments pour une sociologie du champ juridique », (1986) 64 Actes de la recherche en sciences sociales 3, entre autres aux pp 9 et suiv.

³²⁰ Document **91** à la p 60.

³²¹ Document **91** aux pp 53–54. Voir également le document **47** à la p 66. Sur la justice comme institution sociale et pour une définition de cette dernière notion, voir le document **91** à la p 53.

³²² Qu'il décrit ainsi : « Toute institution, nous le savons, a pour fonction première de se maintenir, c'est-à-dire de se survivre à elle-même. La difficulté vient de ce que chacune d'entre elles crée sa propre rationalité. Elle justifie sa propre existence vis-à-vis de ses membres et vis-à-vis des autres institutions. Ces procédés d'auto-justification se rencontrent dans tous les champs d'activité organisés et les rendent partiellement étanches les uns aux autres, chacun cherchant à consacrer sa spécificité comme condition de son maintien et de son caractère indispensable pour les autres. C'est un des fondements de l'analyse systémique contemporaine. » (document **91** à la p 58).

[P]lus une institution est ancienne, plus ses ressources servent au maintien de sa structure organisationnelle, jusqu'à ce que celle-ci devienne une justification en soi. Une bonne partie des problèmes que l'institution tente alors de résoudre est issue de son propre fonctionnement, de sa propre activité. Et plus l'institution est ancienne, plus elle est appelée à régler les problèmes qu'elle génère plutôt que les problèmes sociaux pour lesquels elle a été établie.³²³

Il en résulterait une institution judiciaire devenue, aujourd'hui, « sa propre cause, son propre produit et sa propre finalité »³²⁴.

Autre illustration d'une justice constituant le domaine exclusif des professionnels du droit : son évaluation autant que sa réforme ont historiquement été l'affaire du seul milieu juridique. En matière d'évaluation d'abord, soulignons que, à vrai dire, elle n'occupe les systèmes judiciaires que depuis peu. Longtemps, les tribunaux ne se sont tout simplement pas souciés d'évaluer leur performance, et encore moins la qualité du service qu'ils délivraient³²⁵. Et s'il devait y avoir évaluation, on estimait tout naturellement qu'elle devait être du ressort des juges, seuls à même, dans l'esprit d'alors, de juger du travail des tribunaux³²⁶. Encore aujourd'hui, et bien que la situation soit en voie de s'améliorer³²⁷, les tenants du recentrage constatent que les statistiques judiciaires rigoureusement tenues sont rares³²⁸, une pauvreté informationnelle « à l'image de la discrétion qui entoure le monde juridique »³²⁹ et qui, surtout, signifie l'absence de données fiables sur le fonctionnement de la justice³³⁰. Cela fait en sorte que la chose judiciaire échappe à la critique, au contrôle extérieur : « [c]ette pénurie d'information met incidemment la forteresse judiciaire à l'abri des critiques de la presse, des analystes et des citoyens, tous condamnés à une évaluation impressionniste de la situation »³³¹. Qui plus est, quand compilation de données il y a,

³²³ Document **91** à la p 59. Sur le système de justice qui cherche d'abord et avant tout à solutionner ses propres problèmes, voir également le document **43** à la p 258 (où l'on dresse ce constat au Brésil).

³²⁴ Document **91** à la p 59. Y contribue également un autre procédé d'institutionnalisation, la « clôture des champs d'activités instituées », que l'auteur développe aux pages 59–60 et rapproche de l'auto-justification.

³²⁵ Et pour cause : ils détenaient alors le monopole de la résolution des conflits, donc représentaient l'unique option des citoyens désireux de faire trancher un différend. Dès lors, nul besoin de chercher à évaluer le service rendu, encore moins d'améliorer sa qualité, étant donné cette clientèle « captive ». En effet, même si celle-ci s'avérait insatisfaite au final, où aurait-elle bien pu aller, sinon que devant la justice étatique ? À ce sujet, voir les documents **7** (pp 9 et 153), **27** (p 52) et **28** (p 736).

³²⁶ Documents **7** (p 9) et **111** (pp 81 et 87). Cette mentalité serait encore présente au sein des tribunaux; voir par exemple le document **39** à la p 23. L'auteur note en outre qu'une évaluation par les acteurs judiciaires eux-mêmes, bien qu'informée parce qu'experte, n'en est pas moins, nécessairement, *biaisée*, c'est-à-dire « tainted by their vested interest in and their emotional or ideological attachment to the status quo » (document **39** à la p 23). Sur des décideurs politiques eux aussi « heavily invested in the status quo », voir encore le document **26** à la p 125.

³²⁷ Grâce notamment à l'émergence de l'approche évaluative dite « orientée vers l'usager » vue au chapitre II.

³²⁸ Voir entre autres les documents **47** (pp 36 et 53–54), **75** (p 144), **90** (pp 6 et 8) et **101**.

³²⁹ Document **90** à la p 6.

³³⁰ Document **90** à la p 6.

³³¹ Document **90** à la p 6.

on parle d'ordinaire d'une collecte essentiellement quantitative³³², caractéristique d'une « gestion productiviste de la justice [qui] conduit à juger au mieux des intérêts de l'administration et du ministre à sa tête et non au mieux des intérêts du justiciable »³³³. De même, plus souvent qu'autrement, les chiffres effectivement colligés intéresseront d'abord et avant tout l'institution judiciaire et ses intervenants plutôt que les usagers³³⁴, signe que l'évaluation de la justice est encore aujourd'hui perçue comme concernant les seuls juristes³³⁵. Par exemple, pour le professeur Uzelac,

[Many contemporary justice systems in Europe] possess good insights into their budgets, staff and organisational structures, caseloads and backlogs, but not in those elements which are important from the users' perspective. These elements are, for example, foreseeable timeframes, clear procedural calendars, transparent time and case management, easily accessible information about the available options in the pursuit of individual and collective rights, user-friendly procedures, clearly defined fee and costs arrangements and fair legal aid systems for those who cannot afford the full costs of legal protection.³³⁶

Pour le professeur, il y a là une nouvelle indication que ces systèmes judiciaires « are still much more self-centred than user-oriented »³³⁷. Enfin, témoigne aussi d'un exercice d'évaluation de la justice encore largement mené par les seuls administrateurs judiciaires, sans participation effective des usagers, le fait qu'on ne demande que trop rarement à ceux-ci ce qu'ils ont pensé du

³³² Documents 5 (pp 77, 78, 79 et 80–82) et 33 (pp 127–28; source secondaire). Si une approche qualitative de la justice émerge néanmoins, elle ne serait « pas encore entrée dans les mœurs et pratiques » (document 5 à la p 79).

³³³ Document 5 à la p 78.

³³⁴ Documents 41 (pp 12, 14 et 23), 42 (p 423) et 92 (p 54).

³³⁵ Le professeur Uzelac rapporte à ce propos un exemple frappant. À la création de la CEPEJ en 2003, dans le cadre d'une première évaluation pilote des systèmes judiciaires européens, il a été demandé aux tribunaux de répondre à un questionnaire qui, notamment, contenait quelques questions de base (jugées faciles par la CEPEJ) sur la durée des procédures, d'un intérêt évident pour les usagers. Or il s'est avéré que la majorité des cours de justice interrogées n'ont pas été capables d'y répondre de manière satisfaisante. Pour le professeur, « This result was stunning, especially having in mind that the methodology of these questions simply followed the logic of the case law of the European Court of Human Rights in Strasbourg. [...] It was all but expected that the central bodies of the State would be unable to answer the questions that are most important and most obvious from the perspective of the individuals who are under the State's jurisdiction. The fact that the States involved in this evaluation were internationally bound to protect the right of individuals to a trial within a reasonable time and were obliged to compensate victims of past violations and prevent their future occurrence, could only be taken as an aggravating circumstance. » (document 42 à la p 423; nous soulignons; voir encore le document 41 aux pp 14–15). Encore en 2012, le professeur jugeait que la situation était loin d'être optimale : « [M]ost European countries do not possess sufficient ability to monitor all relevant aspects of the duration of judicial proceedings. » (Alan Uzelac, « Harmonised Civil Procedure in a World of Structural Divergences? Lessons Learned from the CEPEJ Evaluations », dans Xandra Ellen Kramer et CH van Rhee, dir, *Civil litigation in a globalising world*, La Haye : T.M.C. Asser Press; Berlin : Springer, 2012, 175, à la p 204 [Uzelac]).

³³⁶ Uzelac, *supra* note 335 à la p 204 (nous soulignons).

³³⁷ *Ibid.*

processus judiciaire, s'ils en sont satisfaits³³⁸.

Autant que l'évaluation de la justice, celui de sa réforme fournit un exemple de champ traditionnellement réservé aux seuls juristes, experts en droit. La chose va de soi : dans un monde où la justice est vue comme le domaine exclusif de ceux qui en ont fait un métier, il tombe sous le sens que sa révision ou refonte leur soit aussi confiée³³⁹. Pour Hubert Reid, commentant la situation québécoise, il ne faudrait pas en conclure que les professionnels du droit ont activement cherché à « écarter toute concurrence provenant des non-juristes pour faire [de la justice] leur chasse gardée »³⁴⁰. À son avis, c'est plutôt la société québécoise « qui a toujours, tout naturellement, confié au milieu juridique la responsabilité de [la] gérer seul »³⁴¹. D'autres se font plus critiques vis-à-vis de réformes dont on dit qu'elles auraient historiquement été faites « by judges and lawyers for judges and lawyers »³⁴², les « usual suspects »³⁴³, seuls jugés compétents en matière de justice et, par le fait même, autorisés à se prononcer en ce domaine³⁴⁴. Pourtant ces acteurs, de signaler Kari Boyle, « work within and are responsible for the very system they are supposed to change [...] »³⁴⁵. Quant au citoyen, la classe judiciaire l'aurait « systématiquement tenu [...] à l'écart des [...] réformes tentées dans le passé »³⁴⁶, précisément parce qu'il ne connaîtrait rien au droit. Après tout, « comment le justiciable – ce profane – aurait-il pu [...] contribuer ? »³⁴⁷. Les tenants du recentrage déplorent ainsi que, lorsque le gouvernement juge opportun d'intervenir en matière de justice, il ne consulte généralement que les principaux

³³⁸ Voir notamment les documents **21** (p 53), **26** (p 122), **27** (p 52), **39** (p 24), **47** (p 28) et **75** (p 144). Encore une fois ici, il s'agirait néanmoins d'une tendance à la hausse, dans certaines juridictions à tout le moins. Pour l'Europe, voir par exemple le document **60** à la p 114.

³³⁹ Voir entre autres les documents **5** (p 82), **27** (p 52), **79** (p 109; source secondaire), **101** et **103**.

³⁴⁰ Document **92** à la p 51.

³⁴¹ Document **92** à la p 51. Ainsi, le tout premier *Code de procédure civile* du Québec, adopté en 1867, a été conçu par des juristes, et ses réformes majeures subséquentes ont été le fruit du travail exclusif de ceux-ci (document **92** à la p 51). On cite à ce propos le professeur Sylvio Normand sur l'histoire de l'administration de la justice civile de 1840 à 1965 : « Tout porte à croire que, au cours du processus de réforme du *Code de procédure civile*, seules sont retenues les modifications déjà largement acceptées par la communauté juridique québécoise. En somme, les acteurs en présence se voient reconnaître un droit de veto sur toute transformation substantielle de la procédure civile. Alors même que ce travail de réforme est conduit en plein cœur de la Révolution tranquille, la manière de fonctionner n'a guère changé par rapport à celle du siècle dernier. La réforme des institutions judiciaires est considérée comme une affaire interne au monde juridique, et ce, d'autant plus que le champ juridique a conservé une autonomie relative par rapport au pouvoir politique. » (Sylvio Normand, « De la difficulté de rendre une justice rapide et peu coûteuse : une perspective historique (1840-1965) », (1999) 40 C de D 13, à la p 30).

³⁴² Document **79** à la p 109 (source secondaire).

³⁴³ Document **103**.

³⁴⁴ Voir par exemple le document **27** à la p 52.

³⁴⁵ Document **103**.

³⁴⁶ Document **101**.

³⁴⁷ Document **21** à la p 51. Voir dans le même sens les documents **27** (p 52), **39** (p 24) et **47** (p 68).

intervenants du monde judiciaire et exclut la population³⁴⁸. À ce propos, le professeur Lafond note toute l'ironie des comités de révision qui disent vouloir « placer le citoyen au cœur de la réforme », mais sans jamais le consulter officiellement pendant leurs travaux³⁴⁹. De même, lorsque consultation publique il y a, celle-ci se limite trop souvent à l'inclusion d'un représentant (souvent unique) du « public » au sein dudit comité, représentant censé donner une voix à toute une population (au surplus présumée homogène)³⁵⁰. De même, on déplore la tendance à la consultation publique « à retardement », consistant à demander son avis au citoyen, non pas à priori, donc à l'étape de la conception de la réforme, mais plutôt après coup, une fois le plan de match bien établi (voire finalisé) par des experts ayant travaillé, une fois de plus, en vase clos³⁵¹.

Signalons en terminant que, de l'avis de plusieurs tenants du recentrage, un *processus* de réforme mené par les seuls juristes se soldera invariablement par une réforme qui, dans son *contenu*, les servira eux davantage que les justiciables³⁵². On revient ici à l'idée d'un système judiciaire guidé d'abord par ses propres impératifs. Ainsi, pour l'Observatoire du droit à la justice, « [d]ans le passé, les réformes successives qu'a connues la justice civile ont surtout permis d'ajuster la pratique du droit aux exigences des praticiens »³⁵³. Ces réformes se sont souvent limitées à des considérations techniques ou à de pures questions de forme³⁵⁴, à une « légère révision des règles de l'art »³⁵⁵ effectuée par des juristes cherchant d'abord à se simplifier la vie³⁵⁶, sinon à se conforter dans leurs habitudes³⁵⁷. La chose, selon certains, est logique : les praticiens du droit ont intérêt à maintenir le statu quo; ils sont investis dans le système dans sa forme actuelle³⁵⁸.

C'est ainsi que s'achève notre exposé du diagnostic que posent aujourd'hui les tenants du recentrage en matière de justice : une justice en *péril*, mais également et surtout, une justice trop

³⁴⁸ Voir par exemple le document **92** aux pp 51 et 56. L'auteur donne l'exemple supplémentaire des colloques sur la justice, qui ne rassemblent généralement qu'une très grande majorité de juristes (document **92** aux pp 51–52). Sur l'absence de consultation du public à l'occasion des réformes de la justice (ou le caractère exceptionnel ou insuffisant de cette consultation), voir encore les documents **18** (pp 959, 965 et 983), **27** (p 52), **59** (p 17) et **103**.

³⁴⁹ Document **11** aux pp 241 et 298.

³⁵⁰ Documents **57** (p 9), **66** (p 30) et **104**.

³⁵¹ Document **57** à la p 9.

³⁵² Voir par exemple les documents **5** (p 80), **11** (p 311), **21** (p 51), **40** (pp 27–28), **42** (p 414), **44** (p 182; source secondaire), **73** (p 9) et **101**.

³⁵³ Document **73** à la p 9. Voir au même effet les documents **11** (p 311), **21** (p 51) et **42** (p 414).

³⁵⁴ Document **101**.

³⁵⁵ Document **21** à la p 51.

³⁵⁶ Documents **13** (p 127), **101** et **103**.

³⁵⁷ Documents **6** (p 30), **11** (p 311), **21** (p 36) et **59** (p 18).

³⁵⁸ Voir par exemple les documents **26** (p 125), **39** (pp 23 et 37) et **59** (p 18).

distante vis-à-vis des citoyens. Ce verdict est-il bien fondé ? Cette question fait l'objet des développements qui suivent.

C. Un diagnostic revisité

Les tenants du recentrage ont-ils raison, non seulement de s'inquiéter pour la justice, mais aussi de lui faire porter une bonne partie du blâme pour les difficultés qu'elle connaît ? Disent-ils vrai quand ils affirment que le système judiciaire semble avoir oublié sa mission de service public autant que le citoyen, sa raison d'être ? Pour le savoir, on pourrait confronter chacun des points de leur argumentaire, chacune de leurs affirmations, à ce qu'en disent ceux qui ne plaident pas pour un recentrage ou qui favorisent carrément le statu quo. Dans le même esprit, on pourrait soumettre ces mêmes affirmations à l'épreuve des *faits*, question de voir si elles passent le test de la réalité. Il s'agirait alors, au moyen d'une étude empirique, de valider ou d'invalidier ce qui constitue, pour les adeptes du centrement, l'état des lieux actuel en matière de justice. Une telle étude dépassant largement les objectifs de la présente thèse, nous laissons à d'autres le soin de la réaliser. Par conséquent, nous ne nous livrerons pas, dans les développements qui suivent, à un examen approfondi de chaque élément critique avancé par les tenants du recentrage, pas plus que nous ne les évaluerons empiriquement. Plutôt, nous reviendrons sur trois thèmes fondateurs de leur position, question de faire le point. Nous examinerons d'abord l'idée d'une justice traversée par une crise de confiance et de légitimité (1), avant de nous pencher sur celle d'une justice conçue « par et pour » les professionnels du droit (2). Nous aborderons enfin le thème d'une justice au service des juristes (3).

1. Une justice en état de crise ? Le cas du Québec

Il ne s'agira pas ici de discuter de la pertinence de l'utilisation du mot « crise » pour rendre l'état actuel de la justice, mais plutôt de revenir sur la dimension de cette crise (perçue) sur laquelle les tenants du recentrage insistent surtout : la crise de confiance. Celle-ci existe-t-elle vraiment ? Pour en juger, on pourrait procéder à une recherche par pays, soit ceux actuellement en proie à une telle crise selon les défenseurs du centrement. Encore une fois, ce travail considérable nous aurait éloignée de nos objectifs. Nous nous contenterons donc ici de formuler quelques remarques sur le cas du Québec, que nous prendrons en exemple. Le système judiciaire inspire-t-

il confiance aux Québécois ? Au vu d'un sondage récent réalisé dans le cadre du projet ADAJ³⁵⁹, il semblerait que ce soit le cas pour une majorité de personnes. Une majorité cela dit pas aussi grande qu'on le souhaiterait dans une société démocratique, à en croire les résultats. En effet, 58,3% des participants à l'enquête disent faire confiance au système de justice. De ce pourcentage, 46,5% lui font assez confiance et 11,8%, très confiance³⁶⁰. Ce qui signifie que près de 42% des citoyens sondés ont quant à eux « une opinion plus nuancée sinon négative à l'égard du système judiciaire »³⁶¹. D'ailleurs, l'équipe d'ADAJ, commentant ces chiffres, écrit deux choses. D'abord, que ces données varient constamment³⁶², ce qui nous pousse à les prendre avec circonspection. Aussi et surtout, que de façon générale, « [L]'opinion des Québécois sur le système de justice est très divisée et sépare de moitié les répondants qui affirment lui faire confiance ou s'en méfient »³⁶³. Lui donne raison, une enquête réalisée pour le compte du ministère de la Justice en 2016³⁶⁴. On y lit que l'opinion de la population face au système judiciaire est effectivement divisée. Environ la moitié des répondants (51,2%) en ont une opinion très (6,2%) ou plutôt (45,0%) positive, tandis qu'un peu plus de 45% entretiennent pour leur part une vision négative³⁶⁵. Selon ce même sondage, la confiance accordée au système de justice est elle aussi partagée : 59,4% lui font très ou assez confiance, tandis que 40,6% ne lui font que peu ou pas du tout confiance³⁶⁶. Des résultats qui poussent les auteurs du rapport à tirer la même

³⁵⁹ Voir « Justice pour tous », en ligne : ADAJ <<http://adaj.ca/justicepourtous/sondage>> [Justice pour tous].

³⁶⁰ *Ibid.*

³⁶¹ *Ibid.* Ainsi, 30,3% des participants disent faire peu confiance au système, et 11,4%, pas du tout confiance (*ibid.*).

³⁶² *Ibid.*

³⁶³ *Ibid.* Voir au même effet le document 89 à la p 16.

³⁶⁴ INFRAS inc, *Enquête sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec*, 15 avril 2016, en ligne : Ministère de la Justice du Québec <https://www.justice.gouv.qc.ca/fileadmin/user_upload/contenu/documents/Fr_francais/centredoc/rapports/ministere/RapportFinal_SondageJustice_MJQ_INFRAS_2016-ob.pdf> [enquête INFRAS].

³⁶⁵ Près du tiers (32,9%) disent avoir une opinion plutôt négative, et 12,5%, très négative (*ibid* à la p 11). L'opinion est également partagée quant à savoir si le système judiciaire est indépendant des pouvoirs politiques (51,0% en accord, 45,8% en désaccord) (*ibid* à la p 13). Au sein des 23% de personnes interrogées qui avaient déjà participé à un procès, l'opinion est également divisée : 55% jugent l'expérience négative et 45%, positive (*ibid* à la p 8). Selon le sondage ADAJ, c'est un peu plus des deux tiers des Québécois qui sont déjà allés au tribunal en diverses qualités (personne impliquée, témoin, accompagnateur, observateur) qui considèrent leur expérience positive, contre le tiers qui la considère plutôt négative (21%) ou très négative (12,3%) (Justice pour tous, *supra* note 359).

³⁶⁶ Enquête INFRAS, *supra* note 364 à la p 12. Les auteurs constatent la stabilité de ces chiffres dans l'opinion, rapportant que la confiance générale face au système judiciaire s'élevait, en 2006, à 59% (*ibid*). Toujours pour l'année 2006, l'opinion générale était positive à 44%, et négative à 46% (le négatif l'emportant cette fois-ci), donc, à nouveau, relativement stable par rapport à 2016 (*ibid* à la p 11). Le constat de cette stabilité était également dressé en 2004 par le professeur Noreau dans le document 91 à la p 43.

conclusion que l'équipe d'ADAJ : « [E]n général, l'opinion et la confiance de la population par rapport au système de justice sont plutôt partagées et pratiquement divisées en deux moitiés »³⁶⁷.

Une confiance accordée par la moitié ou par une relative majorité des citoyens est-elle suffisante ou, au contraire, révélatrice d'un état de crise ? Il semblerait que tout dépende de celui qui regarde. Ainsi, en 2014, le ministère de la Justice français semblait se réjouir d'une confiance populaire mesurée à 55%³⁶⁸. À l'inverse, en 2008, l'Observatoire du droit à la justice trouvait inquiétant que la confiance du public vis-à-vis des tribunaux « passe rarement la barre des 50% »³⁶⁹. De même, en 2010, sur la base d'une méfiance allant, « selon les sondages, de 40 à 50% »³⁷⁰ (une fourchette qui, soit dit en passant, cadre parfaitement avec les résultats de 2016 et de 2018 rapportés ci-haut), il affirmait : « Il faut rétablir cette confiance ! »³⁷¹. C'est donc dire que, en cette matière, il semblerait qu'on puisse voir le verre à moitié vide ou à moitié plein. Quoi qu'il en soit, on peut certainement douter, sur la base des données rapportées ci-haut, de l'existence de l'appui populaire massif que les tenants du recentrage estiment nécessaire au bon fonctionnement de l'appareil judiciaire. De même, que penser de l'adhésion d'une majorité de personnes au système de justice, dans le contexte où cette même majorité juge par ailleurs en être exclue pour de simples raisons de coûts³⁷² ? Ce paradoxe apparent s'explique peut-être, suivant Pierre Noreau, par le fait que les citoyens sont en mesure de distinguer le *symbole* que représente la justice de « ce que les tribunaux sont, dans la réalité concrète de leurs activités »³⁷³. S'ils croient encore au symbole³⁷⁴, cela ne les empêche pas de se montrer critiques du système judiciaire qui l'incarne.

³⁶⁷ Enquête INFRAS, *supra* note 364 à la p 13.

³⁶⁸ Voir France, Ministère de la Justice, « Sondage : les Français confiants dans leur Justice » (2 mars 2014), en ligne : *Ministère de la Justice* <<http://www.justice.gouv.fr/modernisation-de-la-justice-du-21e-siecle-12563/sondage-les-francais-confiants-dans-leur-justice-26727.html>>.

³⁶⁹ Document 102.

³⁷⁰ Document 98.

³⁷¹ Document 98. Les professionnels du droit eux-mêmes percevaient un manque de confiance envers la justice, jugeant qu'il va jusqu'à menacer la pratique du droit. Voir *Étude socio-économique du Barreau du Québec*, mai 2009, pp 30–31, en ligne : *Barreau du Québec* <https://www.barreau.qc.ca/pdf/journal/vol41/200905_04.pdf>.

³⁷² Près des trois quarts des Québécois sondés par l'équipe d'ADAJ (73,7% pour être exact) affirment qu'ils n'auraient pas les moyens d'entreprendre une action en justice ou de se défendre devant un tribunal (Justice pour tous, *supra* note 359). En 2016, ce pourcentage était de 69,3% (enquête INFRAS, *supra* note 364 à la p 18).

³⁷³ Catherine Dubé, « Les Québécois font de plus en plus confiance aux tribunaux », *L'Actualité* (8 décembre 2014), en ligne : <<https://lactualite.com/societe/2014/12/08/tribunaux-le-besoin-de-croire/>> [Dubé].

³⁷⁴ Dans les mots du professeur Noreau : « Les gens ont besoin de s'appuyer sur quelque chose de stable. L'image symbolique du droit et des tribunaux comme institutions importantes de la société, c'est une réalité à laquelle les gens veulent croire. » (Dubé, *supra* note 373). Il ajoute que cet appui est peut-être aussi le simple reflet d'une perte de confiance dans les autres institutions, due notamment à une corruption qui ne cesse de faire les manchettes (*ibid*). La distinction à faire entre le symbolique et le vécu explique peut-être aussi que si 55% des Français déclarent (en

De la confiance envers le système judiciaire, passons à sa *légitimité*, elle aussi en crise selon les dires des tenants du recentrage, on l'a vu. Nous limiterons encore ici nos observations au cas du Québec. D'entrée de jeu, notons que, mise à part la crise de confiance perçue, les autres constats factuels sur lesquels s'appuient les défenseurs du centrement pour conclure à une légitimité en panne ne sont pas véritablement débattus dans la documentation. En effet, il est facile de trouver, ailleurs que dans nos sources plaidant pour un recentrage, confirmation de l'existence, au Québec, d'un phénomène de désertion des tribunaux civils par le citoyen ordinaire³⁷⁵ ainsi que d'un système congestionné, voire confisqué par les plus riches³⁷⁶. Si cet état de fait est, on l'a dit, hautement problématique pour les défenseurs du centrement, ceux-ci jugeant qu'il suffit à remettre en cause la légitimité même de tout l'appareil judiciaire³⁷⁷, il semblerait que les citoyens, eux, soit n'en ont pas conscience, ou encore ne s'en formalisent pas outre mesure. En effet, paradoxalement, la population reconnaît, de manière générale, la légitimité du système de justice³⁷⁸. Prenant appui sur des enquêtes périodiques menées depuis les années 1990 auprès du public québécois, le professeur Pierre Noreau écrit ainsi que « [p]rises globalement, toutes les études tendent vers les mêmes conclusions : le système judiciaire est siège d'une véritable légitimité »³⁷⁹. Cela dit, il met ensuite ce constat en balance avec « tout un ensemble de perceptions concurrentes et apparemment contradictoires »³⁸⁰, des critiques émanant du public qui correspondent, selon lui, à autant de facteurs de *délégitimation* du système

2013) avoir confiance en la justice, une très grande majorité (87%) estime par ailleurs que le système judiciaire doit être réformé (Cretin, *supra* note 178 à la p 1). Ainsi, plus de la moitié (58%) des personnes sondées considèrent que la justice en France fonctionne mal, et 16% vont même jusqu'à déclarer qu'elle fonctionne très mal (*ibid*).

³⁷⁵ Voir en guise d'exemple Daniel Jutras, « Culture et droit processuel : le cas du Québec », (2009) 54 RD McGill 273, à la p 279. L'auteur donne, en note, des chiffres à l'appui de son propos. Voir au même effet la p 280.

³⁷⁶ Voir notamment *ibid* à la p 281. Ce constat a également été repris dans plusieurs articles de presse. Voir Philippe Teisceira-Lessard, « Des ultra riches congestionnent la justice », *La Presse.ca* (2 février 2018), en ligne : <<http://www.lapresse.ca/actualites/justice-et-faits-divers/actualites-judiciaires/201802/01/01-5152350-des-ultra-riches-congestionnent-la-justice.php>>, Philippe Teisceira-Lessard, « Divorce : les riches privilégiés par le système de justice », *La Presse.ca* (11 février 2018), en ligne : <<http://www.lapresse.ca/actualites/justice-et-faits-divers/actualites-judiciaires/201802/10/01-5153401-divorce-les-riches-privilegies-par-le-systeme-de-justice.php>> et Robert Leckey, « Système de justice. L'heure du “ buffet ouvert ” est révolue », *La Presse* + (23 avril 2018), en ligne : <http://plus.lapresse.ca/screens/5ab4fb9a-fcec-446f-af70-320309b5948d_7C_0.html>.

³⁷⁷ Pour le constat d'une légitimité en crise dressé ailleurs que dans la documentation relative au recentrage, voir par exemple Susan Ursel, « Building better law: how design thinking can help us be better lawyers, meet new challenges, and create the future of law », (2017) 34 Windsor YB Access Just 28, à la p 29.

³⁷⁸ Selon le professeur Lafond (document 11 à la p 30), s'appuyant sur les enquêtes du professeur Noreau (document 89 à la p 25).

³⁷⁹ Document 89 à la p 25.

³⁸⁰ Document 89 à la p 26.

judiciaire³⁸¹. Parmi celles-ci, on retiendra notamment le fait qu’une forte majorité de personnes perçoit la justice comme favorisant les plus riches³⁸², une impression tout ce qu’il y a de plus fondée, si on en croît certains défenseurs du centrement³⁸³. Cette perception d’un avantage indu conféré par l’argent seul laisse au citoyen un goût amer, lui renvoie l’image d’une justice fondamentalement inéquitable, inégalitaire³⁸⁴. Il en viendra alors à voir en l’institution judiciaire, non plus « le dernier rempart contre les inégalités sociales », mais plutôt, tristement, « un autre relais de ces inégalités »³⁸⁵. C’est donc dire que, aux yeux du public québécois, le système judiciaire est vu comme étant globalement légitime, mais favorisant par ailleurs les plus riches – une vision pour le moins déroutante qui pousse le professeur à conclure à un rapport *ambigu* des citoyens avec l’institution judiciaire³⁸⁶. Pour notre part, nous retiendrons surtout le décalage entre la position très critique des défenseurs du centrement et celle, plus modérée somme toute, de l’opinion publique, un écart qui s’explique peut-être simplement par les connaissances respectives de chaque groupe en matière de justice. En effet, on ne peut s’indigner d’une injustice que l’on ignore. Le public rejoindra peut-être les tenants du recentrage dans son constat d’une justice à la légitimité douteuse lorsqu’il prendra pleinement conscience que la justice étatique, non seulement favorise les parties les plus dotées financièrement, mais accueille presque exclusivement les mieux nantis et ce, dans un système maintenu grâce aux fonds publics.

2. Une justice « par et pour » les professionnels du droit ? Le cas des justiciables non représentés comme démonstration

Nous en venons maintenant au second grand thème du discours de centrement traité dans le présent chapitre, à savoir, celui d’une justice par trop *distante* vis-à-vis de ceux qui lui donnent tout son sens, les citoyens. Des deux sous-thèmes traités sous celui de la distance, le premier n’appelle pas, selon nous, de commentaire particulier. En effet, le constat d’une justice

³⁸¹ Document **89** à la p 26.

³⁸² Cette perception était celle, en 2014, d’un « écrasant 89% des répondants » (Dubé, *supra* note 373). Voir encore le document **89** à la p 27 (où l’on apprend que ce taux était de 85% en 2006). Dans le même sens, on consultera les documents **11** (p 29), **21** (p 46), **56** (p 6), **63** (p 11) et **72** (p 18).

³⁸³ Voir par exemple les documents **11** (p 310), **38** (p 512) et **82** (p 2).

³⁸⁴ En 2006, 61% des personnes sondées refusaient de croire à l’égalité juridique des citoyens (document **89** à la p 27). En 2010, ce pourcentage grimpait à 72% (Pierre Noreau, « La confiance du public : fondement de l’activité judiciaire », *Colloque pour l’accès à la justice*, Clinique juridique Juripop, présentée à Montréal, 4 mai 2012 [non publiée]). Dans le même sens, voir encore les documents **11** (p 29), **47** (pp 14 et 16), **63** (p 11) et **119** (p 2).

³⁸⁵ Document **89** à la p 39.

³⁸⁶ Document **89** à la p 18; voir encore la p 27. Au même effet, voir le document **91** à la p 44.

inaccessible nous semble, dans l'état actuel des connaissances, difficile à réfuter, voire indéniable. Nous nous concentrerons donc plutôt sur le second sous-thème, celui d'une justice centrée sur elle-même, pour commenter le constat dressé par les adeptes du centrage d'un système judiciaire pensé « par et pour » les juristes, les professionnels du droit. Selon nous, vient valider ce constat le phénomène, qui gagne en importance³⁸⁷, des justiciables non représentés³⁸⁸, ou plus précisément ses *effets*. L'expérience concrète vécue par le citoyen appelé à se présenter seul en cour, autant que les conséquences de ce choix (le plus souvent forcé³⁸⁹) sur l'ensemble des parties en cause (soit sur le citoyen lui-même, évidemment, mais aussi sur la partie adverse et son avocat, sur le juge, le personnel judiciaire et même, plus généralement, sur le système judiciaire dans son ensemble) fournissent peut-être la preuve ultime d'un appareil judiciaire pensé, à l'origine, pour les seuls gens formés en droit.

Quelle est donc, d'abord, cette expérience du citoyen-plaideur ? La même, largement négative, que celle décrite par les tenants du recentrage quant au simple citoyen. À ce propos, une étude empirique menée auprès de 259 justiciables non représentés révèle que la confiance, voire l'optimisme qu'affichent en début de parcours les plus téméraires d'entre eux fait rapidement place à un important désillusionnement³⁹⁰. Ainsi, le citoyen-plaideur qui s'aventure seul dans l'enceinte judiciaire a tôt fait de se rendre compte qu'il est laissé à lui-même,

³⁸⁷ Sur l'autoreprésentation comme tendance à la hausse, voir notamment, pour le Québec, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 48, projet ADAJ, *supra* note 102 et les documents **11** (pp 56 et 77) et **100**; pour le Canada, Macfarlane, *supra* note 156 à la p 38 et les documents **25** (p 119), **47** (pp 45 et 46), **55** (p 30), **67** (pp 8–9 et 15) et **79** (p 156; source secondaire); pour l'Australie, le document **75** aux pp 30, 97, 107 et 142 et pour les États-Unis, le document **13** aux pp 11–12. Il s'agirait au surplus d'une tendance touchant toutes les instances, même les plus hautes; voir les documents **11** (p 56), **47** (p 46), **75** (pp 63 et 142) et **76** (p 15). À la Cour suprême du Canada, 30% des demandes de pourvoi impliqueraient des personnes non représentées; voir Emmanuelle Bernheim et Anne Thibault, « Système de justice. L'accompagnement à la cour, une nécessité », *La Presse* + (24 juillet 2018), en ligne : <http://plus.lapresse.ca/screens/f272c7d8-513a-478c-a0cc-022f1a93de84_7C_0.html?utm_medium=Facebook&utm_campaign=Internal%2BShare&utm_content=Screen> [Bernheim et Thibault].

³⁸⁸ Au Québec, selon le ministère de la Justice, environ 55% des citoyens qui intentent une poursuite civile (ou sont eux-mêmes poursuivis) se représentent seuls, sans avocat. Voir Pierre Noreau et Pierre Craig, « Un outil pour un meilleur accès à la justice », *Le Devoir de Montréal* (28 juin 2018), en ligne : <<https://www.ledevoir.com/opinion/idees/531243/un-nouvel-outil-pour-un-meilleur-acces-a-la-justice>>. Pour d'autres statistiques (québécoises et canadiennes), voir Macfarlane, *supra* note 156 à la p 33 et suiv et les documents **11** (pp 55–56), **26** (p 118), **47** (pp 45–46), **56** (p 5) et **95**.

³⁸⁹ Des motifs financiers expliqueraient d'abord et avant tout la décision de se représenter soi-même; voir à ce propos Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 8, 12, 39, 40 et 104. Serait en cause le coût excessif des services juridiques (*ibid* aux pp 12 et 39, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 46 et 53–54 et les documents **7** (p 11), **11** (p 55), **13** (p 14), **76** (p 16), **79** (p 156; source secondaire), **84** (p 11) et **95**), combiné à une aide juridique plus souvent qu'autrement inaccessible (Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 46–47 et 54, Macfarlane, *supra* note 156 à la p 40 et les documents **47** (p 46), **75** (p 97), **76** (p 16) et **79** (p 156; source secondaire)).

³⁹⁰ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 9, 10 et 50–51. Voir également le document **47** aux pp 31–32.

condamné à se débrouiller seul³⁹¹. Certes, il existe bien des services (du reste de plus en plus nombreux) mis à sa disposition à l'intérieur comme à l'extérieur du palais de justice. Toutefois, la documentation consultée conclut unanimement à l'insuffisance des ressources existantes³⁹². Le fait qu'il ne pourra compter que sur lui-même lui apparaît d'autant plus problématique lorsqu'il constate à quel point le système judiciaire est complexe, bien trop compliqué, en réalité, pour un profane comme lui. Ainsi aura-t-il tout le mal du monde à décoder les formulaires qu'on lui enjoint de remplir³⁹³, le personnel de greffe ne pouvant à cet égard lui offrir qu'une aide limitée, on le verra³⁹⁴. Appelé ensuite à naviguer au sein du système, il peine à s'y retrouver, se butant aux exigences et subtilités d'une procédure judiciaire aride³⁹⁵ face à laquelle il se sent vite dépassé³⁹⁶, démun³⁹⁷. Bientôt naît en lui un sentiment d'*exclusion* : il lui apparaît soudain que ce lieu intimidant³⁹⁸, au sein duquel il ne se sent pas à l'aise, n'est pas pour lui; qu'il n'y est pas à sa place³⁹⁹. Même l'aménagement physique du palais contribue à alimenter ce sentiment de se trouver dans un monde qui n'est pas le sien et où il n'est pas forcément le bienvenu⁴⁰⁰. Cette dernière impression, le moment de l'audience viendra la renforcer. Il faut dire que son expérience en salle de cour est, d'emblée, particulièrement éprouvante. D'abord, parce qu'elle est marquée par beaucoup de confusion : confusion quant au déroulement général des procédures, forcément difficiles à suivre pour le profane qu'il est⁴⁰¹, mais aussi quant à son propre rôle, qu'il est incertain de bien jouer⁴⁰². Ensuite, parce qu'elle lui cause un stress énorme

³⁹¹ Voir notamment les documents 7 (p 37) et 75 (p 142).

³⁹² Voir entre autres les documents 47 (pp 32 et 33), 67 (pp 20 et 23) et Bernheim et Thibault, *supra* note 387.

³⁹³ Voir entre autres Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 9 et 50 et le document 47 aux pp 31–32.

³⁹⁴ Ci-dessous, pp 280–81.

³⁹⁵ Voir notamment Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 50, 53 et 112, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 39, 48 et 58 et les documents 26 (p 118) et 47 (pp 28 et 31–32).

³⁹⁶ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 9, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 49 et les documents 47 (p 32) et 56 (p 9).

³⁹⁷ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 49.

³⁹⁸ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 53 et 95, Bernheim et Thibault, *supra* note 387 et les documents 26 (p 118) et 47 (p 31).

³⁹⁹ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 62.

⁴⁰⁰ « Some SRL's [Self-Represented Litigants] described the courthouse as having an embedded "apartheid" that privileged legal counsel. The examples they gave included: a registry counter system with lines for lawyers – shorter and faster – and lines for SRL's; different security lines to enter the courthouse (again, the longer lines are the public lines); and even access to a water cooler at the front of one courtroom deemed "lawyers only". Even the siting of the barristers lounge could raise hackles. For example, in Brampton, the comfortable couches and coffee machines inside the barristers lounge are clearly visible to members of the public through large plate windows as they wait in long security lines outside the courthouse. » (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 102).

⁴⁰¹ Voir par exemple Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 49 et Macfarlane, *supra* note 156 à la p 95.

⁴⁰² Sur le justiciable non représenté qui rencontre beaucoup de difficulté en salle d'audience, notamment avec l'articulation de son argumentaire, la difficulté d'isoler et de traiter des aspects probants de son affaire, la gestion de

ressenti tout au long du processus judiciaire⁴⁰³, mais qui culmine lors du procès, synonyme pour lui d'angoisse, voire de terreur⁴⁰⁴. À ce propos, sa nervosité est ici exacerbée par sa grande vulnérabilité, lui qui se sent à la merci de la cour, devant faire face seul à des acteurs judiciaires autoritaires et en pleine possession de leurs moyens⁴⁰⁵. Or voilà que vient également assombrir l'audition, ce sentiment lancinant qu'il éprouve de se sentir, en salle de cour, *étranger*⁴⁰⁶. Cette impression tient pour beaucoup à la langue parlée par les acteurs du procès, un charabia que tous les acteurs présents comprennent, sauf lui⁴⁰⁷. Enfin, la phase « post-procès » apportera à elle seule son lot d'attentes déçues et de frustrations additionnelles, notamment quant à l'exécution des jugements et à la difficile obtention de son dû⁴⁰⁸. On le constate, l'expérience judiciaire du justiciable non représenté que nous relatons ci-haut (données empiriques à l'appui) correspond en tous points à celle de l'usager profane que les adeptes du centrement décrivent (lorsqu'elle n'est pas pire que ce qu'eux rapportent). Cette correspondance, selon nous, donne du poids à leur description.

Le parcours judiciaire déjà pénible du citoyen-plaideur seul dans un monde d'experts est rendu plus désagréable encore par l'attitude qu'adoptent à son endroit, encore aujourd'hui, trop d'acteurs de la justice. C'est que le justiciable non représenté est vu, par bon nombre de juges et d'avocats, comme une véritable *nuisance*⁴⁰⁹ et, malheureusement, le principal intéressé en a pleinement conscience⁴¹⁰. Bien souvent, il fera ainsi l'expérience personnelle des préjugés qui perdurent à son endroit⁴¹¹. Parmi ceux-ci figure l'idée reçue, et très répandue au sein du milieu judiciaire, voulant qu'il se trouve seul dans l'arène judiciaire de son plein gré, par *choix*⁴¹², un

ses émotions et, en général, l'administration de la preuve (et le contre-interrogatoire en particulier), voir les documents **47** (pp 28 et 30), **76** (p 18) et Macfarlane, *supra* note 156 à la p 98. Au surplus, il vivrait beaucoup d'anxiété du simple fait de ne pas savoir avec certitude de quelle manière se comporter en salle de cour (comment s'adresser au juge, à quel moment se lever et s'asseoir, etc.). Sur ce constat, voir Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 97–98.

⁴⁰³ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 51–53 et 54, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 58, Bernheim et Thibault, *supra* note 387 et les documents **26** (p 118) **47** (p 31) et **67** (p 18).

⁴⁰⁴ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 95, 96, 98, 108 et 112 et Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 62.

⁴⁰⁵ Document **13** à la p 110.

⁴⁰⁶ Voir notamment Macfarlane, *supra* note 156 à la p 97.

⁴⁰⁷ Voir entre autres *ibid.* Certains juges et avocats utiliseraient même le jargon judiciaire pour délibérément exclure le justiciable non représenté de la conversation (*ibid.*).

⁴⁰⁸ *Ibid* à la p 54.

⁴⁰⁹ Voir *ibid* aux pp aux pp 53 et 103, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 48, 50 et 62–63 et les documents **47** (p 95), **56** (p 8), **67** (p 29), **75** (p 100) et **84** (p 8).

⁴¹⁰ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 92 et 100.

⁴¹¹ *Ibid*, entre autres aux pp 53, 54, 92 et 100.

⁴¹² « Many of th[e] respondents spoke with resentment about the number of times they were told that they “ought to” hire a lawyer to represent them – by a judge, the lawyer on the other side, or by a counter clerk. The same message

choix que désapprouvent des professionnels du droit qui ne manqueront pas de le lui faire sentir⁴¹³. Or dans la très grande majorité des cas, cette impression est on ne peut plus fausse, on l'a vu⁴¹⁴. Aurait également la vie dure, le stéréotype du citoyen-plaideur volontairement difficile, au tempérament belliqueux, véritable agent de chaos au sein du palais⁴¹⁵. Est tout aussi tenace celui du justiciable non représenté toujours mal préparé et brouillon, qui souhaite qu'on fasse tout pour lui, voire qui s'attend à un traitement de faveur⁴¹⁶; bref, un « profiteur du système » semblable au plaideur quérulent. Partant, parce qu'ils seraient mal disposés envers les personnes non représentées, nombre d'acteurs judiciaires adopteraient avec elles un comportement pour le moins discutable⁴¹⁷. À ce propos, si les justiciables se représentant seuls ont à se plaindre de certains membres du personnel judiciaire⁴¹⁸ ainsi que de nombreux avocats⁴¹⁹, ce sont les juges qui font l'objet du plus grand nombre de critiques⁴²⁰. Sur ce point, la professeure Macfarlane

is repeated throughout many court forms that SRL's try to complete by themselves. These admonishments suggest that a person representing themselves could afford to hire a lawyer, but chooses not to. » (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 40; voir au même effet la p 107. Sur les « encouragements » répétés à prendre un avocat constatés cette fois-ci aux États-Unis, on consultera Barton et Bibas, *supra* note 120 à la p 91). Voir également le document 67 (p 14) et Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 52 et 62, où l'on apprend que cette idée du choix est également répandue en doctrine.

⁴¹³ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 104.

⁴¹⁴ La professeure Macfarlane qualifie cette idée préconçue de « widespread misapprehension among members of the Bench and the Bar » et encore de « fundamental misreading of the SRL phenomenon » (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 107; voir au même effet la p 104). Voir encore le document 67 à la p 14.

⁴¹⁵ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 92 et 107 et les documents 27 (p 54) et 67 (pp 14 et 29). Sur le portrait peu reluisant du justiciable non représenté qui est fait dans la doctrine québécoise (laquelle consiste le plus souvent en des textes issus de formations à l'attention des avocats), voir encore Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 63.

⁴¹⁶ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 100 et 107.

⁴¹⁷ *Ibid* aux pp 53 et 96 et le document 47 à la p 31. Sur des parties représentées par avocat qui reconnaissent que le traitement que les juges réservent aux personnes non représentées est souvent problématique, voir encore le document 47 à la p 30.

⁴¹⁸ Certains, mais pas tous, il convient de le mentionner. Sur la compétence et la gentillesse dont ferait preuve une majorité d'employés des greffes vis-à-vis des personnes non représentées, voir Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 11, 70 et 72. La même étude rapporte tout de même certaines critiques à la p 72.

⁴¹⁹ Voir par exemple Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 62–63. Sur les problèmes rencontrés par la personne non représentée avec l'avocat de la partie adverse en particulier, voir le document 47 aux pp 28 et 31 et Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 90 et 91. Sur les justiciables ayant eu à se plaindre de leur propre avocat (ou plutôt, de leur ancien représentant), voir encore Macfarlane, *supra* note 156 à la p 90. Notons que c'est parfois une expérience pénible avec un avocat vécue par le passé qui achèvera de convaincre un citoyen d'opter pour l'autoreprésentation; voir à ce propos Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 8 et 12, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 53 et le document 79 à la p 156 (référence omise; source secondaire).

⁴²⁰ Sur l'attitude déplacée des juges, voir notamment Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 62 et Macfarlane, *supra* note 156 à la p 107. À ce propos, le rapport Macfarlane consacre à peine une page et demie à un compte rendu des expériences positives avec les juges rapportées par les justiciables interrogés (pp 105–06), contre dix pages décrivant plutôt leurs doléances quant à leur contact avec la magistrature (pp 95–104); un ratio qui en dit long. La professeure écrit d'ailleurs que les justiciables ayant eu des bons mots au sujet des juges étaient, en nombre, « sadly far fewer » (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 105). Fait à noter, même le personnel judiciaire interrogé dans le cadre de l'étude Macfarlane convient de l'attitude problématique de nombreux juges vis-à-vis des personnes non représentées; voir Macfarlane, *supra* note 156 à la p 106.

écrit : « The study data is replete with SRL [Self-Represented Litigant] descriptions of negative experiences with judges, some of which suggest basic incivility and rudeness »⁴²¹. Mais l'impolitesse n'est que l'un des comportements adoptés par les juges que les personnes non représentées pointent du doigt. On leur reproche également, tantôt leur distance⁴²², tantôt leur impatience, tantôt leur agacement manifeste⁴²³. Parfois, une irritation mal dissimulée fera carrément place à de l'hostilité⁴²⁴ et même à de la colère⁴²⁵. Dans un autre registre, nombreux sont les justiciables se représentant seuls qui rapportent que le juge s'est montré condescendant⁴²⁶, voire carrément méprisant⁴²⁷. Enfin, ils sont plusieurs à estimer avoir été traités différemment de leur adversaire représenté⁴²⁸, au point d'y voir du favoritisme⁴²⁹ et même, dans certains cas, l'illustration d'un système à deux vitesses avantageant les experts en droit au détriment des profanes⁴³⁰.

⁴²¹ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 13. Sur l'impolitesse de nombreux juges, voir encore *ibid* aux pp 97 et 103 et le document 47 à la p 30. À ce propos, plusieurs justiciables non représentés rapportent s'être fait couper la parole par le juge (Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 97, 98, 101). D'autres reprochent aux juges un comportement non verbal irrespectueux, voire insultant (ex. lever les yeux au ciel, sembler distrait (en jouant avec un élastique ou en mangeant), se faire pivoter sur sa chaise sans cesse, utiliser l'humour de manière déplacé, notamment en échangeant des rires avec l'avocat de la partie adverse, etc.). Parfois, l'insulte ressentie par le justiciable non représenté tient au fait que le juge n'aura pas pris le temps de lire le dossier avant l'audience (alors que lui, par contraste, y aura investi énormément de temps) (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 99, où l'on note par ailleurs que ce reproche est récurrent), ou encore se montrera exagérément expéditif (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 101).

⁴²² Macfarlane, *supra* note 156 à la p 97. Sur des juges déconnectés de la réalité vécue par les justiciables non représentés, un avis exprimé par le personnel judiciaire lui-même, voir encore *ibid* à la p 106.

⁴²³ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 100 et 103. Sur cette impatience constatée plutôt aux États-Unis (et le fait qu'elle y soit bien connue), voir encore Barton et Bibas, *supra* note 120 aux pp 53 et 74.

⁴²⁴ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 103 et Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 62.

⁴²⁵ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 103 et le document 47 à la p 30.

⁴²⁶ Voir par exemple Macfarlane, *supra* note 156 à la p 100 (où l'on rapporte également que plusieurs justiciables non représentés se sont sentis rabaissés par le juge). Sur des personnes non représentées qui rapportent avoir été mises dans l'embarras, voire humiliées par le juge, voir encore *ibid* aux pp 95 et 95 et le document 47 à la p 31.

⁴²⁷ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 92 et Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 62. On parle également de mépris dans Barton et Bibas, *supra* note 120 à la p 146.

⁴²⁸ Par exemple en ne les prenant au sérieux (Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 100–01, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 62), au contraire des avocats à qui l'on accorde une crédibilité plus grande (autant sur papier, quant aux documents qu'ils soumettent, qu'à l'oral, en salle de cour; voir Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 99, 100–01), et que l'on consulte davantage sur questions procédurales (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 101). Au surplus, il a semblé à plusieurs justiciables non représentés que le juge préférerait de toute évidence parler à l'avocat plutôt qu'à eux (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 101, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 62), et lui parlait, dans les faits, beaucoup plus souvent (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 97). Qui plus est, le plus souvent, l'avocat était le premier à parler et disposait de plus de temps de parole (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 101).

⁴²⁹ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 100 et 101 et le document 47 à la p 31. Sur des avocats que l'on avantage au plan procédural, en leur accordant par exemple des passe-droits que l'on refuse au justiciable non représenté, voir encore Macfarlane, *supra* note 156 à la p 101. Sur une impression de copinage, voire de collusion entre juges et avocats, voir encore Macfarlane, *supra* note 156 à la p 97 et le document 47 à la p 30.

⁴³⁰ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 101.

Dès lors, au vu des nombreuses difficultés rencontrées par les justiciables non représentés, qui tiennent autant aux exigences du système judiciaire qu'au traitement que lui réservent ses acteurs, il tombe sous le sens que la vaste majorité d'entre eux évaluent leur expérience judiciaire très négativement⁴³¹. À ce propos, dire que le système de justice les a déçus est un euphémisme. Il en ressortent amers⁴³², éprouvant de la colère⁴³³ et parfois même de la rancœur⁴³⁴ vis-à-vis d'une machine judiciaire qui les a, selon leur expression, « dévoré[s] vivant[s] »⁴³⁵. Constatant tout le décalage existant entre l'idée qu'ils se faisaient de la justice, leurs attentes, et la réalité à laquelle ils se sont heurtés⁴³⁶, ils concluent, avec les tenants du recentrage, à un système judiciaire *en panne*⁴³⁷. Dès lors, ils perdent confiance⁴³⁸. À ce propos, la professeure Macfarlane écrit :

The depth of skepticism being expressed in th[e] interviews [with self-represented litigants] about the justice system is difficult to overstate. While some of the most extreme reactions border on the paranoid, many SRL's appraise their experience in a rational and balanced way in coming to the conclusion that the justice system is "broken". Their basic complaint is clear - that instead of a user-friendly, practical means of resolving disputes the courts offer a false promise of "access to justice".⁴³⁹

Au-delà du difficile parcours de la personne non représentée au sein du système judiciaire (parcours qui à lui seul pourrait suffire à démontrer la justesse du constat d'une justice pensée pour les seuls professionnels du droit) et de son ressenti « subjectif », sa présence à la cour pose problème de diverses façons et fournit une preuve additionnelle (et peut-être davantage

⁴³¹ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 62 et Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 51 et 96.

⁴³² Voir par exemple le document 76 à la p 18. Évidemment, n'aide en rien le fait qu'une vaste majorité d'entre eux auront par ailleurs perdu leur cause; sur ce constat, voir notamment Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 49 et 51–52 et le document 47 aux pp 28 et 47.

⁴³³ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 95. Sur la frustration ressentie par le justiciable non représenté, voir encore *ibid* à la p 9 et le document 47 à la p 32.

⁴³⁴ Voir entre autres Macfarlane, *supra* note 156 à la p 98.

⁴³⁵ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 54 et le document 56 à la p 9. Cette formule n'apparaît nullement exagérée lorsqu'on sait tout l'impact qu'aura eu, sur les personnes non représentées, leur expérience judiciaire. En effet, comme conséquence directe de la décision de se mesurer seules au système de justice, celles-ci connaîtront d'importantes pertes financières, une instabilité au travail (plusieurs en viennent à compromettre leur emploi étant donné le temps qu'elles doivent consacrer à la préparation de leur dossier, au point parfois de perdre leur travail), une isolation sociale (toujours en raison du temps investi dans leur cause) et, enfin, une myriade de problèmes de santé, autant physique que psychologique. Voir Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 14, 54, 55 et 108–09 et le document 47 aux pp 31, 33 et 47. Pour la professeure Macfarlane, « [t]he scale and frequency of these individually experienced consequences represent a social problem on a scale that requires our recognition and attention. » (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 14; voir encore la p 108).

⁴³⁶ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 9, 51 et 65.

⁴³⁷ Document 47 à la p 33.

⁴³⁸ Document 47 aux pp 14, 33 et 47, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 64 et Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 107, 110 et 111.

⁴³⁹ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 111.

« objective ») d'un système qui n'a pas pour vocation première de l'accueillir. En effet, c'est l'appareil judiciaire tout entier qui est chamboulé, atteint dans son fonctionnement, lorsque tente d'y naviguer une personne non formée en droit et non assistée d'un avocat⁴⁴⁰. Emmanuelle Bernheim et Richard-Alexandre Laniel rendent l'idée en comparant le citoyen-plaideur à un « grain de sable dans l'engrenage du système »⁴⁴¹ : introduisez-le dans la machine judiciaire et soudain, celle-ci s'enraie et ne marche plus. L'institution judiciaire est, on le sait, habituée à fonctionner sur la base de la représentation des deux parties, une symétrie qui la tient en équilibre. De même, dans ce système, les responsabilités de chaque acteur sont claires, bien définies, et leurs rôles, « prédéterminés et interdépendants, indispensables au fonctionnement et à l'efficacité de l'ensemble »⁴⁴². Dès lors, le fait de retirer de ce tableau la figure de l'avocat de l'une des deux parties (voire des deux) brise cette symétrie fonctionnelle; cela prive le système judiciaire de l'un de ses piliers, ce qui fragilise ses fondations mêmes et le rend bancal.

On conçoit donc aisément pourquoi, de l'avis de plusieurs, les justiciables non représentés constituent des « éléments déstabilisants et perturbateurs »⁴⁴³ qui viennent faire pression sur tout un système et ses acteurs⁴⁴⁴. Le personnel judiciaire, l'avocat de la partie adverse et le juge devront en effet « suppléer au travail du procureur manquant »⁴⁴⁵, ce qui ajoute au fardeau de chacun. Pour le personnel judiciaire d'abord, cela signifie des employés de greffe surchargés⁴⁴⁶, souvent au bout du rouleau. Trop peu formés pour gérer cette nouvelle clientèle exigeante⁴⁴⁷, ils sont forcés d'en faire toujours plus dans des conditions de travail difficiles. Vient leur compliquer la tâche encore davantage, la distinction « au mieux floue et au pire pratiquement impossible à établir »⁴⁴⁸ entre information juridique et conseil juridique. S'ils sont autorisés à donner la première, on leur interdit de fournir le second, étant donné les actes réservés à l'avocat. Or tracer la ligne entre ce qui constitue des renseignements en droit et ce qui tient de l'avis juridique s'avère, en pratique, très compliqué et génère au quotidien stress et embarras, autant

⁴⁴⁰ Sur ce constat, voir notamment Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 47, 54, 55, 59, 60 et 63 et les documents **13** (p 12) et **76** (p 17).

⁴⁴¹ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 45 (dans le titre de l'article).

⁴⁴² *Ibid* à la p 47.

⁴⁴³ *Ibid* à la p 50. Voir au même effet les pp 47, 49, 55 et 62.

⁴⁴⁴ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 11, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 8 et les documents **11** (p 116) et **47** (pp 32–33 et 94).

⁴⁴⁵ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 60.

⁴⁴⁶ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 11 et 70 et les documents **13** (p 12) et **47** (p 32).

⁴⁴⁷ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 58, Macfarlane, *supra* note 156 à la p 11 et les documents **13** (p 12) et **47** (p 32).

⁴⁴⁸ Document **47** à la p 32.

chez l'employé de cour brimé dans sa capacité d'aider le justiciable que chez ce dernier, trop souvent laissé sans réponse⁴⁴⁹. Le phénomène croissant des justiciables non représentés est donc la source, pour un personnel du greffe du reste sous-rémunéré selon plusieurs, de bien des difficultés et frustrations qui complexifient leur travail⁴⁵⁰.

Pour l'avocat de la partie adverse, le fait d'avoir un adversaire non représenté constitue également un défi de taille. À en croire plusieurs, la difficulté de sa tâche de représentation s'en trouve accrue⁴⁵¹ étant donné un ensemble de problèmes déontologiques et éthiques⁴⁵². En effet, si le procureur a un devoir de loyauté envers son client⁴⁵³, il est également *officier de justice*⁴⁵⁴. Ce rôle exige de lui qu'il collabore avec le citoyen-plaideur et ce, dans l'intérêt d'une saine administration de la justice⁴⁵⁵, mais aussi « afin de favoriser l'accès à la justice [du] justiciable non représenté »⁴⁵⁶. Ces deux devoirs pourront s'avérer difficiles à concilier en pratique, la doctrine s'entendant pour dire qu'il existe, à cet égard, de nombreuses zones grises⁴⁵⁷. Jusqu'où va l'obligation de l'avocat de collaborer avec le justiciable agissant seul ? Si pour certains elle doit « se limiter à un rôle de coopération et d'information »⁴⁵⁸ sans plus, pour d'autres, elle consiste en une obligation d'assistance vis-à-vis de son adversaire désavantagé⁴⁵⁹. Or cette assistance fournie à la partie adverse aurait pour effet d'accroître les frais de représentation du

⁴⁴⁹ Macfarlane, *supra* note 156 aux pp 11 et 69–70, Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 58 et les documents 47 (pp 32 et 47), 67 (pp 21, 30–32, 39 et 44) et 76 (p 18).

⁴⁵⁰ Des frustrations qui sont d'ailleurs, à en croire l'étude Macfarlane, les mêmes que celles que vivent les justiciables non représentés (Macfarlane, *supra* note 156 à la p 11; voir au même effet le document 47 à la p 32). Sur ces frustrations vécues par des employés de cour stressés, dépassés, et parfois même amers eux aussi, voir encore Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 58 et les documents 13 (p 12) et 76 (p 18).

⁴⁵¹ Voir notamment Macfarlane, *supra* note 156 à la p 92 et les documents 11 (p 116) et 76 (p 17).

⁴⁵² Document 11 à la p 56.

⁴⁵³ Posé, au Québec, à l'article 20 du *Code de déontologie des avocats* (RLRQ c B-1, r 3.1).

⁴⁵⁴ Voir par exemple Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 48 et 59.

⁴⁵⁵ Voir par exemple *Code de déontologie des avocats*, art. 111 à 113 et Barreau de Montréal, *Guide pour l'avocat face à une partie non représentée*, 2017, aux pp 3 et 5, en ligne : Barreau de Montréal <<http://www.barreaudemontreal.qc.ca/loads/guidepartienonrepresentee.pdf>> [Barreau de Montréal].

⁴⁵⁶ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 59, citant Robert Pidgeon, « L'avocat et la partie non représentée : jusqu'où le Tribunal peut-il repousser les limites déontologiques de l'avocat de la partie représentée? », dans Services de la formation permanente du Barreau du Québec, *Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire*, Cowansville, Yvon Blais, 2006, 95, à la p 102 [Pidgeon].

⁴⁵⁷ Voir entre autres Barreau de Montréal, *supra* note 455 à la p 3 et Pidgeon, *supra* note 456 à la p 104.

⁴⁵⁸ Barreau de Montréal, *supra* note 455 à la p 5. Quant à l'information fournie au citoyen-plaideur, elle devra consister en des renseignements d'ordre général, l'avocat devant à cet égard « être vigilant afin de ne pas franchir la frontière entre l'information et l'opinion » (*ibid* à la p 6). La raison étant qu'il n'est pas habilité à donner des conseils ou avis juridiques à la partie adverse, et pourrait engager sa responsabilité s'il le fait (*ibid* aux pp 5 et 6).

⁴⁵⁹ Obligation qui pourra impliquer, par exemple, le fait d'offrir une aide concrète dans la préparation du dossier, ou encore de porter à la connaissance de la cour les sources omises par le justiciable non représenté; voir Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 60 et Pidgeon, *supra* note 456 à la p 104.

procureur ainsi que les frais judiciaires⁴⁶⁰. Pire, elle irait même jusqu'à menacer le lien de confiance avec son propre client⁴⁶¹.

Si la présence d'une partie non représentée au dossier affecte inévitablement le travail de l'avocat, cela est encore plus vrai du travail du juge. Sur ce dernier, les effets de la non-représentation par avocat sont importants, son rôle s'en trouvant immanquablement, selon la source lue, modifié⁴⁶², redéfini⁴⁶³, voire reconceptualisé⁴⁶⁴. La professeure Macfarlane va jusqu'à parler d'une fonction judiciaire « dramatically altered »⁴⁶⁵, parlant du phénomène des parties non représentées comme d'un « huge sea change »⁴⁶⁶ du point de vue de la magistrature. En quoi le rôle du juge est-il transformé ? Essentiellement, l'absence de l'avocat, qui normalement assiste son client en salle de cour, inciterait le juge, en théorie du moins, à « sortir de [son] rôle habituel pour s'assurer que la partie non représentée est bien en mesure de faire valoir ses droits, notamment en l'informant adéquatement »⁴⁶⁷. Le juge agirait ici en « gardie[n] de l'équité des procédures »⁴⁶⁸, souhaitant rétablir un tant soit peu l'équilibre des forces en présence. Or si nous écrivons *en théorie*, c'est que bon nombre de juges seraient réticents à l'idée de s'éloigner de leur rôle traditionnel afin de prêter une telle assistance au justiciable sans avocat⁴⁶⁹. En réalité, ils « opteraient généralement pour la posture passive classique »⁴⁷⁰ (caractéristique du système accusatoire). Cette préférence se vérifie empiriquement, à en croire le rapport Macfarlane :

Some SRL's commented on assistance they received on their presentations. This was a small number, challenging the assumption in some parts of the legal profession that judges uniformly assist SRL's, thereby giving them an unfair advantage. An even smaller number said that they received any help with legal argument; most of this assistance was in the form of style, not substance.⁴⁷¹

L'explication la plus souvent avancée pour expliquer cette réticence des juges à aider le citoyen-plaideur tient aux possibles « effets préjudiciables d'un certain activisme judiciaire sur les

⁴⁶⁰ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 60.

⁴⁶¹ *Ibid.*

⁴⁶² Bernheim et Laniel parlent à ce propos d'un « ajustement inévitable du rôle judiciaire » (*ibid* à la p 48).

⁴⁶³ *Ibid* à la p 60.

⁴⁶⁴ *Ibid* aux pp 59–60.

⁴⁶⁵ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 13. Voir aussi, pour les États-Unis, Barton et Bibas, *supra* note 120 à la p 91.

⁴⁶⁶ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 13.

⁴⁶⁷ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 48 (références omises). Voir encore les pp 59–60. Voir dans le même sens le document 20 à la p 344.

⁴⁶⁸ *Ibid* à la p 48.

⁴⁶⁹ *Ibid* à la p 63.

⁴⁷⁰ *Ibid.*

⁴⁷¹ Macfarlane, *supra* note 156 à la p 106 (référence omise). Sur des justiciables non représentés qui, fréquemment, ne souhaitent pas même une telle assistance du juge, réclamant plutôt son *respect*, voir encore *ibid* à la p 105.

prémises fonctionnelles du système juridique »⁴⁷². Quelles sont ces prémisses ? D’abord, l’impartialité du décideur, et en particulier l’*apparence* d’impartialité, qui, pour certains, est menacée quand le juge vient en aide à l’une des deux parties⁴⁷³. Vient ensuite l’égalité des parties qui elle aussi, de l’avis de certains (avocats d’abord), est remise en cause lorsque le juge assiste l’une des deux parties, dans la mesure où celle-ci s’en trouverait alors indûment avantagée, ce qui compromettrait toute l’équité du procès⁴⁷⁴. Dans ce contexte, voir à ce que chaque acteur se cantonne à son rôle fixé d’avance, immuable, serait une manière de « préserver les conditions normales du procès »⁴⁷⁵.

Enfin, quelles sont les conséquences préjudiciables du phénomène des parties non représentées, non pas sur les acteurs du système, mais sur le système lui-même, pris dans sa globalité ? À ce propos, la prudence est de mise : on n’en saurait, en réalité, que peu sur les effets structurels, les données chiffrées étant rares en ce domaine⁴⁷⁶. La doctrine consultée fait néanmoins état de délais accrus⁴⁷⁷, voire d’un engorgement de tribunaux⁴⁷⁸ tout sauf prêts à accueillir le nombre croissant de justiciables sans avocat qui se présentent à leur porte. L’efficacité de l’appareil judiciaire s’en trouverait donc affectée⁴⁷⁹. On cite encore des coûts globaux accrus⁴⁸⁰. Plus fondamentalement, c’est l’intégrité même du système judiciaire⁴⁸¹, voire sa légitimité⁴⁸², que viendrait remettre en cause le phénomène de l’autoreprésentation.

En somme et au regard des développements qui précèdent, les conséquences de l’arrivée massive de justiciables non représentés au sein de tribunaux, conséquences qui s’apprécient

⁴⁷² Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 62.

⁴⁷³ *Ibid* aux pp 48, 52, 60, 63 et 64, Macfarlane, *supra* note 156 à la p 13 et les documents 47 (pp 30 et 47), 75 (pp 29 et 98) et 76 (pp 17–18).

⁴⁷⁴ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 52 et 63 et Macfarlane, *supra* note 156 à la p 92. Notons que pour d’autres, c’est cette même équité du procès qui motivera justement le juge à intervenir pour aider une partie qui en a manifestement besoin, au nom d’une égalité des parties non plus seulement formelle ou procédurale, mais également *substantielle* (document 67 à la p 48). On veut ainsi éviter que sa passivité ne mène à « l’impossibilité pour les JNR de faire valoir leurs droits, sans pour autant garantir l’impartialité du tribunal » (Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 63).

⁴⁷⁵ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 63.

⁴⁷⁶ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 52 et les documents 47 (p 46) et 79 (p 156; source secondaire).

⁴⁷⁷ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 à la p 49 et les documents 13 (p 12), 47 (pp 28 et 47), 67 (p 15), 76 (p 18) et 79 (p 156; source secondaire).

⁴⁷⁸ Documents 7 (p 11) et 13 (p 12).

⁴⁷⁹ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 47, 54 et 55 et le document 47 à la p 47.

⁴⁸⁰ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 47 et 49 et le document 76 à la p 18.

⁴⁸¹ Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 47 et 48. Voir dans le même sens le document 20 à la p 344.

⁴⁸² Bernheim et Laniel, *supra* note 156 aux pp 47, 48, 55 et 60.

autant au niveau systémique que professionnel et individuel, suffisent selon nous à faire la démonstration d'un système judiciaire pensé par les juristes et pour eux seuls.

3. Une justice au service des professionnels du droit ? Le discours de recentrage comme dialogue entre juristes

En vertu du discours de recentrage, si le système de justice a été conçu pour les professionnels du droit, c'est aussi parce qu'au quotidien, il les sert eux en priorité. En effet, comme nous l'avons vu plus haut, les tenants du recentrage condamnent un appareil judiciaire guidé avant tout par les besoins, mais aussi par les intérêts de ses propres acteurs, au point où ceux-ci en sont devenus ses véritables *clients*. Cette critique est-elle fondée ? Pour le déterminer de manière certaine, il faudrait sans doute mener des recherches plus approfondies et peut-être même, pourquoi pas, enquêter de l'intérieur, en investissant les coulisses du système, question d'en comprendre les rouages, les règles non écrites. À défaut d'avoir procédé à une telle investigation qui, à nouveau, nous aurait éloignée de nos objectifs, nous nous contenterons de rappeler l'identité de ceux qui sont d'avis que le système de justice est au service des acteurs du monde judiciaire. Il s'agit, le plus souvent, de *juristes*, entendus ici comme l'ensemble des professionnels qui ont fait du droit, de diverses manières, leur occupation première. Lorsque ces personnes de métier se prononcent sur le système judiciaire, sur son fonctionnement, elles s'expriment donc en toute connaissance de cause, à fortiori si elles sont praticiennes (et encore davantage si elles travaillent au sein même du palais de justice). Leur position s'appuie sur leurs propres observations, lesquelles portent sur un milieu qui est le leur. Bref, leur profession fait en sorte qu'elles jouissent, en ce domaine, d'une certaine crédibilité, laquelle donne du poids aux opinions qu'elles peuvent avancer sur l'appareil judiciaire et sur les acteurs qui y évoluent. Si cette constatation vaut pour l'idée d'une justice qui sert d'abord les professionnels du droit, elle s'applique tout autant aux autres critiques formulées par les adeptes du centrément et que nous rapportons dans le présent chapitre (justice inaccessible, distante, réservée aux juristes, etc.).

À qui ces juristes critiquant (parfois vertement) la justice s'adressent-ils ? À qui leurs propos sont-ils d'abord destinés ? Comme nous l'évoquions au chapitre précédent, ils visent le plus souvent leurs pairs. Le fait que leur auditoire soit composé majoritairement de professionnels du droit est révélé par divers indicateurs, le premier étant la nature même des documents contenant les diverses recommandations de recentrage recensées dans le cadre de notre thèse. Dans la très

grande majorité des cas, ces documents sont d'abord destinés aux professionnels du droit⁴⁸³, qu'il s'agisse de textes d'allocutions prononcées devant une assemblée de pairs⁴⁸⁴, de rapports présentés par un ou des juristes à d'autres juristes⁴⁸⁵ ou encore d'articles publiés dans des revues⁴⁸⁶, des journaux⁴⁸⁷ ou des blogues⁴⁸⁸ généralement lus par la seule communauté juridique. Parfois, ce sont les juristes défenseurs du centrément qui, d'eux-mêmes, précisent qu'ils s'adressent à leurs confrères et à leurs consœurs⁴⁸⁹. Dans d'autres cas, on le comprend par leur utilisation du « nous »⁴⁹⁰.

C'est donc dire que, le plus souvent, le discours de recentrage est tenu par des *juristes* s'adressant d'abord et avant tout à *d'autres juristes*. Avec pour résultat, que ce discours donne naissance à un dialogue entre professionnels du droit. Pourquoi en faire état ? Parce que cela permet de mieux comprendre toute l'intention des défenseurs du centrément lorsqu'ils prennent la parole : ils veulent provoquer une *prise de conscience collective* au sein de leur milieu, milieu qu'ils souhaitent bousculer⁴⁹¹. Ces juristes prêchant l'idée de recentrage auprès de collègues veulent d'abord les amener à réaliser que la situation qui prévaut actuellement en matière de justice est hautement problématique ou tout bonnement injustifiable. Voilà pourquoi une part importante de leur argumentaire est consacré à la dénonciation. Si, dans le clan des adeptes du centrément, on s'attarde autant à critiquer, si on le fait aussi longuement, c'est que l'on souhaite démontrer le caractère insoutenable de l'état actuel de la justice. Cette démonstration est nécessaire pour quiconque veut convaincre de la nécessité d'un changement et, partant, de l'opportunité d'un recentrage. Dit autrement, pour justifier le bien-fondé d'un recadrage de la justice autour du citoyen (la solution), il faut d'abord faire état du problème auquel il remédie,

⁴⁸³ Si la majorité des sources contenant l'idée de recentrage sont juridiques et n'intéresseront, dès lors, que très rarement le profane, on en compte tout de même certaines qui sont « grand public », comme des articles de journaux (ex : documents **95** et **101**), des essais (ex : documents **5** (où l'on note d'ailleurs aux pp 18–19 : « Ce livre s'adresse [...] aux justiciables plus encore qu'aux juristes, même s'il est le fruit d'un travail très juridique en amont. ») et **10**) ou encore des pages Web consultées par tous, et non le seul milieu juridique (ex : le site Web du projet ADAJ ou encore celui du Civil Resolution Tribunal de Colombie-Britannique).

⁴⁸⁴ Voir par exemple les documents **17**, **24** et **91**.

⁴⁸⁵ Voir notamment les documents **62**, **64**, **67**, **75**, **76**, **82**.

⁴⁸⁶ Par exemple les Cahiers de droit (documents **15** et **21**).

⁴⁸⁷ Par exemple le Journal du Barreau (document **112**).

⁴⁸⁸ Par exemple Slaw (documents **103** et **104**).

⁴⁸⁹ Voir par exemple le document **17** à la p 255.

⁴⁹⁰ Voir par exemple les documents **47**, **56** et **57**.

⁴⁹¹ Ainsi les tenants du recentrage sont-ils parfois volontairement provocateurs. C'est le cas notamment du professeur Church, qui l'avoue d'emblée : « My remarks were designed to be provocative, though in a friendly and constructive way. I have tried to strike a balance between comforting sentiments and the kind of pronouncements likely to bring offense » (document **17** à la p 261).

soit la mise à distance de ce citoyen en matière de justice (et convaincre, incidemment, que ce problème existe bel et bien). Partant, les fondements justificatifs du discours de recentrage sont d'abord *factuels* avant d'être théoriques. L'idée de recadrage part moins d'une quelconque philosophie de la justice⁴⁹² que du « réel »⁴⁹³, des faits. De même, ceux qui l'avancent, que plusieurs qualifieront à tort de rêveurs, sont au fond des pragmatiques avant tout. Ainsi, à la question « pourquoi recentrer ? », ils répondent certes qu'il faut le faire parce que la justice est un service public et que le citoyen en est la raison d'être. Mais ils répondent également, et *surtout* : ce recentrage est nécessaire, voire primordial, parce qu'en pratique, à l'heure actuelle, le citoyen est négligé, occulté, oublié. C'est là la base de leur argumentaire, son véritable point de départ⁴⁹⁴.

Pour conclure, tout le discours de recentrage peut être réduit, au stade où nous en sommes, à deux choses. Il est, d'abord, une *réaction* à une situation jugée inadmissible : celle du citoyen « laissé pour compte » du système judiciaire plutôt que raison d'être de ce même système. En ce sens, il résulte d'un mouvement d'indignation. Il est ensuite, et surtout, une *dénonciation* de cet état de fait qui dérange, qui choque. Cette dénonciation poursuit, on l'a dit, un objectif de conscientisation, laquelle précède forcément tout mouvement vers un changement. Cette dénonciation est suivie d'une *déclaration* : celle de l'appel à l'action (en la forme d'un recentrage). Autrement dit, les défenseurs du centrément dénoncent avant de décréter, au moyen des diverses affirmations de recentrage recensées au chapitre premier, la nécessité d'agir. La séquence va donc comme suit : *constater, dénoncer, puis affirmer, déclarer*. Au chapitre suivant, nous verrons de quelle manière la dernière portion de cette séquence, à savoir l'étape de l'affirmation ou de la déclaration, révèle une dimension nouvelle du discours de recentrage, l'injonction, derrière laquelle on distingue, en filigrane, une ébauche de méthodologie.

⁴⁹² Bien qu'elle s'y appuie, comme nous l'avons vu au chapitre précédent.

⁴⁹³ « Pour dessiner le chemin, pour connaître la route à suivre, il y a deux méthodes : soit on part des grandes théories, soit on part du réel » (document 2).

⁴⁹⁴ On trouve confirmation de ce constat lorsqu'on resitue l'idée de recadrage dans les sources qui l'énoncent. On réalise alors que, le plus souvent, ces documents sont en eux-mêmes très critiques de la justice de prime abord. Par exemple, ils s'ouvrent souvent par une critique (en introduction, avant-propos, préface, etc.), une entrée en matière qui donne le ton. Qui plus est, lorsque les affirmations de recentrage sont replacées dans le texte dont on les tire, on constate bien vite qu'elles vont de pair avec cette critique, qu'elles en sont presque indissociables. Ainsi, lorsque la critique n'est pas contenue à même l'affirmation (voir par exemple cette phrase : « Au reste, les 110 propositions ici présentées poursuivent un même objectif, un même idéal : replacer le citoyen au cœur du système judiciaire car il en est le grand oublié. » ; document 5 à la p 20; nous soulignons), elle la précède immédiatement ou encore la suit immédiatement. Partant, c'est tout le discours de recentrage qui peut, de cette manière également, être à bon droit qualifié de critique.

Conclusion. Plaidoyer pour une réforme véritable

Pour les tenants du recentrage, la justice est un service public destiné au citoyen, sa raison d'être. Voilà la vision de la justice dans laquelle leur discours est ancré. Or cette vision serait aujourd'hui compromise, voire mise en péril dans le contexte d'une justice en « crise ». Désertée par ceux-là même qu'elle a vocation à accueillir, la justice serait en perte de légitimité. Surtout, elle tiendrait le citoyen à l'écart. De l'avis des défenseurs du centrement, cette distance observable entre elle et celui qui, en principe, devrait en être le destinataire premier s'apprécie autant dans l'inaccessibilité du système judiciaire que dans le fait que celui-ci s'avère, en pratique, tourné sur lui-même. On reproche ainsi à l'appareil judiciaire d'être centré sur ses acteurs officiels (juges, avocats et personnel judiciaire) plutôt que sur ses usagers. Dans ce contexte, il tombe sous le sens que ceux qui plaident pour une justice tournée vers le citoyen estiment que « le statu quo n'est pas une option »¹. Le système de justice, nous disent-ils, est condamné à échouer s'il ne change pas². Certains constatent même déjà son échec partiel³ sinon total⁴, on l'a vu⁵. Nous aurions atteint un « stade crucial »⁶, un point de non-retour⁷ faisant en sorte qu'un changement serait devenu aussi nécessaire⁸ qu'inévitable⁹. Il faut donc agir et le faire *maintenant*¹⁰. Il y aurait en effet urgence¹¹, celle-ci commandant de passer enfin à l'action¹², de la parole aux actes¹³. Le temps n'est plus à l'exposé du problème, connu et maintes fois dénoncé¹⁴. Il est à la mise en œuvre de la solution (trop longtemps repoussée)¹⁵, à sa « concrétisation »¹⁶.

¹ Document 92 à la p 57.

² Voir par exemple les documents 63 (pp 8 et 67) et 84 (p 8).

³ Document 89 à la p 41.

⁴ Document 56 à la p i.

⁵ Voir le chapitre IV.

⁶ Document 56 à la p 28. Voir au même effet le document 84 à la p 8.

⁷ Document 10 à la p 131. Voir dans le même sens le document 7 à la p 14.

⁸ Voir entre autres les documents 5 (pp 14 et 227), 10 (p 189) et 101.

⁹ Voir en guise d'exemple le document 10 aux pp 131 et 132.

¹⁰ Voir notamment les documents 5 (p 227), 7 (p 14), 47 (p 142) et 84 (p 8).

¹¹ Voir entre autres les documents 5 (pp 9 et 227) et 56 (aux pp 10 et 28).

¹² Notons que l'idée de « passer à l'action » constitue l'un des six « principes directeurs du changement » que prône le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale dans sa *Feuille de route pour le changement*. Voir le document 56 à la p 10. Au même effet, on consultera le document 84 à la p 8.

¹³ Voir notamment les documents 6 (p 40) et 56 (p 10).

¹⁴ Voir entre autres les documents 5 (pp 9 et 10), 6 (p 40), 47 (p 157) et 84 (p 8).

¹⁵ Voir entre autres les documents 5 (pp 9 et 10), 6 (p 40), 47 (p 157), 56 (p 10) et 84 (p 8).

¹⁶ Voir par exemple les documents 6 (p 40) et 47 (entre autres à la p 142).

Au vu de ce qui précède, le lecteur ne sera pas surpris d'apprendre que les tenants du recentrage en appellent à une *réforme*¹⁷. Mais attention : ils plaident pour une réforme *véritable*, qui emporte un *vrai* changement. Citons ici Jean-Jacques Urvoas, ancien Garde des Sceaux et ministre de la Justice en France :

[L]a réponse qui est souvent apportée [...], c'est la réforme. Et la réforme, je trouve que c'est souvent un alibi, c'est une facilité. C'est dire : « on va changer ». Et en général on y ajoute : « il faut des moyens », ce qui est un deuxième alibi, parce que cela évite de se remettre en cause. Ce n'est pas parce qu'une réforme est annoncée qu'un changement s'opère.¹⁸

Cette réforme que l'on souhaite voir matérialisée plutôt que simplement proclamée devra donc être « significative »¹⁹ et « substantielle »²⁰, pour employer des mots dont usent les défenseurs du centrement. Les révisions partielles ou ponctuelles « [ayant] montré leurs limites »²¹, « le temps n'est plus au bricolage, il est au gros œuvre »²². Dit autrement, « rafistoler ne suffit pas »²³, ne suffit *plus*, comme l'écrit l'ABC :

Le système de justice civile est trop mal en point pour qu'une réparation de fortune puisse suffire. Des personnes sont laissées pour compte, et le coût en est inacceptable. L'injustice est trop profondément ancrée dans la structure même du système pour que des réformes à la pièce changent grand-chose. Il n'est pas certain que la multitude d'interventions *ad hoc* [...] entreprises en dehors de tout cadre stratégique global soient véritablement utiles.²⁴

On en appelle donc à un changement « fondamental »²⁵, « radical »²⁶ même, à une refonte « en profondeur »²⁷ du système, bref à sa *transformation*. Selon l'ABC, voilà un mot « fort »²⁸ mais néanmoins « juste »²⁹, « compte tenu des défis que les tribunaux ont à relever aujourd'hui, au Canada comme ailleurs »³⁰. Certains se permettent même d'employer le terme « révolution »³¹.

¹⁷ Voir en guise d'exemples les documents **7** (p 14), **10** (pp 131–32 et 189) et **101**.

¹⁸ Document **86** à la p 486 (propos de Jean-Jacques Urvoas).

¹⁹ Voir notamment les documents **7** (p 14), **10** (p 189) et **56** (notamment aux pp 10 et 29).

²⁰ Voir en guise d'exemple le document **63** à la p 4.

²¹ Document **5** à la p 227. Voir encore, dans le même sens, les documents **11** (p 252), **13** (p 13), **59** (p 53) et **63** (pp 4 et 8).

²² Document **5** à la p 227.

²³ Document **47** à la p 61.

²⁴ Document **47** à la p 61.

²⁵ Voir notamment les documents **47** (p 54) et **59** (pp 27 et 53).

²⁶ Document **47** à la p 93. On parle aussi de « dramatic change » dans le document **63** à la p xiv.

²⁷ Voir entre autres les documents **10** (p 9) et **11** (pp 252 et 311). Voir au même effet le document **9** au chapitre 6.

²⁸ Document **47** à la p 93.

²⁹ Document **47** à la p 93.

³⁰ Document **47** à la p 93.

³¹ Voir entre autres les documents **5** (p 29), **6** (p 50) et **9** (en introduction).

En bref, il faut, nous dit-on, « repenser en totalité [le] système »³². Dans les mots de Matthieu Boissavy et Thomas Clay, « C’est à l’ensemble de la justice qu’il faut s’attaquer, sans tabou, pour proposer un nouveau projet à la fois moderne et global »³³.

Pour ce faire, les tenants du recentrage estiment qu’il faudra oser (« to be bold »³⁴), faire montre d’ambition³⁵. Boissavy et Clay y voient rien de moins qu’un *devoir* : « Osons bousculer l’institution pour la rendre meilleure. Nous avons le devoir d’être ambitieux pour réinventer la justice. C’est une exigence démocratique. C’est aussi une nécessité »³⁶. Cette audace, voire ce courage³⁷ seront nécessaires pour considérer sérieusement les idées en apparence les plus folles, les moins « orthodoxes », car ce sont celles qui, aux dires des défenseurs du centrement, s’avèrent souvent les plus porteuses pour l’avenir³⁸. Il faudra, en somme, savoir faire preuve d’imagination pour innover enfin³⁹. La Commission on the Future of the Tennessee Judicial System l’exprime bien dans un passage qu’il vaut la peine de citer :

We have heard some say, only slightly facetiously, that the test [...] should be, “Are [ideas] weird enough?”. The changes required over the next 30 years may be so great that unless an idea is considered “weird”, then it probably does not break sharply enough with the past. [...] [I]f there was anything we lacked in our makeup and deliberations, it might have been just a touch of “weirdness”, or at least the imagination to consider the unorthodox.⁴⁰

À l’échelle des décideurs, « un nouveau leadership et un nouveau consensus [devront] naître au sein de l’institution judiciaire »⁴¹, ce qui ne sera pas possible sans une volonté politique aussi forte qu’assumée⁴². Cela dit, les tenants du recentrage se font tout de même optimistes. Selon eux, la réforme qu’ils attendent est bel et bien *possible*⁴³, puisque « la justice n’est pas une institution immuable »⁴⁴, contrairement à une idée répandue dans le milieu judiciaire⁴⁵.

³² Document 5 à la p 108. Voir au même effet les documents 13 (pp 11, 13, 18 et 21), 17 (p 259), 63 (p 4), 67 (p 29) et 100.

³³ Document 5 à la p 108.

³⁴ Documents 10 (p 189), 63 (pp 4 et 61) et 64 (p 2).

³⁵ Voir par exemple le document 5 aux pp 14 et 21.

³⁶ Document 5 à la p 14.

³⁷ Voir par exemple les documents 5 (p 21) et 27 (p 60).

³⁸ Document 63 aux pp 4 et 5.

³⁹ Voir notamment les documents 7 (p 159), 9 (en introduction et aux chapitres 1 et 6), 10 (p 189), 47 (pp 50, 142, 143 et 157), 51 (p 3), 56 (aux pp iv, 6, 11, 12–22, 24, 26 et 27), 59 (p 53) et 85.

⁴⁰ Document 63 aux pp 4 et 5. Sur les cours qui ont aujourd’hui besoin d’*idées*, au-delà de l’argent, voir encore le document 7 à la p 25.

⁴¹ Document 101. Voir dans le même sens le document 59 à la p 53.

⁴² Document 101. Voir dans le même sens le document 59 à la p 53.

⁴³ Voir par exemple le document 10 aux pp 131, 132 et 189.

⁴⁴ Document 76 à la p 27. Voir au même effet le document 21 à la p 36 : « Le droit et le pouvoir judiciaire sont des institutions sociales que nous avons édifiées et que, par conséquent, nous pouvons changer. »

Bien sûr, pour ceux qui veulent faire du justiciable le point central de l'institution judiciaire, cette réforme majeure mais néanmoins possible prendra la forme d'un recadrage de la justice autour de ce justiciable. Il n'est donc nullement surprenant de voir l'idée de recentrage constamment associée, dans la documentation consultée, à celle du *changement*. On fait ainsi du centrement un changement d'orientation⁴⁶, d'approche⁴⁷, de vision⁴⁸ ou encore de paradigme⁴⁹. On le qualifie également de changement de culture⁵⁰, de mentalité⁵¹, de philosophie⁵², d'éthique⁵³. De même, qui dit centrement dit changement de *perspective*⁵⁴, une notion évoquée précédemment et sur laquelle nous aurons l'occasion de revenir ultérieurement⁵⁵. Ajoutons que le recentrage tient, pour certains, d'une « autre conception de la justice »⁵⁶, d'un nouveau modèle⁵⁷ ou design⁵⁸ du système judiciaire, d'une architecture judiciaire repensée⁵⁹. Il constitue aussi, pour d'autres, un « projet de reconstruction de la justice »⁶⁰, une « recomposition majeure »⁶¹ de celle-ci. En bref, la proposition voulant placer le citoyen au cœur du système consacre une *autre* justice⁶². Elle est synonyme de transformation pour les uns⁶³, de véritable révolution pour les autres⁶⁴.

Dès lors, toute la question consiste à savoir si les tenants du recentrage se montrent dignes de cette « idée révolutionnaire » qui leur est chère dans les propositions concrètes qu'ils avancent pour la traduire en mesures pratiques. Au chapitre de la mise en œuvre du projet de centrement, ont-ils eux-mêmes l'ambition, l'audace et l'imagination nécessaires à l'appel qu'ils lancent ? Nous le verrons dans la prochaine partie.

⁴⁵ Documents **21** (p 36) et **91** (p 62).

⁴⁶ Voir à titre d'exemples les documents **17** (p 259) et **26** (p 125).

⁴⁷ Voir par exemple les documents **5** (p 91), **24** (p 47), **26** (p 126), **34** (p 167), **41** (pp 12, 13, 14 et 23), **42** (p 415), **45** (p 4), **49** (à la p 3), **67** (p 6), **85** (pp 4 et 5), **88** (p 86), **104** et **125** (p 2).

⁴⁸ Document **12** aux pp 14 et 18 (source secondaire).

⁴⁹ Documents **42** (p 425), **55** (pp 4 et 35) et **75** (p 48).

⁵⁰ Voir notamment les documents **24** (p 53), **26** (p 126), **52** (p 7), **56** (pp iv et 7) et **75** (pp 24 et 143).

⁵¹ Documents **67** (p 28) et **75** (p 22).

⁵² Document **68** à la p 43.

⁵³ Document **64** à la p 12.

⁵⁴ Voir entre autres les documents **17** (p 259) et **42** (p 415).

⁵⁵ Voir le chapitre V.

⁵⁶ Document **5** à la p 79.

⁵⁷ Voir par exemple les documents **26** (p 136), **39** (p 22), **63** (pp xiii et 67), **64** (p 12), **68** (p 42) et **107**.

⁵⁸ Voir entre autres les documents **7** (pp 163–64) et **26** (pp 135 et 136).

⁵⁹ Document **26** à la p 136.

⁶⁰ Document **5** à la p 108.

⁶¹ Document **68** à la p 42.

⁶² Document **5** à la p 21.

⁶³ Voir par exemple les documents **52** (p 7) et **85** (pp 1 et 4).

⁶⁴ Documents **5** (p 29), **6** (p 50) et **9** (en introduction).

TROISIÈME PARTIE
Comment recentrer ? Commandements, méthodologie
et cibles du recentrage

Chapitre V. Le recentrage entre injonction et marche à suivre

Le chapitre précédent expose la portion critique du discours de recentrage. Y est développée entre autres l'idée que ce discours peut être ramené à une dénonciation. Ce que les défenseurs du centrément dénoncent, c'est une justice par trop distante des citoyens; on l'a vu. Or ils ne se contentent pas de critiquer. Passé le stade de la dénonciation, ils s'emploient en effet à défendre la nécessité, voire l'urgence d'un changement en faveur d'un recentrage. C'est l'étape de l'appel à l'action, phase déclaratoire dont le lecteur saisit la portée grâce aux multiples affirmations de recentrage contenues dans la documentation, affirmations que nous avons rapportées au tout premier chapitre. Mais elle est également visible dans la portion *prescriptive* du discours de centrément. En effet, après avoir expliqué ce qui cloche avec la justice, ceux qui plaident pour qu'elle soit repensée autour du citoyen font connaître leurs directives en la matière, dans l'optique de corriger le tir. Il est possible de voir, dans ces directives, autant de *commandements* adressés à la communauté juridique en général, et aux décideurs en matière de justice en particulier. Ensemble, ces commandements donnent à voir le discours de centrément sous un autre jour, celui de l'*injonction*, qui vient s'ajouter aux perspectives examinées jusqu'à présent, soit le recentrage comme *prise de position* (chapitre III) et comme *dénonciation* (chapitre IV). Nous nous penchons sur cette dimension nouvelle en première partie (A). Derrière le contenu prescriptif immédiatement visible du discours se cache en outre l'amorce d'une *marche à suivre*. C'est le centrément comme méthodologie, une facette additionnelle à laquelle nous consacrons notre deuxième partie (B).

A. De la dénonciation à l'*injonction* : le recentrage en six commandements

En réaction à une justice tournée sur elle-même, les tenants du recentrage réclament d'abord un nécessaire *déplacement du regard*¹. On l'a vu², l'attention de la communauté juridique est traditionnellement dirigée vers elle-même, c'est-à-dire vers le système judiciaire officiel et ses acteurs, qu'ils soient juges, avocats ou membres du personnel judiciaire³. Elle se concentre

¹ Voir entre autres les documents 25 (p 27), 26 (p 125), 56 (p 8), 67 (p 5) et 104.

² Voir ci-dessus à la p 247.

³ Voir par exemple les documents 42 (p 415), 56 (pp 2 et 8) et 67 (p 28).

beaucoup sur les « prestataires du service public de la justice » (les « justice providers »⁴), expression qui fait référence autant à la cour elle-même qu’aux professionnels y œuvrant ou la fréquentant sur une base régulière. Dans ce contexte, les défenseurs du centrage invitent d’une même voix observateurs et acteurs du monde judiciaire à se détourner de ces « fournisseurs de services »⁵ pour considérer plutôt le citoyen⁶ et ce, à titre de membre de la société civile⁷ aussi bien que d’usager (réel ou potentiel) de la justice⁸. Le professeur Trevor Farrow écrit ainsi, en sa qualité de juriste : « Put bluntly, it’s about them [those who use the system], not us »⁹. Pour rendre cette idée de nécessaire redirection de l’attention collective, une formulation revient souvent : « shift of focus ». On l’emploie par exemple dans le Livre blanc *Addressing the Needs of Self-Represented Litigants in the Canadian Justice System* : « The justice system, through those that work in it, must shift its focus fundamentally and see itself through a more user-centered, rather than provider-centered, lens of service »¹⁰. Pour les défenseurs du centrage, il s’agit d’un préalable nécessaire à toute opération de recentrage. On devra, avant toute chose, porter son regard sur le citoyen profane, s’intéresser à lui, lui accorder enfin l’attention qu’il mérite. Dès lors, nous en faisons le premier commandement des « disciples » du recentrage.



Si le fait de placer le citoyen au cœur du système judiciaire commande de le sortir de l’ombre, cela suppose également de tâcher de se mettre à sa place¹¹. Cet exercice d’empathie¹² implique d’adopter *son* point de vue¹³, *sa* perspective¹⁴, question de voir le système judiciaire et ses

⁴ Voir entre autres les documents **18** (pp 961 et 965), **26** (p 125) et **67** (pp 5, 28 et 29).

⁵ Document **47** à la p 67.

⁶ Voir notamment les documents **20** (p 343), **47** (pp 65 et 67) et **56** (p 8).

⁷ Voir en guise d’exemple le document **13** à la p 7.

⁸ Documents **20** (p 343), **26** (p 125), **42** (p 415), **56** (pp 2 et 8) et **67** (pp 5, 28 et 29).

⁹ Document **18** à la p 961.

¹⁰ Document **67** à la p 5 (nous soulignons). Voir au même effet les pp 28, 29 et 49. Voir encore les documents **26** (p 125), **42** (p 415), **48** (p 348), **52** (pp 7 et 11).

¹¹ Voir notamment les documents **68** (p 152) et **104**.

¹² L’empathie constitue un thème important du discours de recentrage (bien que le mot ne soit pas employé très fréquemment dans la documentation). On le trouve tout de même dans les documents **74** (pp 33 et 80), **83** et **104**.

¹³ Voir entre autres les documents **17** (p 255), **20** (pp 343 et 346), **27** (p 51), **54** (p 9), **55** (p i) et **56** (p 2).

acteurs avec ses yeux¹⁵. Il y a là le second grand commandement propre au discours de centrément, que Diana Lowe formule ainsi : « The system needs to shift to a client-centered or user-focused approach which asks what it looks like from the client's perspective »¹⁶. Le thème du changement de perspective est tout à fait central à l'argumentaire des adeptes du centrément et refait surface à différentes étapes de celui-ci. Témoigne de cette importance, le fait que certains vont jusqu'à qualifier toute l'idée de recadrage de perspective nouvelle¹⁷. Qui plus est, il est au cœur même de la méthodologie propre au « design thinking » en général¹⁸ et au « *legal design* » en particulier. À ce propos, Margaret Hagan, directrice du Legal Design Lab de l'université Stanford¹⁹ et spécialiste de ces domaines, a cette formule heureuse : « Design is a new pair of glasses »²⁰. À plusieurs reprises dans son livre *Law By Design*²¹, elle souligne la nécessité pour les professionnels du droit d'adopter le point de vue du profane²².

Ce point de vue pour lequel plaident les tenants du recentrage (la professeure Hagan comprise) est à la fois celui du citoyen qui n'a jamais eu affaire à la justice²³ et celui du justiciable qui s'y est frotté²⁴. Adopter l'un ou l'autre ne se fera pas sans difficulté pour des acteurs judiciaires qui n'ont pas toujours conscience du privilège inhérent à leur profession, privilège qui teinte forcément leur vision des choses, forge leur compréhension du système dans lequel ils évoluent²⁵. Ils devront pourtant en être conscients s'ils souhaitent jeter un regard neuf sur le système judiciaire. Cela leur demandera de descendre de leur piédestal²⁶ (certains diront de

¹⁴ Voir par exemple les documents **12** (p 18; source secondaire), **16** (p 38), **17** (p 259), **25** (p 27), **24** (p 51), **25** (p 115), **34** (pp 167 et 172), **41** (pp 13, 14, 15, 16 et 23), **42** (p 415), **51** (p 3), **63** (p 66), **66** (p 29), **72** (p 31), **75** (p 10), **85** (pp 4–5), **104**, et **123**.

¹⁵ Voir par exemple les documents **9** (au chapitre 3), **61** (p 39), **74** (p 80) et **104**.

¹⁶ Document **88** à la p 86 (nous soulignons).

¹⁷ Voir entre autres les documents **17** (p 259) et **42** (p 415). Nous revenons pour notre part sur ce thème dans différentes portions de notre thèse, autre signe qu'il est déterminant.

¹⁸ Voir par exemple Lorne Sossin, « Designing Administrative Justice », (2017) 34 Windsor YB Access Just 87, à la p 87 [Sossin]. Rappelons que l'idée de centrément est au cœur du « design thinking » (d'ailleurs appelé parfois « human-centred design »; voir ci-dessus p 183). À ce titre, les affirmations de recentrage sont légion dans les sources consultées en ce domaine. Voir par exemple le document **9** en introduction et aux chapitres 1, 2 et 6.

¹⁹ Legal Design Lab, en ligne : <<http://www.legaltechdesign.com>>.

²⁰ Document **9** en introduction. L'autrice emploie également l'image des lentilles (« lenses ») au chapitre 2.

²¹ Livre dans lequel elle propose d'approcher l'innovation en droit à partir du design, plaidant pour ce qu'elle appelle « a design-driven approach to legal innovation ». Voir le document **9** en introduction.

²² Document **9** aux chapitres 1, 2 et 3.

²³ Documents **25** (p 27), **27** (p 51), **34** (p 167), **51** (p 3), **54** (p 9), **55** (pp i et 3), **56** (p 2), **63** (p 66), **72** (p 31) et **104**.

²⁴ Voir notamment les documents **17** (p 255), **24** (p 51), **27** (pp 51 et 53), **34** (p 172), **41** (pp 13, 14, 15, 16 et 23), **67** (pp 29–30), **74** (pp 40 et 80), **75** (p 10), **83**, **85** (pp 4–5), **88** (p 86), **104** et **123**.

²⁵ Sur ce privilège, voir notamment le document **67** aux pp 29–30.

²⁶ Document **14** à la p 58.

leur tour d’ivoire), donc d’abandonner leur position de force, leur *pouvoir*²⁷, pour rejoindre l’usager, se mettre à son niveau. Dit autrement, ils devront s’efforcer de redevenir, l’espace d’un instant, de simples citoyens²⁸. Alors seulement pourront-ils commencer à comprendre leur réalité, la situation avec laquelle ils doivent composer²⁹. Comme l’écrivent Salter et Thompson, « [p]eople come to the justice system with a context »³⁰. Saisir pleinement ce contexte particulier³¹, s’intéresser à l’histoire de chacun³², est nécessaire pour quiconque cherche à aborder les problèmes juridiques du point de vue des gens qui les vivent³³. Or on le sait, pour eux, ces problèmes sont *humains*, *sociaux*, avant d’être juridiques³⁴. Ce sont tantôt des différends de la vie quotidienne³⁵, tantôt des conflits qui bouleversent toute une existence. Ce ne sont pas d’abstraites questions de droit à trancher, mais des difficultés bien réelles, qui ont des conséquences tangibles pour ceux qui y sont confrontés³⁶. Adopter la perspective du profane est donc aussi une manière, pour un professionnel du droit que l’on accuse d’être coupé du monde, on l’a vu, de rendre concrets des conflits que son métier l’amène peut-être à théoriser à outrance³⁷. Ce regard nouveau qu’on lui demande d’adopter l’amènera ainsi à s’ancrer dans la réalité, à s’y *reconnecter*³⁸.

Redevenir citoyen exigera aussi du professionnel du droit qu’il tente de se défaire de son expertise en matière de justice et mette ainsi de côté, l’espace de quelques instants, sa formation et son expérience pratique³⁹, pour adopter l’état d’esprit du novice. Hagan parle à ce propos de « naïveté forcée » (« forced naïveté ») :

[G]o in with a Beginner’s Mindset. Even if you have expertise in the area, try to take yourself out of the “expert” position and defer to your users and stakeholders as the experts. Be curious, and be open-minded. Don’t automatically categorize what you’re seeing and hearing into your existing framework. Forced naïveté can help you step away from your mental model and understand their’s.⁴⁰

²⁷ Document **13** à la p 22.

²⁸ Ce que s’est efforcée de faire la Commission on the Future of the Tennessee Judicial System (document **63**, p 66).

²⁹ Voir par exemple les documents **12** (p 14; source secondaire), **67** (pp 29–30) et **68** (p 34).

³⁰ Document **26** à la p 125.

³¹ Voir par exemple les documents **9** (chapitres 1 et 3), **18** (p 980) et **20** (pp 347, 348, 349 et 350).

³² Hagan parle de « tuning into the [...] stories of the people we’re serving » (document **9** au chapitre 2).

³³ Voir notamment les documents **34** (pp 167 et 177–78), **55** (pp i et 3), **56** (p 2) et **67** (pp 29–30).

³⁴ Voir entre autres les documents **9** en introduction et au chapitre 1, **20** (pp 343 et 344) et **34** (pp 177–78).

³⁵ Documents **1** (pp 8 et 11 de l’exposé des motifs), **24** (p 48), **34** (pp 167, 172, 173 et 178), **51** (pp 14, 19 et 27), **55** (pp i, 3, 4, 14 et 35), **56** (pp iv, 2, 11 et 12), **67** (pp 23 et 29–30), **68** (p 175), **70** (p 3), **101** et **114** (p 6).

³⁶ Voir notamment les documents **20** (p 343), **34** (pp 167 et 177–78) et **67** (pp 29–30).

³⁷ Voir par exemple le document **6** à la p 205.

³⁸ Voir notamment le document **20** aux pp 343 et 349.

³⁹ Document **9** au chapitre 2.

⁴⁰ Document **9** au chapitre 2.

Peut-être encore davantage que la démonstration d'empathie que commande l'adoption du point de vue profane – empathie qui, soit dit en passant, est un terme récurrent en design, juridique ou autre⁴¹ – c'est cette mise de côté de tout un schème de pensée et de ce qu'il comporte de préférences, de présupposés, de biais aussi, qui promet d'être difficile pour les experts du droit⁴². Cette démarche est, selon Hagan, « painful but revelatory for those interested in improving the legal system »⁴³.

Deuxième commandement

Adopter le point de vue du profane

Cette posture nouvelle que les acteurs judiciaires devront s'efforcer de prendre leur permettra non seulement de mieux comprendre les citoyens, mais aussi les demandes dont ils sont porteurs⁴⁴. Elle s'avère essentielle, primordiale même, pour saisir pleinement leurs préoccupations⁴⁵, leurs inquiétudes⁴⁶ et leurs craintes⁴⁷, mais aussi leurs souhaits⁴⁸, leurs désirs⁴⁹, leurs espoirs⁵⁰, leurs aspirations⁵¹. Bref, elle s'inscrit dans une volonté de mieux cerner les *attentes* et les *besoins*⁵² du profane en matière de justice. Si nous choisissons ici de parler de

⁴¹ Voir par exemple le document **9** (notamment au chapitre 3), Sossin, *supra* note 18 aux pp 90 et 99, Susan Ursel, « Building better law: how design thinking can help us be better lawyers, meet new challenges, and create the future of law », (2017) 34 Windsor YB Access Just 28, aux 45, 47 et 49 [Ursel] et Jane Morley et Kari D Boyle, « The story of the BC Family Justice Innovation Lab », (2017) 34 Windsor YB Access Just 1, à la p 19 [Morley et Boyle].

⁴² Voir par exemple le document **9** au chapitre 2.

⁴³ Document **9** au chapitre 2.

⁴⁴ Voir notamment les documents **4**, **68** (p 33) et **86** (p 26; propos de Martine Comte). On parle non plus de demandes, mais d'exigences (« demands ») dans le document **39** à la p 24.

⁴⁵ Voir par exemple les documents **2**, **24** (p 48 : « pragmatic, day-to-day concerns »), **55** (p i : « concerns »), **70** (p 3) et **114** (éditorial non paginé).

⁴⁶ Documents **2** et **114** (éditorial non paginé).

⁴⁷ Voir en guise d'exemple le document **92** à la p 56.

⁴⁸ Documents **7** à la p 5 (« wishes »), **29** (p 121 : « wishes »; source secondaire) et **40** (p 28 : « wishes »). On parle encore de leurs préférences (« preferences ») dans les documents **7** (p 49), **64** (p 3) et **66** (p 29).

⁴⁹ Voir par exemple le document **92** à la p 56.

⁵⁰ Voir entre autres le document **64** à la p 3 (« hopes »).

⁵¹ Voir notamment les documents **16** (p 38) et **31** (p 112).

⁵² Nous écrivons ici *attentes et besoins* pour marquer le fait que ces deux notions font fréquemment la paire dans la documentation. Cela dit, il aurait sans doute été plus juste de parler d'*attentes et/ou de besoins*. En effet, les auteurs réfèrent souvent aux seuls besoins des citoyens ou des justiciables (ex. : documents **6** (p 39), **7** (p 164), **11** (p 311), **13** (p 7), **27** (pp 52 et 58), **30** (p 150; source secondaire), **34** (pp 167 et 172), **35** (p 127), **39** (p 22), **41** (pp 12 et 24), **42** (pp 415 et 425), **45** (p 9), **47** (pp 65–66 et 173), **49** (en introduction et au chapitre 4), **52** (pp 2, 3, 7 et 11), **59** (pp 3, 7 et 28), **62** (p 22), **67** (p 29), **68** (pp 35, 43 et 252), **73** (p 9), **75** (pp 2, 21, 22, 23, 26, 62, 92 et 106), **81** (p 9), **84**

« profane », c'est pour rendre, au moyen d'un terme unique, *englobant*, les diverses dénominations rencontrées dans nos lectures. La plus récurrente, et de loin, est celle du « justiciable ». Pour les tenants du recentrage, c'est d'abord à ses besoins et à ses attentes que le monde judiciaire devra (enfin) s'intéresser⁵³. Cela dit, le citoyen membre de la société civile est également cité. Bien qu'il soit moins souvent mentionné que l'usager des tribunaux, il appert de l'ensemble des sources consultées que ce sont tout autant ses besoins et attentes qu'un système soucieux de se recentrer devra chercher à identifier puis à combler⁵⁴. Ce constat, déterminant, s'avérera important au chapitre de la mise en œuvre du projet de recentrage.

Ce profane dont on cherche à comprendre les attentes et les besoins en matière de justice, on le prendra *tel qu'il est*, avec toutes ses failles, ses imperfections, ses limites⁵⁵. À ce propos, les défenseurs du centrement sont très clairs : un appareil judiciaire véritablement pensé pour l'usager devra composer avec ses possibles limitations, accommoder ses besoins particuliers⁵⁶. Ce sera donc au système de s'ajuster, de s'adapter, plutôt que l'inverse⁵⁷. Qui plus est, on devra prendre conscience de l'inévitable diversité des besoins de la clientèle (comme de celle de ses attentes d'ailleurs), une diversité à l'image du, ou plutôt *des*, publics des tribunaux, eux aussi foncièrement diversifiés et hétérogènes⁵⁸. Prendre acte de cette diversité, la respecter, l'accueillir même, est au cœur du discours de recentrage. Celui-ci suppose en effet qu'une justice tournée

(pp 12–13), **86** (p 478; propos de Christine Ruetsch), **101**, **104** et **118** (p 2)). Il arrive également que l'on réfère aux seules *attentes* de ces citoyens ou de ces justiciables; c'est notamment le cas dans les documents **1** (p 6 de l'exposé des motifs), **35** (p 124), **56** (p i), **70** (p 3), **74** (p 1), **76** (p 32) et **86** (p 10; propos de Martine Comte).

⁵³ On réfère au « justiciable » ou à une expression équivalente dans les documents **2**, **6** (p 39), **7** (pp 5, 49 et 164), **15** (pp 7 et 10), **16** (p 38), **17** (pp 259 et 261), **21** (p 37), **24** (p 48), **26** (pp 123, 125 et 126), **27** (pp 52 et 58), **29** (p 121; source secondaire), **30** (p 150; source secondaire), **33** (pp 108 et 125; source secondaire), **34** (p 172), **35** (p 124), **39** (pp 22–23), **40** (p 28), **41** (pp 12 et 24), **42** (p 425), **47** (p 66), **48** (pp 11 et 347), **49** (introduction et chapitre 4), **52** (pp 3 et 11), **59** (pp 7, 28 et 55–56), **62** (p 22), **64** (p 11), **67** (pp 29–30), **68** (pp 33, 34, 35, 42 et 252), **73** (p 9), **75** (pp 11, 21, 23, 62 et 92), **76** (pp 2, 32 et 36), **86** (p 478; propos de Christine Ruetsch), **91** (p 51), **101**, **104**, **114** (éditorial non paginé) et **123**.

⁵⁴ On réfère au citoyen dans les documents **1** (p 6 de l'exposé des motifs), **2**, **6** (p 40), **11** (p 311), **15** (pp 7 et 9), **22** (p 4; source secondaire), **39** (pp 22, 23 et 39), **41** (p 12), **42** (p 415), **52** (pp 2 et 7), **55** (p i), **56** (p i), **68** (p 42), **86** (pp 10 et 26; propos de Martine Comte), **114** (éditorial non paginé) et **118** (p 2). On emploie également « personne » dans le document **47** (pp 64 et 65) et « individual » dans le document **55** (pp i et 3). On comprend qu'il est question du citoyen (ou plutôt *des* citoyens) dans les sources qui font usage des termes « people » (ex. : documents **4**, **26** (pp 125 et 126), **34** (p 167), **46** (p 5), **51** (p 15), **54** (p 9) et **55** (pp 3 et 35)), « gens » (ex. : document **56** à la p 2), « society » (ex. : documents **31** (pp 112 et 113) et **42** (p 426)) et « community » (ex. : documents **45** (p 9) et **49** (chapitre 4)). On arrive à la même conclusion lorsque les sources réfèrent à une population en particulier, par exemple les Canadiens (document **59** aux pp iii et 3), les Albertains (document **45** à la p 9) ou encore les Britanno-Colombiens (document **52** à la p 3).

⁵⁵ Voir notamment les documents **7** (p 5), **25** (p 116) et **26** (pp 123, 125 et 136).

⁵⁶ Sur l'idée d'accommodation, voir par exemple les documents **45** (p 9), **63** (p 35) et **71** (p 8).

⁵⁷ Voir entre autres les documents **26** (p 125) et **68** (p 183).

⁵⁸ Voir les documents **13** (p 22), **18** (p 980), **38** (p 515), **45** (pp 9, 11 et 13), **47** (p 66), **56** (p 15), **59** (p 23), **61** (p 7), **68** (p 34), **71** (p viii) et **97**.

vers l'utilisateur sera *inclusive*⁵⁹, en ce qu'elle reflétera les besoins et les attentes de « toutes les personnes »⁶⁰, comme l'écrit le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale. En outre, elle sera non seulement consciente de l'unicité de chacun⁶¹ (laquelle appelle leur différenciation), mais sera aussi sensible à la différence. Partant, elle devra cibler dans ses efforts « les plus faibles »⁶², les personnes vulnérables⁶³, marginalisées⁶⁴, celles qui sont « sans voix »⁶⁵. Parmi les groupes défavorisés auxquels il lui faudra porter une attention toute particulière, les tenants du recentrage citent notamment les personnes présentant un handicap physique ou mental⁶⁶, les immigrants⁶⁷ (et en particulier ceux qui ne parlent pas la langue d'usage dans les tribunaux⁶⁸), les Autochtones⁶⁹, les personnes financièrement défavorisées⁷⁰ et peu (ou pas) scolarisées⁷¹, celles qui habitent en région éloignée⁷², les enfants⁷³, les personnes âgées⁷⁴ et les femmes⁷⁵. On le constate, les facteurs de marginalisation ici mentionnés recoupent les obstacles socioculturels à une justice accessible présentés au chapitre précédent, barrières auxquelles un système centré sur l'utilisateur sera attentif et qu'il cherchera (à la hauteur de ses moyens évidemment) à combattre.

Ainsi donc, on devra « porter attention »⁷⁶ aux besoins et aux attentes du profane (citoyen comme usager), en « tenir compte »⁷⁷, les « considérer »⁷⁸. Voilà, en quelques formules, le sens minimal de l'idée de recentrage, le plus petit dénominateur commun des textes qui la mettent de

⁵⁹ Voir notamment les documents **47** (pp 65, 148 et 165) et **81** (p 3).

⁶⁰ Document **56** à la p 8. Au même effet, voir le document **84** à la p 8.

⁶¹ Document **9** au chapitre 2.

⁶² Document **114**, éditorial (non paginé).

⁶³ Documents **18** (p 963), **45** (p 11), **56** (p 8), **64** (p 12), **68** (p 34), **81** (p 9), **84** (p 8) et **114** (éditorial non paginé).

⁶⁴ Voir par exemple le document **56** à la p 15.

⁶⁵ Document **35** à la p 127.

⁶⁶ Voir par exemple les documents **26** (p 125), **45** (p 11), **63** (p 35), **71** (pp 7 et 8) et **75** (p 12). Sur les problèmes de santé mentale comme facteur de marginalisation, voir encore le document **56** à la p 15.

⁶⁷ Voir notamment les documents **56** (pp 8 et 15) et **75** (p 12). Sur l'origine culturelle comme facteur de marginalisation, voir encore les documents **84** (p 8) et **97**.

⁶⁸ Documents **48** (p 11) et **75** (p 12). Sur la langue comme facteur de marginalisation, voir le document **56** à la p 15.

⁶⁹ Voir en guise d'exemples les documents **56** (pp 8 et 15) et **75** (p 12).

⁷⁰ Voir notamment les documents **26** (p 125), **56** (p 15), **68** (p 34), **84** (pp 8 et 9) et **97**.

⁷¹ Voir entre autres les documents **26** (p 125), **64** (p 12), **84** (p 9) et **97**.

⁷² Voir notamment le document **56** aux pp 8 (où l'on mentionne en particulier les populations rurales) et 15.

⁷³ Voir entre autres les documents **45** (p 11), **64** (p 12) et **75** (p 12).

⁷⁴ Document **64** à la p 12. Sur l'âge comme facteur de marginalisation, voir encore et le document **97**.

⁷⁵ Voir par exemple les documents **56** (p 15, sur le genre comme facteur de marginalisation) et **75** (p 12).

⁷⁶ On trouve cette formulation (ou d'autres, équivalentes, construites autour de l'idée d'attention) dans les documents **17** (p 259), **18** (p 965), **22** (p 4; source secondaire), **27** (p 58), **30** (p 150 ; source secondaire), **47** (p 104), **60** (p 500), **74** (p 1) et **86** (p 33; propos de Fabienne Brugère).

⁷⁷ Voir par exemple le document **76** à la p 2. On emploie également « prendre en compte » entre autres dans les documents **6** (p 40), **39** (p 39 : « to take into account »), **47** (p 173) et **68** (p 33).

⁷⁸ Document **26** (p 126 : « to consider »). On utilise « prendre en considération » dans le document **15** à la p 7.

l'avant. Placer le profane au cœur du système judiciaire, en son centre, ce serait donc, *au minimum*, prendre en considération ce qu'il attend de la justice autant que ce dont il a besoin en ce domaine. En sus de ces formules plus ou moins engageantes, d'autres expressions (du reste davantage récurrentes) vont plus loin et révèlent une gradation dans le discours qui nous intéresse. En effet, pour une majorité d'auteurs, recentrer n'implique pas qu'une simple considération ou un simple examen des attentes et des besoins des citoyens et des justiciables. Il faudra, plus fondamentalement, voir à y « répondre »⁷⁹, les « satisfaire »⁸⁰, les « combler »⁸¹. Il y a là, pour certains, le principe directeur à la base de toute l'idée de recentrage⁸² et, pour d'autres, un but (sinon *le but*) que devra poursuivre tout système de justice⁸³. Partant, on retiendra que l'idée de recadrage rime moins avec la simple prise en compte des attentes et des besoins du profane qu'avec leur réelle *satisfaction* – ou, à tout le moins, avec l'établissement d'un objectif en ce sens. Voilà, non plus le sens minimal de l'idée que nous étudions, mais plutôt son sens *premier*⁸⁴. Ce sens premier constitue le troisième grand commandement que mettent de l'avant les adeptes du centrement.



⁷⁹ Documents **1** (p 6 de l'exposé des motifs), **4**, **11** (p 311), **12** (p 20; source secondaire), **21** (p 37), **56** (p i), **68** (p 35), **76** (pp 32 et 36), **84** (pp 9 et 12–13), **86** (p 26; propos de Martine Comte), **91** (p 51) et **114** (éditorial non paginé). Pour l'équivalent « to meet the [needs/expectations] », voir les documents **26** (p 123), **39** (p 23), **42** (p 415), **52** (pp 3 et 11), **67** (p 29), **75** (pp 21 et 22) et **81** (p 9). Les expressions « responsiveness to [needs/expectations] », « to respond to the [needs/expectations] » et « to be responsive to [needs/expectations] » sont également fréquentes dans la documentation. On emploie l'une d'elles dans les documents **24** (p 48), **27** (p 52), **31** (pp 105 et 112–13), **34** (p 172), **39** (pp 22, 23 et 39), **45** (p 9), **47** (pp 7, 28 et 55–56), **48** (pp 11 et 347), **49** (chapitre 4), **52** (p 2), **63** (p 8), **75** (p 2) et **81** (p 3). Pour d'autres expressions équivalentes, voir encore les documents **40** (p 28), **41** (pp 12 (« to fulfil the [needs/expectations] ») et **24** (« fulfillment of the [needs/expectations] ») et **49** (chapitre 4 : « to cater to the [needs/expectations] »).

⁸⁰ Voir par exemple les documents **7** (p 26), **22** (pp 1 et 4; source secondaire), **35** (p 124), **39** (p 24), **42** (p 425), **63** (p 33), **64** (p 12), **68** (pp 43 et 252), **72** (p 33), **74** (pp iv, 1, 12, 33, 45, 47 et 80) et **75** (pp 1, 5, 33 et 23).

⁸¹ Document **12** à la p 20 (source secondaire).

⁸² « [M]eeting public needs is the best guiding principle of more consumer-oriented courts [...] » (document **75** à la p 22; voir aussi la p 21 au même effet). Voir encore le document **63** à la p 33.

⁸³ Voir notamment les documents **39** (p 14) et **59** (p 55) et **62** (p 22).

⁸⁴ Si nous parlons de sens « premier », c'est aussi pour rendre compte du fait qu'il s'agit de la signification la plus souvent donnée à l'idée de recentrage dans la documentation consultée.

Il convient ici de préciser que ce troisième commandement qui correspond, on l’a dit, au sens premier du discours de recentrage ne signifie pas que l’usager profane (réel ou potentiel) devient l’unique joueur à prendre en considération. À ce chapitre, la documentation consultée est claire : un système recentré n’évacue pas complètement de l’équation les professionnels du droit et leurs intérêts propres. Le justiciable n’est pas l’unique « client à satisfaire » au détriment de tous les autres acteurs du monde judiciaire⁸⁵. Le fait de mieux le servir, lui, n’implique aucunement de ne servir *que* lui. Il s’agit plutôt de lui donner la *priorité*⁸⁶, laquelle allait jusque-là aux juristes, comme nous l’avons vu au chapitre précédent. Rappelons à ce propos l’une des formulations clés de l’idée de recentrage rapportée au chapitre premier : « put the public first »⁸⁷. Le centrement vient donc retirer la priorité à des acteurs judiciaires indûment favorisés pour l’accorder plutôt à ceux à qui elle revient de droit : les usagers. Cette priorisation correspond au quatrième commandement mis de l’avant par les tenants du recentrage. Elle implique une certaine hiérarchisation des intérêts des divers acteurs en cause (y inclus l’utilisateur profane), hiérarchisation qui le plus souvent devra s’opérer en faveur du citoyen⁸⁸. La chose est logique, ou à tout le moins peu surprenante, puisque ce citoyen constitue selon les défenseurs du centrement toute la raison d’être du système.

IV

Quatrième commandement

Faire du profane la priorité

L’idée de prioriser le public implique d’en faire le *point de départ* en matière de justice, et plus particulièrement en matière de réforme du système de justice (entendu largement)⁸⁹. En effet, il

⁸⁵ Voir les documents **2**, **9** (introduction et chapitres 1 et 3), **15** (p 7), **33** (p 125; source secondaire), **68** (p 33), **71** (pp vii et 53), **74** (pp 1, 30, 31 et 80), **75** (p 23), **76** (pp 2, 3, 21 et 24), **86** (p 129; propos de Jérôme Gavaudan) et **114** (éditorial non paginé).

⁸⁶ Voir notamment les documents **9** (chapitres 2 et 6), **12** (p 24; source secondaire), **16** (pp 38–39), **25** (pp 113, 118, 124 et 129), **26** (p 123), **55** (p 3), **56** (pp iv et 8), **64** (p 12), **72** (p 31), **74** (pp 31 et 80), **122** et **126** (p 9).

⁸⁷ Notons que l’on retrouve cette formulation de l’idée de priorité en matière de « legal design » également. Voir le document **9** au chapitre 6 (« Put the Lay Person First »).

⁸⁸ Documents **6** (p 40), **22** (p 4; source secondaire), **26** (pp 123, 125, 126 et 136), **64** (pp 11 et 12) et **74** (p 30).

⁸⁹ Documents **7** (pp 11 et 13), **12** (pp 18 et 19 ; source secondaire), **25** (pp 13 et 27), **85** (p 5) et **92** (p 57). On pose le « public » ou les « citoyens » (en anglais « public », « people » ou « citizens ») comme point de départ notamment dans les documents **2**, **7** (pp 11 et 13), **25** (pp 13 et 27), **34** (pp 167 et 172), **47** (pp 148 et 162), **51** (pp 3,15 et 22), **54**

faudra, nous dit-on, « raisonner à partir des inquiétudes, des préoccupations, des attentes et des besoins des citoyens [et] des justiciables [...] »⁹⁰, « aborder la justice en fonction [d’eux] »⁹¹, « s’orienter » sur la base de ce qu’ils sont, de ce qu’ils vivent⁹². Le Innovation Working Group de la Task Force on Justice l’énonce on ne peut plus clairement : « [I]t is [...] important that justice systems take what people need and the way people are and behave as the point of departure, and not what the legal profession thinks people need and how they should behave »⁹³. Ce thème du « nouveau point de départ » est récurrent au point où nous y voyons un cinquième grand commandement du discours que nous étudions. On le retrouve du reste également dans la documentation relative au « design thinking »⁹⁴. Recentrer supposera ainsi repenser le système judiciaire à partir de ce que le public veut et de ce dont il a besoin. Ses attentes et besoins tiendront lieu de guides⁹⁵. D’entrée de jeu, il faudra chercher à résoudre les problèmes juridiques qui sont véritablement les siens, et non seulement ceux dont les tribunaux se saisissent à l’heure actuelle⁹⁶. Dans les mots du professeur Trevor Farrow :

[W]e need to start from the premise of what the public needs, not – at least as a starting point – what the legal system currently can offer. [...] Starting with the end in mind, a focus on the public is a defining feature of a more modern and expansive approach to justice and access to it. It starts with both the simplicity and the complexity of everyday legal problems and tries to build an approach to justice from the perspective of those who experience those problems.⁹⁷

Pour le *Hague Institute for Innovation of Law* (HiiL), cette approche ascendante (« bottom up »⁹⁸) axée sur les besoins juridiques du public, approche qu’il fait sienne⁹⁹, serait d’apparition récente et de plus en plus répandue :

More recently researchers and reports have begun to focus on new approaches, more bottom up,

(p 9), **55** (pp i, 3, 4 et 35), **56** (p 2) et **92** (p 57). Ce point de départ est le *justiciable*, l’*usager* ou le *client* dans les documents **2**, **7** (p 11), **21** (p 37), **34** (p 172) et **85** (p 5).

⁹⁰ Document **2**.

⁹¹ Document **73** à la p 9. Voir au même effet les documents **56** (p 2) et **67** (pp 29–30). On parle également de comprendre le système judiciaire en fonction des problèmes juridiques vécus par le public dans le document **34** à la p 173. Pour d’autres formulations similaires, voir encore les documents **7** (p 164), **108** et **123**.

⁹² Voir par exemple le document **47** à la p 148. On emploie encore le verbe orienter (ou réorienter) notamment dans les documents **26** (p 125), **49** (introduction), **68** (p 43), **75** (p 23) et **120**.

⁹³ Document **80** à la p 7.

⁹⁴ Voir par exemple le document **120**.

⁹⁵ Voir notamment les documents **21** (p 37), **25** (p 13), **34** (pp 167 et 172), **35** (p 127), **47** (pp 148 et 162), **51** (p 3), **54** (p 9), **55** (pp i et 3) et Karen Dyck, « Driving Change in Access to Justice » (27 mai 2015), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2015/05/27/driving-change-in-access-to-justice/>>.

⁹⁶ Voir entre autres les documents **51** (pp 3, 15 et 22), **55** (pp 3, 4 et 35) et **56** (p 2).

⁹⁷ Document **34** à la p 167. Voir également la p 172.

⁹⁸ Documents **51** (p 15) et **75** (p 10). Voir encore le document **45** à la p 10.

⁹⁹ Document **51** à la p 3. Voir encore la p 22.

working from the problems people actually experience and from their capabilities. [...] We will call these initiatives justice needs approaches, because they have in common that they start from the actual problems that people experience and their capabilities to solve them. These capabilities are then strengthened. This can be done by local initiatives, which some proponents of bottom up reform are arguing for. But, as we will show in this report, justice needs approaches can also be scaled up across borders, and stimulated by new types of codification, precisely because they start from people's problems and not from the laws or the legal system that has been built in their country.¹⁰⁰

Le Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale voit au surplus dans cette nouvelle approche une tendance internationale¹⁰¹.



Le dernier commandement contenu dans le discours de centrement apporte une réponse à la critique voulant que la justice soit réservée aux juristes, traitée au chapitre précédent. Il s'agit de faire du citoyen¹⁰² comme du justiciable¹⁰³ un *participant* en bonne et due forme du système judiciaire (compris largement). Cette idée de participation (« engagement »¹⁰⁴, « involvement »¹⁰⁵) constitue un thème clé du discours de recentrage. On l'exprime de diverses manières, certaines formules étant plus immédiatement évocatrices que d'autres. Il faut reconnaître en effet le caractère plutôt vague des invitations à tenir compte du regard du citoyen sur la justice¹⁰⁶, à « associer les usagers à la définition du fonctionnement du service de la justice »¹⁰⁷ ou encore à faire en sorte qu'ils « puissent avoir leur mot à dire sur la façon dont est

¹⁰⁰ Document 51 à la p 15.

¹⁰¹ Document 55 à la p 3.

¹⁰² On réfère au(x) citoyen(s) dans les documents 15 (pp 8 et 9) et 97. Dans d'autres sources, il est question du « public » (documents 7 (p 66), 28 (p 734), 45 (p 11), 47 (pp 14, 68 et 145–46), 54 (p 9) et 59 (pp 7, 53 et 56)). On emploie « consumers » dans le document 30 (p 149; source secondaire) et « personnes » dans le document 47 (p 65).

¹⁰³ On réfère au justiciable ou à un terme équivalent notamment dans les documents 47 (pp 68 et 146), 56 (p 8), 103, 104 et 119 (p 2).

¹⁰⁴ Documents 18 (pp 969, 983 et 984), 45 (p 14), 54 (pp 9 et 10) et Ursel, *supra* note 41 à la p 45.

¹⁰⁵ Documents 9 (chapitre 2), 18 (p 961), 30 (p 149; source secondaire), 59 (pp 7, 53 et 56), 75 (p 77) et 103.

¹⁰⁶ Document 5 à la p 28.

¹⁰⁷ Document 119 à la p 2. Voir également les pp 11, 12 et 13 pour des formules similaires construites autour de l'idée d'« association » à l'utilisateur.

organisé le fonctionnement quotidien de la justice »¹⁰⁸. On leur préférera les appels plus directs à la « participation »¹⁰⁹ du public ou à la « collaboration »¹¹⁰ avec celui-ci, par exemple celui qui suit : « The system is too important to leave to lawyers and judges, and if we expect citizens to have confidence in the civil justice system then we too must have confidence in the public and make it well-known that we invite and encourage their meaningful participation »¹¹¹.

Là encore, qu'entend-on par « meaningful participation » ? L'expression demande à être définie si l'on veut faire en sorte qu'elle ne soit pas qu'un concept à la mode. Elle se précise quelque peu lorsqu'est considérée la personne visée par cette participation. Lorsqu'on parle du justiciable, on comprend qu'il s'agit surtout d'assurer sa participation pleine et entière au *processus judiciaire*, question d'en faire enfin un véritable acteur du système¹¹². Mais l'idée de participation s'attache aussi, on l'a dit plus haut, au citoyen membre de la société civile. On constate alors que si, chez les défenseurs du centrement, on souhaite voir le public prendre part aux affaires de la justice en général, on réclame aussi des décideurs qu'ils l'impliquent au processus de *réforme* du système¹¹³. Dans ce dernier cas, on insiste sur la nécessité de l'inviter à la table de discussion¹¹⁴, de lui donner un rôle direct, voire *officiel*, dans le processus de révision¹¹⁵, question de le « réintégrer [...] dans une démarche qui ne doit pas se limiter au cercle des experts et des praticiens »¹¹⁶. À cet égard, la justice gagnerait à prendre exemple sur le domaine du « legal design », où l'on pratique couramment le « participatory design ». Dans le cadre de celui-ci, « experts work along with lay people to create the new models for legal service »¹¹⁷. Hagan explique :

In a participatory design cycle, all kinds of stakeholders are defining the vision of what should be created and funded. They propose projects, test them, and refine them – rather than a group of 'experts' defining what will work, funding it, deploying it, and then finding out if people will

¹⁰⁸ Document 5 à la p 28.

¹⁰⁹ Voir notamment les documents 7 (p 66), 9 (chapitres 2 et 6), 28 (p 734), 47 (pp 65, 66, 68, 145 et 146), 54 (p 9), 56 (p 8), 59 (pp 53 et 56), 66 (p 29), 103 et Ursel, *supra* note 41 à la p 45.

¹¹⁰ Voir par exemple les documents 45 (p 9) et 105.

¹¹¹ Document 59 à la p 56.

¹¹² Quant aux manières concrètes d'y arriver selon les tenants du recentrage, elles seront abordées au chapitre VII.

¹¹³ Documents 11 (p 298), 15 (pp 8–9), 18 (pp 959, 965 et 983), 21 (p 37), 30 (p 149; source secondaire), 45 (p 14), 56 (p 8), 84 (p 8), 92 (pp 56–57), 97, 103 et Kari D Boyle, « The Social Lab: a Bridge Over the Implementation Gap for Justice Reform? » (28 février 2014), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2014/02/28/the-social-lab-a-bridge-over-the-implementation-gap-for-justice-reform/>> [Boyle, « The Social Lab »].

¹¹⁴ Document 104.

¹¹⁵ Documents 15 (pp 8–9), 30 (p 149; source secondaire) et 79 (p 107; source secondaire).

¹¹⁶ Document 97.

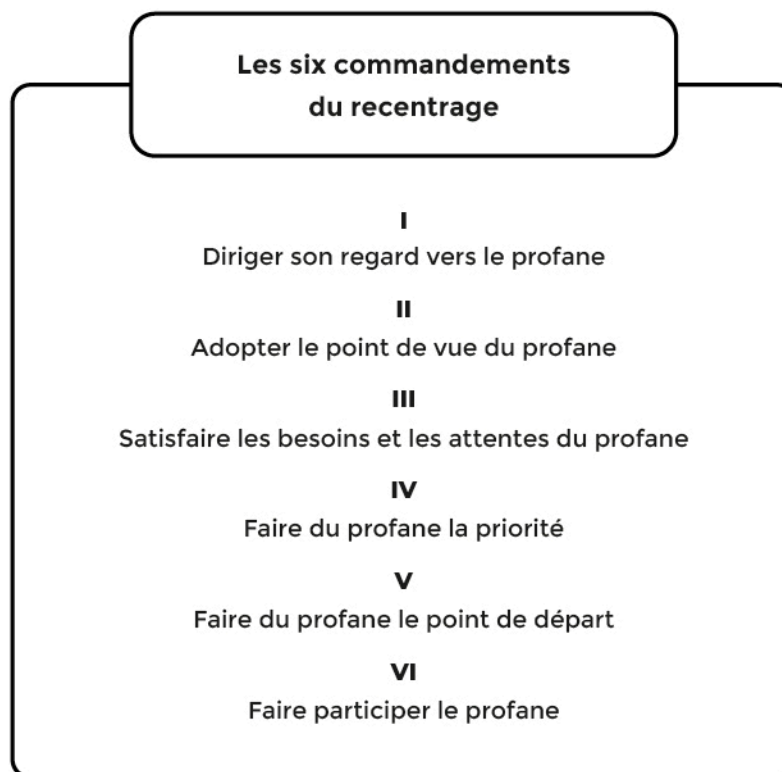
¹¹⁷ Document 9 au chapitre 6.

actually use it or not. This means giving more voice, respect, and trust to lay people, to have them as decision-makers along with lawyers, about how the legal system should be.¹¹⁸

La citation qui précède fait référence non pas aux justiciables ou aux citoyens, mais bien aux « lay people », et c'est aussi à eux que s'attache notre sixième et dernier commandement :



Concluons cette première section en reprenant l'ensemble des commandements des tenants du recentrage :



Lire ces commandements les uns à la suite des autres permet de constater que ceux-ci relèvent davantage d'une série d'objectifs à atteindre que d'étapes clairement définies menant à un recentrage. Là où le centrément constitue l'objectif ultime, chacun de ces commandements peut

¹¹⁸ Document 9 au chapitre 6. Voir encore le document 9 au chapitre 2 et Ursel, *supra* note 41 à la p 45.

être vu comme un sous-objectif s'y rattachant. Ensemble, ils constituent la partie *prescriptive* du discours de centrement, dans laquelle on dit expressément aux décideurs en matière de justice ce qui est attendu d'eux, d'une manière claire et directe, à la façon d'une sommation.

Pour tout nécessaire qu'il soit, cet appel à l'ordre autant qu'à l'action n'est pas suffisant pour qui cherche à traduire en changements véritables et en gestes concrets l'objectif de recadrage. Ou plutôt, il n'est pas assez *précis* pour rendre le discours de recentrage immédiatement réalisable. Pour l'illustrer, prenons en exemple le troisième commandement, sens premier de l'idée de centrement. Suivant celui-ci, recentrer, c'est d'abord répondre aux attentes et aux besoins du public, citoyen comme justiciable. Soit. On énonce là une nécessité, un impératif même, mais on ne dit pas grand-chose au plan strictement *pratique*. En effet, méthodologiquement parlant, il n'y a rien de bien concret dans cet énoncé, qui puisse être aussitôt transposable en pratique. Cela, le professeur Parker (un tenant du recentrage) l'admet aisément, puisqu'il voit dans ce troisième commandement un *principe* avant toute chose. Il écrit : « A decision to aim to meet public needs is a decision to adopt a principle »¹¹⁹. Si pour lui ce principe est déjà plus parlant que celui de « servir le public », ses contours précis restent néanmoins à être tracés si l'on souhaite qu'il serve de guide dans le cadre d'une réforme éventuelle¹²⁰.

Ajoutons qu'en matière de justice, l'idée de répondre aux « attentes et besoins » du public relève aujourd'hui du lieu commun. La formule est en effet tellement répandue qu'elle en est devenue banale, voire galvaudée. Difficile en effet de parcourir un rapport, un livre blanc, un énoncé de mission ou tout autre document similaire émanant du gouvernement sans tomber sur elle. Il est plus rare encore qu'un ministre de la Justice (ou un aspirant au titre) prononce une allocution sans la reprendre à son compte. C'est sans doute le caractère convenu de cette affirmation quelque peu passe-partout qui fait dire à certains détracteurs de l'idée de recentrage que celle-ci, lorsque prise dans ce sens premier, n'est au fond que *rhétorique*. Ces critiques se disent qu'il y a là, non seulement une évidence, mais aussi une proposition dans l'air du temps, un énoncé d'intention tout ce qu'il y a de plus prévisible venant du gouvernement. Après tout, la position même de décideur n'oblige-t-elle pas à se dire guidé par les attentes et les besoins de la

¹¹⁹ Document 75 à la p 22.

¹²⁰ Document 75 à la p 21 : « What should the courts aim to do? It is not enough to exhort them to turn around the negative perceptions that seem to exist. They need a principle on which to act: a principle which is more determinate than that of "serving the public". An obvious candidate for a service organisation's guiding principle is to meet its customers' *needs*, but this too is an idea which requires some scrutiny if reforms are to be effective and appropriate. » (nous soulignons).

population ? Et lorsque ce décideur le dit, comment savoir si l'affirmation tient de l'automatisme, de la phrase toute faite servie à un public auprès duquel on cherche à bien paraître, à se *légitimer*, ou au contraire de l'engagement sincère, senti, que l'on mettra en œuvre et qui portera effectivement ses fruits ? Convenons qu'à la lecture d'une seule source prônant le recentrage, ou même d'une poignée de celles-ci, il pourra être difficile d'en juger. Et qu'il se trouve certainement des tenants du centrement qui, lorsqu'ils plaident pour une justice tournée vers le citoyen et donc en phase avec ses attentes et ses besoins, le font davantage par obligation que par conviction intime (ce qui en autorisera certains à les accuser d'être « politiciens » avant tout).

Si, dans le cadre de cette thèse, nous nous étions limitée à ne consulter que quelques documents contenant l'idée de recadrage, où son énoncé est précédé ou suivi immédiatement par celui d'adapter la justice aux attentes et aux besoins du public, sans autres précisions, ou si nous n'avions lu, sur le sujet, que ce qui émane du gouvernement ou des autorités judiciaires, il est possible (voire probable) que nous eussions nous-même conclu quelque peu cyniquement à une proposition tenant essentiellement de la rhétorique. Or nous avons plutôt accumulé les sources primaires et secondaires, question de faire reposer notre interprétation sur un corpus suffisamment volumineux. Et ce que la somme de tous ces documents révèle, c'est un discours qui, bien qu'il rime effectivement avec la nécessaire satisfaction des attentes et des besoins des citoyens, ne se limite pas à ce sens premier. En effet, passé le stade de la critique, les tenants du recentrage ne se bornent pas à énoncer les commandements que nous développons plus haut. Collectivement, ils ne s'arrêtent pas au stade prescriptif, donc à la seule injonction. Lorsque l'on creuse leur discours, qu'on l'analyse de manière plus poussée, on parvient à distinguer, derrière les grandes déclarations et les appels au changement, une ébauche de démarche. En d'autres termes, celui qui regarde de près constate que le discours de centrement contient, en son sein, les premiers éléments d'une *méthodologie*. Leur présentation fait l'objet de la section qui suit.

Avant d'y venir, une précision s'impose. Nous ne parlons pas ici d'une méthodologie de *toute* l'idée de recentrage, trop vaste et, surtout, polysémique, pour être réduite à une série d'étapes clairement définies. En effet, sachant que le centrement prend, selon l'auteur lu, différents sens pratiques¹²¹, il nous aurait été bien impossible d'arrêter pareille démarche unique. Ajoutons que, au plan strictement méthodologique, le discours de recentrage n'est pas encore

¹²¹ Ces sens pratiques font l'objet des chapitres VI et VII.

parvenu à maturité. Si ceux qui le tiennent ont certes une idée claire de la case départ (le « pourquoi » de l'idée, ses fondements) et s'ils ont une image, plus ou moins nette selon chacun, du fil d'arrivée (la justice « recentrée » et les différents sens qu'elle prendra), la trajectoire précise menant de l'un à l'autre est, quant à elle, encore floue. Aussi lorsque, dans la documentation consultée, on cherche réponse à la question précise de la façon de mettre en œuvre tel ou tel projet relevant d'un « recentrage », on trouve surtout des propositions abouties, donc des résultats escomptés, très rarement assortis d'instructions claires sur la manière d'y arriver.

Par conséquent, à défaut de pouvoir élaborer une marche à suivre relative au centrage en général, nous nous sommes attardée à retracer, dans les documents colligés, les éléments tenant d'une méthodologie de l'idée *prise ici comme injonction*, donc ramenée à la série de commandements exposés plus haut. Dit autrement, nous avons cherché à déterminer comment les tenants du recentrage proposent de mettre en œuvre ces commandements et atteindre les objectifs auxquels chacun d'eux correspond. Précisons que le gros des développements qui suivent concerne le troisième commandement vu plus haut, correspondant au sens premier de l'idée de recentrage. Sans s'y limiter entièrement, la méthodologie suggérée est donc d'abord celle que devra s'employer à suivre un tribunal souhaitant répondre aux besoins et aux attentes des citoyens qu'il sert (ou plutôt qu'il devrait servir). L'exercice a donc été mené à l'échelle d'une cour de justice.

B. De l'injonction à la *marche à suivre* : prémices d'une méthodologie

Si nous choisissons de parler de « prémices », c'est que, même lorsque le recentrage est réduit à sa seule dimension prescriptive, donc à six commandements, le chemin menant à sa mise en œuvre n'est pas tout tracé, loin de là. La documentation disponible, sans être totalement muette, nous donne essentiellement des pistes de réflexion, des éléments de réponse. Dans les développements qui suivent, nous nous livrons à une synthèse de ces divers éléments, rassemblés et ordonnés de manière à en tirer une amorce de marche à suivre détaillée par étapes.

1. Première étape : identifier l'ensemble des publics du tribunal en question

Qui sont les publics des tribunaux ? Voilà une question à laquelle les cours soucieuses de s'orienter vers l'utilisateur devront impérativement répondre. Il y a là un préalable à toute entreprise

de recentrage¹²², comme le souligne le professeur Parker : « In a way, [...] the key issue is whether the *courts themselves* are engaging in the exercise of identifying their relevant publics. A consumer-conscious body needs to know who its consumers are »¹²³. Il ne s'agit pas ici, pour le tribunal, de ne cerner que sa clientèle profane, mais plutôt de réfléchir à *l'ensemble* des publics qu'il sert, directement et indirectement. On l'a vu, ces publics sont multiples¹²⁴, et leur identification précise et exhaustive n'est pas chose aisée, comme en témoignent les différents exercices de classification rapportés au chapitre premier, dont aucun ne fait autorité¹²⁵. C'est ce qu'a pu constater le professeur Parker lorsque, dans le cadre de son étude, il a interrogé directement des professionnels et employés de cour sur la question et que ceux-ci, embêtés, ont eu du mal à répondre :

The first question we asked of each respondent in the Courts group was “how would you describe the “communities” or “publics” that the Court serves?” Even after making allowances for being caught on the hop with the question or the way it was phrased, many of the answers we received were unimpressive, suggesting that the matter has received little attention.¹²⁶

Si un tribunal souhaitant s'engager sur la voie du centrément doit s'arrêter pour réfléchir aux divers groupes avec lesquels il interagit de près et de loin, c'est également parce qu'il ne s'agit pas de faire de l'usager profane l'unique client à servir, mais plutôt le client *prioritaire*, on l'a vu¹²⁷. La nuance est importante. En effet, si l'on veut hiérarchiser les différents acteurs et parties prenantes en cause (ainsi que leurs besoins et attentes), il nous faut savoir qui ils sont. Fixer un ordre de priorité implique d'avoir d'abord une idée claire des différents éléments à ordonnancer. C'est donc dire que l'identification préalable des publics d'un tribunal donné est nécessaire à la mise en œuvre du quatrième commandement des tenants du centrément, soit la priorisation du profane, de ses attentes et besoins propres.

Des publics en général, nous passons maintenant au public *profane* en particulier.

¹²² Voir notamment les documents 9 (chapitre 3) et 75 (pp 31–32).

¹²³ Document 75 à la p 12. Voir également la p 106.

¹²⁴ Voir ci-dessus à la p 102.

¹²⁵ Voir ci-dessus à la p 102 et suiv et le document 75 aux pp 5, 11 et 31.

¹²⁶ Document 75 aux pp 12–13.

¹²⁷ Voir ci-dessus à la p 300.

2. Deuxième étape : identifier les clientèles cibles du recentrage, ou trancher la question de l'identité

Avant d'identifier, puis de répondre aux attentes et aux besoins d'une clientèle donnée, toute organisation (publique ou privée, offrant un produit ou un service) devra, au préalable, s'interroger sur l'identité précise de ceux qui composent cette clientèle. C'est là un principe fondamental en design, domaine qui enseigne qu'on ne peut être « centré sur l'utilisateur » que si l'on sait *qui* est cet usager¹²⁸. Ce principe est repris implicitement ou explicitement par les tenants du recentrage¹²⁹. Appliqué à l'élaboration d'une méthodologie du centrage, il commande de mieux cerner le « profane en droit » auquel s'attache, on l'a vu¹³⁰, l'idée qui nous intéresse. Convenons que, d'un point de vue pratique, l'expression « profane » est quelque peu nébuleuse, puisqu'elle renvoie à un public à priori indéterminé. En effet, le discours de centrage est, pour une large part, construit autour de l'opposition entre deux grands groupes : d'un côté, les professionnels de la justice, des gens versés en droit, qui en ont fait un métier (juges, avocats, membres du personnel judiciaire); de l'autre, les non-initiés, soit tous les autres, qui ne sont pas formés en droit. Ce second groupe, on le constate, est non seulement vaste, mais défini par la négative. Ses membres partagent la caractéristique de n'être pas juristes, mais là s'arrête, à priori, ce que l'on sait d'eux.

Bien sûr, nous savons depuis le tout premier chapitre qu'en théorie, pour les défenseurs du centrage, ce « profane » est autant l'utilisateur réel des tribunaux (le justiciable, qu'il soit représenté ou non) que son usager *en puissance* (le citoyen membre de la société civile). En pratique toutefois, le profil précis de ces deux sous-groupes n'apparaît pas clairement. Prenons d'abord les usagers des tribunaux. Qui sont-ils ? On constate ici que cette question ne préoccupe que trop peu les cours de justice¹³¹, comme en témoigne l'état actuel de la statistique judiciaire sur les utilisateurs des cours de justice. En effet, ces données sont bien souvent insatisfaisantes, lorsqu'elles ne sont pas carrément inexistantes¹³². Plus problématique encore, même les tribunaux qui s'estiment déjà tournés vers leurs usagers n'auraient en réalité qu'une vague idée de l'identité précise de ceux-ci. En effet, on aurait parfois tendance à vendre la peau de l'ours avant de l'avoir tué. Ainsi, « [i]n some jurisdictions, the consumer orientation or customer focus

¹²⁸ Voir notamment les documents 9 (chapitres 2 et 3) et 120.

¹²⁹ Pour des auteurs qui se font explicites, voir notamment les documents 75 (pp 12–13) et 119 (pp 2 et 3).

¹³⁰ Voir ci-dessus à la p 106 et suiv.

¹³¹ Voir par exemple, pour ce constat posé en Australie, le document 75 aux pp 32, 42 et 44.

¹³² Voir entre autres le document 75 à la p 144.

has run a little ahead of itself in that measures to demonstrate a commitment to service have preceded clear identification of *who* is to be served and why. »¹³³

Si, pour les cours de justice elles-mêmes, l'image de l'usager *réel* des tribunaux est, au mieux, floue, on comprendra que celle du citoyen-utilisateur *potentiel* l'est encore plus. Et que dire lorsque le profane auquel est liée l'idée de centrement est désigné au moyen de termes vagues ou imprécis comme « personne » ou « public » ? Le degré d'abstraction est alors, forcément, encore plus grand. Ces dénominations (ainsi que celles que nous rapportons au premier chapitre) demandent à être définies, et les groupes sociaux auxquels elles renvoient, bien cernés, si l'on souhaite en faire les destinataires véritables d'un éventuel recentrage. En d'autres termes, il s'agit de trancher la question de l'identité soulevée au chapitre premier. Cela signifie établir le profil des différents groupes effectivement visés par le recentrage, à savoir les diverses catégories de personnes qu'englobe l'expression « profane ». Cette question de l'identité, chaque cour aspirant à faire du profane son « cœur » ou son « centre » la réglera individuellement (mais pas forcément en vase clos ou sans aide). En effet, la ou les cibles précises du centrement comprises dans la notion de clientèle profane pourront changer d'un tribunal à l'autre, en fonction notamment de la compétence matérielle de chacun¹³⁴.

3. Troisième étape : identifier les attentes et les besoins des clientèles cibles

Une fois les destinataires du centrement identifiés, il s'agira de déterminer quels sont leurs besoins et leurs attentes en matière de justice¹³⁵, question de pouvoir ensuite réfléchir à la manière d'y répondre adéquatement. Cela est non seulement nécessaire à la mise en œuvre du troisième commandement de l'idée de recentrage (la satisfaction des attentes et des besoins), mais également à celle du cinquième commandement, qui fait de ces besoins et attentes les *points de départ* d'une nécessaire reconceptualisation de la justice. Sans surprise, cette identification est présentée, dans la documentation consultée, comme préalable nécessaire à toute

¹³³ Document 75 à la p 44.

¹³⁴ Document 75 aux pp 11 et 32.

¹³⁵ Documents 12 (pp 19, 21 et 23; source secondaire), 27 (p 52), 29 (p 121; source secondaire), 35 (p 127), 38 (p 517), 47 (p 162), 51 (p 22), 59 (p 56), 74 (p 1), 75 (pp 26, 45 et suiv, 106 et 150), 86 (p 10; propos de Martine Comte) et 118 (p 2). En matière de design, voir encore le document 9 (chapitres 1, 2 et 6), Ursel, *supra* note 41 à la p 45 et Sossin, *supra* note 18 à la p 99.

entreprise de réforme et plus largement de recadrage¹³⁶. Elle correspond en outre à l'une des toutes premières étapes de la méthodologie propre au « design thinking »¹³⁷.

Chercher à déterminer les besoins des destinataires du centrement autant que leurs attentes en matière de justice commande de s'interroger sur les notions d'« attente » et de « besoin ». Qu'est-ce qu'une attente, et qu'est-ce qu'un besoin, dans le contexte de la réalisation de la proposition de recentrage ? Cette question n'est que peu abordée dans les sources consultées. Parmi les auteurs lus, il s'en trouve tout de même certains qui défendent la nécessité de définir ces deux notions¹³⁸, de réfléchir à leur nature même¹³⁹. L'un d'eux est le professeur Stephen Parker qui, sans proposer une réelle définition de « besoin », se penche tout de même sur la question. Reprenant à son compte la taxonomie de Bradshaw¹⁴⁰, il distingue quatre types de besoins : les besoins normatifs, comparatifs, ressentis et exprimés. Laissons de côté la catégorie des besoins comparatifs¹⁴¹, peu utile pour nos fins. Attardons-nous plutôt aux trois autres. Un besoin est dit normatif lorsqu'il est défini par un expert en fonction d'une norme¹⁴². Lorsqu'un individu s'écarte de cette norme, il est considéré comme étant en état de besoin¹⁴³. Là où un besoin normatif est nécessairement fixé par un autre, soit une tierce partie (expert,

¹³⁶ Voir en guise d'exemples les documents **11** (p 298), **12** (p 19; source secondaire), **21** (p 37) et **92** (pp 56 et 57).

¹³⁷ Voir par exemple le document **9** (chapitre 3) et Morley et Boyle, *supra* note 41 à la p 19.

¹³⁸ Voir par exemple les documents **75** (p 23) et **86** (p 33; propos de Fabienne Brugère).

¹³⁹ Document **75** à la p 22 : « [I]f, as is likely, meeting public needs is the best guiding principle of more consumer-oriented courts, some clarity of thought is required about the nature of needs so that priorities can be established and resources used appropriately. »

¹⁴⁰ Jonathan Bradshaw, « The Concept of Social Need », (1972) 19:469 New Society 640 [Bradshaw].

¹⁴¹ Précisons tout de même qu'un besoin comparatif est un besoin dérivé d'une comparaison avec les autres (voir Bradshaw, *supra* note 140 à la p 641 et le document **75** à la p 21). Le site Lexeco le définit ainsi : « Ayant identifié un besoin chez un individu ou dans un groupe d'individu, il est possible de déduire le besoin d'un autre individu ou d'un autre groupe présentant des caractéristiques similaires : c'est le besoin comparatif » (« Besoin comparatif », en ligne : Lexeco <<https://lexeco.wordpress.com/b/besoin-comparatif/>>).

¹⁴² Selon la définition qu'en donne Bradshaw : « [A normative need] is what the expert or professional, administrator or social scientist defines as need in any given situation. » (Bradshaw, *supra* note 140 à la p 640). Voir au même effet « Besoin normatif », en ligne : Lexeco <<https://lexeco.wordpress.com/b/besoin-normatif/>> [Lexeco, « Besoin normatif »] et le document **75** à la p 21.

¹⁴³ Bradshaw, *supra* note 140 à la p 640 : « A « desirable » standard is laid down and is compared with the standard that actually exists – if an individual or group falls short of the desirable standard then they are identified as being in need. ». Voir au même effet Lexeco, « Besoin normatif », *supra* note 142, où l'on ajoute que le besoin normatif « est en relation directe avec l'état des connaissances au moment de sa définition et les valeurs de l'expert » (*ibid*), un point important que développe également Bradshaw : « A further difficulty with the normative definition of need is that there may well be different and possibly conflicting standards laid down by different experts. The decision about what is desirable is not made in a vacuum. [...] [T]he statement « x is in need » is often taken as an empirical fact. This is not so. It is a value-judgment [...]. So the normative definition of need may be different according to the value orientation of the expert [...]. Normative standards change in time both as a result of developments in knowledge, and the changing values of society. » (Bradshaw, *supra* note 140 à la p 641).

administrateur, professionnel, chercheur ou autre)¹⁴⁴, le besoin *ressenti* ou *exprimé* l'est au contraire par l'individu lui-même. Le besoin ressenti correspond en effet à un besoin *subjectif*¹⁴⁵, donc à un désir¹⁴⁶ ou à un souhait¹⁴⁷. Comme son nom l'indique, il découle de ce que l'individu ressent¹⁴⁸, de ses perceptions propres¹⁴⁹, de son cadre de référence et de son expérience. C'est également le cas du besoin exprimé, lui aussi subjectif, mais se distinguant du besoin ressenti en ce qu'il est *communiqué*. Ici, l'individu a pris des mesures pour signifier son besoin, le faire connaître¹⁵⁰. Il correspond donc à ce que cette personne *demande*¹⁵¹. On dit du besoin exprimé qu'il constitue un besoin ressenti « opérationnalisé en action »¹⁵².

Cette classification est utile pour décider de la manière dont il convient d'identifier les attentes et les besoins des destinataires du centrement. En effet, tout tribunal souhaitant placer le profane au cœur de ses activités et cherchant à cerner ses attentes et ses besoins sera confronté, à un moment ou à une autre, à l'inévitable question de l'approche qu'il convient de retenir pour les identifier¹⁵³. Théoriquement, le tribunal pourrait décider de ne cibler que les attentes et besoins *normatifs*, en s'appuyant sur le seul jugement d'experts en droit pour en dresser la liste. Nous écrivons ici « théoriquement », car cette approche, lorsqu'employée seule, nous semble peu compatible avec l'esprit du centrement. On sait en effet que celui-ci rejette le paternalisme dont feraient montre, encore aujourd'hui, trop de professionnels du droit¹⁵⁴. Forts de leur formation, ceux-ci auraient tendance à croire qu'ils savent mieux que le justiciable lui-même ce qu'il lui

¹⁴⁴ Document 75 aux pp 21 et 45 et Sabrina Lessard et Bernard-Simon Leclerc, « L'évaluation des besoins des usagers des services d'aide alimentaire sur le territoire de Saint-Laurent », Centre InterActions, CSSS de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent-CAU, avril 2014, à la p 10, en ligne (pdf) : [Centre InterActions <https://centreinteractions.ca/fileadmin/csss_bcs/Menu_du_haut/Publications/Centre_de_recherche_In terActions/Unite_d_evaluation/CSSSBCSL-Rapport_avril_2014_V6_final.pdf>](https://centreinteractions.ca/fileadmin/csss_bcs/Menu_du_haut/Publications/Centre_de_recherche_In%20terActions/Unite_d_evaluation/CSSSBCSL-Rapport_avril_2014_V6_final.pdf) [Lessard et Leclerc].

¹⁴⁵ Document 75 à la p 21.

¹⁴⁶ Bradshaw, *supra* note 140 à la p 641, document 75 (pp 21 et 45) et Lessard et Leclerc, *supra* note 144 à la p 10.

¹⁴⁷ Voir « besoin ressenti », en ligne : [Lexeco <https://lexeco.wordpress.com/b/besoin-ressenti/>](https://lexeco.wordpress.com/b/besoin-ressenti/) (Lexeco, « Besoin ressenti »).

¹⁴⁸ Lessard et Leclerc, *supra* note 144 à la p 10.

¹⁴⁹ *Ibid* et Lexeco, « Besoin ressenti », *supra* note 147.

¹⁵⁰ Voir Bradshaw, *supra* note 140 à la p 641 et le document 75 à la p 21 : « *expressed need* is where a step is taken to signify a need; for example, by joining a waiting list or filling in a form. »

¹⁵¹ Bradshaw, *supra* note 140 à la p 641 et Lessard et Leclerc, *supra* note 144 à la p 10. Voir encore la définition d'un besoin exprimé retenue sur le site Lexeco : « Besoin correspondant à une demande de biens ou de services. C'est le besoin ressenti qui conduit à une demande de services. » (« Besoin exprimé », en ligne : [Lexeco <https://lexeco.wordpress.com/b/besoin-exprime/>](https://lexeco.wordpress.com/b/besoin-exprime/)).

¹⁵² Lessard et Leclerc, *supra* note 144 à la p 10. Voir encore Bradshaw, *supra* note 140 à la p 641 : « *Expressed need* or demand is felt need turned into action. »

¹⁵³ À ce propos, le professeur Parker écrit : « As Australian courts become more consumer-oriented, they must decide which approach to need is to apply to which kind of service. » (document 75 à la p 21).

¹⁵⁴ Voir par exemple le document 47 à la p 150. À ce propos, Bradshaw lui-même convient que « A normative definition of need [...] may be tainted with a charge of paternalism [...] ». (Bradshaw, *supra* note 140 à la p 641).

faut, ce qui est bon pour lui¹⁵⁵. À l'inverse, le tribunal pourrait retenir une compréhension purement subjective des attentes et des besoins et ne s'attarder qu'à ce que ressent et exprime sa clientèle profane (réelle ou potentielle). Si, à première vue, cette approche semble davantage cadrer avec l'idée de recentrage, s'agit-il vraiment de celle que retiennent ses tenants ? Au vu de la recherche effectuée, nous sommes plutôt tentée de répondre par la négative. Par exemple, le professeur Parker (un défenseur du centrement, rappelons-le) semble plaider pour une approche *mixte*, qui ferait certes la part belle aux besoins déterminés subjectivement, mais sans éluder pour autant les besoins normatifs¹⁵⁶. Ainsi, commentant le mouvement des cours australiennes vers le recentrage, il écrit : « [t]here is clearly scope for all four kinds [of needs] to be used at the same time »¹⁵⁷. Il rappelle en outre qu'en matière de prestation de services publics, « both kinds of needs [ici normatifs et ressentis] are often catered for in planning »¹⁵⁸. Cela dit, parce que le besoin normatif, à son sens, « continues to dominate thinking about service provision »¹⁵⁹, il convient selon lui d'accueillir favorablement ce qu'il perçoit dès 1998 comme « a transitional phase towards greater attention to felt needs »¹⁶⁰.

Qu'en pensent les autres défenseurs du centrement ? Comme ils ne s'expriment pas explicitement sur la question, il est plus difficile d'en juger. À première vue, étant donné l'insistance avec laquelle ils plaident pour une consultation du public, question de lui donner l'occasion de s'exprimer directement sur ce qu'il veut et attend de la justice, on pourrait penser qu'ils prennent position en faveur d'une détermination purement subjective des attentes et des besoins (a). Une analyse plus poussée révèle toutefois qu'ils sont conscients des limites de la consultation populaire et proposent également d'autres méthodes d'identification des attentes et des besoins des clientèles cibles du centrement (b).

¹⁵⁵ Ce paternalisme se cacherait parfois dans la croyance erronée entretenue par certains professionnels que leur expertise suffit à les rendre capable d'identifier seuls les besoins et attentes des usagers (document 9 au chapitre 2).

¹⁵⁶ Bradshaw semble également prendre position pour une approche mixte. En effet, pour illustrer la façon dont sa taxonomie pourrait être utilisée en pratique, il décrit une situation hypothétique où un chercheur se voit confier une étude sur les besoins en habitation des personnes âgées. La première question à laquelle est confronté le chercheur est celle de la définition à donner à l'expression « besoin en habitation ». Pour la trancher, le chercheur aura deux choix, que décrit Bradshaw : « He can either make a decision as to what he himself believes housing need to be, or he can produce information on the amount of need under each section of the taxonomy [soit les besoins normatifs, ressentis, exprimés et comparatifs] and allow the policymakers to decide what part of the total they regard as « real need ». The research worker decides to take the latter course of action. This will provide the maximum information with the minimum number of value-judgments. » (Bradshaw, *supra* note 140 à la p 642; nous soulignons).

¹⁵⁷ Document 75 à la p 21.

¹⁵⁸ Document 75 à la p 45.

¹⁵⁹ Document 75 à la p 45.

¹⁶⁰ Document 75 à la p 45.

a. Recenser les besoins exprimés : la consultation publique

Comment savoir ce dont la population a besoin en matière de justice, ce qu'elle attend du système qui a pour mission de la rendre ? D'abord et avant tout, en lui posant la question. C'est là la position dominante des tenants du recentrage qui, dans leurs écrits, se font les fervents défenseurs de la consultation publique¹⁶¹. Cette consultation constitue en effet un thème central à leur discours, qu'ils énoncent de diverses manières. Ils soulignent ainsi la nécessité de « prendre le pouls du citoyen »¹⁶², d'« obtenir les vues [du public] »¹⁶³, d'ouvrir les canaux de communication avec celui-ci¹⁶⁴ ou encore d'en faire un interlocuteur, un « partenaire dans le dialogue sur la justice »¹⁶⁵. L'idée de donner une « voix »¹⁶⁶ (« voice »¹⁶⁷) à un profane trop longtemps condamné au silence et celle de l'écouter enfin¹⁶⁸ reviennent également souvent. Bref, il s'agit essentiellement d'aller à la rencontre du citoyen¹⁶⁹ afin non seulement de s'entretenir avec lui¹⁷⁰ mais aussi – et cette proposition déterminante s'inscrit en droite ligne des idées de point de départ et de priorité traitées plus haut – de faire en sorte qu'il s'exprime *en premier* :

Too often, when we engage the public, we come to people with already formed plans and ideas and simply ask for feedback on our plans. Or similarly, there is an urge to build credibility with the public by having a “public voice” at the committee level. The group was of the view that we should resist this urge by trying to change these more typical models of “engagement.” Instead, we should let the public speak first. A2J groups need to talk to people about the legal system. We need to learn not just about the public's legal needs, but their expectations, their behavior, and their understanding of the justice system (broadly defined). We should not assume that members of the public want to think and engage with the issues in the same way that the legal community does. We need to find out how members of the public think and ask them how they want to tackle the problems that we face together and collectively.¹⁷¹

Qui faudra-t-il consulter au juste ? À cette question, les défenseurs du centrément répondent : autant le membre de la société civile que l'utilisateur des tribunaux¹⁷² et ce, même si dans l'esprit de

¹⁶¹ Voir entre autres les documents **9** (chapitre 2), **11** (p 298), **15** (p 9), **18** (pp 959, 961 et 983), **24** (p 52), **39** (pp 24 et 38–39), **40** (p 28), **45** (p 14), **47** (p 146), **54** (p 9), **59** (p 56), **64** (p 3), **71** (p 13), **75** (p 50) et **92** (pp 54 et 56).

¹⁶² Document **15** à la p 9.

¹⁶³ Document **84** à la p 8.

¹⁶⁴ Document **45** à la p 9. On plaide également pour une communication accrue entre la cour et le public dans les documents **59** (pp 19 et 56) et **75** (pp v, 137, 147 et 150).

¹⁶⁵ Document **47** à la p 146. Voir au même effet la p 148. Voir encore le document **35** à la p 125.

¹⁶⁶ Voir notamment le document **47** aux pp 14 et 65.

¹⁶⁷ Voir entre autres les documents **9** (en introduction et aux chapitres 2 et 6), **18** (pp 959, 965, 983 et 984), **27** (p 52), **45** (p 14), **51** (p 6), **54** (p 9), **59** (p 3), **72** (p 34) et **79** (pp 107 et 108; source secondaire).

¹⁶⁸ Voir par exemple les documents **9** (chapitres 2 et 3), **47** (pp 14, 146 et 148) et **79** (p 149; source secondaire).

¹⁶⁹ Ursel parle à cet égard de « reaching out to end-users » ; Ursel, *supra* note 41 à la p 45.

¹⁷⁰ Voir en guise d'exemples les documents **9** (chapitres 2 et 3) et **120**.

¹⁷¹ Document **54** à la p 9 (nous soulignons). Voir dans le même sens le document **92** à la p 57.

¹⁷² Documents **15** (p 9), **18** (pp 959 et 965), **38** (p 516) et **75** (p 114). D'autres arrivent à la même conclusion

certain, le second parle davantage en connaissance de cause, car il a fait l'expérience des tribunaux personnellement¹⁷³. La chose va de soi, puisqu'un recentrage doit être guidé par les attentes et les besoins des citoyens *et* des justiciables, on l'a vu. La consultation publique visera donc à déterminer ce qui est attendu par, et requis pour, ces deux groupes distincts, groupes dont les préoccupations en matière de justice peuvent du reste différer. Qui plus est, nonobstant la forme qu'elle prendra, cette consultation devra être *vaste*, question d'assurer une bonne représentativité, de refléter la diversité (sociale et culturelle notamment) qui s'observe en société¹⁷⁴. Ajoutons que la consultation publique prônée par les adeptes du centrément peut être directe ou indirecte, comme lorsque les décideurs s'adressent non plus au citoyen ou à l'utilisateur directement, mais plutôt à des groupes ou à des associations qui les représentent¹⁷⁵.

Concrètement, comment procède-t-on à une consultation populaire ? Il est d'abord possible de consulter les citoyens ou les usagers sans les rencontrer (i). À l'inverse, la consultation peut impliquer une rencontre, directement avec les citoyens ou les usagers ou avec leurs représentants (ii). Nous aborderons successivement ces deux grands modes de consultation¹⁷⁶.

i. Les procédés de consultation sans rencontre

Sous les modes de consultation sans rencontre, citons d'abord les sondages d'opinion destinés à connaître l'avis du plus grand nombre¹⁷⁷. Ceux-ci permettent entre autres de cerner les attentes et les besoins de la population en matière de justice, mais aussi les problèmes que celle-ci perçoit et sur lesquels les autorités compétentes devront conséquemment se pencher¹⁷⁸. Plus généralement, le sondage peut servir de « baromètre » permettant de connaître le sentiment général de la société vis-à-vis de la justice¹⁷⁹. Dans les mots de Toharia : « Public opinion certainly cannot be expected to reveal truths or to provide solutions: it is simply the expression of basic social

indirectement, en mentionnant à la fois le citoyen et le justiciable dans un passage consacré à la consultation publique, ou encore en faisant état d'exemples concrets où la consultation a effectivement été menée auprès de ces deux populations. C'est le cas entre autres des documents **24** (p 52), **45** (p 11), **47** (p 165) et **71** (p 13).

¹⁷³ Voir par exemple le document **79** à la p 108 (source secondaire).

¹⁷⁴ Documents **15** (p 9), **53** (p 11), **47** (p 148), **59** (p 56) et Boyle, « The Social Lab », *supra* note 113.

¹⁷⁵ Voir par exemple les documents **15** (p 9), **59** (p 56) et **76** (p 3).

¹⁷⁶ Sur cette distinction entre les pratiques de consultation avec et sans rencontre, voir Gilles Bouchard, « De citoyen à client : plus qu'un changement de vocabulaire », (1996) 29 *Politique et Sociétés* 139, aux pp 153-54 [Bouchard].

¹⁷⁷ Documents **18** (p 959), **24** (pp 52 et 53), **39** (pp 24, 38 et 39), **64** (p 3), **71** (p 13), **74** (p 72) et **75** (pp 114 et 148).

¹⁷⁸ Documents **39** (pp 38 et 39, entre autres pour le passage suivant : « [O]pinions are symptoms; confronted with those symptoms, policymakers must interpret them and set about providing remedies. Public opinion defines issues; in a democratic system, it also corresponds to the popular will and can fuel the social momentum that eventually can result in increased acceptance and social support for reform policies (Rose-Ackerman 1999). » et **74** (p 72).

¹⁷⁹ Document **74** à la p 72 : « Surveys provide a barometer of public attitudes [...] ».

feelings and attitudes. An opinion survey is not an oracle; it is a social thermometer, measuring social climates and detecting attitudes »¹⁸⁰. Les sondages d'opinion permettent également de monitorer certaines perceptions populaires dans le temps (par exemple la confiance), lorsqu'ils sont effectués à intervalles réguliers, sur une longue période, et au moyen d'une méthodologie aussi stable que rigoureuse¹⁸¹. Leur principal avantage réside dans le grand nombre de personnes qu'ils permettent de consulter de manière simultanée (ce que ne permet évidemment pas la rencontre, peu importe la forme qu'elle prend) et dans le fait qu'ils peuvent être représentatifs de la population entière¹⁸².

Au chapitre des limites des sondages à grande échelle, soulignons d'abord que, puisqu'ils sont tenus sans rencontre, ils ne permettent évidemment pas les échanges, non plus que les *nuances*¹⁸³. Qui plus est, pour Annie Bartoli et Philippe Hermel, qui s'en montrent critiques, ces modes de consultation « portent en eux-mêmes des postulats implicites lourds de conséquences »¹⁸⁴, autant de « fausses certitudes »¹⁸⁵ qui, selon eux, entachent l'efficacité de l'outil, voire sa valeur même. Parmi ces postulats, ils citent d'abord « la supposée existence systématique d'une opinion du sondé quel que soit le sujet »¹⁸⁶. Sachant qu'une minorité de personnes seulement ont déjà mis les pieds au palais de justice¹⁸⁷ et qu'en général la population n'en sait que très peu sur l'univers du droit et de la justice, on conviendra qu'une enquête en matière de justice peut se solder par beaucoup de réponses neutres, par lesquelles les sondés admettent n'avoir « aucune opinion » sur la question¹⁸⁸. Autre postulat jugé problématique par Bartoli et Hermel : le temps de réponse, généralement très court, accordé aux citoyens que l'on interroge¹⁸⁹. Cette période de réflexion quasi absente fait en sorte que les sondages sont

¹⁸⁰ Document 39 aux pp 38–39.

¹⁸¹ Documents 75 (pp 114 et 148) et 86 (p 43; propos de José Juan Toharia). Sur l'importance d'user d'instruments de collecte de données rigoureux quand vient le temps de sonder la population (la valeur du sondage reposant dans une large mesure sur la qualité des instruments employés), voir encore le document 39 à la p 24.

¹⁸² Bouchard, *supra* note 176 à la p 154. Nous écrivons bien « peuvent », car ils ne le sont pas forcément. Voir à ce propos Annie Bartoli et Philippe Hermel, « Quelle compatibilité entre « orientation-client » et service public ? », (2006) 24:3 Politiques et management public 13, à la p 22 [Bartoli et Hermel].

¹⁸³ Bouchard, *supra* note 176 à la p 154.

¹⁸⁴ Bartoli et Hermel, *supra* note 182 à la p 22.

¹⁸⁵ *Ibid.*

¹⁸⁶ *Ibid.*

¹⁸⁷ Quoiqu'au Québec, un sondage récent mené dans le cadre du projet ADAJ vient relativiser la justesse de cette affirmation : « L'expérience de la justice est plus courante que ce qu'on l'imagine. 48 % des Québécois sont déjà allés devant un tribunal judiciaire ou un tribunal administratif (la Régie du logement par exemple), soit en tant que personne impliquée (27,1 %) comme témoin (8,4 %), comme personne accompagnant une autre, sinon comme observateur (6 %) » (« Résultats du sondage », en ligne : *Justice pour tous* <<http://adaj.ca/justicepourtous>>).

¹⁸⁸ Document 24 à la p 53.

¹⁸⁹ Bartoli et Hermel, *supra* note 182 à la p 22.

essentiellement basés sur des réponses dites spontanées et donc forcément *limitées*, comme l'explique le sociologue José Juan Toharia :

[U]n sondage d'opinion se base fondamentalement sur des réponses spontanées, ce qu'on appelle le « *top of rate* », les réponses qui viennent spontanément en tête aux personnes. C'est une donnée très importante, car c'est un point de départ, mais il ne faut pas confondre ces premières réponses spontanées avec un point d'arrivée. Ce n'est pas le résultat d'une réflexion sereine, attentive et équilibrée, issue de toutes les informations que les citoyens peuvent avoir sur la justice. Au contraire, ce sont des réponses spontanées, les premières qui viennent à l'esprit. Donc, ce que l'expérience prouve, c'est que pour avoir une image qui reflète au mieux la perception qu'ont les citoyens de la justice, il faut peaufiner, aller plus loin que cette première réponse spontanée. Il est nécessaire d'élaborer des questionnaires très raffinés où les questions sont posées de diverses façons pour tenter de discerner quelle est cette première réponse « automatique », le cliché [...].¹⁹⁰

Et que faire des individus qui, allergiques aux sondages, refuseront tout bonnement de répondre lorsqu'on les approchera ? S'il est certes souhaitable de sonder la population sur ses besoins et attentes en matière de justice, on se doit de reconnaître qu'en pratique, ce n'est pas tout le monde qui saisira cette occasion de s'exprimer¹⁹¹. Toujours quant aux limites des sondages menés auprès du grand public, on relève enfin leurs coûts généralement importants¹⁹² ainsi que le fait qu'ils soient souvent la source de divers problèmes méthodologiques¹⁹³. Parmi ceux-ci, le professeur Parker mentionne notamment la difficulté de savoir avec certitude ce que les citoyens pensent véritablement des « cours de justice », puisqu'il est connu que cette expression peut signifier différentes choses selon la personne interrogée, et que certains ont carrément une compréhension erronée de cette notion somme toute assez équivoque pour un profane¹⁹⁴. Par exemple, ce ne sont pas tous les citoyens qui sauront distinguer l'institution judiciaire elle-même des professions et corps de métiers gravitant autour d'elle. Pour certains, le palais de justice évoque spontanément des avocats dont on se méfie, voire même la police, envers laquelle on est encore plus suspicieux. Dès lors, comment les questionner sur le tribunal en lui-même, sans que leur réponse soit biaisée par leur perception de ces deux groupes¹⁹⁵ ? Il n'y a là qu'une des difficultés d'ordre méthodologique avec lesquelles les sondeurs souhaitant cerner l'opinion publique en matière judiciaire doivent composer.

¹⁹⁰ Document 86 à la p 43 (propos de José Juan Toharia).

¹⁹¹ Voir par exemple Bartoli et Hermel, *supra* note 182 à la p 22 et le document 79 à la p 108 (source secondaire).

¹⁹² Voir entre autres les documents 74 (p 72) et 75 (p 114).

¹⁹³ Voir notamment les documents Bartoli et Hermel, *supra* note 182 à la p 22, 74 (p 72) et 75 (pp 112, 113 et 114).

¹⁹⁴ Document 75 à la p 112.

¹⁹⁵ Document 75 à la p 112.

Toujours en ce qui a trait aux procédés de consultation sans rencontre, citons encore les sondages menés cette fois-ci auprès du groupe plus restreint des justiciables¹⁹⁶. S'ils servent traditionnellement à mesurer le degré de satisfaction générale des usagers des tribunaux quant à leur expérience judiciaire, ils peuvent également se révéler très utiles pour savoir où se situent leurs attentes et leurs besoins particuliers en matière de justice¹⁹⁷. Comme pour les sondages de type quantitatif menés auprès de la population en général, ceux qui s'intéressent aux seuls utilisateurs du système judiciaire ont l'avantage de permettre la compilation de données statistiques qui fourniront une base empirique aux conclusions ultérieures, que certains jugeront alors plus valides que si elles s'appuyaient sur une preuve plus « anecdotique »¹⁹⁸. Ceux qui ont recours à ces enquêtes citent également, au chapitre de leurs avantages, le fait qu'elles rendent possible l'analyse simultanée (et rapide) d'un grand nombre de points de vue, ainsi que les comparaisons dans le temps ou encore entre les cours de justice¹⁹⁹. De même, elles se prêtent bien à l'identification des grandes tendances perceptibles dans l'opinion de la clientèle des tribunaux, le cas échéant²⁰⁰. Quant aux désavantages de ces sondages, mentionnons le fait qu'ils nécessitent souvent des ressources considérables et qu'ils sont coûteux²⁰¹. Une autre limite relevée dans la documentation consultée, du reste déjà soulevée quant aux sondages d'opinion à grande échelle, a trait au fait qu'il peut s'avérer difficile de trouver des volontaires pour y répondre²⁰².

Enfin, la consultation du public (toujours dans une optique d'identification de ses besoins et attentes) peut être opportune dans le cadre d'une évaluation de la justice²⁰³. D'emblée, soulignons que, dans la documentation consultée, l'idée d'évaluer le système de justice²⁰⁴ (autant

¹⁹⁶ Voir entre autres les documents **9** (chapitres 2 et 6), **21** (p 53), **24** (pp 52 et 53), **26** (p 122), **29** (p 121; source secondaire), **39** (p 24), **40** (p 28), **47** (pp 28 et 146), **51** (p 6), **59** (p 56), **63** (p 33), **71** (pp 12–13), **75** (pp 28, 45, 53, 56, 114 et 147), **85** (p 2) et **111** (p 85).

¹⁹⁷ Documents **24** (p 52), **26** (p 122), **39** (p 24), **40** (p 28), **47** (p 146), **51** (p 6), **59** (p 56) et **75** (p 53). Il est aussi possible de sonder séparément différents groupes au sein du grand ensemble des « utilisateurs » du système, question d'isoler les attentes et les besoins spécifiques de chaque sous-catégorie d'usagers (document **75** à la p 56).

¹⁹⁸ Voir par exemple le document **75** aux pp 54 et 55 (où l'auteur ajoute que cet ancrage empirique pourra se révéler fort utile pour appuyer les demandes émanant des cours de justice).

¹⁹⁹ Document **75** à la p 54.

²⁰⁰ Document **75** à la p 55.

²⁰¹ Voir notamment le document **75** à la p 54.

²⁰² Voir par exemple le document **75** à la p 54 sur la « survey fatigue », laquelle réfère au problème des « users unwilling to respond to what they perceive to be yet another survey. » (référence omise).

²⁰³ Voir en guise d'exemple le document **75** à la p 45.

²⁰⁴ Voir entre autres les documents **35** (p 131), **39** (p 23), **45** (p 11), **47** (pp 97 et 124), **51** (p 85), **56** (p 26), **59** (p 56), **63** (p 21) et **79** (p 108 ; source secondaire).

que sa réforme²⁰⁵, le cas échéant), ainsi que de juger de ses performances²⁰⁶ et de sa *qualité*²⁰⁷ est intimement liée à celle d'un éventuel recentrage, au point où il est possible d'y voir l'une de ses principales composantes pratiques²⁰⁸. En effet, on associe fréquemment le recadrage à de nombreux thèmes relevant d'une évaluation de l'appareil judiciaire : collecte de statistiques judiciaires²⁰⁹ (en particulier sur les usagers des tribunaux, question d'établir leur profil et les besoins s'y rattachant), établissement d'indicateurs (de performance²¹⁰, de rendement²¹¹, de qualité²¹², etc.) et d'outils de référence²¹³, identification des meilleures pratiques²¹⁴, surveillance²¹⁵ (« monitoring »²¹⁶), vérifications²¹⁷, tests²¹⁸ et révisions subséquentes²¹⁹, politiques et pratiques fondées sur des données probantes²²⁰, tribunaux comme « organisations capables d'apprendre »²²¹, amélioration continue²²², etc. En particulier, les plaidoyers pour la mise en place d'un organisme ou d'une entité (préférentiellement indépendante) qui amorcerait et chapeauterait toute la démarche d'évaluation de la justice (entre autres tâches) abondent dans les sources lues²²³. Une évaluation de la justice associée à une initiative de centrement est forcément

²⁰⁵ Sur la nécessaire évaluation de toute réforme (vaste ou ciblée), voir entre autres les documents **21** (pp 54 et 56), **52** (pp 3, 6–7, 22 et 23), **56** (p 26), **59** (pp 56 et 75), **73** (pp 4 et 53 et suiv), **96** et **101**.

²⁰⁶ Documents **24** (pp 51 et 54), **27** (p 60), **30** (p 152; source secondaire), **41** (p 14), **52** (p 22) et **60** (p 500).

²⁰⁷ Voir notamment les documents **4**, **5** (pp 86, 87 et 89), **14** (p 63), **35** (p 131), **39** (p 24) et **111** (pp 85 et 87).

²⁰⁸ Cela ressort notamment des documents **5** (p 89), **39** (pp 23 et 24) et **111** (p 87).

²⁰⁹ Documents **13** (p 129), **27** (p 60), **42** (p 425), **45** (p 11), **59** (p 75), **73** (p 4), **75** (p 150), **97** et **101**.

²¹⁰ Documents **7** (pp 164 et 165), **24** (p 51), **48** (p 365), **60** (p 500), **75** (pp iii, 71, 73 et 150) et **97**.

²¹¹ Document **47** à la p 98.

²¹² Documents **5** (pp 86–87) et **60** (p 500).

²¹³ Documents **51** (pp 6 et 85), **52** (pp 6, 7, 22 et 23) et **60** (p 500).

²¹⁴ Documents **7** (p 164), **52** (pp 6 et 7) et **75** (p 150).

²¹⁵ Voir par exemple le document **47** à la p 68.

²¹⁶ Documents **27** (p 60), **42** (p 425), **51** (pp 6 et 85), **52** (p 23), **75** (p 150) et **82** (p 9).

²¹⁷ Notamment au sens de « audit » en anglais ; voir par exemple le document **13** aux pp 49 et 133.

²¹⁸ Voir entre autres les documents **45** (p 11), **47** (p 70) et **61** (p 8). Sur le « user testing » en particulier, voir les documents **25** (pp 122, 123–24, 128 et 129), **26** (pp 124 et 135), **66** (pp 29 et 30) et **108**. Sur l'importance des phases de test dans la méthodologie propre au design, voir encore les documents **9** (chapitres 1, 2 et 3) et **120**.

²¹⁹ Voir par exemple les documents **26** (p 135), **27** (p 60), **74** (p vii), **75** (p 49) et **85** (p 2).

²²⁰ L'ABC fait du nécessaire appui sur des données probantes un « engagement concret » à la base d'un système de justice véritablement accessible à tous (document **47** à la p 65; voir au même effet les pp 70, 97, 104 et 173). On retrouve la même idée dans les documents **4**, **7** (p 165), **26** (p 135) et **52** (aux pp 3, 6–7 et 22).

²²¹ Pour l'ABC, « [u]ne organisation capable d'apprendre en est une qui peut se transformer continuellement en intégrant des pratiques fondées sur des données probantes et en facilitant l'apprentissage individuel et commun ainsi que la réflexion systémique. » (document **47** à la p 97). On aborde également la notion aux pp 65, 70, 104 et 173. On parle aussi de faire des cours des « learning organisations » dans les documents **7** (p 159) et **75** (pp v, 26, 28 et 144).

²²² Voir par exemple les documents **25** (pp 122, 123–24 et 129), **26** (p 135), **47** (p 173) et **107**.

²²³ Pour la France, voir par exemple le document **35** (p 131) et, pour l'Australie, les documents **48** (p 349) et **75** (p 150). Pour le Canada, on consultera le document **59** (pp 75 et 76) et, pour le Québec, les documents **97** et **101**. Notons que ces deux dernières sources plaident pour la mise en place de l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice, dont la création était prévue dans une loi adoptée en 1992 mais qui, au final, n'aura vu le jour qu'en

liée à la participation des usagers²²⁴. C'est donc moins d'une évaluation de la justice dans l'absolu que de l'évaluation de la justice *par les usagers* qu'il est question. Des usagers que l'on inviterait, dans le cadre d'une initiative plus vaste relevant de l'évaluation de l'appareil judiciaire, à se faire entendre sur leur appréciation de celui-ci, à dire dans quelle mesure il a su répondre (ou non) à leurs attentes et à leurs besoins. Il s'agit donc ici d'une consultation publique *à posteriori* plutôt qu'*à priori*²²⁵. Concrètement, cela peut être fait par le truchement des sondages de satisfaction mentionnés précédemment, qui s'inscrivent bien souvent dans une telle démarche évaluative²²⁶. Cela dit, d'autres outils similaires peuvent également être employés. La documentation disponible fait notamment mention de formulaires d'évaluation²²⁷, de tableaux²²⁸ ou de boîtes à suggestions²²⁹ et de cartes de commentaires²³⁰. Tous basés sur le principe (de première importance²³¹) de la rétroaction²³², ces mécanismes constituent pour les défenseurs du centrément des manières toutes simples d'en apprendre davantage sur l'expérience du citoyen à la cour. Ils permettent de repérer rapidement, simplement et à peu de frais les problèmes (et les bons coups, le cas échéant) qu'il perçoit et de savoir où, de son point de vue, les changements s'imposent²³³. Certains des commentaires ainsi recueillis peuvent parfois inspirer les décideurs et se solder par la mise en place de solutions pratiques²³⁴. Ajoutons que, au-delà de leur utilité évidente pour identifier les besoins et attentes de la clientèle des tribunaux, ces mécanismes peuvent avoir une influence positive sur la perception des usagers du simple fait qu'ils sont en

2018. Voir « Présentation de l'IRQDJ », en ligne : *Institut québécois de réforme du droit et de la justice* <<http://www.iqrdj.ca>>.

²²⁴ Voir par exemple les documents **5** (pp 89 et 91), **26** (p 124), **35** (p 131), **39** (pp 23 et 24), **41** (p 10), **47** (p 97), **79** (p 108; source secondaire) et **119** (p 12).

²²⁵ Sur la nécessité de mener les deux types de consultation, voir par exemple le document **9** au chapitre 2.

²²⁶ Voir en guise d'exemples les documents **26** (p 122) et **39** (p 24).

²²⁷ Voir par exemple les documents **61** (p 29, où l'on propose une « Exit Survey ») et **75** (pp 28, 137 et 147).

²²⁸ Voir par exemple le document **61** à la p 29, où l'on propose le « compliments/feedback board », soit « a simple whiteboard or cork board where visitors [...] can express their gratitude or dissatisfaction [...] ». On y voit non seulement un espace où il est possible de ventiler, mais aussi un « data and feedback collection mechanism to be fed back into the [system] back end in order to improve services and create new solutions. » (document **61** à la p 29).

²²⁹ Document **71** aux pp 12 et 13. Il est possible d'inviter les usagers à faire part de leurs avis et commentaires dans une charte de service (« Service Charter ») dont se sera préalablement doté le palais de justice, et qu'il aura affichée de manière à ce qu'elle soit bien à la vue des visiteurs (documents **30** (p 149; source secondaire) et **75** (p 76)).

²³⁰ Bouchard, *supra* note 176 à la p 154.

²³¹ Document **13** à la p 130. La rétroaction est centrale à la méthodologie propre au « design thinking » (document **9** aux chapitres 2 et 3 et Sossin, *supra* note 18 à la p 90). Elle a été importante lors du développement du Civil Resolution Tribunal de Colombie-Britannique; voir à ce propos le document **25** aux pp 122, 123–24, 128 et 129.

²³² Voir par exemple les documents **13** (p 130), **47** (p 104), **51** (p 6), **61** (pp 8, 29, 30 et 39), **74** (p vii), **75** (pp 45 et 144), **85** (pp 2 et 4) et **107**.

²³³ Voir entre autres les documents **13** (p 130) et **59** (p 56).

²³⁴ Document **75** à la p 56; voir au même effet la p 50. Voir encore les documents **61** (p 29) et **71** (p 12).

place et connus d'eux. Dans les mots de Goldschmidt et Pilchen : « For many court users, the mere sight of a suggestion box indicates the court cares about their concerns »²³⁵.

Toujours à titre d'exemples liés à l'évaluation des tribunaux, les tenants du recentrage citent encore les services de dépôt de plaintes²³⁶ (que l'on voudra dûment publicisés²³⁷), dont font notamment partie les bureaux de l'ombudsman²³⁸, de traitement des plaintes (« complaints officers »²³⁹), de service à la clientèle (« customer service officers »²⁴⁰) et autres. Le contenu d'une plainte peut en effet, nous dit-on, se révéler riche en renseignements pour qui cherche à comprendre ce dont le justiciable a besoin et, encore davantage, ce à quoi il s'attend lorsqu'il saisit les tribunaux. Pour Parker, par exemple, « [c]omplaints are one of the most useful sources of information. They show where processes are broken, they foreshadow changing client expectations, and they provide the opportunity to create a positive client story through an effective recovery strategy »²⁴¹. Ici encore, les tribunaux peuvent y puiser quelques bonnes idées à mettre en pratique²⁴². De plus, un ombudsman disponible (ou tout autre employé de cour à l'écoute, que cela fasse partie de sa description de tâches ou non²⁴³) peut avoir un effet bénéfique sur l'image du tribunal auprès du public, en lui envoyant le message qu'il prend ses possibles doléances au sérieux²⁴⁴.

ii. Les procédés de consultation avec rencontre

La consultation publique peut également prévoir une rencontre avec la ou les personnes dont on cherche à connaître l'opinion. On pense ici, par exemple, à des entretiens avec les usagers, qui permettent plus de profondeur (et de nuances) que les sondages. Les défenseurs du centrément les considèrent comme des compléments utiles aux sondages, qui reposent parfois sur des

²³⁵ Document **71** à la p 12.

²³⁶ Voir entre autres les documents **13** (pp 130 et 133), **28** (p 738), **30** (p 150; source secondaire), **56** (p 15), **75** (pp 28, 145 et 148) et **85** (p 4) ainsi que Bouchard, *supra* note 176 à la p 154. Notons que si les services de dépôt de plaintes peuvent théoriquement impliquer une rencontre avec l'utilisateur, ils ne la supposent pas. C'est pourquoi nous les classons ici plutôt que dans la section suivante, consacrée aux modes de consultation avec rencontre.

²³⁷ Voir notamment les documents **71** (pp 2 et 13) et **75** (pp 58 et 145).

²³⁸ Voir entre autres les documents **13** (p 130), **28** (p 738), **64** (p 14) et **71** (p 13).

²³⁹ Document **75** à la p 58.

²⁴⁰ Document **75** à la p 58.

²⁴¹ Document **75** à la p 57.

²⁴² Document **75** à la p 57.

²⁴³ Zorza souligne que les employés des « self-help centers » (là où ils existent évidemment) deviennent souvent des ombudsmans « officieux » plutôt qu'officiels (« informal ombudsmen »; document **13** à la p 116).

²⁴⁴ Document **71** à la p 13.

questionnaires plutôt expéditifs²⁴⁵. Notons que ces conversations avec l'utilisateur peuvent être tout à fait informelles. Par exemple, selon Richard Zorza, les juges et les membres du personnel judiciaire devraient développer l'habitude de systématiquement demander aux usagers en fin de parcours judiciaire comment celui-ci s'est déroulé et s'ils ont éprouvé des difficultés particulières²⁴⁶. À son avis, les questions de ce genre devraient devenir routinières, de quasi-réflexes, pour les acteurs judiciaires et les réponses qu'elles entraînent, largement partagées entre eux²⁴⁷.

La consultation avec rencontre peut également se faire par le truchement de procédés davantage formalisés. Parmi ceux-ci, citons d'abord la présence officielle de représentants du public à diverses tables²⁴⁸, qu'il s'agisse de comités consultatifs²⁴⁹, de tables de concertation²⁵⁰ ou d'autres structures similaires mises sur pied dans le même esprit. Si aucun des tenants du centrément qu'il nous a été donné de lire ne s'oppose à ce type de consultation à priori louable, plusieurs se montrent néanmoins critiques²⁵¹. Certains y voient en effet une façon, pour le milieu judiciaire, de se donner bonne conscience au chapitre de la nécessité de consulter le public (et, plus généralement, de le faire participer aux affaires de la justice). Même lorsqu'on les dit « inclusives » et créées dans le but de susciter un « dialogue »²⁵², ces tribunes ne sauraient selon eux suffire lorsqu'on cherche à identifier les attentes et les besoins de la population en matière de justice. Kari Boyle y voit ainsi un bon point de départ, sans plus²⁵³. D'autres relèvent certaines difficultés d'ordre pratique relatives à la présence de représentants du public à ces diverses tables. Par exemple, pour un comité, comment faire pour dénicher le « membre du public »²⁵⁴ ? Qui plus est, dans l'éventualité où plusieurs personnes voudraient jouer ce rôle (hypothèse peu probable, mais tout de même possible), comment arrêter un choix parmi elles ? Comment fait-on,

²⁴⁵ Voir notamment les documents **9** (chapitres 2, 3 et 6), **29** (p 121; source secondaire), **47** (p 146) et **79** (p 99; source secondaire). La professeure Hagan donne des trucs et des stratégies pour mener des entretiens fructueux, en plus de suggérer toute une série de questions de différents types à poser à l'interviewé (document **9** au chapitre 3). Elle suggère en outre de prêter une attention toute particulière aux analogies et aux métaphores qu'emploient spontanément les profanes, lesquelles peuvent se révéler riches en renseignements (document **9** au chapitre 4). Sur l'importance des métaphores, voir encore Ursel, *supra* note 41 à la p 47.

²⁴⁶ Document **13** à la p 130.

²⁴⁷ Document **13** à la p 130.

²⁴⁸ Voir par exemple le document **54** à la p 5.

²⁴⁹ Documents **24** (p 51), **27** (p 52), **28** (p 738), **59** (p 56), **71** (p 16) et Bouchard, *supra* note 176 à la p 154.

²⁵⁰ Bouchard, *supra* note 176 la p 154.

²⁵¹ Voir par exemple les documents **54** (p 9) et **104**.

²⁵² Document **47** à la p 148.

²⁵³ Document **104**.

²⁵⁴ Voir par exemple le document **54** à la p 5.

en d'autres termes, pour déterminer si un individu constitue un bon « représentant du public », s'il incarne fidèlement les vues de celui-ci ?

Figurent également parmi les procédés de consultation avec rencontre les groupes de discussion²⁵⁵ (« focus groups »²⁵⁶) et autres forums d'utilisateurs (« user forums »²⁵⁷). Le professeur Parker définit le « user forum » comme ceci : « a regular meeting, rather than a one-off event, which brings court staff and judicial officers together with representatives of user groups »²⁵⁸. Tout autant que les groupes de discussion, les forums d'utilisateurs ont l'avantage appréciable de permettre un contact direct avec l'utilisateur (ou son représentant) et donc de donner lieu à un dialogue véritable avec celui-ci²⁵⁹. Lors de leur tenue, l'utilisateur peut se faire entendre aussi bien sur des préoccupations d'ordre général que plus pointues, en plus d'obtenir réponse à ses éventuelles questions²⁶⁰. Ces rencontres sont également l'occasion, pour la cour qui les organise, d'obtenir une rétroaction en temps réel sur quelque aspect que ce soit du service qu'elle offre à sa clientèle, et ainsi de savoir si elle répond ou non à ses attentes et à ses besoins²⁶¹. Gilles Bouchard cite, au chapitre de leurs avantages, le fait qu'elles peuvent déboucher sur une compréhension mutuelle, en rendant (théoriquement) possible la conciliation et le consensus²⁶². Nous avons relevé, dans la documentation consultée, une certaine inclination pour ces deux mécanismes de consultation publique. Par exemple, Brian Ostrom et Roger Hanson écrivent : « focus groups are an excellent way to identify the issue of most relevance to the people coming to court [...] »²⁶³. De même, faisant état de l'opinion des répondants interviewés dans le cadre de la préparation de son rapport, le professeur Parker mentionne que les forums d'utilisateurs « were seen [...] as efficient ways of determining needs and communicating with clients »²⁶⁴. Il note aussi : « The Chief Executive Officer of one Supreme Court has said that committees and

²⁵⁵ Voir par exemple le document 15 (p 9) et Bouchard, *supra* note 176 aux pp 153 et 154.

²⁵⁶ Voir par exemple les documents 9 (chapitres 2 et 6), 71 (p 13), 74 (pp 72–73) et 75 (p 49).

²⁵⁷ Voir notamment le document 75 aux pp 28, 45, 56, 60, 61 et 147.

²⁵⁸ Document 75 à la p 56.

²⁵⁹ Voir par exemple le document 75 à la p 56 et Bouchard, *supra* note 176 à la p 153.

²⁶⁰ Document 74 aux pp 72–73.

²⁶¹ Document 74 à la p 72 et Bouchard, *supra* note 176 à la p 153.

²⁶² Bouchard, *supra* note 176 à la p 153.

²⁶³ Document 74 à la p 73. Voir également le passage suivant, où les auteurs expliquent pourquoi les tribunaux (ici américains) auraient avantage à les préférer aux sondages d'opinion à plus grande échelle : « Because public opinion surveys are expensive to conduct, they are seldom done at the individual trial court level. As a consequence, the surveys that are undertaken focus on statewide samples of residents and rely on state level funding. However, such research offers limited clues on individual trial court performance because the state wide samples have too few respondents from any particular court to draw valid inferences. For this reason, focus group interviews seem a more appropriate method to use when asking the public about the courts. » (document 74 à la p 52; nous soulignons).

²⁶⁴ Document 75 à la p 60.

user groups as a process of consultation are “the most valuable method” to identify and satisfy client needs »²⁶⁵. Cela dit, le professeur nuance ensuite son propos en rapportant plusieurs critiques formulées à l’encontre de ces groupes de discussion et ces forums ou, plus précisément, de la manière dont ceux-ci ont été tenus jusqu’à présent. La première tient au sens large donné par le passé au mot « utilisateur » dans le cadre de la mise sur pied de forums d’utilisateurs. En effet, la notion d’usager a souvent inclus toutes les parties prenantes à l’exclusion du principal intéressé, le justiciable lui-même²⁶⁶. Cela dit, à la défense des organisateurs de ces réunions, il est vrai que de trouver des usagers souhaitant y participer peut s’avérer difficile en pratique²⁶⁷. Une autre critique a trait à la façon dont se déroule la discussion lors de la rencontre, parfois détournée par les professionnels qui y prennent part. Citons à nouveau le professeur Parker : « [a] senior public servant [...] speculated that user forums can turn into vehicles for telling people things rather than receiving feedback and discussing matters »²⁶⁸. Il peut donc y avoir décalage entre le « potentiel théorique » d’un mécanisme de consultation et sa concrétisation, décalage qui commande de la vigilance quand vient le temps de la mise en œuvre. Enfin, le principal désavantage des groupes de discussion et forums d’utilisateurs (qu’ils partagent d’ailleurs avec les autres modes de consultation avec rencontre présentés ci-haut) est évidemment le nombre limité de participants qui peuvent y prendre part²⁶⁹.

Concluons en notant que, outre les rencontres périodiques entre membres de comités consultatifs, de groupes de discussion et autres forums d’utilisateurs, il est également possible de tenir ponctuellement des événements *ad hoc* voués à la consultation populaire. Pensons par exemple à des séances d’information²⁷⁰, à des réunions publiques destinées à mettre les acteurs de la justice et les citoyens en présence les uns des autres²⁷¹, à des sommets²⁷² ou des débats

²⁶⁵ Document 75 à la p 56. Les forums d’utilisateurs reviennent dans les recommandations finales à la p 147.

²⁶⁶ Document 75 aux pp 56, 57, 61 et 62. Voir également Bouchard, pour qui la consultation avec rencontre s’adresse surtout aux représentants d’associations ou d’institutions, leur permettant d’avoir de meilleurs échanges avec l’administration et de véhiculer leurs besoins (*supra* note 176 aux pp 153 et 155).

²⁶⁷ Document 75 aux pp 57 et 61.

²⁶⁸ Document 75 à la p 60.

²⁶⁹ Voir par exemple Bouchard, *supra* note 176 à la p 153. Parmi les désavantages de ces modes, l’auteur cite également, à la même page, les coûts élevés.

²⁷⁰ Bouchard, *supra* note 176 aux pp 153 et 154.

²⁷¹ Documents 5 (p 90) et 75 (p 62).

²⁷² Bouchard, *supra* note 176 à la p 154.

ouverts au public organisés dans le cadre de réformes de la justice²⁷³, à des audiences publiques²⁷⁴, à des tables rondes communautaires²⁷⁵ ou encore à des assemblées populaires²⁷⁶ au sein du district d'un tribunal donné. Ces consultations ponctuelles peuvent également être tenues dans le cadre d'un projet de recherche et, pourquoi pas, par voie électronique. C'est ce qu'ont fait les chercheurs membres du projet ADAJ en lançant le site Justice pour tous²⁷⁷. Si cette page Web a pour objectif de diffuser les résultats d'un sondage réalisé dans le cadre du projet de recherche, elle vise également à recueillir les commentaires du public quant aux résultats de cette enquête, en plus d'inviter les personnes ayant eu affaire à la justice à livrer un témoignage relatant leur expérience des tribunaux. Le site permet en outre aux citoyens de proposer leurs solutions au problème d'inaccessibilité de la justice²⁷⁸.

b. Aller au-delà des besoins exprimés : les autres modes d'identification des attentes et des besoins

Si la consultation du public constitue, selon les défenseurs du centrisme, un bon point de départ pour déterminer ce qu'il veut et attend de la justice, plusieurs soulignent par ailleurs qu'elle ne saurait suffire. Pourquoi ? Premièrement, parce que tous les besoins ne sont pas énonçables, exprimables en termes clairs. Pour la juge Gaboriau par exemple, « la plupart des besoins de droit ne sont pas conscients ou ne relèvent pas de l'expression concrète »²⁷⁹. La rejoint en cela Margaret Hagan, qui dresse ce constat dans le cadre de ses travaux en matière de « legal design ». Elle oppose en effet les besoins explicites aux besoins dits « implicites »²⁸⁰, qu'elle décrit comme plus profonds²⁸¹, souvent refoulés²⁸², voire même cachés²⁸³ et, surtout, « not

²⁷³ Par exemple, près de deux mille personnes se sont donné rendez-vous les 10 et 11 janvier 2014 à la maison de l'UNESCO à Paris, pour participer à un grand débat national tenu dans le cadre du projet de loi 661. Voir le document 86 à la p 9.

²⁷⁴ Pensons par exemple à la présentation de mémoires à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale du Québec, comme cela s'est fait en 2011 dans le cadre de la consultation générale et des auditions publiques sur l'*Avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile* (déposé par M. Jean-Marc Fournier, ministre de la Justice, 2^e session, 39^e législature (Québec)).

²⁷⁵ Document 47 à la p 148.

²⁷⁶ Document 47 à la p 148.

²⁷⁷ Voir « Justice pour tous », en ligne : ADAJ <<http://adaj.ca/justicepourtous>> [Justice pour tous].

²⁷⁸ *Ibid.*

²⁷⁹ Document 35 à la p 127.

²⁸⁰ Document 9 aux chapitres 1 et 3.

²⁸¹ Document 9 aux chapitres 1, 2 et 3.

²⁸² Document 9 aux chapitres 1 et 3.

²⁸³ Document 9 au chapitre 3.

immediately obvious to the people themselves »²⁸⁴. S’y ajoutent ceux que l’individu sait reconnaître, mais qu’il ne parvient pas à mettre en mots. À ce propos, si l’Association du Barreau canadien affirme que les usagers « ne sont pas toujours capables d’énoncer clairement leurs besoins les plus profonds »²⁸⁵, Hagan va plus loin et estime que c’est le cas d’une majorité de personnes : « [A]s valuable as interviews are, most people can’t articulate what they actually need or are missing »²⁸⁶. Elle signale en outre le possible décalage entre ce qui est dit et ce qui est véritablement *ressenti* en matière de besoins juridiques²⁸⁷.

L’entretien ne permet donc pas à lui seul de connaître et de comprendre complètement le citoyen, chose que jugent nécessaire les adeptes du centrément²⁸⁸. Il faut par conséquent aller au-delà des attentes et besoins *exprimés* si l’on veut mettre au jour les attentes et besoins *réels*. Comment y parvient-on ? Le domaine du « legal design » suggère ici des pistes intéressantes. L’une d’elles consiste à donner au citoyen ou à l’usager l’occasion de s’exprimer non plus oralement, mais bien *visuellement*, par le truchement de dessins, de schémas ou de diagrammes, qu’il appartiendra ensuite à un œil expert de décoder, d’interpréter. Margaret Hagan cite ici en exemple les « personal maps », qu’elle décrit ainsi : « Have your user draw out how they see the system they’re a part of, and what they like, they don’t like, and wish it were. They can convey their point of view and their own journey through the system using visuals, rather than just describing it »²⁸⁹. Pour elle, le recours aux « personal maps » et la tenue d’ateliers dirigés (dont l’encadré reproduit ci-dessous, tiré de son livre, donne quelques exemples) peuvent se révéler riches en renseignements, en permettant de découvrir, chez celui qui se prête au jeu, des traits qu’une simple conversation n’aurait pas pu révéler²⁹⁰. En effet, si ces exercices sont conçus pour amener les participants à communiquer, visuellement ou autrement²⁹¹, leurs désirs et aspirations plus facilement que si on leur avait demandé de les décrire verbalement, ils aident aussi les

²⁸⁴ Document 9 au chapitre 3.

²⁸⁵ Document 47 à la p 146, citant Sam Muller et al, *Innovating justice: developing new ways to bring fairness between people*, La Haye, HiiL, 2013 (la citation d’origine est en anglais, mais elle a été traduite dans la version française du rapport de l’ABC).

²⁸⁶ Document 9 au chapitre 3. Voir au même effet le chapitre 2.

²⁸⁷ Document 9 au chapitre 3.

²⁸⁸ Documents 9 (chapitres 2 et 3), 45 (p 11), 47 (p 146), 67 (pp 29–30), 84 (p 9), 85 (p 2), 104, 120 et 125 (p 2).

²⁸⁹ Document 9 au chapitre 3.

²⁹⁰ Document 9 au chapitre 3. Évidemment, encore faut-il posséder les connaissances requises pour interpréter les résultats ressortant de ces divers ateliers.

²⁹¹ Certains exercices cités par Hagan reposent en effet sur l’utilisation d’objets, que l’on demandera aux participants de manipuler ou encore de disposer sur une ligne du temps ou un schéma, par exemple (document 9 au chapitre 3).

observateurs à comprendre leur manière d'être et la façon dont ils raisonnent²⁹². Ils donnent à voir plutôt qu'à entendre et constituent un bon complément aux entretiens, en venant transcender (du moins en partie) les limites de l'oral décrites plus haut²⁹³.



© Margaret Hagan, *Law by Design*

Pour découvrir la nature des attentes et des besoins réels « non exprimés », il y a aussi, naturellement, la recherche (entendue largement), avenue que proposent également les adeptes du centrement²⁹⁴. L'importance d'étudier le citoyen comme l'utilisateur pour découvrir ses besoins véritables ressort des sources qui traitent le sujet du « legal design ». On y lit notamment ce qui

²⁹² Document 9 au chapitre 3.

²⁹³ Document 9 au chapitre 3.

²⁹⁴ Voir en guise d'exemples les documents 27 (p 52), 30 (p 149; source secondaire), 59 (p 75) et 82 (p 9).

suit : « It is not enough to announce that we are client-centered, or that we serve the public. We need to engage in high-quality research into what people want from legal services, and what kinds of a system will best serve them »²⁹⁵. Dans le cas du citoyen membre de la société civile, la recherche touche entre autres le champ de la sociologie²⁹⁶. On pense encore au développement des connaissances en matière de besoins juridiques, besoins qui, lorsque n'étant pas comblés (les fameux « unmet legal needs »), ont des répercussions importantes sur la vie des gens comme sur la société dans son ensemble²⁹⁷. Pour le justiciable plus spécifiquement, les tenants du recentrage proposent un certain nombre de procédés de recherche qualitative²⁹⁸, notamment de type « terrain »²⁹⁹, à mener à l'intérieur même du palais de justice. Ce type de démarche vise à comprendre le plus finement possible l'expérience judiciaire *telle qu'elle est réellement vécue*. À titre d'exemple, ils citent l'observation³⁰⁰, que l'on pratique notamment en ethnographie³⁰¹. Margaret Hagan croît beaucoup à cette méthode d'investigation pour mieux comprendre l'utilisateur, pour en apprendre davantage sur ses besoins, ses motivations, ses préférences³⁰². Selon sa compréhension de la chose, il s'agit essentiellement d'observer l'utilisateur « dans son habitat »³⁰³ (ici, le palais de justice), en pleine action donc, et si possible à différents moments et dans différents contextes ou circonstances précises³⁰⁴. Dans ses mots : « Observation [...] can show you how people actually behave in context, rather than how they think they do, or wish to

²⁹⁵ Document 9 au chapitre 6. Voir au même effet les chapitres 2 et 3. Voir encore le document 120.

²⁹⁶ Voir entre autres les documents 15 (p 9), 21 (p 54) et 76 (p 4).

²⁹⁷ Voir notamment les documents 47 aux pp 64 et 70, 56 (pp 3 et 5) et 67 (pp 14–15). Les débuts de la recherche sur ces besoins ainsi que sur les problèmes juridiques tels qu'ils sont réellement vécus remontent à 1999, avec la publication d'une étude phare sur le sujet émanant du Royaume-Uni (Hazel Genn et Alan Paterson, *Paths to Justice: What people do and think about going to law*, Scotland, Hart Publishing, 1999). Depuis, dans la foulée de ce projet novateur, plus de vingt études empiriques portant sur les besoins juridiques en matière civile ont été menées, et ce, dans pas moins de treize États, dont le Canada (Michael Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin, « Introduction », dans Michael Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin, dir, *Middle Income Access to Justice*, Toronto, University of Toronto Press, 2012, 3, à la p 7). Au sujet de ces études et pour un aperçu de ce que la somme de celles-ci révèle, voir notamment le document 55 aux pp 4 et 5. Pour les conclusions d'un projet pancanadien mené sur le sujet entre 2011 et 2018, voir encore Canadian Forum on Civil Justice, « Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada », en ligne : CFCJ <<http://cfcj-fcjc.org/cost-of-justice/>>.

²⁹⁸ Voir par exemple le document 9 au chapitre 6.

²⁹⁹ Voir notamment les documents 9 (chapitre 3) et 104.

³⁰⁰ Documents 9 (chapitres 2 et 3), 104, 120, 125 (p 2) et Sossin, *supra* note 18 à la p 90.

³⁰¹ Voir par exemple les documents 9 (chapitre 3) et 125 (p 2).

³⁰² Document 9 au chapitre 3.

³⁰³ Document 120.

³⁰⁴ Document 9 au chapitre 3.

represent themselves. Observing behavior can tell you much that an interview won't »³⁰⁵. Elle écrit aussi :

The more time spent observing [...] like an ethnographer – watching, listening, discussing, and seeking to understand [...] – the more the team will uncover. [...] The design researcher needs to act like a detective, observing people's actions to find patterns, gaps, inconsistencies, and opportunities for new design interventions. [She] can observe where the service is inefficient or frustrating, where people get lost or fall away. [She] can also see what people enjoy, where they are engaged, and where there are potential 'hooks' for new interventions to improve the service even further.³⁰⁶

Au même titre (et peut-être même davantage) que les exercices misant sur la représentation visuelle décrits plus haut, l'observation ethnographique est, selon elle, particulièrement utile pour identifier les besoins « implicites », non verbalisés, des usagers des tribunaux. Elle prône une méthodologie qui combine l'observation directe et les modes d'investigation basés sur la parole (interviews, groupes de discussions, etc.), question de tirer profit des avantages de chacun et de combler, dans la mesure du possible, leurs lacunes respectives³⁰⁷. À titre d'exemple d'une telle complémentarité, citons le « Service Safari »³⁰⁸, par lequel le chercheur tente de comprendre un service donné de l'intérieur, en l'investissant³⁰⁹.

Évidemment, pour saisir pleinement la réalité d'un justiciable, rien de tel que d'en devenir un soi-même. À défaut, le chercheur pourra tout de même employer diverses stratégies l'amenant à se mettre à la place de l'utilisateur, dans sa peau. Il s'agit de faire en sorte que le changement de perspective prôné par les tenants du recentrage (qui correspond, rappelons-le, au deuxième commandement de leur discours) ne se limite pas à un simple exercice théorique. Hagan propose ainsi le « Walk-a-Mile »³¹⁰, qu'elle décrit ainsi : « Experience the product or service yourself [...]. Pretend that you have a need for this product or service, and try to begin with it, go through

³⁰⁵ Document 9 au chapitre 3 (nous soulignons).

³⁰⁶ Document 9 au chapitre 3.

³⁰⁷ « Ethnographic needs finding will help you see implicit needs, that are deep, hidden, and not immediately obvious to the people themselves. You as the design researcher can combine what you hear in interviews with what you see in ethnography to figure out what is important in a situation, what values and meanings are at play, and what some more buried, hidden, but crucial problems need to be solved. [...] Rather than just relying on interviews or focus groups in the context-free lab, ethnographic work lets the design team see their target users in the context that the team is trying to correct. This will help the team see users' unarticulated needs and preferences that will inspire the design process. » (Document 9 au chapitre 3).

³⁰⁸ Document 9 au chapitre 3.

³⁰⁹ Hagan décrit le « Service Safari » en ces termes : « Like an ethnographer or an explorer, go to a service and try to understand it from the inside out. Talk to the people who are involved, watching the wings and see how it works, try to find patterns and small behaviors that are going on. [...] Try to notice really tiny things, as well as the more standout patterns. » (document 9 au chapitre 3).

³¹⁰ Document 9 au chapitre 3.

the process, and achieve some kind of outcome »³¹¹. S'en rapproche beaucoup ce que d'autres appellent le « empathy walk »³¹². S'il existe de nombreuses variantes de ce genre d'exercice (et autant de désignations différentes), le but premier est généralement le même : stimuler l'empathie du chercheur, sa capacité à comprendre l'autre (ici l'utilisateur) et à percevoir ce qu'il ressent. Pour ce faire, le chercheur peut par exemple demeurer constamment aux côtés de l'utilisateur tout au long de son cheminement au tribunal, afin de voir ce qu'il voit, d'entendre ce qu'il entend³¹³.

En terminant, disons quelques mots sur les procédés d'identification des attentes et des besoins des personnes ciblées par le recentrage qui interpellent les experts du droit. Si les tenants du recentrage sont évidemment contre l'idée de confier à eux seuls la tâche d'identifier ces attentes et ces besoins, cela ne signifie pas pour autant qu'ils s'opposent à toute forme de participation de leur part. Ainsi, une consultation visant à déterminer ce dont les destinataires du recentrage ont besoin en matière de justice, et ce qu'ils attendent du système, pourra également s'étendre aux acteurs traditionnels de la justice (juges, avocats et membres du personnel des tribunaux)³¹⁴. Bien que ces professionnels du droit et de la justice ne doivent certes pas être les seuls sondés en ce domaine, ils sont tout de même en mesure de formuler un avis la question, puisque leur position leur a permis d'être en contact direct (à une fréquence et à des degrés divers bien sûr) avec l'utilisateur des tribunaux³¹⁵. À ce chapitre, ceux qui en ont le plus à dire sur la question (et à en apprendre à leurs collègues) sont sans doute les employés des greffes qui, chaque jour, sont appelés à côtoyer les utilisateurs du système. Pour le professeur Parker, les séances de formation continue, qui offrent un cadre propice à la réflexion sur les attentes et les besoins de la clientèle des tribunaux, peuvent être l'occasion pour le personnel judiciaire de partager ses connaissances en la matière avec les autres. Il écrit :

³¹¹ Document 9 au chapitre 3.

³¹² Voir par exemple le document 104.

³¹³ Document 83. On y suggère aussi le « empathy mapping », qui consiste à s'imaginer aux côtés de l'utilisateur lors de son parcours judiciaire, voire même à sa place, pour tenter de percevoir ce que ses sens perçoivent. Les divers éléments ainsi identifiés pourront être groupés dans les rubriques suivantes : ce qu'il *fait*, ce qu'il *dit*, ce qu'il *voit*, ce qu'il *entend* et, enfin, ce à quoi il *pense*. Il s'agira ensuite, à partir de cette liste, d'identifier ses besoins, que l'on énoncera préférentiellement au moyen de verbes (document 83). Cet exercice présente de nombreuses similitudes avec la « Journey Map » : « A journey map documents how a user proceeds through the status quo service on offer right now. It categorizes the different stages the user goes through, what value she gets out of the different stages, and what her beginning and endpoints are. This Journey Map can also be graphed alongside the user's emotions. It can show, over time, and in different contexts, where the user is in a positive stage versus a negative one. » (document 9 au chapitre 3). Sur les « journey maps » et les « learning journeys », voir aussi le document 104.

³¹⁴ Voir par exemple le document 9 au chapitre 3.

³¹⁵ Voir par exemple le document 75 à la p 54.

Training and professional development offers an important opportunity to reflect upon who the clients of a court are, what they need and how their needs are to be met. A good example of this can be found in the Queensland Department of Justice's 1997 training manual *Courts, Clients and You*, for the Magistrates Courts Branch. Activities are held which require participants to identify internal and external people and organisations whom they regard as clients, to reflect upon the diversity of these groups, and then to discuss their "needs and expectations". One function of these exercises is to unlock the insights and knowledge which court staff acquire through their contact with clients but which might not otherwise be passed on within the organisation.³¹⁶

Notons que la détermination des besoins spécifiques à certaines clientèles précises pourra faire partie du mandat (implicite ou explicite) des responsables de dossier ou de portefeuille (« portfolio officers »³¹⁷) œuvrant au sein d'un tribunal donné. En effet, toujours selon le professeur Parker, la création de tels postes entièrement voués à ces clientèles ciblées (pensons aux Autochtones par exemple) se soldera vraisemblablement par l'identification de procédés formels et informels permettant d'identifier les besoins de ces groupes particuliers³¹⁸.

Enfin, il sera utile de se tourner vers les experts pour entrevoir les attentes et les besoins *futurs* en matière de justice, au-delà de ce que réclame le public à l'heure actuelle. À ce propos, on ne peut évidemment pas ressentir un besoin pour quelque chose dont on ignore l'existence même, et encore moins la *possible* existence. C'est là une des principales limites du besoin ressenti³¹⁹ (et donc aussi exprimé), qui rend nécessaire la consultation de ceux qui ont les connaissances leur permettant non seulement de voir ce qui, aujourd'hui, est possible autant que nécessaire (détermination des besoins actuels), mais également ce qui pourra l'être *demain* (anticipation des besoins futurs). Mieux encore, il faut faire en sorte que ceux qui possèdent cette expertise montrent à l'usager en puissance (qui, de son propre aveu, ne sait pas forcément ce qu'il veut ou même ce qu'il lui faut en matière de justice) ce qu'il peut comme ce qu'il *pourrait* avoir en ce domaine. Fort de ces renseignements importants, sinon essentiels, mieux *informé* donc, il sera dans une meilleure posture pour juger de ce qui lui convient le mieux et pour faire connaître ses besoins véritables³²⁰. Notons que cette démarche cadre avec le principe économique voulant que l'offre agisse sur la demande, et non seulement la demande sur

³¹⁶ Document 75 à la p 52 (références omises).

³¹⁷ Document 75 à la p 51.

³¹⁸ Document 75 aux pp 51–52.

³¹⁹ Bradshaw, *supra* note 140 aux pp 641 (« Felt need is, by itself, an inadequate measure of « real need ». It is limited by the perceptions of the individual – whether they know there is a service available [...]. »), 642 et 643.

³²⁰ Cette conclusion, nous la tirons d'un atelier auquel nous avons participé lors du colloque *Innovation et accès à la justice* tenu à Montréal le 1^{er} octobre 2015, atelier qui portait sur le sens à donner à l'idée d'adopter la perspective de l'usager.

l'offre³²¹. En effet, si les consommateurs veulent un produit ou un service (ou pensent le vouloir), c'est dans une large mesure parce que celui-ci est *offert*, indépendamment de leurs besoins ou de leurs souhaits. La demande, en justice comme dans les autres domaines, est donc fortement conditionnée par l'existant, par l'offre actuelle. Le professeur Fabien Gélinas parle à ce propos d'un rapport dialogique constant et continu entre l'offre et la demande, chacune déterminant l'autre. Qui cherche à déterminer quels sont les besoins et les attentes des citoyens en matière de justice devra conséquemment s'intéresser au côté de l'offre comme à celui de la demande pour avoir une vue d'ensemble.

Avant de passer à la dernière étape de la marche à suivre, formulons quelques remarques sur la façon de concevoir l'innovation dans le cadre d'un système repensé autour du citoyen. On attribue à Henry Ford l'affirmation suivante (évidemment traduite ici) : « Si j'avais demandé aux gens ce qu'ils voulaient, ils auraient répondu : des chevaux plus rapides ». D'aucuns se servent de cette citation célèbre pour mettre en doute la capacité des clients ou des consommateurs (tous domaines confondus) à imaginer l'avenir. Ils soutiennent en effet que l'innovation, *la vraie*, émane forcément du côté de l'offre plutôt que de celui de la demande³²². À notre avis, c'est aller trop loin que de postuler qu'il y a absence de vision ou d'imagination chez le profane simplement parce qu'il est, justement, profane. Rien ne dit en effet que la seule formation d'un individu détermine entièrement sa capacité à entrevoir le futur et même à contribuer à le forger³²³. Cela dit, force est d'admettre que, intuitivement, on ne confiera pas à un citoyen non formé en droit la tâche complexe d'imaginer le système judiciaire de l'avenir, précisément parce qu'il n'en sait que trop peu (voire rien du tout) sur cet univers et encore moins sur les développements, les changements et autres bouleversements (« disruptions ») qui l'ébranlent, le transforment. Cela, les tenants du recentrage le conçoivent parfaitement. Ainsi, nulle part dans

³²¹ Bradshaw reconnaît d'ailleurs ce principe; voir Bradshaw, *supra* note 140 à la p 641.

³²² On fait état de cette position dans le document **105**.

³²³ On pourrait même arguer que la formation du professionnel du droit pourrait agir comme *obstacle* à la créativité et à l'innovation, dans un domaine que l'on sait fortement marqué par le conservatisme et la résistance au changement. Les acteurs du monde judiciaire, habitués à un modèle autant qu'attachés à celui-ci, ont-ils le recul nécessaire pour entrevoir l'alternative ? Sur l'avis voulant que la culture judiciaire fasse obstacle à l'innovation dans les tribunaux et le système de justice civile, voir le document **47** à la p 50. Voir aussi les pp 144 (sur le fait que les visionnaires ne sont pas toujours ceux que l'on croit : « Les écrits sur l'innovation en matière de justice indiquent que les champions de l'accès [à la justice] se présentent spontanément, proviennent souvent de la base, apportent une profonde compréhension d'un problème particulier d'accès et une solution créative, et n'acceptent pas facilement un « non ») et 158 (« Le changement procède de bas en haut : « Les meilleures innovations proviennent des personnes qui sont confrontées chaque jour au même problème et en sont tellement malades qu'elles veulent changer les choses. [...] [C]'est là qu'on trouve les innovateurs ». »; citation de Sam Muller, directeur du HiiL).

leur argumentaire ne trouve-t-on la suggestion de faire des profanes les nouveaux (et seuls) concepteurs du système judiciaire, de leur confier son « design » même. Certes, suivant leur pensée, ces profanes doivent servir d'inspiration première à ceux qui repenseront le système, système qui devra être à leur image, modelé en fonction de leurs attentes et de leurs besoins avant tout. Cela suppose évidemment de les faire participer au processus de création, ou au minimum de les consulter³²⁴. Certains parlent à ce propos d'innovation *collaborative* (« collaborative innovations »³²⁵) et d'autres, de « public co-design »³²⁶. Mais cela ne signifie pas pour autant de se coller à leur vision quand viendra le temps de concevoir la justice de demain³²⁷. En somme, lorsque le citoyen, simple profane, ne voit pas assez loin, ou pas assez grand, il appartient à l'expert de rêver pour lui, de lui faire voir tout le monde des possibles en matière de justice³²⁸.

4. Quatrième étape : cerner la notion de satisfaction des attentes et des besoins

Nous voici enfin parvenus à l'ultime étape de la marche à suivre. Jusqu'à présent, nous avons vu dans l'ordre les exercices suivants : d'abord, identifier les publics du tribunal en cause; ensuite, parmi ces publics, déterminer qui est visé par le recentrage (les destinataires); enfin, établir quels sont les besoins et les attentes de ceux-ci en matière de justice. En toute logique, l'étape suivante devrait être de répondre aux attentes et aux besoins dûment identifiés, ce qui marquerait la « concrétisation » du sens premier de l'idée de centrément. Pour le professeur Parker, décider de répondre aux attentes et aux besoins du public constitue, on l'a vu³²⁹, le principe directeur du recentrage. Mais ce principe doit être assorti de mesures menant à la *satisfaction* de ces besoins

³²⁴ Voir par exemple le document 47 aux pp 104, 124, 147 et 148.

³²⁵ Document 45 à la p 9.

³²⁶ Document 25 à la p 124. Voir encore la p 123 pour de plus amples explications. Notons que le développement du Civil Resolution Tribunal s'est fait par phases successives, chacune impliquant des tests avec les usagers, dont on s'est assuré de recueillir les commentaires dès les premières étapes du projet et systématiquement par la suite, dans une optique d'amélioration continue (document 25 aux pp 123–24, 128 et 129). Sur l'idée de « co-design » impliquant les usagers des tribunaux, voir encore le document 66 à la p 29.

³²⁷ Cela, Hagan l'énonce bien lorsqu'elle écrit ce qui suit : « But that is not to say that what the user wants and professes will totally define what you develop as a solution. The design process' priority of focusing on the users' experience does not mean that the designer should strictly adhere to the users' preferences to the exclusion of all other possible paths. The designer's judgment, intuitions, and creative [mind] have an important place in the process. The design team should weave together the needs of the users, with its own creative leaps and observations from other situations to find breakthrough designs. » (document 9 au chapitre 2).

³²⁸ C'est un peu ce que l'on comprend de la séquence posée dans le passage suivant : « To create a credible vision of future justice, consistent with public hopes and preferences, two tasks were key. First, it was essential to obtain the public's vision of a better future for the courts. Second, it was important for Commission members to become futurists, able to think clearly and creatively about the future. » (document 64 à la p 3).

³²⁹ Voir ci-dessus à la p 299.

et attentes. Cette satisfaction agira ainsi comme critère permettant de juger de l'application du principe : « A decision to aim to meet public needs is a decision to adopt a principle. It does not of itself give guidance as to *when* that need should be taken as having been met. There still remains a decision about the standard of service to be provided. The most common standard for a consumer-oriented service is “satisfaction” »³³⁰. Pris isolément, cet extrait, et en particulier sa dernière phrase, en fera sans doute réagir certains, soit ceux qui, spontanément, craignent ce qu'ils voient comme les dérives possibles de l'application d'une norme de satisfaction en matière de justice. Ils nous diront : n'est-ce pas dangereux de fonder son jugement quant à la capacité du système à répondre adéquatement aux attentes et aux besoins des usagers sur le seul critère de leur satisfaction ? Est-il même opportun de viser la satisfaction de la clientèle (à fortiori profane), donc de chercher à « plaire », dans un domaine comme la justice qui, on le sait, ne fait pas que des heureux³³¹ ? Ne risque-t-on pas d'aller trop loin du côté des intérêts individuels, au détriment de l'intérêt général et du bien commun³³² ? Pour eux, cette norme de satisfaction évoque immédiatement la « satisfaction *client* » telle qu'elle s'entend dans le secteur privé, laquelle rime trop souvent avec l'adage « le client a toujours raison ». Dès lors, ils mettent en garde contre l'émergence, en matière de justice, de l'« usager roi » : un « consommateur de justice » exigeant et capricieux, voire même égoïste, que l'on devra s'efforcer de satisfaire à tout prix et en toutes circonstances³³³.

En réponse, signalons que le discours de centrement est moins radical qu'il n'y paraît à première vue. En effet, il contient, en son sein, plusieurs tempéraments qui viennent nuancer un sens premier qui, de prime abord, pourrait sembler aller trop loin. D'abord, nulle part n'est-il affirmé dans la documentation que recentrer le système judiciaire autour de ses destinataires signifie chercher à répondre de manière automatique ou irréfléchie à *toutes* leurs attentes et à *tous* leurs besoins, quels qu'ils soient. Cela, ceux qui proposent le centrement prennent parfois la peine de le signaler expressément. C'est le cas du professeur Parker, qui écrit : « [A] commitment to meeting public needs should not be seen as requiring expressed needs to be met

³³⁰ Document 75 à la p 22.

³³¹ Bartoli et Hermel, *supra* note 182 pp 23–25. Notons ici la réponse qu'a à offrir le professeur Parker : « In any event, a degree of fatalism about ever pleasing some losing parties is not a reason for giving up on the other participants in the process, such as jurors and witnesses; and interested third parties [...]. » (document 75 à la p 23).

³³² Document 75 pp 23, 24, 25 et 26.

³³³ Cet « usager roi », on le craint également en matière de service public. Voir à ce propos Pierre Strobel, « L'usager, le client et le citoyen : quels rôles dans la modernisation du service public ? », (1993) 32 Recherches et prévisions 31, aux pp 32 et 33 [Strobel] et Bartoli et Hermel, *supra* note 182 aux pp 22, 23, 24, 25 et 26.

slavishly and without regard to other considerations »³³⁴. Parmi ces « autres considérations » qui agiront comme garde-fous aux demandes des profanes en matière de justice, le professeur cite notamment l'intérêt public : « [a] wholesale devotion to consumer sovereignty in all aspects of a court's work would be quite inconsistent with the true public interest in courts »³³⁵. D'autres sources précisent quant à elles qu'il s'agira de satisfaire les attentes et les besoins jugés « légitimes »³³⁶ ou encore « raisonnables »³³⁷. À ce propos, on convient, chez les défenseurs du centrément, que les citoyens nourrissent parfois vis-à-vis de l'institution judiciaire des attentes trop élevées ou même irréalistes³³⁸, attentes que n'aura pas à combler le système, tout tourné vers l'utilisateur qu'il soit. Dans le contexte d'une action en justice, on rappelle en outre l'obligation incombant aux parties d'être de bonne foi³³⁹.

Ajoutons que si l'idée de recentrage propose de faire du profane (citoyen ou usager) la nouvelle priorité et le nouveau point de départ en matière de justice, cela n'équivaut pas à en faire le client unique. Si nous reprenons à nouveau ce constat posé plus haut, c'est qu'il constitue une autre limite du discours de centrément, limite qu'il est utile de rappeler à ceux qui s'imaginent à tort qu'un critère de satisfaction ouvre la porte à une cour de justice entièrement guidée par les seuls besoins et attentes d'utilisateurs désormais tout-puissants. Cet important tempérament est parfois explicite chez certains auteurs. Par exemple, Brian Ostrom et Roger Hanson écrivent : « Elevating end users to top priority does not mean other customers can or should be ignored »³⁴⁰. D'autres le posent davantage indirectement, en énumérant certains de ces autres « clients » que les cours desservent, en sus des citoyens et des justiciables. On cite, au premier chef, les « acteurs du monde judiciaire »³⁴¹, les « professionnels de la justice »³⁴² et autres « officiers de justice »³⁴³, selon l'expression retenue, soit « ceux qui, au quotidien, vivent la justice ou la construisent »³⁴⁴, « font œuvre de justice »³⁴⁵. On mentionne également les

³³⁴ Document 75 à la p 22.

³³⁵ Sans préciser (et c'est dommage) ce qu'il entend précisément par « intérêt public » (document 75 à la p 21).

³³⁶ Voir par exemple les documents 5 (p 26), 17 (p 261), 35 (p 124), 59 (p 27) et 75 (p 106).

³³⁷ Voir entre autres les documents 13 (p 7), 75 (pp 26 et 42) et 79 (p 108; source secondaire).

³³⁸ Voir par exemple les documents 6 (p 42), 21 (p 44), 47 (p 26) et 90 (p 5).

³³⁹ Voir par exemple le document 76 à la p 36.

³⁴⁰ Document 74 à la p 31.

³⁴¹ Voir notamment le document 68 à la p 33.

³⁴² Voir par exemple les documents 33 (p 125; source secondaire) et 75 (p 12).

³⁴³ Document 15 à la p 7.

³⁴⁴ Document 68 à la p 33.

³⁴⁵ Document 2.

participants au processus judiciaire³⁴⁶, c'est-à-dire toutes les personnes qui y sont engagées³⁴⁷, au-delà de l'usager lui-même. À ce propos, on fait évidemment mention des différents membres de la « famille judiciaire »³⁴⁸, soit les juges³⁴⁹, les avocats³⁵⁰ et le personnel des tribunaux³⁵¹ (greffiers³⁵² autant que « fonctionnaires administratifs »³⁵³), mais aussi les témoins³⁵⁴, les jurés³⁵⁵ et les « autres intervenants de la justice »³⁵⁶. Hors de l'enceinte du palais, sont encore cités, parmi les publics servis directement ou indirectement par les tribunaux, les autres branches du gouvernement³⁵⁷ (notamment le pouvoir législatif³⁵⁸), les médias³⁵⁹, le grand public³⁶⁰ comme la société en général³⁶¹, ainsi que les « autres groupes »³⁶². Notons que cette dernière formule, vague, est indicative du fait que les défenseurs du centrisme se sont livrés à l'exercice d'énumération des différentes clientèles des tribunaux sans prétendre aucunement à l'exhaustivité. Enfin, plus largement, on souligne la nécessité de satisfaire les besoins des « juridictions »³⁶³ ou du système de justice lui-même³⁶⁴.

Pour les tenants du recentrage, conjuguer les attentes et les besoins émanant de ces différents groupes implique d'atteindre l'« équilibre »³⁶⁵. Ce thème classique³⁶⁶, nos sources le reprennent pour souligner qu'un système conçu pour le profane doit certes lui accorder une attention nouvelle, voire une priorité qu'autrefois on lui niait, mais ne doit pas, de ce fait, faire pencher la balance indûment de son côté. En réalité, il faut bien comprendre que, pour eux, la satisfaction

³⁴⁶ Voir par exemple les documents **72** (p 33) et **74** (pp 1 et 45).

³⁴⁷ Document **74** à la p 80.

³⁴⁸ Document **86** à la p 129 (propos de Jérôme Gavaudan).

³⁴⁹ Voir par exemple les documents **2**, **15** (p 7), **76** (p 2) et **86** (p 129; propos de Jérôme Gavaudan).

³⁵⁰ Voir entre autres les documents **15** (p 7), **71** (p vii), **74** (pp 1 et 30), **76** (p 2) et **86** (p 129; propos de Jérôme Gavaudan).

³⁵¹ Voir notamment le document **71** à la p vii.

³⁵² Voir par exemple les documents **2** et **86** (p 129; propos de Jérôme Gavaudan).

³⁵³ Document **2**.

³⁵⁴ Voir entre autres les documents **15** (p 7), **71** (p vii) et **75** (pp 12 et 23).

³⁵⁵ Voir par exemple les documents **71** (p vii) et **75** (pp 12 et 23).

³⁵⁶ Document **76** à la p 2. Parmi ces « interested third parties », le professeur Parker donne l'exemple des assureurs, de l'Aide juridique et de la police (document **75** aux pp 23 et 31).

³⁵⁷ Voir notamment les documents **74** (p 1) et **75** (pp 11–12 et 31).

³⁵⁸ Documents **74** (p 30) et **75** (p 11).

³⁵⁹ Documents **74** (p 1) et **75** (pp 12, 19 et 31).

³⁶⁰ Voir par exemple les documents **22** (pp 1 et 4; source secondaire) et **75** (pp 1, 5 et 31).

³⁶¹ Voir par exemple le document **42** à la p 425.

³⁶² Voir par exemple les documents **71** (p vii : « others ») et **74** (p 30 : « other groups »).

³⁶³ Document **2**.

³⁶⁴ Voir par exemple le document **76** à la p 2.

³⁶⁵ Documents **26** (pp 124, 125, 126 et 135), **28** (p 722), **59** (p 28), **74** (p 44), **76** (p 253), **79** (p 106; source secondaire). Le thème d'un système « équilibré » revient encore dans les documents **5** (p 26), **43** (p 257) et **52** (p 2).

³⁶⁶ Notamment en procédure civile, où il est courant d'énoncer la nécessité de tenir les besoins de différents acteurs du procès (incluant le tribunal) en équilibre. Pour des exemples, voir le document **76** aux pp 2, 28, 29 et 31.

des attentes et des besoins du profane participe plutôt d'un nécessaire *rééquilibrage*³⁶⁷. Elle vise en effet à stabiliser une balance qui, actuellement, penche trop du côté des acteurs du monde judiciaire³⁶⁸. Rappelons à ce propos le diagnostic des défenseurs du centrage en matière de justice : le système judiciaire est actuellement au service, non pas de ses utilisateurs profanes, mais plutôt des professionnels y œuvrant. Son quotidien est guidé d'abord par leurs besoins et leurs intérêts, souvent au détriment de ceux du public. Partant, il ne faut pas voir, dans le message récurrent d'une justice devant « satisfaire » les « attentes » et les « besoins » des citoyens et des justiciables, la seule influence d'un mouvement consumériste qui a gagné le milieu (et qui, selon certains, fait sentir ses effets mercantilistes sur la prestation des services publics). Il faut surtout y voir une réaction à ce que les tenants du recentrage perçoivent comme un statu quo dérangeant : un système servant d'abord ceux qui en sont partis. Dit autrement, si dans leur esprit recentrage rime avec nécessaire satisfaction du profane en matière de justice, c'est qu'actuellement, c'est *lui* que l'on néglige, que l'on fait passer bien après le système lui-même, après ses acteurs et ses usagers récurrents³⁶⁹, on l'a vu³⁷⁰. Ainsi, l'idée d'adapter la justice aux besoins et aux attentes du profane³⁷¹ répond directement au constat selon lequel l'appareil judiciaire est actuellement incapable de le faire de manière satisfaisante et donc *inadéquat*³⁷². Il ne s'agit donc pas ici de se plier docilement aux moindres désirs d'un usager profane particulièrement exigeant, mais plutôt de lui vouer une considération jusqu'ici insuffisante. Cette partie du discours de recentrage vise ainsi essentiellement à remédier à une situation problématique. À notre sens, il faut la comprendre d'abord comme une réplique destinée à redresser un tort.

Formulons une ultime remarque en réponse à la critique « anticonsumériste » formulée à l'encontre d'une éventuelle norme de satisfaction appliquée au domaine judiciaire. Selon nous,

³⁶⁷ Voir notamment les documents **26** (p 124 : « A balance must be struck between the needs of justice and the needs of the public. In the context of our current justice system, it may be more accurate to say there must a rebalancing between justice and justice system users. »; voir aussi les pp 125 (« There needs to be a rebalancing between the interests and perceptions of the people who work in the justice system, and the public for whom they work. ») et 135 (« Many areas requiring continuous improvement involve calibrating the rebalancing of interests of justice system users and providers [...] »)) et **79** (p 106; source secondaire).

³⁶⁸ Voir par exemple le document **16** à la p 39.

³⁶⁹ Voir par exemple les documents **18** (p 961), **26** (p 125), **47** (p 65), **52** (p 11), **75** (p 23) et **97**.

³⁷⁰ Voir ci-dessus entre autres à la p 286.

³⁷¹ Voir notamment les documents **1** (p 6 de l'exposé des motifs), **9** (en introduction et au chapitre 1), **26** (p 125), **33** (pp 108 et 125; source secondaire), **36** (p 27), **45** (p 9), **47** (pp 65 et 70), **68** (pp 34 et 35), **86** (p 26), **97**, **101**, **114** (éditorial non paginé) et **118** (p 2).

³⁷² Ce constat est également dressé au chapitre précédent.

ceux qui craignent une telle norme s'en méfient dans une large mesure parce qu'ils n'en voient que la facette essentiellement (sinon purement) *subjective*. En d'autres termes, ce qu'ils redoutent, c'est l'adoption d'une norme de satisfaction entièrement déterminée par le seul profane, sur la base de ses perceptions, de son ressenti, et qui, ce faisant, évacuerait complètement de l'équation tout regard extérieur, mais aussi toute *objectivité*. Derrière cette crainte, on voit poindre l'importante question du sens à donner à la notion de satisfaction dans le contexte d'une opération de recentrage³⁷³. Nous sommes d'avis que cette question est suffisamment centrale (et complexe) pour y voir la quatrième étape de la méthodologie que nous proposons. Ainsi, pour que se concrétise l'idée de centrement, et en particulier son sens premier, il faudra préalablement cerner la notion même de satisfaction et s'entendre sur la manière dont il convient de la définir.

Là encore, le professeur Parker est l'un des rares auteurs à s'être expressément penché sur cette importante question. Il s'exprime en ces termes :

Just as there are reasons to be careful about how "need" is to be defined in the area of court services, so there are reasons to analyse what standard of satisfaction should be expected. [...] There are limits [...] on how much subjective satisfaction can be expected and there is certainly scope for *normative* standards of satisfaction: ie an objectively determined level of service which is reasonable and which does not conflict with other values [...].³⁷⁴

On le voit, la satisfaction telle qu'il la comprend est *à la fois* subjective et objective, donc déterminée par le principal intéressé qu'est le profane, mais aussi, en partie du moins, en référence à une norme extérieure à lui, à des critères « normatifs » (« *normative standards of satisfaction* »³⁷⁵). Lorsque le professeur australien explique ce qu'il entend par de tels critères, il écrit : « an objectively determined level of service which is reasonable [...] »³⁷⁶. L'idée de raisonnable, associée ici au niveau de service auquel peut s'attendre l'utilisateur de la justice³⁷⁷,

³⁷³ Le professeur Parker se pose cette question : « It is clear that all court systems in Australia are moving in the direction of consumer-orientation and a culture of service. There is, however, uncertainty over the meaning of "service" for these purposes and over what should count as customer "satisfaction". » (document 75 à la p 143).

³⁷⁴ Document 75 à la p 23. Voir au même effet la p 22 : « Some demands might never be acceded to, [...] because other policy considerations lead to strict normative standards being applied to the need [...]. »

³⁷⁵ Document 75 à la p 23.

³⁷⁶ Document 75 à la p 23 (nous soulignons).

³⁷⁷ Comme c'est le cas également dans d'autres sources, par exemple le document 26 (p 126 : « Nevertheless, a service-based culture can be instilled in the organization, beginning with the notion that members of the public deserve the best justice services that are reasonably within the organization's ability to provide. »; nous soulignons). Sur l'idée connexe que la justice, lorsque prise comme service aux usagers, est forcément limitée, voir encore le document 75 aux pp 5 (« [T]here are justifiable limits on the service role of courts, but [...] the proper limit depends on the task being performed. Generally, the Rule of Law, and ideas of judicial independence and procedural fairness

fait écho à l'adjectif « raisonnable » que l'on a vu accolé plus haut aux notions de besoins et d'attentes. Cela nous pousse à croire que ceux qui plaident pour la satisfaction d'attentes ou de besoins *raisonnables* (comme « légitimes » d'ailleurs) ont, tout autant que le professeur Parker, une compréhension de la notion de satisfaction qui n'est pas purement subjective. Partant, la question devient : qu'est-ce qu'est une attente ou un besoin « raisonnable » ? Comment juger, en pratique, de cette raisonnable, et qui devra le faire ? Des interrogations de ce type occuperont invariablement les cours de justice qui, engagées dans une démarche de centrement, auront préalablement à fixer le contenu précis de la notion de « satisfaction » du profane visé par toute l'opération.

En conclusion, nous reprenons schématiquement, à la page suivante, les grandes étapes de la marche à suivre esquissée ci-haut.

which stem from it, require transcendence above transient public moods [...]. ») et 29.

Le recentrage :
**prémices d'une méthodologie
 en quatre étapes**



En posant les bases de cette amorce de méthodologie (car elle n'est en aucun cas complète, rappelons-le), nous poursuivions un objectif double. Le premier a déjà été annoncé plus haut. Il s'agissait de montrer que, si le discours de recentrage ne se limite pas à sa portion critique, il ne s'arrête pas non plus à sa seule dimension prescriptive, donc à l'injonction qu'il contient. Il est en effet possible d'en dégager l'ébauche d'une marche à suivre, que nous déclinons en quatre étapes. Selon nous, ces étapes, combinées aux six commandements présentés plus haut, peuvent

être vues comme les premiers éléments de réponse à la question du comment, qui constitue l'interrogation fondamentale guidant la troisième partie de notre thèse. C'était là notre deuxième objectif : fournir, à celui que la possible mise en application de l'idée de recentrage intéresse, un *point de départ*, un outil ou une aide à la réflexion pour aborder ou penser son éventuelle mise en œuvre.

Évidemment, ce cadre d'analyse, que nous soumettons ici à titre de proposition, a ses limites. Il contient encore des zones d'ombre, suscite des questions auxquelles nous n'avons pas toutes les réponses et qui sont souvent d'ordre pratique. L'une d'elles a trait aux défis que pose la diversité. Comment faire, concrètement, pour répondre simultanément aux besoins forcément diversifiés de tous ceux qui, en vertu d'un recentrage, devront être « satisfaits » ? Est-ce là un projet faisable, véritablement réaliste ? Cette question, au moins l'une de nos sources se la pose explicitement : « One of the difficulties in providing a user-oriented or client-focused perspective may be the absence of an easy way to [...] accommodate the needs of all users »³⁷⁸. Qui plus est, que faire lorsqu'il y a opposition ou incompatibilité entre deux attentes ou deux besoins jugés d'importance égale ? Comment trancher dans une telle situation ? Enfin, comment, toujours d'un point de vue pratique, atteindre un juste équilibre entre les clientèles cibles du centrement, d'une part, et les autres publics dont il faut également se soucier, d'autre part ? Dans les mots de Salter et Thompson, « [t]here is no bright line between what does and does not strike the right balance »³⁷⁹. C'est donc dire que la méthodologie ci-haut proposée, que nous soumettions justement dans une optique de mise en pratique des commandements auxquels elle succédait, soulève en elle-même de nouveaux questionnements sur le plan de son application éventuelle. Ces questions, inévitables, tout instigateur d'un projet de recentrage devra non seulement en prendre conscience, mais aussi les accueillir, car elles sont liées à tout changement que l'on veut véritable.

Il sera maintenant question de ce que les tenants du recentrage proposent effectivement comme changements à réaliser au nom du centrement.

³⁷⁸ Document 79 à la p 136 (source secondaire).

³⁷⁹ Document 26 à la p 124.

Chapitre VI. Agir sur l'institution

Comment placer le citoyen au centre du système de justice ? Au chapitre précédent, nous avons vu que les tenants du recentrage répondent à cette question en formulant d'abord une série de directives ou commandements. Pour repenser la justice autour du citoyen, sa raison d'être, il nous faudra, nous dit-on, diriger notre regard vers lui et adopter son point de vue, sa perspective. Nous devons également lui accorder la priorité, ce qui impliquera notamment d'en faire le nouveau point de départ d'une réforme à laquelle il devra prendre part pleinement. Dernier commandement et non le moindre : il sera impératif de satisfaire ses attentes et ses besoins en matière de justice. Une fois ces directives générales exposées, nous nous sommes employée à en tirer les premiers éléments proprement *méthodologiques*, question de faire passer le discours du stade de l'injonction à celui de la *marche à suivre* et, ce faisant, de nous rapprocher un peu plus d'une réponse à la difficile question du « comment ».

Dans le présent chapitre, nous poursuivons notre analyse de cette question fondamentale, mais l'abordons sous un autre angle, complémentaire à celui du chapitre V. Plutôt que de faire ressortir la démarche sous-jacente à l'idée de recentrage, notre objectif est d'en exposer les différents *sens pratiques*. La question spécifique qui nous guide est la suivante : comment les défenseurs du centrement espèrent-ils, *concrètement*, faire du citoyen le « cœur du système » ? Quelles propositions avancent-ils pour mettre en œuvre ce grand projet ? Au regard de la documentation consultée, cette question trouve plusieurs réponses, qui constituent autant d'applications pratiques de l'idée de recentrage ou de stratégies de centrement. Nous les recensons dans le chapitre en cours ainsi que dans le suivant, qui forment les deux parties d'un tout. Pour les présenter et les traiter de manière claire et efficace, différentes possibilités s'offraient à nous. Nous aurions pu tenter d'établir une chronologie du recentrage, en cherchant à placer les différentes suggestions émises sur une grande « ligne du temps judiciaire ». Nous aurions également pu analyser ces propositions en ayant recours aux sous-divisions traditionnelles en matière de justice civile (l'accès à la justice civile, son évaluation et sa réforme), catégories toutes trouvées qui nous ont servi lors de la contextualisation de l'idée de recentrage. À notre avis, ces deux manières plutôt classiques de procéder nous auraient fait prendre un chemin prévisible, possiblement déjà emprunté par d'autres dans des études similaires à la nôtre. Pour nous éloigner des sentiers battus et assurer une certaine originalité à

notre projet, nous avons plutôt choisi de structurer notre propos autour de la notion de *cible*. Il appert en effet que toutes les stratégies de recentrage relevées dans la documentation consultée peuvent être ramenées à l'une ou l'autre de quatre cibles distinctes : le système de justice, entendu largement; le palais de justice; les acteurs judiciaires et, enfin, le citoyen lui-même. En effet, chez les tenants du recentrage, on souhaite changer le « système » au sens large et le tribunal en particulier. De même, on veut tout autant transformer les pratiques professionnelles, par des mesures dirigées vers les acteurs du monde judiciaire, qu'encourager un changement chez chaque citoyen, pris individuellement.

Faire du concept de cible la base de notre grille d'analyse comporte plusieurs avantages. D'abord, du point de vue de l'organisation de l'information, elle nous a permis de mettre de l'ordre dans une masse de suggestions et d'idées qui, au départ, ne formaient certes pas un tout cohérent. Surtout, notre catégorisation par cibles permet de faire voir immédiatement que le centrement, comme projet de réforme, peut être réalisé à différentes *échelles* : la grande (l'institution judiciaire dans son ensemble), la moyenne (les professions de la justice) et la petite (chaque acteur judiciaire et chaque citoyen, comme individu). Ces échelles sont autant de *niveaux d'action* qui permettent de mieux entrevoir l'application pratique du discours qui nous intéresse. En effet, pouvoir ramener celui-ci à quatre cibles distinctes et bien définies s'avère certainement utile lorsqu'arrive l'étape de sa mise en œuvre. Enfin, grâce à ces cibles et aux niveaux d'action auxquels elles correspondent, ce sont aussi les *responsabilités* de chacun qui apparaissent. Nous laisserons de côté, pour l'instant, la question de l'inévitable partage des responsabilités inhérentes au projet de centrement, puisqu'elle sera abordée en conclusion de la troisième partie. Nous nous attarderons plutôt, dans les développements qui suivent, aux deux premières cibles du recentrage identifiées plus haut. Ce qui suit constitue donc un survol des différentes suggestions pratiques ayant trait au système de justice en général (A) et au palais de justice en particulier (B). Notre analyse se voulant aussi *critique*, ces deux premières parties seront suivies de quelques observations se rapportant à cette première série de propositions (C).

A. Recentrage et système de justice

Au regard de la documentation consultée, le recentrage prend d'abord pour cible le système de justice dans son ensemble. Ce système, les défenseurs du centrement se proposent de lui faire subir des transformations autant au plan matériel (1) que territorial (2).

1. Un système repensé matériellement

« The judicial system of the past has traditionally been a vertical, isolated organisation, dispensing justice as issues have arrived at the system's doorstep »¹. Cette affirmation, que l'on doit à la Commission on the Future of the Tennessee Judicial System, rend bien une critique des tenants du recentrage évoquée précédemment : celle d'un système de justice qui, au fil du temps, s'est coupé du reste du monde, s'est replié sur lui-même². Pour ceux qui souhaitent voir le citoyen devenir « le cœur de l'institution judiciaire », cet isolement, voire cet enfermement doit faire place à une ouverture marquée³. Afin de la réaliser, deux mesures s'imposent. Le système tel qu'on le connaît doit prendre un nécessaire virage multidisciplinaire (a). Il doit également savoir tirer parti des divers services pouvant être offerts au justiciable à l'extérieur de l'enceinte du palais, (bien) avant la mise en branle du processus judiciaire classique (b).

a. Passer d'un système fermé à un continuum de services intégrés : le pari de la multidisciplinarité

Qu'est-ce qu'un conflit ? Il s'agit d'une « relation antagonique [...] entre deux ou plusieurs individus ou groupes »⁴ qui, par nature, comporte plusieurs dimensions (affective, relationnelle, morale, économique, sociale, juridique, etc.)⁵. Du point de vue de ceux qui le vivent, il est très rare qu'un conflit naisse en termes juridiques. Au départ, il s'agit plutôt pour eux d'un problème⁶, qui s'exprime « en des lieux et selon des formes à caractère social »⁷. Un conflit ne devient « litige » que lorsque les parties choisissent de le porter dans l'arène judiciaire⁸. Pour ce faire, il faudra préalablement procéder à sa « traduction juridique et judiciaire »⁹, question qu'un tribunal puisse le trancher. Dit autrement, le système judiciaire procédera à la « mise en scène juridique [du] conflit »¹⁰, ce qui impliquera notamment de passer les faits à l'origine de la dispute au tamis de la règle de la pertinence et d'écarter d'emblée toute revendication non proprement juridique. Rappelons en effet que la cour n'est compétente qu'en droit et ne peut, dès

¹ Document 63 à la p 4.

² Voir ci-dessus à la p 264 et les documents 80 (p 7) et 81 (p 8).

³ Pour un appel à l'ouverture, voir en guise d'exemple le document 80 aux pp 2, 7, 8 et 21.

⁴ Document 11 à la 25, où l'on cite Antoine Jeammaud, « Conflit, différend, litige », (2001) 34 Droits 15, à la p 17.

⁵ Document 11 aux pp 25 et 46.

⁶ Voir par exemple les documents 20 (p 343), 55 (p 13), 68 (p 252) et 80 (p 7).

⁷ Document 35 à la p 127. Voir au même effet le document 20 à la p 344.

⁸ Document 11 aux pp 25 et 46.

⁹ Documents 11 (p 25) et 21 (p 39).

¹⁰ Document 11 à la p 25.

lors, juger la portion « extrajuridique » du conflit, lors même qu’y résiderait sa source véritable. Pierre Noreau décrit cette inévitable transformation du différend que l’on soumet à la cour et l’effet réducteur qu’elle produit dans le passage suivant :

[L]a mise en forme raisonnée des conflits – à l’origine de la rhétorique juridique – n’est possible que dans la mesure où l’on reconnaît certains éléments du conflit comme pertinents, à l’exclusion de certains autres – jugés plus accessoires ou inutiles – pour l’application de la norme générale. La reformulation impose par conséquent une standardisation, une homogénéisation et, souvent, une réduction (*narrowing*) des éléments et du cadre utile à la résolution du conflit. Le conflit et ses enjeux prennent alors une tout autre forme et une tout autre signification que celle que leur donnent spontanément les parties.¹¹

Si pour les défenseurs du centrément, ce glissement de sens, voire cette dénaturation du conflit (comme nous l’écrivions dans un chapitre précédent) est en soi problématique, l’est tout autant le fait qu’après être devenu litige, ce conflit, une fois jugé et réglé dans sa dimension juridique, pourra perdurer sur d’autres plans (relationnel, social, etc.). Comme l’écrit le professeur Lafond, « [l]e jugement du tribunal met fin à la poursuite judiciaire, mais ne règle pas toujours les causes profondes du conflit entre les parties »¹². Pire encore, ajoute-t-il, un passage devant le juge pourra même, dans certaines situations, l’exacerber¹³.

Par contraste, le système de justice pensé autour de l’usager que souhaitent les tenants du recentrage reconnaît que derrière un litige juridique se cache souvent un problème bien plus vaste, qui n’est pas du domaine du droit à proprement parler, mais de nature tout autre¹⁴. Comment, dès lors, parvenir à le régler dans toutes ses dimensions, dans toute sa complexité ? Ici, la réponse offerte par les adeptes du centrément n’est pas de bouleverser les règles en vigueur. On ne propose pas, par exemple, une redéfinition complète du rôle du juge, que l’on viendrait former et habilitier pour qu’il puisse résoudre un conflit dans toutes ses facettes. Plus modestement, il est suggéré de lui adjoindre des professionnels issus d’autres domaines, dont l’expertise viendrait en quelque sorte compléter la sienne, et bonifier les services offerts au justiciable en quête, non seulement d’un jugement, mais d’une solution durable au problème plus large avec lequel il est aux prises¹⁵. Cette suggestion tient en un mot : la *multidisciplinarité*. Pour

¹¹ Document 21 à la p 40. Sur cette réduction, voir encore les documents 11 (p 46) et 88 (p 86).

¹² Document 11 à la p 46.

¹³ Document 11 à la p 47.

¹⁴ Voir entre autres les documents 13 (p 53), 20 (pp 343–44), 34 (pp 166–67), 45 (p 9), 47 (pp 65 et 67) et 52 (p 6).

¹⁵ Voir par exemple les documents 13 (p 29), 34 (p 178), 50 (p 37) et 80 (p 7).

être en mesure de reconnaître et de traiter la problématique sous-jacente au conflit¹⁶, les défenseurs du centrement plaident en effet pour une approche multidisciplinaire¹⁷. C'est l'idée de rendre justice en *concertation*, c'est-à-dire en « travaillant ensemble »¹⁸, comme on a coutume de l'entendre. Pour ce faire, il sera nécessaire de collaborer avec tous les intermédiaires et intervenants en mesure d'éclairer les acteurs judiciaires quant aux dimensions non juridiques des conflits et à la manière appropriée de les aborder et éventuellement de les régler¹⁹. Ces partenaires importants, ce sont entre autres les organismes communautaires²⁰. Dans les mots du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale (ci-après le « Comité d'action ») :

Il ne faudrait pas que les tribunaux craignent de s'associer à des groupes communautaires (groupes de lutte contre la pauvreté, associations de locataires, centres culturels autochtones, organismes de santé mentale, organisme à caractère religieux, etc.) pour mieux répondre aux besoins des citoyens. Pour les tribunaux, cela peut vouloir dire aller au-delà de l'accent qu'ils mettent habituellement sur le règlement des différends pour s'associer à des organismes qui répondent aux nombreux besoins « non juridiques » qui peuvent être le signe avant-coureur d'un conflit juridique : les problèmes de santé mentale, la pauvreté, la littératie, etc.²¹

La multidisciplinarité prônée par les défenseurs du centrement commande également la mise en place d'un « partenariat privilégié »²² entre la justice et les autres services gouvernementaux, dont la santé et les services sociaux. Que l'on parle de créer des liens « forts »²³, « solides »²⁴ ou « étroits »²⁵ entre ces divers services publics²⁶, de construire des ponts (« bridging »²⁷) entre eux ou encore de les mettre en réseau²⁸, l'idée est la même : faire en sorte qu'ils collaborent plus

¹⁶ Documents **13** (p 53), **45** (pp 9 et 10), **47** (p 67), **52** (p 6), **63** (pp 61 et 66) et **84** (pp 12–13).

¹⁷ Voir entre autres les documents **20** (p 347), **45** (pp 9, 10 et 13), **47** (p 108), **55** (p 15), **80** (pp 7 et 8), **81** (p 10) et Kari D Boyle, « Look to the Future by Looking Outside Our Context » (3 novembre 2014), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2014/11/06/look-to-the-future-by-looking-outside-our-context/>>.

¹⁸ Voir par exemple les documents **45** (pp 9, 11 et 13) et **56** (p 8).

¹⁹ Documents **7** (pp 133 et 158), **13** (pp 22 et 121–22), **27** (p 59), **45** (p 11), **52** (p 3), **55** (p 15), **56** (p 8), **59** (p 56), **63** (pp 4, 8, 9 et 62), **64** (sous « vision »), **68** (pp 251 et 252), **71** (p 57), **75** (p 145) et **84** (pp 9 et 12–13).

²⁰ Voir par exemple les documents **13** (pp 121–22), **47** (p 80), **54** (p 10), **63** (p 62) et **84** (p 13).

²¹ Document **84** à la p 13. Le fait de s'allier à ces acteurs de terrain a aussi ses avantages stratégiques, comme le Comité d'action l'explique dans le passage suivant : « Community organizations, such as local not-for-profits and advocacy groups, already have longstanding and trusting relationships with various communities. They also have long-standing track records of working “on the ground” and successfully engaging the public. Many of the issues we care about are already being discussed in these organizations. By working with these organizations, we can build on their knowledge, expertise and networks, while creating new alliances. » (document **54** à la p 10).

²² Document **35** à la p 127.

²³ Document **45** à la p 9.

²⁴ Document **55** à la p 27.

²⁵ Voir par exemple le document **47** à la p 67.

²⁶ Documents **27** (p 59), **45** (pp 9 et 11), **52** (p 6), **55** (p 15) et **71** (p 30).

²⁷ Document **55** aux pp 15 et 21.

²⁸ Voir par exemple les documents **54** (p 15), **85** (p 4) et **119** (p 7).

efficacement qu'à l'heure actuelle, voire qu'ils travaillent de manière intégrée, coordonnée²⁹. Dans l'esprit des défenseurs du centrement, cela pourrait se faire dans le cadre d'un vaste *continuum de services* auquel chacun d'eux serait partie³⁰. Du point de vue du citoyen, ce continuum est plus sensé que des services gouvernementaux isolés les uns des autres et travaillant en vase clos³¹. Il présente en outre des avantages certains, autant pour lui que pour le système judiciaire :

Citizens are not concerned about which level or area of government delivers a service, only that they are able to receive services seamlessly. Citizens want a system that links justice services with health and social services to facilitate consistent approaches, and allows people to receive assistance when and where they need it. [...] Taking a more integrated approach will avoid duplication, service gaps, and contradictory approaches. It will also provide greater opportunities to share knowledge and best practices among various service providers and ensure systemic issues are addressed.³²

Pour le Comité d'action, l'intégration du système judiciaire dans un tel continuum va de pair avec la mise en place d'une « première ligne [...] solide, cohérente et coordonnée »³³ de services délivrés *en amont* du processus judiciaire traditionnel³⁴. Cette première ligne, c'est le « secteur des services de règlement rapide (SSRR) »³⁵, en anglais ERSS pour « Early Resolution Services Sector ». Le Comité écrit :

[I]t is critical that [...] the ERSS be integrated into the formal justice system as part of an expanded justice system continuum, coordinated as far as possible with the provision of other services, including social services, health services, education, etc., all with a view to meeting complex and often clustered everyday legal need.³⁶

En quoi consiste, plus précisément, le SSRR ? Cette question fait l'objet de la section qui suit.

b. Miser sur l'« amont » du système : la promesse du secteur des services de règlement rapide

Quelque peu difficile à cerner notamment parce qu'il est, à ce jour, encore en voie d'être défini³⁷, le SSRR peut être vu comme un nouveau point d'entrée dans un système de justice qui aurait,

²⁹ Voir entre autres les documents **20** (p 347), **52** (pp 3 et 6), **56** (pp 8 et 13) et **63** (pp 4, 8, 9 et 62).

³⁰ Documents **12** (p 24; source secondaire), **47** (pp 65, 69, 72, 105, 108 et 120), **54** (p 15) et **56** (pp 12 et surtout 13).

³¹ Voir par exemple les documents **63** (p 4), **66** (p 25) et **81** (p 8).

³² Document **52** à la p 6.

³³ Document **56** à la p 12.

³⁴ Document **56** aux pp 12 et 13.

³⁵ Document **56** aux pp 12 et 13.

³⁶ Document **53** à la p 13. Voir au même effet le document **55** à la p 4.

³⁷ « If the [Early Resolution Services Sector] is to fulfill an effective role within the overall justice system, its roles and the services or organizations that comprise the sector need to be clearly conceptualized and articulated by

comme le souhaitent les défenseurs du centrément, repensé « son champ, [...] son orientation actuelle fondée sur les tribunaux »³⁸. Le Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage du Comité d'action (ci-après le « Groupe de travail ») le décrit en ces termes : « This sector [...] loosely refers to the « front end » of the justice system which precedes – and often obviates the need for – formal representation in the court system. [...] It has typically been viewed as an array of activities and services loosely connected to and existing more or less on the threshold of the formal system »³⁹.

Le SSRR répond à une réalité aussi simple qu'indéniable : aujourd'hui, les problèmes juridiques du quotidien surviennent, et sont le plus souvent traités, à l'*extérieur* des tribunaux⁴⁰. Dans les mots du Comité d'action : « [L]es gens éprouvent la plupart des problèmes juridiques de la vie de tous les jours et leur trouvent des solutions hors du système de justice officiel traditionnel; en d'autres mots, seule une petite partie des problèmes juridiques – environ 6,5% – se rendent jusqu'au niveau du système de justice officiel »⁴¹. Là où l'appareil judiciaire se révèle inadéquat pour faire face à ce volume important de différends qui, en tout état de cause, lui échappent, le secteur des services de règlement rapide, par contraste, a justement vocation à les traiter⁴². Il en va de la nécessité d'« aider la plupart des gens de la manière la plus efficace, efficace et juste, le plus tôt possible dans le processus »⁴³. À ce propos, l'image de l'entonnoir peut être utile pour comprendre le fonctionnement du SSRR, pensé pour disposer du plus grand nombre de conflits possible, laissant filtrer vers le tribunal seuls ceux qui nécessitent vraiment une judiciarisation en bonne et due forme (figure 1)⁴⁴.

government, funders and services themselves, and be understood by the public and the traditional justice system institutions. Collectively, we need to “define the box” of the ERSS. » (document 55 à la p 12; nous soulignons).

³⁸ Document 56 à la p 12.

³⁹ Document 55 aux pp i et 4 (nous soulignons).

⁴⁰ Voir par exemple les documents 84 (p 9) et 56 (pp 2 et 9).

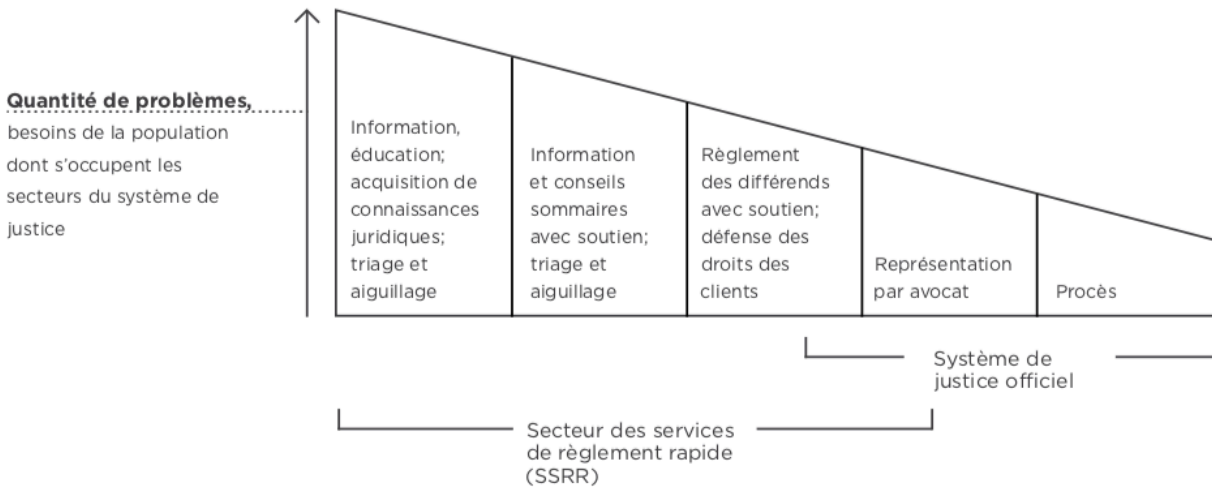
⁴¹ Document 56 à la p 12 (référence omise).

⁴² Voir par exemple les documents 55 (pp i, 4 et 5) et 56 (p 12).

⁴³ Document 56 à la p 12. Voir au même effet le document 55 aux pp 4 et 35.

⁴⁴ Dans ce dernier cas, ce secteur fournit également des ressources destinées à aider les justiciables à s'y retrouver dans le système judiciaire (documents 55 (p 6) et 56 (p 13)).

Figure 1: **Le rôle du SSRR et du système du justice officiel par rapport à la quantité de problèmes juridiques**



© Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *L'accès à la justice en matière civile et familiale – une feuille de route pour le changement*

Qui plus est, les services qu'il offre sont conçus pour faire en sorte que l'on se saisisse *rapidement* du problème vécu par le citoyen, soit le plus tôt possible dans son « cycle de vie »⁴⁵. C'est l'idée d'intervention rapide⁴⁶ (« early intervention »), un autre élément clé du SSRR.

Selon le Groupe de travail, le secteur des services de règlement rapide a trois grandes fonctions. La première est le renforcement de la « capacité juridique »⁴⁷ (« legal capability ») du public. Nous n'en dirons pas davantage sur cette notion, puisque nous aurons l'occasion d'y revenir au chapitre suivant. Pour l'instant, signalons simplement que l'amélioration de cette capacité incombe, dans l'esprit du Groupe de travail, à trois principaux types d'organisations ou de services formant le noyau dur (« inner core »⁴⁸) du SSRR : les services de vulgarisation et d'information juridiques (VIJ)⁴⁹, les services de règlement des différends (« conflict resolution and alternative dispute resolution services »⁵⁰) et, enfin, les cliniques juridiques, les centres de justice communautaire et les centres d'accès à la justice⁵¹. La seconde grande fonction du SSRR est le triage et l'aiguillage⁵², que le Groupe de travail définit comme suit :

⁴⁵ Document 55 à la p 5.

⁴⁶ Documents 45 (p 10), 52 (p 7), 55 (pp i, 3 et 35) et 56 (p 12).

⁴⁷ Documents 55 (pp ii, 6 et 12–14) et 56 (p 13).

⁴⁸ Document 55 à la p 16.

⁴⁹ Document 55 à la p 17.

⁵⁰ Document 55 à la p 18.

⁵¹ Document 55 à la p 19.

⁵² Documents 55 (p 14 et suiv) et 56 (p 12).

Triage refers to the practice of responding to and “sorting” the problems of individuals based on their degree or type of need, in order to determine the appropriate type of service/approach within a context of limited resources. Referral means directing the individual to the appropriate resource(s) to assist with and/or resolve the problems.⁵³

Cette fonction implique une évaluation du problème en cause pour en comprendre la nature, en identifier les composantes juridiques comme non juridiques, le cas échéant⁵⁴. Pour ce faire, on privilégiera une approche holistique⁵⁵ permettant d’aborder le problème dans sa globalité autant que sa complexité et de faire apparaître ses liens fréquents avec d’autres difficultés personnelles et sociales. Cela fera en sorte d’en avoir, au final, une compréhension plus proche de celle qu’en a celui qui y est confronté⁵⁶. Notons qu’un triage peut survenir à différents moments et en différents lieux. On le dit précoce (« early triage and referral »⁵⁷) lorsqu’il est pratiqué au sein de services qui ne sont pas juridiques ou judiciaires à proprement parler. Pensons par exemple aux services communautaires, sociaux, de santé ou d’éducation⁵⁸. À ce stade, son efficacité repose en grande partie sur la capacité des employés de ces services dits intermédiaires⁵⁹ à reconnaître les problèmes qui peuvent comporter une dimension juridique et à identifier celle-ci⁶⁰, ce qui appelle évidemment une formation à cet égard⁶¹. Ils agiront alors comme des *relais* entre les citoyens et la justice, dirigeant les premiers vers une voie ou une autre menant à la seconde⁶². Les adeptes du centrement croient beaucoup à ces « intermédiaires de confiance »⁶³ (« trusted intermediaries ») comme points d’accès au droit et à la justice. À leur sens, puisque, le plus souvent, les gens se tournent spontanément vers eux d’abord plutôt que vers le système officiel et ses acteurs

⁵³ Document 55 à la p 14. Un aiguillage peut prendre la forme d’un « affichage » (« sign posting ») ou d’une « mise en rapport » (« referrals ») : « “Sign posting” refers to situations in which the client takes or is given responsibility for contacting other organizations through which they can acquire the desired information or skills. “Referrals” refers to situations where the advisor takes at least partial responsibility for contacting another organization or service that can fulfill the client’s need (e.g., by enrolling the client in an employment law workshop or phoning a service and arranging an appointment for the client). » (document 55 à la p 14; référence omise).

⁵⁴ Documents 55 (pp ii, 5, 6 et 15) et 56 (pp 12 et 13).

⁵⁵ Sur l’approche holistique comme composante de l’idée de recentrage, voir les documents 47 (pp 65, 67, 108, 143 et 173) et 75 (pp 47 et 96). Sur sa nécessité, voir encore les documents 20 (pp 343 et 347) et 61 (p 9).

⁵⁶ Voir par exemple les documents 35 (p 128), 47 (p 67), 55 (p 13) et 68 (p 252).

⁵⁷ Document 55 à la p 15.

⁵⁸ Document 55 à la p 15.

⁵⁹ Documents 55 (pp 15, 16, 17 et 18) : « The term “intermediary organizations” refers to services whose primary focus is not law, but who serve many of the same populations that are targeted by PLEI organizations, conflict resolution services and advocacy clinics. In this sense they form what could be considered an “outer ring” of the ERSS that is nonetheless essential to the vitality and responsiveness of the sector. » et 56 (p 12).

⁶⁰ Documents 45 (p 9), 55 (pp 15 et 17) et 84 (p 10).

⁶¹ Documents 45 (p 9), 55 (pp 15, 17, 20, 21 et 27) et 84 (p 10).

⁶² Document 55 à la p 20. Pour que les intermédiaires puissent référer aux ressources juridiques disponibles, encore faut-il qu’ils les connaissent; la formation devra ainsi couvrir leur existence (documents 55 (p 27) et 45 (p 9)).

⁶³ Voir par exemple les documents 45 (à la p 9), 47 (pp 80 et 81), 55 (pp 20 et 26) et 84 (p 10).

lorsqu'ils rencontrent une difficulté comportant un aspect juridique⁶⁴, il convient d'appuyer convenablement ces nouveaux joueurs de terrain, de les outiller efficacement pour en faire de véritables partenaires en matière de justice⁶⁵.

Le triage peut également avoir lieu au seuil du « système » (entendu largement⁶⁶), une fois le problème dûment identifié comme étant d'ordre juridique. L'objectif principal devient alors le suivant : « [to] identif[y] the type and level of legal, advocacy or dispute resolution resource necessary to resolve a dispute that has materialized »⁶⁷. Peuvent y voir, non seulement les services non juridiques mentionnés plus haut, mais également les organisations de défense des droits (« advocacy »⁶⁸) et de vulgarisation et d'information juridiques (VIJ)⁶⁹, dont les membres sont davantage formés en matière de droit et de justice⁷⁰. À cette étape, il s'agira aussi, pour les juristes œuvrant au sein de ces organisations, d'être capables d'entrevoir les problèmes cette fois-ci *non* juridiques vécus par le citoyen aux prises avec un conflit, et de diriger celui-ci vers les prestataires de services qui, contrairement à eux, seront en mesure de s'en saisir et de les résoudre⁷¹. Il en va de la nécessité de répondre le plus efficacement possible à *l'ensemble* des besoins du citoyen, quelle que soit leur nature⁷². Cela commande, à nouveau ici, une formation adéquate⁷³, mais aussi la coopération étroite entre la justice et les autres services publics et communautaires⁷⁴ que préconisent les tenants du centrément. Enfin, le triage a également sa place à l'intérieur même de l'enceinte judiciaire, donc au palais⁷⁵. Il pourra alors survenir à différents moments au cours du processus judiciaire, « as various streams or options are considered by individuals who are pursuing cases within the legal system »⁷⁶.

⁶⁴ Voir par exemple les documents 47 (p 80) et 84 (aux pp 9 et 10).

⁶⁵ Document 84 à la p 10.

⁶⁶ Document 55 à la p 15.

⁶⁷ Document 55 à la p 15.

⁶⁸ Document 55 à la p 19.

⁶⁹ Document 55 à la p 17.

⁷⁰ Document 55 à la p 15.

⁷¹ Document 55 à la p 27.

⁷² Document 55 à la p 27.

⁷³ Document 55 aux pp 27 et 28. Cette formation devra couvrir autant l'état des connaissances en matière de problèmes juridiques (par exemple, la fréquente multiplication des problèmes et le fait qu'ils se présentent souvent en « grappes ») que l'existence même de fournisseurs de services sociaux en mesure d'apporter leur aide quant aux dimensions sociales d'un problème juridique. On parle alors de connaître les principales ressources disponibles pour régler les difficultés d'ordre social fréquemment associées aux problèmes juridiques (document 55 aux pp 27 et 28).

⁷⁴ Document 55 aux pp 16, 21 et 27.

⁷⁵ Document 55 à la p 16.

⁷⁶ Document 55 à la p 16. Voir également la p 15.

Toujours selon le Groupe de travail, le SSRR a pour troisième grande fonction le *conseil* (« advocacy and advice »⁷⁷). Ce conseil pourra-t-il être celui d'un avocat en pratique privée ou travaillant à l'aide juridique ? Pas selon le Groupe de travail, qui précise que la prestation de services juridiques au sens traditionnel n'est pas incluse dans la définition courante du SSRR⁷⁸. Cela dit, il pourra s'agir de celui qu'ont à offrir les organisations de défense des droits (« advocacy »), par exemple les cliniques juridiques, les centres de justice communautaire et autres centres d'accès à la justice⁷⁹. Notons en outre que ce conseil peut prendre différentes formes. Il peut simplement s'agir, ici encore, d'orienter le citoyen vers la ressource ou le service (juridique ou autre) en mesure de l'assister. Cela peut également signifier de lui fournir les informations et outils lui permettant de gérer (et éventuellement de régler) le conflit avec lequel il est aux prises, que ce soit par lui-même ou avec l'aide de professionnels formés en la matière⁸⁰. Car comme son nom l'indique, le SSRR renvoie aussi à des services de *règlement* rapide. Parmi ses principales activités, on compte ainsi la prévention et le règlement des différends, notamment par le recours aux modes alternatifs de résolution des conflits (les « MARC »)⁸¹. Nous aurons l'occasion de revenir sur ces méthodes de règlement⁸². Pour l'instant, voyons d'autres changements prônés par les tenants du recentrage, qui modifient cette fois-ci le rapport entretenu par le système de justice au *territoire*.

2. Un système repensé territorialement

Sur le plan géographique, les adeptes du centrement proposent d'abord la mise en place d'un guichet « unique » ou « universel » de greffe (a). De manière plus ambitieuse encore, ils sont nombreux à souhaiter une véritable délocalisation de la justice (b).

a. De guichet unique à guichet universel de greffe

De manière générale, l'idée de placer le citoyen au cœur du système de justice commande, pour ceux qui l'avancent, une réorganisation ou une restructuration de ce système⁸³. Dans le cadre de

⁷⁷ Document 55 aux pp 5, 16 et 19.

⁷⁸ Document 55 à la p 6.

⁷⁹ Document 55 à la p 19.

⁸⁰ Documents 55 (pp 5, 6 et 12–14) et 56 (pp 12 et 13).

⁸¹ Documents 55 (pp 5, 6 et 12–14 et 18) et 56 (p 13).

⁸² Voir ci-dessous à la p 383.

⁸³ Voir notamment les documents 1 (au titre III ainsi qu'aux pp 6, 7, 8 et 11 de l'exposé des motifs), 10 (p 189), 63 (p 4), 68 (pp 183, 186 et 201), 97, 107 et 126 (p 9).

celle-ci, plusieurs plaident plus spécifiquement pour l'instauration d'un guichet judiciaire unique⁸⁴. Souvent mis de l'avant dans le contexte d'une possible unification des tribunaux de première instance⁸⁵, mais aussi parfois proposé pour lui-même, sans qu'on en fasse une composante essentielle d'une cour de première instance intégrée⁸⁶, le guichet unique de greffe (GUG) prend différents sens selon la source consultée. Dans son acception la plus restreinte, l'expression renvoie à un « service d'accueil centralisé et [à un] point d'entrée procédural [...] pour l'ensemble des juridictions localisées sur un même site »⁸⁷, c'est-à-dire dans un seul et même palais de justice⁸⁸. Mais le GUG peut aussi faire référence plus largement à un « point unifié d'entrée dans le système judiciaire pour l'accomplissement de certaines formalités administratives ou judiciaires » et ce, « même si le contentieux n'est pas jugé sur le lieu où est physiquement implanté ce guichet »⁸⁹. C'est la définition que lui donne, dès 1997, Francis Casorla, alors premier président de la Cour d'appel d'Orléans et auteur d'un rapport portant son nom (en plus d'être, on le découvre à la lecture du rapport, un tenant du recentrage⁹⁰). Casorla a de la notion de guichet unique une compréhension proche de ce que d'autres appelleront après lui le guichet *universel* de greffe⁹¹. Avec le guichet universel, il ne s'agit plus de simplement centraliser en un même lieu les greffes d'un palais de justice donné, mais bien de mettre en

⁸⁴ Voir entre autres les documents **5** (pp 123–27), **62** (p 23), **95** et **101**.

⁸⁵ C'est entre autres le cas dans les documents suivants : **62** (p 23), **69** (p 74), France, Ministère de la Justice, *Les juridictions du XXI^e siècle – une institution qui, en améliorant qualité et proximité, s'adapte à l'attente des citoyens, et aux métiers de la justice : rapport à Mme la garde des sceaux, ministre de la justice*, par Didier Marshall, Paris, Ministère de la Justice, décembre 2013, à la p 33 [rapport Marshall] et France, Sénat, Commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du règlement et d'administration générale, *Pour une réforme pragmatique de la justice de première instance – rapport d'information sur la justice de première instance*, par Virginie Klès et Yves Détraigne, Paris, Sénat, 9 octobre 2013, aux pp 10 et 24 [rapport Klès et Détraigne].

⁸⁶ Par exemple, le professeur Serge Guinchard est en faveur d'un tel guichet tout en étant contre l'instauration, en France, d'un « tribunal de première instance », nouvelle juridiction qui intégrerait toutes les cours de première instance. Virginie Klès et Yves Détraigne y voient le signe que « quelle que soit leur cohérence d'ensemble, les deux projets [sont] détachables » (rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 à la p 25; voir également les pp 23 et 33).

⁸⁷ « Le Guichet unique de greffe (GUG) » (juillet 2001), en ligne : *Vie-publique.fr* <<http://www.vie-publique.fr/documents-vp/gug.shtml>> [« Le Guichet unique de greffe (GUG) »].

⁸⁸ Voir par exemple le rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 à la p 46 où, en 2013, on écrivait ceci concernant le cas français : « [D]ans l'immense majorité des cas (93 sur 99), le guichet unique est implanté dans un palais de justice qui réunit en son sein une ou plusieurs juridictions, et [il] n'est compétent que pour traiter leur contentieux. S'il facilite l'accueil, il n'offre aucun bénéfice supplémentaire en termes de proximité. Ainsi, il n'existe pas de guichet unique de greffe déconcentré : on ne peut, en se présentant au greffe d'un tribunal d'instance d'une autre commune du ressort, déposer une requête destinée au tribunal de grande instance de la ville centre. »

⁸⁹ Document **69** à la p 72. Cette définition est reprise aux pp 52, 56, 69 et 75.

⁹⁰ Voir le document **69** à la p 51.

⁹¹ À en juger par les pp 72 et 78 de son rapport (document **69**), à comparer avec les documents suivants, dans lesquels on plaide plutôt pour le guichet *universel* de greffe : **32** (p 139), **68** (pp 249, 253 et 254), rapport Marshall, *supra* note 85 aux pp 15, 29 et 33 et rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 aux pp 5, 10 et 45 et suiv.

commun tous les greffes des différentes juridictions⁹², le but étant de « permettre au justiciable d'introduire et de suivre son affaire, en tout point du ressort, au tribunal le plus proche de son domicile »⁹³. On lui évite ainsi d'avoir à se déplacer dans une autre enceinte judiciaire si la juridiction compétente est éloignée de son lieu de résidence⁹⁴. On touche ici à l'un des principaux objectifs d'un guichet universel de greffe : rapprocher la justice du citoyen⁹⁵ et, par là, faciliter son accès à la justice⁹⁶. On y voit un « dispositif [...] créateur d'une nouvelle proximité judiciaire »⁹⁷, un « point d'entrée de proximité dans le système judiciaire »⁹⁸, mais aussi, plus généralement, un service en mesure de rendre l'accès aux tribunaux plus aisé non seulement géographiquement, mais aussi fonctionnellement⁹⁹. Pourquoi ? Parce que derrière le GUG est également poursuivi un objectif de simplification des démarches procédurales pour le justiciable¹⁰⁰. En effet, dans la documentation consultée, sa mise en place est avancée comme réponse à une organisation judiciaire exagérément complexe et nébuleuse du point de vue du non-initié¹⁰¹. Klès et Détraigne, commentant le cas français, écrivent :

Actuellement, les greffes autonomes sont clos sur eux-mêmes : un greffe de tribunal d'instance ou un greffe de conseil des prud'hommes ne peuvent recevoir ni transmettre une requête qui devrait être adressée au tribunal de grande instance. Aussi proche soit-elle, la justice reste une bâtisse aux multiples portes, et le justiciable ne peut emprunter que celle qui correspond à sa demande.

Certes, de multiples dispositifs existent pour le guider dans ce choix : les greffes conseillent souvent ceux qui leur paraissent s'être trompés, les maisons de la justice et du droit remplissent leur office d'information et les professionnels du droit savent orienter le justiciable qu'ils représentent. Mais il revient toujours au justiciable de frapper à la bonne porte.¹⁰²

⁹² Rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 à la p 47 (« L'intitulé « guichet universel » apparaît préférable à celui de « guichet unique », car il traduit le fait qu'il ne s'agit pas que d'une concentration des greffes d'un palais de justice donné en un seul lieu, mais bien d'une mise en commun de tous les greffes des juridictions »). Sur la différence entre guichet *unique* et *universel* de greffe, voir encore le rapport Marshall, *supra* note 85 aux pp 22 (« GUG : guichet unique de greffe (service assuré dans nombre de palais de justice regroupant plusieurs juridictions), ou guichet universel de greffe (projet de service qui serait assuré sur l'ensemble du territoire) »), 77 et 96.

⁹³ Rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 à la p 4. Voir au même effet les pp 25 et 45–46. Les auteurs précisent toutefois que « Le dispositif ne concernerait [...] que les saisines sans représentation obligatoire, dans la mesure où les autres peuvent être accomplies par l'avocat » (*ibid* à la p 25, n 1).

⁹⁴ Voir par exemple les documents **5** (pp 123–24), **32** (p 139) et **68** (p 252).

⁹⁵ Documents **1** (pp 8 et 21 de l'étude d'impact), **5** (p 127), **69** (pp 51 et 52) et rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 aux pp 5, 45, 46 et 47.

⁹⁶ Documents **1** (p 8 de l'étude d'impact et p 10 de l'exposé des motifs), **5** (p 123), **32** (p 139), **68** (pp 248, 249, 250 et 254), **114** (p 11) et rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 à la p 47.

⁹⁷ Rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 à la p 47.

⁹⁸ Document **68** à la p 252.

⁹⁹ Voir par exemple le document **1** à la p 10 de l'exposé des motifs et à la p 21 de l'étude d'impact.

¹⁰⁰ Documents **1** (p 10 de l'exposé des motifs), **5** (pp 123–25), **62** (p 23), **68** (p 251) et **69** (pp 52 et 74).

¹⁰¹ Voir entre autres les documents **62** (p 16), **68** (pp 34–35), **69** (entre autres aux pp 16–17, 50, 51 et 73–74) et rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 entre autres aux pp 11 et 24–25.

¹⁰² Rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 aux pp 24–25. Notons que l'on dénonce aussi le cloisonnement des juridictions en contexte québécois, notamment dans le document **62** à la p 16.

Partant, « [a]u cloisonnement et à l'autonomie devront [...] succéder la cohérence organisationnelle et la communication optimale entre les services »¹⁰³, ce que rend possible le guichet universel, justement présenté comme une « porte d'entrée unique pour la justice »¹⁰⁴.

Quelles sont les tâches imparties au guichet universel de greffe ? D'abord celle de l'accueil du justiciable au palais de justice, qui devrait s'en trouver amélioré¹⁰⁵. Dans les mots du professeur Serge Guinchard :

La fonction d'accueil réalisée par les guichets universels de greffe doit [...] dépasser très largement la simple orientation vers le service compétent de la juridiction ou l'aide apportée dans la réalisation d'un acte procédural. Ayant pour mission de satisfaire le besoin du justiciable, cette fonction d'accueil donne l'exemple d'une justice dont l'organisation et le fonctionnement placent la personne au centre de l'institution.¹⁰⁶

Ce besoin du citoyen se présentant au tribunal peut être l'*information*. Il appartiendra au GUG de la lui livrer clairement et efficacement, qu'elle soit générale¹⁰⁷ (pensons par exemple à des renseignements d'ordre pratique¹⁰⁸) ou ciblée, comme de l'information sur les procédures judiciaires¹⁰⁹. Dans ce dernier cas, elle pourra évidemment concerner une affaire à laquelle le citoyen est partie. En effet, aspirant à devenir « l'interlocuteur unique du justiciable »¹¹⁰, le GUG compte parmi ses principales fonctions celle de renseigner l'utilisateur venu s'informer sur sa cause, lui permettant d'être mis au courant de l'état d'avancement et de l'évolution de celle-ci¹¹¹.

Si le GUG accueille et informe, il *oriente* également¹¹². Il y a là une autre de ses missions essentielles. Il peut s'agir autant d'un aiguillage à l'interne, vers des services offerts sur place, au palais, qu'à l'externe, vers divers partenaires et intervenants de la justice¹¹³. Dans ce dernier cas,

¹⁰³ Document 69 à la p 74.

¹⁰⁴ Rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 à la p 25.

¹⁰⁵ Voir entre autres les documents 1 (p 21 de l'étude d'impact), 35 (p 125), 68 (pp 222, 250, 251 et 252), 69 (pp 50, 51, 52 et 61), 114 (p 11) et « Le Guichet unique de greffe (GUG) », *supra* note 87 à la p 2.

¹⁰⁶ Document 68 à la p 252 (nous soulignons).

¹⁰⁷ Voir notamment les documents 1 (p 21 de l'étude d'impact), 68 (p 250), 69 (pp 50 et 61), 114 (p 11), rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 à la p 25 et « Le Guichet unique de greffe (GUG) », *supra* note 87 à la p 2.

¹⁰⁸ Voir entre autres les documents 68 (p 252) et 69 (p 61).

¹⁰⁹ Voir par exemple les documents 1 (p 10 de l'exposé des motifs et pp 8, 21 et 22 de l'étude d'impact), 35 (p 125), 68 (p 251) et rapport Marshall, *supra* note 85 à la p 29. Cette demande d'information pourra aussi avoir trait au droit substantiel, le guichet universel ayant vocation à servir de point d'accès au *droit* autant qu'à la justice (documents 1 (p 10 de l'exposé des motifs et pp 8 et 22 de l'étude d'impact) et 68 (pp 251–52 et 254)).

¹¹⁰ Document 69 à la p 65. Voir au même effet la page 81.

¹¹¹ Documents 1 (à la p 10 de l'exposé des motifs, à l'article 2 et aux pp 8, 21 et 22 de l'étude d'impact), 32 (p 139), 68 (pp 250, 251 et 252), 69 (pp 53, 65 et 81), 114 (p 11), rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 notamment à la p 5, rapport Marshall, *supra* note 85 aux pp 15 et 29 et « Le Guichet unique de greffe (GUG) », *supra* note 87 à la p 2.

¹¹² Documents 35 (p 125), 68 (pp 251 et 252), 69 (pp 50 et 61) et « Le Guichet unique de greffe (GUG) », *supra* note 87 à la p 2.

¹¹³ Voir par exemple le document 68 à la p 252.

une orientation efficace vers ces ressources externes commande l'existence de liens étroits entre elles et le tribunal¹¹⁴. Voilà pourquoi le professeur Guinchard écrit que les guichets universels de greffe « ont vocation à être mis en réseau avec d'autres services publics [...] »¹¹⁵. Francis Casorla abonde dans le même sens, voyant dans cette liaison essentielle la manière de créer « un maillage cohérent et rationnel »¹¹⁶ entre la justice *judiciaire* et celle à laquelle on accède à l'extérieur de l'enceinte du palais. Pour assurer ce lien, on pense tout naturellement à une communication informatique entre ces différents lieux de justice¹¹⁷.

Dernière fonction et non la moindre, le guichet universel de greffe permet l'accomplissement de diverses démarches administratives et procédurales¹¹⁸. Parmi celles-ci figure évidemment l'introduction d'une demande en justice¹¹⁹. Tel qu'imaginé, le GUG permet en effet de réceptionner les requêtes et déclarations émanant des justiciables¹²⁰ (à l'exclusion, en France, des actes de procédure pour lesquels la représentation par avocat est obligatoire¹²¹). Il s'agira ensuite d'enregistrer ces actes et de les transmettre administrativement au service ou à la juridiction compétente¹²². De même, il est prévu que les justiciables puissent, auprès du guichet universel de greffe, former un appel¹²³ ainsi qu'obtenir copie de leur jugement¹²⁴.

La mise en place de guichets universels de greffe est conditionnelle à un certain nombre de démarches préalables. Parmi celles-ci figure d'abord la mutualisation des greffes touchés¹²⁵, impliquant l'informatisation de chacun d'eux puis leur mise en réseau informatique¹²⁶. En effet, au plan technique, l'introduction ainsi que le suivi d'une affaire depuis n'importe quel site judiciaire dépendent de cette connexion informatique. Évidemment, l'établissement de celle-ci, de même que la mise sur pied des guichets eux-mêmes dans toutes les juridictions concernées,

¹¹⁴ Documents **68** (pp 249, 252, 253 et 254) et **69** (p 58).

¹¹⁵ Document **68** à la p 253.

¹¹⁶ Document **69** à la p 58.

¹¹⁷ Voir le document **68** aux pp 253–54, où l'on propose l'instauration d'un système de « visio-greffe ».

¹¹⁸ Documents **1** (à la p 10 de l'exposé des motifs, à l'article 2 et aux pp 8, 21 et 22 de l'étude d'impact), **35** (p 125), **68** (pp 250 et 251) et **114** (p 11).

¹¹⁹ Documents **1** (p 10 de l'exposé des motifs et pp 8, 21 et 22 de l'étude d'impact), **32** (p 139), **68** (pp 251 et 252), rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 à la p 5 et rapport Marshall, *supra* note 85 aux pp 15 et 29.

¹²⁰ Document **69** aux pp 50, 53 et 62 et « Le Guichet unique de greffe (GUG) », *supra* note 87 à la p 2.

¹²¹ Document **69** (p 62), rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 (p 25, n 1), rapport Marshall, *supra* note 85 (p 29).

¹²² Documents **68** (p 252), **69** (pp 50, 53, 64 et 81) et rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 à la p 25.

¹²³ Voir par exemple le document **68** à la p 252.

¹²⁴ Document **69** aux pp 50 et 81 et rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 à la p 25.

¹²⁵ Documents **68** (p 251), **69** (p 2) et rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 aux pp 47 et 48 et suiv.

¹²⁶ Documents **68** (p 254), **69** (pp 65, 70 et 73 et 75 à 78), rapport Klès et Détraigne, *supra* note 85 aux pp 51, 53 et 54 et rapport Marshall, *supra* note 85 aux pp 15, 30 et 96.

suppose des moyens financiers suffisants¹²⁷ et encore, en amont, des amendements législatifs importants¹²⁸, entre autres pour modifier les règles en vigueur en matière d'organisation judiciaire et de compétence territoriale. Mais les modifications nécessaires à la mise en œuvre des GUG ne sont pas que législatives ou réglementaires, loin de là. Elles touchent également à l'organisation du travail au sein des palais de justice, aux pratiques et aux manières de faire qui devront forcément être repensées, revues¹²⁹. Bref, il en va d'une réforme importante qui, aux dires de certains, « induit une véritable révolution culturelle au sein de l'institution judiciaire »¹³⁰.

Cette réforme, voire cette « révolution », est en cours en France. Promulguée le 18 novembre 2016, la *Loi de modernisation de la justice du 21^e siècle*¹³¹ a en effet consacré, par son article 2¹³², le Service d'accueil unique du justiciable (SAUJ) dans tous les tribunaux de grande instance, les tribunaux d'instance et les conseils de prud'hommes du territoire¹³³. Poursuivant des objectifs de proximité, de simplicité, d'efficacité et d'accessibilité¹³⁴, le SAUJ, tel que décrit par le ministère de la Justice français, « permet à tous les citoyens d'effectuer leurs démarches depuis le tribunal le plus près de chez eux »¹³⁵. Quant à ses grandes fonctions, elles correspondent pour la plupart à celles vues plus haut en matière de guichets universels de greffe, soit : accueillir, renseigner (tant sur les procédures en général que sur une affaire en particulier), permettre d'effectuer des actes de procédures pouvant relever d'une autre juridiction et rendre

¹²⁷ Document 69 à la p 72.

¹²⁸ Documents 68 (pp 253 et 254) et 69 (pp 69, 72, 73 et 78 et suiv).

¹²⁹ Document 69 aux pp 72 et 73-74 et « Le Guichet unique de greffe (GUG) », *supra* note 87 à la p 2.

¹³⁰ Document 69 à la p 73. Sur l'idée de révolution, voir encore le document 35 à la p 125.

¹³¹ *Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (1)*, JO, 19 novembre 2016, n° 1.

¹³² Qui s'ouvre ainsi : « I.-Le chapitre III du titre II du livre Ier du code de l'organisation judiciaire est complété par un article L. 123-3 ainsi rédigé : Art. L. 123-3. - Il est institué un service d'accueil unique du justiciable dont la compétence s'étend au-delà de celle de la juridiction où il est implanté. Le service informe les personnes sur les procédures qui les concernent et reçoit de leur part des actes afférents à ces procédures. » (*ibid*, article 2).

¹³³ France, Ministère de la Justice, *Le Service d'accueil unique du justiciable. Un accueil renforcé pour faciliter les démarches des citoyens dans toutes les juridictions* (30 avril 2017), à la p 2, en ligne (pdf) : *Ministère de la Justice* <http://www.presse.justice.gouv.fr/art_pix/Dossier.accueil.unique.justiciable-A4-160213_V5.pdf> [« Le Service d'accueil unique du justiciable »] et France, Ministère de la Justice, « Service d'accueil unique du justiciable – Plaquette » (10 février 2017), en ligne : *Ministère de la Justice* <<http://www.presse.justice.gouv.fr/dossiers-de-presse-10097/archives-des-dossiers-de-presse-de-2017-12860/service-daccueil-unique-du-justiciable-29800.html>>.

¹³⁴ « Le Service d'accueil unique du justiciable », *supra* note 133 aux pp 2, 3 et 4.

¹³⁵ *Ibid* à la p 2. La brochure qui le présente reprend plusieurs formules citées ci-dessus quant au GUG : « service d'accueil centralisé et point d'entrée procédural » (*ibid* à la p 2), « point d'entrée unique dans les juridictions » (*ibid* à la p 3), « seul interlocuteur pour répondre à toutes [les] questions [des justiciables] » (*ibid* à la p 4).

possible l'accès à la conciliation et à la médiation¹³⁶. Notons que les tâches confiées au SAUJ sont appelées à être précisées au fur et à mesure de son déploiement effectif sur tout le territoire français¹³⁷. À terme, elles incluront la possibilité pour le justiciable, non seulement de suivre son affaire en ligne, mais de saisir une juridiction via Internet grâce à Portalis¹³⁸, un portail informatique lancé en parallèle avec le SAUJ et qui devrait être totalement opérationnel en 2022¹³⁹.

b. De décentralisation à délocalisation de la justice

Paradoxalement, on peut dire du guichet universel de greffe qu'il participe à la fois d'une *centralisation* et d'une *décentralisation* de la justice. Centralisation d'abord, parce qu'il concentre les greffes de différentes juridictions en un même lieu, faisant office d'accueil unique pour l'ensemble de celles-ci, on l'a vu. Décentralisation ensuite, parce que ce point d'entrée, pour tout « unique » qu'il soit (au sens où il vaut pour plus d'une juridiction), est en réalité *multiple*, puisque dispersé sur tout un territoire. En effet, on veut faire en sorte que la « porte d'entrée » du tribunal soit le plus près possible des justiciables et, pour y arriver, on multiplie ces portes, on s'assure qu'elles soient partout, question que chaque citoyen réside à proximité d'au moins l'une d'elles.

Pour les tenants du recentrage, cette nécessaire décentralisation¹⁴⁰ doit aller encore plus loin. Ils estiment en effet qu'une justice réellement tournée vers le citoyen est non seulement décentralisée, mais également *délocalisée*. Autrement dit, elle doit quitter l'espace restreint du palais de justice pour investir d'autres lieux, au demeurant multiples¹⁴¹. Nous pouvons classer ces nouveaux lieux de justice en trois grandes catégories. La première rassemble les structures proprement *judiciaires*, donc faisant partie du système de justice officiel, mais qui ne constituent pas des tribunaux au sens traditionnel du terme ni ne se situent en leur sein. Qu'on les appelle

¹³⁶ Ce dernier élément étant nouveau par rapport au guichet universel de greffe; voir *ibid* aux pp 2 et 3.

¹³⁷ France, Sénat, *Avis présenté au nom de la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du règlement et d'administration générale (1) sur le projet de loi de finances pour 2018, adopté par l'Assemblée nationale*, par Yves Détraigne, rapport no 114 (23 novembre 2017), aux pp 55–56 [Avis Détraigne].

¹³⁸ « Le Service d'accueil unique du justiciable », *supra* note 133 aux pp 2 et 3.

¹³⁹ Avis Détraigne, *supra* note 137 à la p 56.

¹⁴⁰ Certains se font explicites sur cette nécessité. Voir par exemple les documents 47 (p 80) et 64 (p 14).

¹⁴¹ Voir par exemple le document 64 à la p 14, où l'on plaide pour une « multilocal justice ».

« annexes »¹⁴², « satellite centers »¹⁴³ ou « outreach centers »¹⁴⁴, ces structures ont toutes en commun d'être situées au sein même de la communauté. Selon la vision qu'en a Richard Zorza :

Such outreach centers could provide a variety—and indeed almost all—of the services that are provided in the court. They could include self-help advice, materials, use of templates, computer programs, hearing preparation, pretrial conferences, and enforcement support. They might even be used to provide videoconference hearings. Building such outreach centers into the fabric of the court would not only provide for access, but also sensitize the court and its staff to the realities of life in the community. Such sensitization could only enhance both the court's commitment to access and the overall quality of justice.¹⁴⁵

Un exemple de ces nouveaux sites judiciaires nous est fourni par les Maisons de justice et du droit (MJD) telles qu'elles existent en France¹⁴⁶. Ces maisons sont des établissements judiciaires¹⁴⁷ régis par le *Code de l'organisation judiciaire*¹⁴⁸. Implantées hors du palais de justice, « au plus près des justiciables les plus défavorisés »¹⁴⁹, elles visent à assurer une « présence judiciaire de proximité »¹⁵⁰ dans des communes ou des quartiers éloignés des tribunaux¹⁵¹. En matière civile, elles mettent notamment en œuvre des mécanismes de résolution amiable des conflits pour dénouer les petits litiges¹⁵². Outre leur action judiciaire, ces maisons ont aussi pour fonction de faciliter l'accès au droit¹⁵³, de manière à « permet[tre] à chacun de mieux connaître ses droits pour les faire valoir au quotidien »¹⁵⁴.

¹⁴² Document 64 aux pp 14 et 15.

¹⁴³ Document 64 à la p 14.

¹⁴⁴ Document 13 à la p 122.

¹⁴⁵ Document 13 à la p 122.

¹⁴⁶ Voir les documents 1 (pp 15 et 17 de l'étude d'impact), 5 (p 63), 35 (pp 127–28) et Pierre Noreau et Alexandra Pasca, « Les grands modèles de justice de proximité : bilan d'une nouvelle pratique », (2014) 44 RGD 305, aux pp 309, 310, 321, 322, 323, 325, 330, 332, 333, 336, 340–41 et 346 [Noreau et Pasca]. Notons que des maisons de justice existent également ailleurs en Europe (Belgique, Suisse) ainsi qu'en Amérique latine (Colombie, Costa Rica, Argentine, Bolivie, Pérou, République dominicaine) (*ibid* aux pp 309, n 4 et 321).

¹⁴⁷ Document 1 (p 15 de l'étude d'impact), Noreau et Pasca, *supra* note 146 à la p 346 et « Maison de la justice et du droit (commune, département) », en ligne : Atom, *référentiel pour l'administration locale* <<https://aaf.ica-atom.org/france-maison-de-la-justice-et-du-droit-commune-departement>> [« Maisons de la justice et du droit »].

¹⁴⁸ Les MJD font l'objet des articles R131-1 à R131-11 du *Code de l'organisation judiciaire* (C org jud).

¹⁴⁹ « Maisons de la justice et du droit », *supra* note 147.

¹⁵⁰ Art R131-1 C org jud.

¹⁵¹ « Maisons de la justice et du droit », *supra* note 147 et Noreau et Pasca, *supra* note 146 à la p 330.

¹⁵² Art R131-1 C org jud et France, Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) des Hauts de Seine, *L'aide à l'accès au droit dans les Hauts de Seine. Guide 2014-2015* (10 juillet 2015), à la p 19, en ligne (pdf) : Département Hauts de Seine <http://www.hauts-de-seine.fr/fileadmin/PDF/Solidarites/Prevention_Protection/GuideAccesAuDroit_CDAD_2015.pdf> [CDAD Hauts de Seine].

¹⁵³ Art R131-1 C org jud, « Maisons de la justice et du droit », *supra* note 147 et CDAD Hauts de Seine, *supra* note 152 à la p 19.

¹⁵⁴ « Les structures d'accès au droit » (8 novembre 2018), en ligne : Tribunal de Paris <<https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75/les-structures-dacces-au-droit>> [« Les structures d'accès au droit »] et « Les aides juridiques gratuites

La deuxième catégorie de sites témoignant selon nous d'une délocalisation de la justice regroupe des lieux qui, sans être judiciaires à proprement parler, sont spécifiquement voués au droit ou à la justice et se trouvent, ici encore, hors du palais. Il peut s'agir, notamment, de centres de services situés dans la communauté¹⁵⁵, de centres de justice communautaire¹⁵⁶ (« community justice centers »¹⁵⁷), de centres et d'associations dispensant de l'information juridique¹⁵⁸ (« Law Information Centers »¹⁵⁹) ou encore de centres de proximité¹⁶⁰. Dans ce dernier cas, citons en exemple les Centres de justice de proximité mis en place au Québec au cours des dernières années¹⁶¹. Aspirant à être des « lieu[x] reconnu[s] d'information juridique et de référence, proche[s] des citoyennes et des citoyens, visant à rendre la justice plus accessible et à accroître la confiance dans le système judiciaire »¹⁶², ils offrent à la population des services gratuits et confidentiels d'information, de soutien et d'orientation¹⁶³. S'en rapprochent les points d'accès au droit (PAD) disséminés sur le tout territoire français¹⁶⁴. Les PAD sont des lieux d'accueil gratuits et permanents qui « permettent aux habitants d'avoir accès à une information de proximité, à des consultations sur leurs droits et leurs devoirs, et de bénéficier d'une aide dans leurs démarches juridiques »¹⁶⁵. Comme pour les maisons de justice et du droit, ces lieux d'accès au droit organisent des permanences juridiques à la fois généralistes et spécialisées (touchant à différents domaines du droit). À l'accueil, un agent est chargé d'écouter le citoyen avant de l'orienter vers la permanence appropriée tenue par un professionnel (qui peut être avocat, notaire, juriste

près de chez vous », en ligne : *Paris.fr* <<https://www.paris.fr/aidejuridique>> [« Les aides juridiques gratuites »]. À ce titre, elles offrent des permanences assurées par diverses associations et professionnels du droit. Ces permanences sont organisées autour des thèmes de la vie quotidienne. Voir « Maisons de la justice et du droit », *supra* note 147 et « Les structures d'accès au droit », *supra* note 154.

¹⁵⁵ À condition que ces centres ne relèvent pas officiellement du système judiciaire, auquel cas on les classera plutôt dans la première catégorie. Notons qu'il est parfois difficile de savoir si ces centres de services sont « judiciaires » ou pas, puisque les tenants du recentrage ne se font pas toujours explicites à cet égard. En guise d'exemple de passage ambigu, voir le document **45** à la p 9. On prône l'établissement de centres similaires dans les documents **52** (pp 3 et 8), **64** (p 14), **84** (p 10) et Noreau et Pasca, *supra* note 146 aux pp 310, 322, 325, 336, 330 (n 121) et 340.

¹⁵⁶ Noreau et Pasca, *supra* note 146 à la p 308.

¹⁵⁷ Document **51** à la p 92.

¹⁵⁸ Voir par exemple le document **35** à la p 128.

¹⁵⁹ Pour autant qu'ils soient situés à l'extérieur des tribunaux, ce qui n'est pas toujours le cas. Au sujet de ces centres, voir le document **45** (p 10) et Noreau et Pasca, *supra* note 146 (pp 313, 315 330, 337 et 345).

¹⁶⁰ Voir par exemple Noreau et Pasca, *supra* note 146 à la p 308.

¹⁶¹ À leur sujet, voir notamment *ibid* aux pp 313, 315, 326, 337, 341 et 342. Au nombre de neuf, ces centres ont le statut d'organismes sans but lucratif. Voir « Organismes », en ligne : *Centres de justice de proximité* <<https://www.justicedeproximite.qc.ca/a-propos/organismes/>> [Centres de justice de proximité].

¹⁶² Centres de justice de proximité, *supra* note 161.

¹⁶³ *Ibid*. Toutefois, ils ne peuvent pas donner d'avis juridiques (*ibid* et Noreau et Pasca, *supra* note 146 à la p 326).

¹⁶⁴ Noreau et Pasca, *supra* note 146 aux pp 313, 328, 337 et 345.

¹⁶⁵ « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154. Si certains PAD sont situés à l'intérieur des palais de justice, la plupart sont à l'extérieur de l'enceinte judiciaire (« Les structures d'accès au droit », *supra* note 154).

associatif, conciliateur de justice, consultant en accès au droit et représentant du défenseur des droits ou du Médiateur de la Ville, entre autres titres)¹⁶⁶.

Pour Pierre Noreau et Alexandra Pasca, les centres de proximité, les PAD et les centres d'information juridique, pour ne nommer qu'eux, relèvent d'une justice de proximité¹⁶⁷ de type « guichet juridique »¹⁶⁸ (à ne pas confondre avec le guichet unique ou universel traité plus haut). Selon ces auteurs, ce modèle de structures réunit les organismes qui offrent « une passerelle vers les services juridiques disponibles »¹⁶⁹ dans une région donnée¹⁷⁰. Quant à leur lien avec le système judiciaire traditionnel, il est de type *collaboratif*¹⁷¹. Ces guichets sont en effet appelés à travailler de concert avec les tribunaux, que ce soit dans le cadre de leur fonctionnement quotidien ou encore aux fins d'orientation, en aiguillant les citoyens vers eux lorsque nécessaire¹⁷². Cette collaboration a évidemment ses avantages. Selon Noreau et Pasca, elle permet d'avoir accès aux ressources (notamment financières) nécessaires non seulement à leur mise sur pied, mais aussi, bien souvent, à leur survie. Elle s'avère positive du point de vue de la stabilité de ces organismes¹⁷³. En revanche, cette stabilité a un coût :

La contrepartie de cette stabilisation réside dans l'obligation de restitution qui accompagne tout financement extérieur, qu'il soit d'origine publique ou privée. Des contraintes de gestion associées à l'ajustement mutuel des activités de justice de proximité et de justice institutionnalisée s'imposent alors presque inévitablement. La situation est donc paradoxale. Les pratiques de justice de proximité sont dépendantes du système de justice traditionnelle, alors qu'elles cherchent parallèlement à s'en émanciper.¹⁷⁴

La collaboration des guichets juridiques avec le système judiciaire officiel pose ainsi le risque de leur faire perdre une partie de leur liberté d'action et de leur indépendance¹⁷⁵, mais aussi « du caractère personnalisé qui devrait caractériser les formes de justice de proximité »¹⁷⁶. En effet,

¹⁶⁶ « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154 et « Les structures d'accès au droit », *supra* note 154.

¹⁶⁷ Qu'ils définissent ainsi : « entités et [...] organismes destinés à favoriser la mise en relation des citoyens avec le système de justice traditionnelle, sinon la gestion amiable de leurs différends dans le cadre de pratiques favorisant la résolution ou la prise en charge préventive des conflits et l'accompagnement personnalisé des citoyens. » (Noreau et Pasca, *supra* note 146 à la p 308; référence omise).

¹⁶⁸ Noreau et Pasca, *supra* note 146 aux pp 308 et 313.

¹⁶⁹ *Ibid* à la p 313.

¹⁷⁰ À ce titre, ils remplissent une mission préventive et référentielle, visant principalement à informer les citoyens et à les orienter vers les ressources adaptées à leurs besoins ainsi qu'à les guider dans leurs démarches judiciaires, le cas échéant. Ils offrent aussi une aide en matière de formulaires (*ibid* aux pp 308, 313 et 315).

¹⁷¹ *Ibid* à la p 345.

¹⁷² *Ibid*.

¹⁷³ *Ibid* à la p 347.

¹⁷⁴ *Ibid* à la p 348 (référence omise).

¹⁷⁵ *Ibid* aux pp 347–48.

¹⁷⁶ *Ibid* à la p 348. Voir au même effet la p 350.

plus la collaboration avec la justice étatique est étroite et plus le risque d'institutionnalisation est grand. Or cette institutionnalisation rime souvent avec une standardisation des pratiques « susceptible de rendre [...] la justice de proximité plus technique et bureaucratique »¹⁷⁷. Aussi risque-t-elle, pour Noreau et Pasca, de « compromettre la mise en œuvre des principes mêmes qui fondent l'idée et la pratique de la *justice de proximité* »¹⁷⁸.

Dès lors, l'esprit même de cette justice de proximité est peut-être davantage respecté lorsque la délocalisation pour laquelle plaident les tenants du recentrage fait en sorte qu'il soit possible d'accéder au droit ou à la justice (sous diverses formes) dans des lieux existants qui n'ont, de prime abord, rien à voir avec la chose judiciaire. On pense ici à des endroits que le citoyen ordinaire connaît et fréquente et qu'il n'associe pas (et c'est justement là tout l'objectif) à une prestation d'information ou de service juridique (et encore moins judiciaire). Ces lieux de justice tout à fait inusités forment, ensemble, la troisième catégorie de sites relevant, selon nous, d'une justice délocalisée. Ce sont, entre autres exemples tirés de la documentation consultée : les centres commerciaux¹⁷⁹, les centres et organismes communautaires¹⁸⁰, les hôpitaux¹⁸¹ et les cliniques médicales¹⁸², les mairies¹⁸³ et autres bâtiments municipaux¹⁸⁴, les lieux de cultes¹⁸⁵ et associations caritatives y étant associées¹⁸⁶, les bibliothèques publiques¹⁸⁷, les maisons de quartier à vocation socioculturelle¹⁸⁸, les cafés¹⁸⁹, les banques alimentaires¹⁹⁰, les centres de formation linguistique¹⁹¹, ceux qui s'adressent aux familles¹⁹² ou encore aux entrepreneurs¹⁹³.

¹⁷⁷ En plus de consolider le monopole juridique des professionnels du droit (*ibid* à la p 348).

¹⁷⁸ *Ibid* à la p 350.

¹⁷⁹ Documents **59** (p 54) et **64** (p 15).

¹⁸⁰ Voir par exemple les documents **13** (p 122) et **54** (p 10).

¹⁸¹ « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154.

¹⁸² Document **45** à la p 11.

¹⁸³ Document **5** à la p 63 et, pour la ville de Paris, « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154.

¹⁸⁴ Document **59** à la p 54.

¹⁸⁵ Document **54** à la p 10.

¹⁸⁶ « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154.

¹⁸⁷ Documents **45** (p 11), **54** (p 10), **59** (p 54) et **64** (p 15).

¹⁸⁸ « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154.

¹⁸⁹ Document **54** à la p 10.

¹⁹⁰ En France, des permanences juridiques sont organisées dans les Restaurants du Cœur, un réseau de banques alimentaires dont la vocation s'étend aussi à l'insertion sociale et économique. Voir « Présentation », en ligne : *Les Restaurants du Cœur* <<https://www.restosducoeur.org/presentation/>>, « Accès aux droits et à la justice », en ligne : *Les Restaurants du Cœur* <<https://www.restosducoeur.org/nos-actions/acces-aux-droits-et-a-la-justice/>>, CDAD Hauts de Seine, *supra* note 152 (p 28) et « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154.

¹⁹¹ « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154.

¹⁹² Document **52** à la p 11 et « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154.

¹⁹³ « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154.

Notons que ces lieux peuvent aussi être *éphémères*¹⁹⁴. L'idée de permettre un accès au droit et à la justice dans des espaces dont la vocation première est tout autre est au cœur de l'établissement, en France, des relais d'accès au droit (RAD)¹⁹⁵. Ces relais consistent en des permanences juridiques organisées dans des « structures institutionnelles et associatives de lutte contre l'exclusion »¹⁹⁶ telles que les pôles de soin, les centres de services sociaux, d'hébergement ou de réinsertion sociale et professionnelle, les accueils de jour, les associations caritatives et humanitaires¹⁹⁷, les établissements pénitentiaires¹⁹⁸, les centres de recherche d'emploi¹⁹⁹ et divers organismes et associations au service de groupes vulnérables ciblés (enfants, bénéficiaires de l'aide sociale, itinérants, immigrants, demandeurs d'asile et réfugiés, handicapés, personnes âgées, toxicomanes, prostituées, femmes ou hommes en difficulté, etc.)²⁰⁰. On comprend de cette liste que si ces permanences s'adressent en théorie à tous, elles visent en particulier les personnes les plus démunies²⁰¹.

En terminant, attardons-nous brièvement sur les fondements de l'idée de justice délocalisée, soit les raisons qui poussent les tenants du recentrage à miser sur elle. Bien sûr, comme pour le GUG dont la philosophie repose notamment, on l'a vu, sur l'idée de décentralisation, la délocalisation répond à la nécessité de rapprocher physiquement le citoyen de la justice²⁰². On souhaite œuvrer « au plus près de la population »²⁰³, ce qui appelle une dispersion des points

¹⁹⁴ À Paris, le Bus de la solidarité stationne en alternance dans plusieurs sites de « zones urbaines sensibles et prioritaires », six jours par semaine. On peut y rencontrer des avocats bénévoles (« Le Bus Barreau de Paris Solidarité », en ligne : *Barreau de Paris Solidarité* <<http://barreausolidarite.org/nos-actions/bus-solidarite.html>> et « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154). Pensons encore à des kiosques installés sur les sites d'événements, que ceux-ci soient reliés au droit et à la justice (par exemple le « Salon VISEZ DROIT », en ligne : *Barreau de Montréal* <<http://www.barreaudemontreal.qc.ca/public/salonVISEZDROIT>>) ou non (par exemple des foires ou des parades; voir notamment le document 13 à la p 28). Citons enfin les cliniques juridiques gratuites dans le métro (« Cliniques juridiques populaires dans le métro », en ligne : *Clinique juridique Juripop* <<https://juripop.org/ressources/projets/cliniques-juridiques-populaires/>>).

¹⁹⁵ « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154 et « Les structures d'accès au droit », *supra* note 154.

¹⁹⁶ « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154.

¹⁹⁷ *Ibid* et « Les structures d'accès au droit », *supra* note 154.

¹⁹⁸ Document 1 (à la p 15 de l'étude d'impact) et « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154.

¹⁹⁹ « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154.

²⁰⁰ *Ibid*. Ces lieux d'accueil et d'information, très divers, sont aussi nombreux. On en compte près de 50 à Paris seulement (« Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154). Les citoyens viennent y rencontrer les consultants ou agents d'accès au droit (« Les structures d'accès au droit », *supra* note 154), des juristes dont le rôle est « d'écouter, d'orienter et le cas échéant d'accompagner des personnes afin d'appréhender leurs problèmes juridiques » (CDAD Hauts de Seine, *supra* note 152 à la p 27 et « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154).

²⁰¹ « Les structures d'accès au droit », *supra* note 154.

²⁰² Voir entre autres les documents 1 (p 8 de l'exposé des motifs), 35 (p 128) et 64 (p 13).

²⁰³ Document 1 (p 17 de l'étude d'impact).

d'accès au droit et à la justice²⁰⁴ qui aille plus loin que la décentralisation des seuls palais de justice. Plus fondamentalement, au-delà de cette nécessaire proximité géographique, l'idée de délocaliser la justice procède d'une volonté d'aller à la rencontre du citoyen, *là où il se trouve*²⁰⁵. On sait que les citoyens en quête de justice empruntent différents chemins (« pathways »²⁰⁶) vers elle. Or rares sont ceux qui prennent d'emblée celui du système judiciaire officiel. Pour citer la juge Gaboriau : « le public ne vient pas spontanément vers « *l'institutionnel* » »²⁰⁷. D'où la nécessité d'aller vers lui, si tant est qu'on veuille véritablement le servir, satisfaire ses besoins. Il y a, dans ce souhait exprimé par les tenants du recentrage, un mouvement inverse à celui qui s'observe généralement en matière judiciaire. En effet, il appartient traditionnellement au citoyen souhaitant obtenir justice de venir à elle, comme l'expriment de diverses manières les défenseurs du centrement :

Aujourd'hui comme hier, le système est organisé de telle manière que c'est au justiciable qu'il revient d'aller vers la justice et non à l'institution judiciaire de le soutenir dans sa quête de justice.²⁰⁸

Too often the public is asked to come to us.²⁰⁹

Perhaps the most significant material barrier [to access] flows from the fact that the law requires citizens to come to it, not the reverse.²¹⁰

Avec une délocalisation de la justice, ce n'est plus le citoyen, mais bien la justice elle-même qui se déplace. Elle investit la communauté, s'y insère, s'y ancre enfin²¹¹. Elle choisit d'élire domicile dans des lieux connus du public et jugés dignes de confiance par celui-ci, des endroits éphémères ou permanents qui rendent possible une véritable rencontre avec les citoyens dans l'espace public. Ces lieux, il suffira ensuite de les mettre en relation les uns avec les autres pour créer un véritable *réseau* d'accès au droit et à la justice²¹² s'appuyant sur une offre de services diversifiée et multidisciplinaire.

²⁰⁴ Voir notamment le document **35** aux pp 126–128.

²⁰⁵ Voir par exemple les documents **54** (p 10), **84** (p 10) et **119** (p 7).

²⁰⁶ Documents **45** (pp 8 et 10) et **80** (pp 6 et 7 : « paths », « road », « justice journey »).

²⁰⁷ Document **119** à la p 7.

²⁰⁸ Document **5** à la p 76.

²⁰⁹ Document **54** à la p 10.

²¹⁰ Document **38** à la p 510.

²¹¹ Voir en guise d'exemples les documents **13** (p 122) et **63** (p 4).

²¹² Sur la création d'un tel réseau de justice, voir notamment les documents **64** (pp 13 et 14) et **119** (p 7).

On perçoit derrière cette volonté de justice délocalisée une forme de *proactivité*²¹³. En effet, à l'image d'une justice figée, incarnée par un palais qui se contente d'exister quelque part et d'attendre que le justiciable se présente à ses portes, se substitue celle d'une justice *active, dynamique et volontaire* qui initie le mouvement vers celui qu'elle devrait servir en priorité. La chose est d'autant plus importante, que de nombreux justiciables renoncent à se rendre au tribunal du simple fait que celui-ci les intimide et qu'ils redoutent d'y mettre les pieds²¹⁴. Dès lors, la perspective d'une justice délocalisée participe également d'une volonté de rendre celle-ci plus informelle et conviviale²¹⁵. En situant cette justice dans des espaces accueillants, où l'on se sent bien, on souhaite justement éviter aux citoyens de pénétrer dans un lieu qu'ils sont nombreux à craindre²¹⁶. Certains, lucides, s'appuient d'ailleurs sur ce fait pour arguer qu'il ne sert à rien de concentrer les efforts de réforme sur le seul palais de justice et de le transformer en véritables « centres multiservices ». Ils craignent qu'après ces transformations, aussi importantes soient-elles du point de vue de ceux qui y travaillent ou le fréquentent régulièrement, il est peu probable que les justiciables s'y rendent davantage par eux-mêmes²¹⁷. Ils jugent ainsi plus réaliste de miser sur une délocalisation qui permette justement d'accéder à la justice sans avoir à franchir le seuil du tribunal.

Concluons cette première partie par un tableau synthèse qui reprend, de manière schématique, les principales composantes pratiques du discours de recentrage qui ont trait au système de justice dans son ensemble.

²¹³ On en appelle à la proactivité notamment dans le document **56** à la p 8.

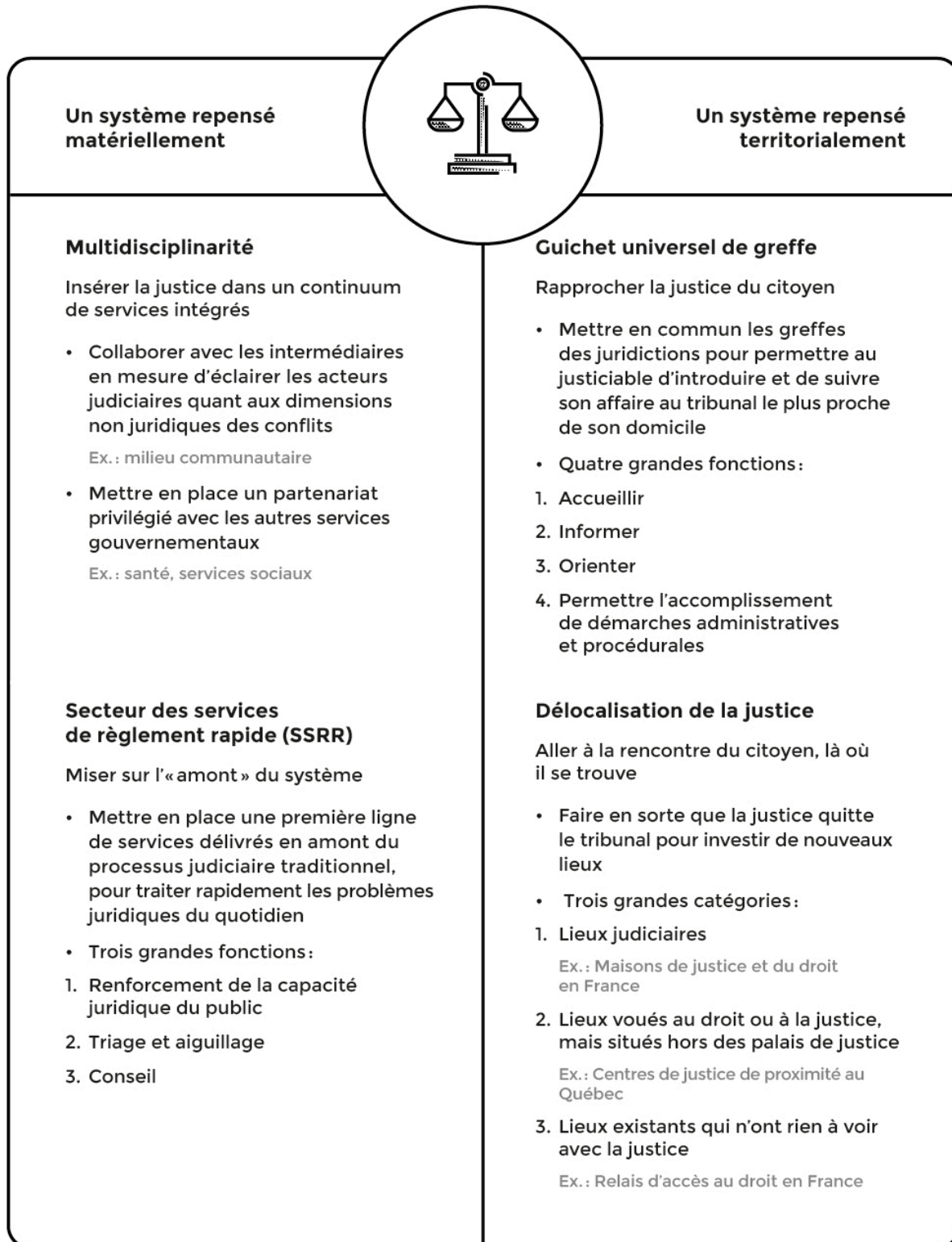
²¹⁴ On l'a vu au chapitre IV.

²¹⁵ Voir entre autres les documents **45** aux pp 9 et 11 et **84** à la p 10.

²¹⁶ Voir par exemple le document **45** à la p 9.

²¹⁷ Voir par exemple le document **84** à la p 14.

Le recentrage à l'échelle du système de justice



B. Recentrage et palais de justice

Du système de justice en général, nous passons au palais de justice à proprement parler, lequel constitue la deuxième grande cible du projet de centrement. Comment se traduit, en pratique, l'idée de placer le citoyen « au cœur de la justice », lorsque cette idée est ramenée à l'échelle du tribunal ? Dans l'esprit de ceux qui l'avancent, elle rime avec *changements*, tantôt d'ordre structurel ou organisationnel (1), tantôt d'ordre processuel (2).

1. Des changements structurels et organisationnels

Les transformations prônées au palais de justice renvoient d'abord aux modifications à apporter au bâtiment lui-même, à son architecture, à la conception de ses espaces intérieurs (a). Elles incluent par ailleurs les propositions ayant trait au fonctionnement général du tribunal (b).

a. *Un environnement judiciaire revisité*

La première suggestion émise ici par les tenants du recentrage est également la plus évidente : il faut voir à ce que le palais de justice, comme bâtiment, soit *universellement accessible*. La chose va de soi : repenser le tribunal en fonction des usagers implique, au plan le plus élémentaire, assurer sa pleine accessibilité pour tous, y compris pour ceux qui présentent un handicap²¹⁸. Plus généralement, il s'agit de concevoir le palais de justice en ayant en tête les besoins du citoyen qui s'y présente et qui sera appelé à y évoluer. On doit faire en sorte que le tribunal devienne un lieu véritablement pensé pour lui, tant au plan spatial qu'architectural²¹⁹. Pour les défenseurs du centrement, cela commence par un accueil nettement amélioré²²⁰. Au plan structurel, accueillir les usagers comme il se doit implique, au minimum, de mettre en place un bureau (dûment identifié²²¹) entièrement voué à cette fonction primordiale²²² et d'aménager, à proximité de celui-ci, une zone d'attente confortable²²³. Zorza décrit la vision qu'il a de cet accueil revu dans le passage suivant :

²¹⁸ Voir par exemple les documents **24** (p 51), **35** (p 125), **48** (pp 11 et 348), **59** (p 56), **63** (p 35), **64** (p 12) et **71** (p 57). À ce propos, Zorza invite à tirer parti des plus récentes technologies disponibles (document **13** à la p 30).

²¹⁹ Voir notamment le document **75** à la p 83.

²²⁰ Nous en dirons davantage sur cet accueil ultérieurement; voir ci-dessous aux pp 419–420.

²²¹ Par exemple par le grand point d'interrogation utilisé dans les kiosques d'information (document **71** à la p 2).

²²² Rappelons que ce ne sont pas tous les palais de justice qui sont dotés d'une réception ou d'un guichet d'information (voir le chapitre IV). Sur la mise en place d'un accueil, voir par exemple les documents **51** (pp 6 et 92), **62** (p 34), **64** (p 12), **68** (p 183), **71** (pp vii, 2 et 57) et **75** (p 147).

²²³ Voir par exemple le document **68** à la p 221.

The space should be central, open, and relaxing, and it should be part of the natural flow of people who enter. It should be inside the security perimeter, but completely separate from the security process. In other words, once inside the inevitably off-putting security process, people should be made to feel welcome. There should be enough people and resources, including technology resources, to provide the information and support that [...] litigants need. The staff who fulfill this function should understand the court process and be well versed in the tools for help that are available. They should have initial handouts, building maps, and resource sheets to give out to litigants and visitors. They should [...] hand [visitors] over to the person who will provide concrete help. Every investment in this welcoming stage in the process will be returned several times over, and expense will be saved later in the process, particularly because those who find the process emotionally difficult will place fewer burdens on court operations.²²⁴

Zorza insiste beaucoup sur l'importance d'une cour de justice bien pensée du point de vue des usagers. Selon lui, l'aménagement intérieur devrait être conçu de manière à rendre visible et compréhensible *le processus judiciaire lui-même*. Il convient ici de le citer à nouveau :

The overall design of the courthouse building offers a huge opportunity for education and transparency. The courthouse should be built so that its every aspect informs users and staff about how the conflict resolution process is structured. Everyone who comes to the building should leave with greater understanding about what they need to resolve conflicts.²²⁵

En sa qualité d'avocat spécialisé en matière d'autoreprésentation, il lance en outre certaines idées originales destinées à rendre les déplacements à l'intérieur du tribunal plus fluides. Parmi celles-ci, mentionnons sa proposition de minimiser le nombre de pas qu'aura à faire l'utilisateur, en concentrant le plus possible les ressources et services lui étant destinés en un seul et même endroit²²⁶.

Au plan structurel, une enceinte judiciaire d'abord pensée pour l'utilisateur profane suppose également une signalisation claire et efficace²²⁷. Goldschmidt et Pilchen notent qu'une signalétique revue sera également à l'avantage du personnel de cour, puisqu'elle lui évitera de prendre de son temps déjà compté pour aider les justiciables désorientés à s'y retrouver²²⁸. Pour

²²⁴ Document 13 à la p 28. Cette vision rejoint celle du document 71 à la p 2.

²²⁵ Document 13 à la p 27.

²²⁶ Document 13 à la p 29 : « [T]he building [...] should minimize the number of steps that someone needs to take to get resolution. For example, everything a person needs to do to start a case (including obtaining information, filling in forms, filing forms, obtaining fee waivers, arranging for service, etc.) should be available in one place. Each step should require standing in only one line, talking to only one person, filling in one set of forms, and filing one packet of documents, all at the same place. The space should emphasize the idea that one "helping person" should provide as much of the help as possible. »

²²⁷ Documents 10 (p 187), 27 (p 59), 35 (p 125), 64 (p 12), 71 (pp vii, 1, 15 et 57) et 75 (p 28). On plaide en particulier pour un affichage multilingue (lorsqu'approprié, nous disent certains) qui fasse bon usage des icônes et symboles universellement reconnus. Voir notamment les documents 24 (pp 51 et 57), 64 (p 12) et 71 (pp vii et 1).

²²⁸ Document 71 à la p 1.

Zorza, cette signalisation améliorée gagnerait, ici encore, à être explicative²²⁹. On trouve une proposition en ce sens dans le rapport de la Chicago Bar Foundation. Prenant acte de l'état de désorientation, voire de confusion dans lequel se trouvent de trop nombreux justiciables à la sortie de la salle d'audience²³⁰, la Fondation propose notamment le « Exit Reminder ». Ainsi, un grand panneau disposé à l'extérieur de la salle de cour et à proximité des ascenseurs et autres sorties rappellerait au justiciable dont le procès est terminé les étapes à venir pour clore définitivement son parcours judiciaire, en plus de l'inviter à se rendre à l'accueil s'il a des questions²³¹.

Toujours sur le plan des changements structurels qui s'imposent pour concevoir un palais de justice répondant aux besoins du citoyen qui s'y présente, les tenants du recentrage proposent une plus grande *convivialité*²³². Des espaces judiciaires plus agréables peuvent, nous dit-on, « aider à atténuer les sentiments d'aliénation et de stigmatisation »²³³ qui habitent trop souvent le profane lorsqu'il se trouve au tribunal. Partant, ils contribuent à améliorer la relation qu'il entretient avec le système de justice en entier²³⁴. Comment combattre l'austérité caractéristique des palais de justice ? Certains suggèrent des avenues toutes simples, par exemple le fait de porter une attention particulière au décor, dont on dit qu'il devra « foster a positive atmosphere »²³⁵. Au-delà de la nécessité de voir à la convivialité de l'environnement, on mentionne également la possibilité d'aménager, au sein même des palais, de nouveaux locaux à vocations diverses ou, lorsque ces espaces existent déjà, de les bonifier. À ce chapitre, nous avons déjà mentionné l'indispensable salle d'attente²³⁶, que l'on ne confinerait pas à l'aire d'accueil²³⁷. Chez certains auteurs, on voit plus loin que la salle d'attente traditionnelle et l'on

²²⁹ Il propose ainsi une signalisation « that not only accurately labels each location, but explains its role in the caseflow » (document **13** à la p 27; nous soulignons). Il plaide encore pour une signalétique « in front of each area that explains, illustrates, and prepares people for what goes on there », avant d'écrire : « such signage should also tell litigants where they should go first and what resources (evidence, money, people, papers, etc.) they need to complete the step associated with that location. » (document **13** à la p 27; nous soulignons).

²³⁰ Document **61** à la p 27. Voir également le chapitre IV.

²³¹ Document **61** à la p 27.

²³² Voir par exemple les documents **61** (p 8) et **84** (pp 10 et 14).

²³³ Document **84** à la p 10.

²³⁴ Document **84** à la p 10.

²³⁵ Document **71** à la p 11. On y suggère par exemple d'orner les murs du palais de tableaux d'artistes ou même, pourquoi pas, d'œuvres d'enfants, dont la vue apaise, ainsi que d'y disposer des plantes (document **71** à la p 11).

²³⁶ Voir par exemple les documents **24** (p 51), **68** (p 221), **71** (pp 11 et 57) et **75** (p 77).

²³⁷ On suggère notamment de la climatiser, de l'équiper de téléphones et d'y rendre disponible de la lecture à l'attention des visiteurs, par exemple des magazines (documents **24** (pp 51 et 53), **71** (pp 11, 15 et 57) et **75** (p 77)).

suggère l'aménagement d'une véritable « salle de détente » (« decompression room »²³⁸) destinée non plus à la seule attente mais, comme son nom l'indique, à la réduction du stress²³⁹. Même idée derrière le « lounge » où l'utilisateur pourra, nous dit-on, se relaxer²⁴⁰ (s'il y parvient). Toujours dans un esprit de commodité et de confort accru, on suggère en outre d'équiper les palais de justice de garderies²⁴¹, de cafés²⁴² et de cafétérias²⁴³. Dans une optique tout autre, on propose aussi de prévoir divers espaces de travail destinés à l'utilisateur et à son conseil juridique, le cas échéant, notamment des cabines ou des salles privées pour la consultation²⁴⁴ (« advising rooms »²⁴⁵), ainsi que des salles de conférence privées²⁴⁶.

Les tenants du recentrage nous fournissent également d'autres exemples de nouveaux espaces à créer au sein des tribunaux. Il y a d'abord les divers « centres » que les palais de justice devraient selon eux héberger, comme les centres d'information juridique²⁴⁷ et les « self-help centers »²⁴⁸ offrant des services de soutien intégrés aux justiciables non représentés. On suggère également de confier des locaux à des partenaires de la justice, qui fourniraient un service que l'on pourrait qualifier d'« extrajudiciaire ». Ces partenaires pourraient ainsi disposer d'une antenne ou d'un point de service au cœur même de l'enceinte judiciaire, dans un esprit de multidisciplinarité, certes, mais aussi dans une volonté de résolution globale (et durable) du problème vécu par le justiciable (et non plus du seul litige juridique auquel il est partie)²⁴⁹. Dans les mots de Richard Zorza,

The courthouse should be built to ease and support integration with other problem-solving resources. It is now well recognized that long-term solutions to the needs of self-help clients will not come from the court alone. The courthouse should be a flexible open environment in which

²³⁸ Document **61** aux pp 10 et 22.

²³⁹ Document **61** à la p 22.

²⁴⁰ Documents **61** (pp 10 et 21) et **71** (p 11).

²⁴¹ Voir notamment les documents **64** (p 12, où l'on souligne que les services de garde correspondent à un besoin prioritaire exprimé par le public lui-même) et **71** (p vii). Voir au même effet le document **61** à la p 10.

²⁴² À défaut, un minimum serait de mettre en place des machines distributrices ainsi que des machines à café et autres boissons chaudes (documents **24** (pp 52 et 53), **71** (pp 11, 15 et 57) et **75** (p 75).

²⁴³ Documents **64** (p 12) et **71** (p vii).

²⁴⁴ Voir par exemple les documents **24** (pp 52 et 53) et **61** (p 10).

²⁴⁵ Document **61** à la p 10.

²⁴⁶ Documents **24** (p 53) et **71** aux pp 19 et 57. Le justiciable non représenté y trouvera un espace clos et confidentiel où travailler sur sa cause ou encore s'entretenir avec diverses personnes (un employé de cour, un accompagnateur du milieu communautaire, de la famille ou des amis, entre autres exemples) (document **13** à la p 29).

²⁴⁷ Lesquels sont, déjà, souvent situés dans les palais de justice (Noreau et Pasca, *supra* note 146 à la p 345).

²⁴⁸ Voir par exemple les documents **7** (p 3), **13** (pp 8, 12, 28 et 49), **50** (p 34), **71** (p 26), **79** (p 136; source secondaire), **88** (p 89) et Noreau et Pasca, *supra* note 146 à la p 345.

²⁴⁹ Voir par exemple le document **13** à la p 53.

community and other support groups can find space. Courts should make spaces available to any groups that have a realistic possibility of assisting self-help litigants.²⁵⁰

Soulignons que nous sommes ici au tribunal vu comme « centre multiservice »²⁵¹. L'idée n'est donc plus de « sortir » la justice du palais pour voir à multiplier ses points d'accès sur l'ensemble d'un territoire donné, mais plutôt de concentrer les services judiciaires et extrajudiciaires (de toutes sortes) en un seul et même lieu : la cour. Cette cour revampée en fait beaucoup plus qu'avant, puisqu'on l'a transformée en « centre de justice » fournissant une foule de services, au-delà de ceux qui l'occupent traditionnellement. Si les tenants du recentrage adhérent à cette image du palais « multifonctions » sont nettement moins nombreux que ceux qui plaident pour une délocalisation de la justice, il s'en trouve tout de même. C'est le cas de la Chief Justice's Commission on the Future of the Courts de l'État du Massachusetts qui, en 1992, en faisait sa vision d'avenir en matière d'organisation judiciaire²⁵². Avec ce nouveau type de « centre de justice », la commission américaine voulait faire du tribunal un « one-stop shop »²⁵³ (guichet unique) permettant de disposer, sur les lieux mêmes du tribunal, d'un vaste éventail de services. Cela peut être particulièrement intéressant pour ces usagers que l'on réfère à des ressources externes mais qui négligent d'aller chercher cette aide une fois qu'ils ont quitté l'enceinte du palais. Certains observateurs estiment en effet que les chances d'aider ce type d'utilisateurs sont plus grandes lorsque les services qu'on leur propose sont offerts sur place et ne nécessitent pas de nouveaux déplacements (ou démarches) de leur part²⁵⁴.

²⁵⁰ Document **13** à la p 29 (nous soulignons).

²⁵¹ Voir par exemple les documents **84** (p 14) et **95**.

²⁵² « The courthouses of today will be succeeded by the comprehensive justice centers of tomorrow. They will offer a range of traditional and alternative processes for resolving disputes. » (document **64** sous « vision »). Voir au même effet la p 12 (« To be truly consumer-oriented the courts of the future must be able to treat a variety of problems through a variety of mechanisms under a single roof. No longer traditional courts, they will be comprehensive justice centers. ») et le document **11** à la p 267 : « Les palais doivent devenir, au-delà de simples lieux de procès, de véritables centres de règlement des différends. » (référence omise).

²⁵³ « The public yearns for a justice system that provides justice here and now -- not another day, another courthouse, another paper, another expense. [...] A network of comprehensive justice centers (CJCs) is called for. The concept behind the CJC is to provide from a single location access to a wide range of dispute resolution options, both before and after any case is filed. While the CJC would provide one or more forms of adjudication, there should also be a variety of other dispute resolution processes available. As an adjunct to disputes processed in the center, the CJC should also provide on-site emergency services (crisis counseling, psychological evaluation, etc.), with efficient referral to off-site providers. CJCs large and small, rural and suburban, would be linked by sophisticated telecommunications technology into a true justice network. » (document **64** à la p 12).

²⁵⁴ Document **84** à la p 14.

Mentionnons en terminant un ultime exemple de changement structurel prôné par les adeptes du recentrage : celui de redessiner la salle d'audience elle-même²⁵⁵. En effet, on juge nécessaire de revoir la conception même de cette salle dont l'aménagement répond à des codes d'un autre temps, notamment pour en améliorer l'acoustique²⁵⁶, la visibilité²⁵⁷ et la luminosité²⁵⁸. Pour Richard Zorza, il s'agit là d'un préalable pour faire en sorte que la salle de cour devienne, comme il le souhaite, un véritable lieu éducatif et ce, pour les parties autant que pour le public²⁵⁹. Il estime que la salle d'audience doit être « a physical space in which education and interaction, including true listening, are maximized, and needless conflict and distancing are minimized »²⁶⁰. Pour réaliser sa vision, des changements s'imposent, qui touchent autant à l'emplacement du public et des parties par rapport au juge, qu'au niveau d'élévation des diverses zones qu'ils occupent et à la distance physique qui les sépare²⁶¹.

b. Un fonctionnement revu

Si, pour les défenseurs du centrément, l'idée de placer le citoyen au cœur du système suppose des transformations matérielles au palais de justice, elle implique en outre de revoir son organisation interne, les règles de son fonctionnement quotidien. Au haut de la liste des changements organisationnels qui s'imposent figure la révision des heures d'ouverture²⁶², lesquelles, le plus souvent, ne conviennent pas au citoyen²⁶³. Les tenants du recentrage sont en effet nombreux à plaider pour que la cour soit ouverte le soir²⁶⁴ et les fins de semaine²⁶⁵ afin d'accommoder l'utilisateur qui travaille en journée durant la semaine²⁶⁶. À défaut de revoir l'horaire complet des tribunaux, on suggère de bonifier les systèmes vocaux sur lesquels tombent les

²⁵⁵ Voir par exemple les documents **13** (pp 33–35) et **17** (p 259).

²⁵⁶ Voir notamment les documents **13** (pp 33 et 35), **17** (p 258) et **24** (pp 52 et 53).

²⁵⁷ Voir par exemple les documents **13** (pp 33 et 35) et **17** (p 258).

²⁵⁸ Voir entre autres les documents **13** (p 35) et **64** (p 12).

²⁵⁹ Document **13** aux pp 33 (« *The courtroom should be built to facilitate an ongoing educational process. The courtroom should [...] function as an educational environment. Every aspect of the courtroom's design should ensure that every nonprivate interaction and every piece of non-confidential information is shared and explained in such a way that every litigant learns about the procedure and the substance of the case.* ») et 35.

²⁶⁰ Document **13** à la p 35.

²⁶¹ Document **13** aux pp 33, 34 et 35.

²⁶² Voir par exemple les documents **24** (p 52) et **75** (p 90).

²⁶³ On l'a vu au chapitre IV.

²⁶⁴ Voir entre autres les documents **24** (p 52), **59** (p 56), **64** (p 12) et **71** (p 8).

²⁶⁵ Voir par exemple les documents **59** (p 56), **64** (p 12) et **71** (p 8).

²⁶⁶ Document **71** à la p 8. Certains s'appuient sur une demande en ce sens exprimée par le public (document **64** à la p 12). Ces heures prolongées peuvent être envisagées pour certains services seulement (document **71** à la p 8).

personnes qui appellent à la cour après ses heures ouvrables²⁶⁷. Notons au passage que pour les défenseurs du centrement, le téléphone constitue un outil nettement sous-utilisé par les palais de justice. Ils plaident ainsi pour son utilisation accrue²⁶⁸, entre autres pour fournir information et assistance aux justiciables²⁶⁹ et permettre la tenue de certaines procédures par la voie de conférences téléphoniques²⁷⁰. Témoigne de cet intérêt nouveau envers le téléphone le Civil Resolution Tribunal de Colombie-Britannique. En effet, si sa procédure de règlement des différends mise beaucoup sur les échanges électroniques²⁷¹, elle fait également la part belle au bon vieux téléphone, dont on dit qu'il est parfois le meilleur outil disponible pour communiquer efficacement et même, à l'occasion, pour résoudre un problème tenace²⁷².

C'est également parmi les changements qui touchent au fonctionnement de la cour que nous classons les suggestions ayant trait à l'organisation du travail et au partage des tâches au sein des tribunaux. D'entrée de jeu, on souligne la nécessité de revaloriser les métiers de la justice (y excluant les juges et les avocats) et de réinvestir dans le « capital humain »²⁷³. Le personnel judiciaire, nous dit-on, accomplit (souvent dans l'ombre) un travail primordial, que l'on n'apprécie pas toujours à sa juste valeur²⁷⁴. Pour la Chief Justice's Commission on the Future of the Courts, il ne constitue rien de moins que le principal atout des tribunaux. En 1992, elle écrivait : « In 2002, as today, the courts' greatest resource will be those people who work within them. Then as now, the system will be staffed with hard-working, committed, sensitive employees »²⁷⁵. Selon les tenants du recentrage, les gouvernements n'ont pas intérêt à lésiner sur le nombre de membres du personnel prenant part au fonctionnement et à l'administration de la

²⁶⁷ Document **71** à la p 9. Pour certains, ces systèmes automatisés devraient, au minimum, donner de l'information générale, rappeler les numéros d'urgence et permettre de laisser un message. Ils devraient en outre annoncer la possibilité de parler à un opérateur, « to avoid the frustration felt by many who have become « trapped » in some voicemail systems » (document **71** aux pp 9 et 10). On rapporte des exemples existants de tels systèmes, qui montrent l'usage plus avancé que l'on peut faire d'un simple téléphone, dans le document **71** aux pp 10 et 17.

²⁶⁸ Voir par exemple le document **47** aux pp 84 et 85.

²⁶⁹ Documents **71** (p 57) et **82** (p 9). Sur l'« access to the court by telephone » comme mesure spécifiquement « consumer-focused », voir également le document **75** à la p 149.

²⁷⁰ Voir par exemple les documents **10** (p 190), **11** (p 296), **71** (pp 20 et 21), **76** (p 98), **79** (p 69; source secondaire), **82** (pp 8, 286 et 291) et **97**.

²⁷¹ Il en sera question ci-dessous à la p 395 et suiv.

²⁷² Documents **25** (p 122) et **26** (entre autres aux pp 132 et 135). Les services de règlement des différends par téléphone constitueraient une tendance actuelle en matière judiciaire; voir le document **47** à la p 84.

²⁷³ Document **79** à la p 136 (source secondaire).

²⁷⁴ Ce qui ne le rend pas pour autant imperméable à toute critique, on l'a vu au chapitre IV.

²⁷⁵ Cela dit, la suite montre bien que, dans l'esprit de la Commission, ces employés peuvent tout de même faire mieux en matière de service à l'utilisateur : « Even more clearly than today, however, employees will understand that the courts belong to the public and not to its servants. Consumer satisfaction can never take a back seat to the convenience of attorneys, court personnel, or judges. » (document **64** à la p 12).

cour, à l'exclusion des magistrats. Par ailleurs, il faudra, toujours d'après eux, procéder à une réorganisation des postes composant l'ensemble du personnel judiciaire²⁷⁶. Plus précisément, plusieurs suggèrent de déléguer plus de pouvoirs aux membres du personnel dit « de première ligne »²⁷⁷, y incluant le greffier²⁷⁸, question qu'ils puissent aider les justiciables au meilleur de leurs capacités²⁷⁹. D'abord, il s'agira pour eux de mieux accomplir certaines des fonctions qui les occupent déjà ou d'aller plus loin dans le cadre de celles-ci. Ils proposent par exemple que les employés en fassent davantage en termes de prestation d'information²⁸⁰ et d'assistance à l'utilisateur²⁸¹. Les sources consultées sont en effet unanimes sur la nécessité de fournir, au sein même du tribunal, une information juridique claire et compréhensible, adaptée à la situation de chacun²⁸². Elles insistent tout autant sur l'importance de rendre disponible une assistance « opportune, holistique et personnalisée »²⁸³. Dans les mots de Richard Zorza, « courts can indeed spread a helping ethos throughout the courthouse »²⁸⁴. Évidemment, la nécessité d'informer et de soutenir l'utilisateur vaut pour toute la durée du processus judiciaire²⁸⁵ et ce, jusqu'à sa sortie du système, étape importante trop souvent négligée par les tribunaux²⁸⁶ et qu'il convient de mieux encadrer. Pour la Chicago Bar Foundation, il s'agit d'assurer « a good goodbye »²⁸⁷, « a good send off at the end of [the] case »²⁸⁸. Cela dit, l'assistance à l'utilisateur prend une importance toute particulière à l'entrée du palais, alors que le stress et l'insécurité qu'il ressent sont souvent à leur comble. Voilà pourquoi les tenants du recentrage insistent sur la

²⁷⁶ Sur la nécessité de cette réorganisation, voir notamment les documents **13** (pp 21, 105 et 106) et **63** (p 62).

²⁷⁷ Voir par exemple les documents **84** (p 13) et **95**.

²⁷⁸ Voir notamment les documents **7** (p 151), **13** (pp 105–107) et **70** (p 3).

²⁷⁹ Voir notamment les documents **67** (p 43) et **84** (p 13).

²⁸⁰ Voir par exemple les documents **9** (chapitre 1), **13** (pp 28, 49 et 133), **27** (pp 55, 58 et 59), **45** (p 13), **48** (p 371), **52** (p 6), **59** (p 56), **75** (pp 137 et 147), **76** (pp 32, 34 et 37), **79** (p 136; source secondaire) et **82** (p 9).

²⁸¹ Voir notamment les documents **6** (p 32), **9** (chapitre 1), **13** (pp 28 et 106), **24** (p 57), **33** (p 103; source secondaire), **45** (p 9), **47** (p 173), **48** (p 11), **52** (pp 6 et 8), **59** (pp 54 et 56), **64** (sous « vision » et à la p 12), **67** (p 28), **71** (p 58), **75** (p 149), **76** (p 34) et **82** (p 9).

²⁸² Voir en guise d'exemples les documents **13** (p 37), **27** (p 59), **67** (p 42), **71** (p 1) et **76** (p 34).

²⁸³ Document **47** à la p 173.

²⁸⁴ Document **13** à la p 121.

²⁸⁵ Voir notamment les documents **13** (p 133), **45** (p 9), **47** (p 69), **61** (p 8) et **82** (p 9).

²⁸⁶ Document **61** à la p 30. Voir également le chapitre IV.

²⁸⁷ Document **61** aux pp 27, 28 et 30.

²⁸⁸ Document **61** à la p 8. Pour y parvenir, la Fondation propose notamment le « Exit Primer », un document qui serait remis au justiciable au terme de son parcours judiciaire, dans lequel il trouverait des explications quant à la décision ayant été rendue ainsi que des instructions sur la manière de remplir ses obligations ou de faire exécuter le jugement, selon le scénario applicable à sa situation (document **61** à la p 28). Encore mieux, l'idée de faire voir l'utilisateur par un conseiller à sa sortie du système (« Exit Advising ») poursuit les mêmes objectifs, mais cette fois-ci en face à face. En outre, un tel service « provides closure of services for litigants » et « gives litigants [a] somewhat better impression of the court system upon departure » (document **61** à la p 30).

nécessité de lui accorder toute l'attention voulue dès qu'il franchit le seuil du tribunal²⁸⁹. Y verront notamment les employés assignés à l'accueil, que l'on aura formés et habilités en conséquence. Notons au passage que ce personnel, particulièrement important parce qu'il représente le plus souvent un premier point de contact avec le système de justice²⁹⁰, devra pouvoir s'appuyer sur un abondant matériel explicatif conçu à l'intention du visiteur profane²⁹¹. Plans et cartes du palais²⁹², guides²⁹³, brochures, dépliants et fiches descriptives²⁹⁴ comptent ainsi parmi les exemples des outils le plus souvent cités dans la documentation consultée²⁹⁵. Attention toutefois : si ces ressources papier sont utiles, voire essentielles (à commencer par celles qui sauront miser sur le visuel²⁹⁶ et éviter les blocs de texte rébarbatifs²⁹⁷), elles ne conviennent pas à tous les usagers²⁹⁸. En clair, elles ne remplaceront jamais une aide humaine, et devront en conséquence être un simple complément à celle-ci, plutôt qu'une solution de rechange²⁹⁹.

Outre l'idée de faire en sorte que le personnel de première ligne accomplisse mieux ce qui constitue déjà une partie de ses occupations, on suggère aussi de lui confier des fonctions *nouvelles*. Parmi celles-ci, mentionnons la détermination des besoins du citoyen se présentant à

²⁸⁹ Documents **13** (p 28) et **52** (p 6). Certains parlent à ce chapitre de « early assistance to citizens » (document **52** à la p 6) ou encore de « point-of-entry advice and assistance » (document **59** à la p 54; voir également les pp 27 et 55).

²⁹⁰ Voir entre autres le document **84** à la p 13.

²⁹¹ Voir par exemple les documents **13** (pp 28 et 50), **59** (p 54) et **71** (p 2).

²⁹² Documents **13** (p 28) et **71** (pp 2 et 3). Il s'agirait d'une demande citoyenne : « When we talk to lay people about what they want to be better informed, they consistently request a map. They want to see a zoomed-out version of what the legal terrain that they're on looks like, as if they were using Google Map. » (document **9** au chapitre 4).

²⁹³ Documents **27** (p 59), **59** (p 55), **61** (p 24), **64** (p 12 sur des guides cette fois-ci électroniques) et **71** (p 4).

²⁹⁴ Documents **13** (p 121), **24** (pp 51 et 57), **61** (p 24), **71** (pp 2, 14, 24 et 57), **75** (pp 67 et 146) et **82** (p 9).

²⁹⁵ On propose en outre l'« Activity Map », « [a] pre-printed template on which a help desk attorney can lay out the steps a litigant must take in order to complete his case », ainsi que la « Reverse Map », une « timeline of where a litigant has been in the building or process so that each court staff [...] knows where the litigant has been previously ». Plus sophistiqué, le « Litigant Organizer » constitue « an all-in-one tool that coordinates a litigant's case for him ». Doté d'un calendrier et d'une liste de contacts, il permet un classement des documents en fonction du moment et de l'endroit où le justiciable en a besoin, fournit des instructions concernant les formulaires et procédures, et va même jusqu'à donner des exemples de formulations à employer pour s'adresser au juge et à la partie adverse. Enfin, la « Wait Line Worksheet » consiste en un formulaire « designed to help litigants prepare for case while they wait to be seen ». Il change en fonction du type de litige en cause et inclut une liste de contrôle ainsi que des instructions sur le comportement à adopter en salle de cour (document **61** aux pp 17, 18 et 23).

²⁹⁶ Pour un plaidoyer en faveur d'une information délivrée visuellement, voir le document **9** (chapitres 2 et 4) et Susan Ursel, « Building better law: how design thinking can help us be better lawyers, meet new challenges, and create the future of law », (2017) 34 Windsor YB Access Just 28, à la p 44 [Ursel].

²⁹⁷ Document **9** au chapitre 4.

²⁹⁸ Que cela soit pour des raisons d'accessibilité (illettrisme, analphabétisme) ou tout simplement parce que le format papier ne les rejoint pas. Voir le document **75** à la p 133 : « The solicitor working with young people said: Posters and brochures don't work with young people. You need someone there to explain. »

²⁹⁹ D'autant plus que les justiciables, qui ont besoin d'être rassurés autant que confortés dans leur compréhension du processus judiciaire, chercheraient auprès des employés de cour une forme de *validation*. Ils voudraient qu'on leur dise qu'ils ont bien saisi telle ou telle information, qu'ils sont sur la bonne voie en ce qui a trait à leurs démarches judiciaires. Voir par exemple les documents **9** (chapitre 4), **51** (pp 7 et 95) et **75** (p 133).

la cour³⁰⁰, la traduction du problème éprouvé en termes juridiques³⁰¹ lorsque nécessaire (autant que l'identification de ses composantes non juridiques, le cas échéant), ainsi qu'un premier triage³⁰² suivi d'un aiguillage³⁰³, lequel suppose d'être bien au fait des différentes ressources et avenues, tant judiciaires qu'extrajudiciaires³⁰⁴, s'offrant au justiciable³⁰⁵. Pour bien s'acquitter de ces tâches, les employés nouvellement habilités devront savoir poser les bonnes questions et user de leur jugement afin de prendre certaines décisions par eux-mêmes³⁰⁶. Autrement dit, ils devront avoir les connaissances et les compétences appropriées³⁰⁷. Ils auront donc préalablement reçu la formation³⁰⁸ ou autrement acquis, en milieu professionnel, les connaissances³⁰⁹ que commandent leurs plus grandes responsabilités³¹⁰. Il importe ici de préciser que, selon certaines sources, une bonne partie de ce savoir est déjà acquis par le personnel judiciaire³¹¹. Le problème résiderait davantage dans des règles établies qui ne les autoriseraient pas, actuellement, à en faire profiter pleinement le justiciable³¹².

Si la réorganisation des professions et métiers de la justice pour laquelle plaident les tenants du recentrage rime avec une révision du partage des responsabilités entre les différents acteurs étant actuellement partie au système, elle se traduit également, dans leur esprit, par la création de nouveaux postes au sein des tribunaux³¹³. Ici, une précision s'impose : ce qui constitue une nouveauté dans une juridiction donnée pourra fort bien déjà exister ailleurs. De même, rappelons

³⁰⁰ Voir entre autres les documents **13** (p 28), **52** (p 6), **64** (p 13) et **67** (pp 6 et 42).

³⁰¹ Voir par exemple le document **64** à la p 13.

³⁰² Voir notamment les documents **7** (pp 3, 4, 37, 44, 45 et 151), **13** (p 70), **47** (p 82), **55** (p 16), **61** (p 9), **64** (p 13), **67** (pp 6 et 42–43), **84** (p 13), et **95**.

³⁰³ Voir par exemple les documents **10** (p 187), **13** (p 28), **64** (p 13), **67** (p 42) et **95**.

³⁰⁴ Sur la possibilité d'un référencement à l'externe, voir notamment les documents **7** (p 158), **27** (p 59), **64** (pp 12 et 13), **71** (p 30) et **75** (pp 96 et 150).

³⁰⁵ Voir entre autres le document **13** à la p 28.

³⁰⁶ Document **84** à la p 13.

³⁰⁷ Voir par exemple les documents **7** (p 151), **13** (pp 28, 105, 106 et 115) et **84**.

³⁰⁸ Voir notamment les documents **7** (p 151) et **13** (p 107).

³⁰⁹ Voir par exemple le document **67** à la p 6.

³¹⁰ Lesquelles se refléteront dans un statut professionnel et un salaire augmentés (documents **7** (p 151) et **13** (p 107)).

³¹¹ Voir par exemple les documents **67** (p 43) et **84** (p 13).

³¹² Pensons à l'interdiction, pour les employés de cour, de livrer une information se rapprochant trop du conseil juridique. Cette interdiction pose problème dans le contexte des justiciables non représentés, en faisant en sorte de limiter de manière importante l'aide que peut leur apporter un personnel judiciaire dont les mains sont essentiellement liées : « [L]argely because of the information/advice limitation, a significant amount that could be done in terms of immediate front-line assistance is not occurring. And that is not typically for a lack of knowledge or skill. Experienced court workers know what needs to be done to assist SRLs in most circumstances. » (document **67** à la p 43; voir aussi les pp 30 et 32). Par ailleurs, sur des employés de cour qui, parfois, choisissent sciemment d'interpréter largement l'interdiction de fournir un conseil juridique pour éviter d'avoir à donner de l'information au justiciable (et ainsi s'épargner), voir Benjamin H Barton et Stephanos Bibas, *Rebooting justice : more technology, fewer lawyers, and the future of law*, New York, Encounter Books, 2017, à la p 143 [Barton et Bibas].

³¹³ Voir par exemple les documents **56** (p 17) et **64** (p 13).

que nos sources couvrent une période de plus de 30 ans, soit du milieu des années 1980 jusqu'à aujourd'hui. Partant, certaines des propositions formulées dans les plus anciennes d'entre elles pourront avoir vu le jour depuis. Cela dit, nous présenterons tout de même ci-dessous certaines idées qui, au moment où on les formulait, étaient bel et bien novatrices. Ainsi, parmi les « nouveaux » postes proposés, mentionnons la personne-ressource³¹⁴, voire le greffier personnellement jumelé à un justiciable (« personal clerk »³¹⁵), les conseillers en tous genres³¹⁶ (« intake counselors »³¹⁷, « screening counselors »³¹⁸, « self-help counselors »³¹⁹, « flow counselors »³²⁰, « family counsel[or] »³²¹, « crisis counsel[or] »³²²), le « facilitateur »³²³, le gestionnaire de dossier (« case manager »³²⁴), le défenseur des droits³²⁵ et les divers spécialistes des modes alternatifs de règlement des conflits³²⁶. S'y ajoute un personnel varié spécialement

³¹⁴ Que l'on contactera pour obtenir de l'information ou faire connaître ses besoins particuliers, le cas échéant. Voir entre autres les documents **24** (p 57) et **48** (p 364).

³¹⁵ Cette possibilité s'inscrit dans l'idée d'assurer une continuité sur le plan du personnel judiciaire que côtoiera le justiciable (« continuity of staff ») : « The fewer persons the litigant has to deal with, the smaller the chance for confusion and alienation. The more frequently the litigant knows, before returning to court, who she or he will be dealing with, the less likely that he or she will be intimidated from returning. [...] When cases have to be adjourned, they should be brought back on the same day of the week, and the same court personnel should be on duty. This would have the added advantage of bringing the same litigants together each time, making it easier for them to support and help each other. » (document **13** aux pp 46–47). Sur la possibilité de prévoir le nom d'un interlocuteur référent pour chaque dossier, voir également le document **5** aux pp 86–87. Le principe de continuité milite également pour que chaque dossier soit suivi par *un seul et même juge*, pour toute sa durée. Voir à ce propos les documents **13** (p 47) et **101**.

³¹⁶ Par exemple des « [o]n-site therapists and similarly trained professionals help[ing] the most distraught of visitors » (document **61** à la p 22).

³¹⁷ Document **64** à la p 13 : « A number of new jobs would exist [...]. Intake counselors would educate and inform walk-in disputants, helping to translate problems into claims and complaints when necessary. »

³¹⁸ *Ibid* : « Ambiguous or especially complex matters could be directed to screening counselors who would meet with the parties – perhaps via interactive video links – to clarify issues and explore early settlement options. »

³¹⁹ Document **13** entre autres aux pp 47, 83, 106 et 119.

³²⁰ Document **13** à la p 47 : « More ambitiously, a court might expand the self-help counselor role to that of “flow counselor.” This group of people would talk to court users between each step, rediagnosing the users' situation, making sure that the right intermediate steps were completed, and monitoring the readiness of the case for the next step. The flow counselor might work with all parties in a case [...]. »

³²¹ Documents **48** (p 371 : « Family Court Counselors ») et **64** (p 12 : « family counseling »).

³²² Document **64** (p 13). On y mentionne aussi la possibilité d'une évaluation psychologique sur place (si urgente).

³²³ Par exemple, les « courthouse facilitators » sont des parajuristes ayant pour rôle d'assister les personnes non représentées : « The non-lawyer facilitator for each court is a paralegal who explains procedures, directs litigants to proper forms, and reviews pleadings prior to court pleadings to ensure the court's time is used wisely. » (document **71** à la p 26). Ceux-ci diffèrent du « facilitator » du Civil Resolution Tribunal, au sujet duquel on écrit : « This is a role unparalleled in our current civil justice system. » (document **26** à la p 128). Les fonctions confiées au facilitateur du CRT allient en effet règlement des différends et gestion de l'instance; on le verra ci-dessous à la p 398. Sur le nouveau poste de facilitateur dans le cadre d'une cour de justice intégrant la résolution en ligne des conflits (dont il sera question ci-dessous aux pp 394–395), voir encore le document **66** à la p 22.

³²⁴ Voir en guise d'exemple les documents **56** (p 18 : « agents de gestion des dossiers ») et **64** (p 13).

³²⁵ Document **64** (p 12 : « advocates for the vulnerable »).

³²⁶ Voir en guise d'exemples les documents **59** (p 33) et **64** (p 13).

formé aux nouvelles technologies (ingénieurs, spécialistes de contenu, développeurs, etc.)³²⁷, technologies qu'un tribunal recentré devra savoir exploiter à leur pleine mesure, nous le verrons³²⁸. Qui plus est, ce nouvel employé de cour pourra même être *avocat* au sens traditionnel du terme. On sait en effet que, pour une partie qui n'est pas représentée par procureur, le fait de recevoir de la cour de l'information juridique est certes utile, mais bien souvent insuffisant, dans la mesure où elle cherche avant tout à *appliquer* cette information aux faits précis de son affaire, un travail qui relève de l'interprétation et de l'analyse juridique et qu'elle ne peut faire par elle-même, faute d'être formée en droit³²⁹. Pour pallier cette difficulté, Zorza propose d'inclure, *au sein même du personnel judiciaire*, des avocats dont le travail serait d'assister les personnes non représentées³³⁰. Autrement, le tribunal pourrait fournir le même service en faisant plutôt appel à des avocats de l'externe³³¹. Un troisième scénario serait d'avoir recours à des avocats bénévoles³³², comme cela se fait déjà dans certaines juridictions, à des degrés divers³³³. Notons que les partisans d'une représentation par avocat dont les coûts seraient couverts par le tribunal (ou une tierce partie) plutôt que par le client lui-même sont plutôt rares (à tout le moins ceux qui laissent une trace écrite d'une telle prise de position). En revanche, ceux qui reconnaissent la nécessité de fournir, au palais de justice, des services de conseil juridique en bonne et due forme sont assez nombreux³³⁴. Qui plus est, ces plaidoyers en faveur d'une forme ou d'une autre de conseil juridique à prodiguer au sein même de l'enceinte judiciaire ne se limitent pas aux justiciables autoreprésentés; on les formule pour toute affaire en général. Ajoutons que les justiciables ont davantage besoin du *conseil juridique en lui-même* que de l'avocat qui le prodigue traditionnellement. Plus encore : on les dit particulièrement séduits par l'idée d'avoir

³²⁷ Document 66 à la p 22.

³²⁸ Voir ci-dessous à la p 386.

³²⁹ Voir par exemple les documents 13 (p 50) et 80 (p 10) et Barton et Bibas, *supra* note 312 à la p 119.

³³⁰ Document 13 à la p 50 : « The possibilities include [...] attorneys on the court staff who are not in an attorney-client relationship with the court user. »

³³¹ « [T]here is nothing to stop a [...] court from contracting with one or more legal services groups for provision of more comprehensive and "lawyer-like" advice to those without lawyers. Such programs could enter into confidential relationships with clients, could give help that was clearly "legal advice," and could be as zealous as traditionally defined by the legal profession. Although ultimately funded by the court, they would not be bound by the court's neutrality obligations. [S]uch programs could work very closely with [...] courts. They could operate in the building, and even in the courtroom. They could screen cases for the court, and they could perform intake for traditional full representation for those cases that met income guidelines and case criteria. » (document 13 (p 121)).

³³² Zorza parle à ce propos de « volunteer unbundled lawyers » (document 13 à la p 50).

³³³ Par exemple, au Tribunal de Paris, il est possible de consulter gratuitement et sans rendez-vous des avocats membres du Barreau de Paris. Ceux-ci y tiennent des permanences tous les jours, dans divers domaines du droit. Voir « Les aides juridiques gratuites », *supra* note 154, sous « Les permanences au Palais de justice ».

³³⁴ Outre Zorza, voir par exemple les documents 10 (p 187), 27 (p 59), 52 (p 6), 59 (pp 27, 54 et 55) et 82 (p 9).

accès au premier tout en évitant autant que possible le second³³⁵ ! Comme le dit Margaret Hagan, « People don't want to talk to lawyers, but they really want legal advice »³³⁶. Cet avis fait écho aux nombreuses voix (dont celles de plusieurs tenants du recentrage) qui font entendre, depuis plusieurs années déjà, la nécessité d'assouplir les règles en matière d'actes réservés aux avocats dans une perspective d'accès à la justice³³⁷.

Enfin, au-delà des nouveaux emplois à pourvoir au sein des tribunaux, on propose également de miser sur le *bénévolat*, toujours à l'intérieur même de l'enceinte judiciaire³³⁸. Outre les avocats donnant de leur temps que nous mentionnions précédemment, ces bénévoles pourront être des guides aidant le justiciable à naviguer au sein du palais³³⁹ ou encore des citoyens formés (et supervisés) spécifiquement pour épauler les justiciables non représentés³⁴⁰. Richard Zorza les appelle « lay advocates »³⁴¹. Il pourra s'agir, suivant sa pensée, d'étudiants en droit dûment encadrés³⁴². Toujours pour venir en aide aux personnes se présentant seules à la cour, Zorza suggère en outre le recours à des « coaches »³⁴³. Il s'agirait de citoyens ayant déjà été justiciables, donc étant en mesure de comprendre l'épreuve que le processus judiciaire représente pour un profane³⁴⁴. Leur rôle serait essentiellement de prodiguer conseils, assistance et soutien³⁴⁵. Ces coaches pourraient notamment tenir lieu d'accompagnateurs lors du procès³⁴⁶, à la manière des amis McKenzie (« McKenzie friends »), ces personnes (membres de la famille, amis, etc.) qui,

³³⁵ Document 9 au chapitre 4. On décrit ainsi le sentiment qui dominerait chez les citoyens : « A final dominant frame is "Give Me Shortcuts to Legal Advice". Or, "Don't Make Me Talk to Lawyers." This comes with a resistance to speak to lawyers directly, out of concern that this might lead to an engagement that's difficult to manage, that's not transparent about how much money will be required, and that might lead to other obligations. People [...] are afraid that engaging with a lawyer will be a Pandora's box, with pricing and timing spinning out of their control. They don't want to open that box, so instead they try to 'hack' legal expertise, by asking friends and family, turning to the Internet, and otherwise trying to scrape together free knowledge. » (document 9 au chapitre 4).

³³⁶ Document 9 au chapitre 4. Voir dans le même sens Richard Susskind, *Tomorrow's lawyers: an introduction to your future*, Oxford, Oxford University Press, 2017, à la p 190 [Susskind].

³³⁷ Par exemple, l'honorable Beverley McLachlin écrit ceci : « [I]l faut prendre garde de chercher des solutions [aux problèmes d'accès à la justice] en ayant uniquement à l'esprit la représentation par avocat. Du point de vue du public, l'objectif est un accès à la justice, et non un accès à un *avocat* » (document 20 à la p 346). Dans le même sens, on consultera les documents 47 (pp 108 à 110), 80 (pp 15–16) et Susskind, *supra* note 336 à la p 6.

³³⁸ Voir en guise d'exemples les documents 71 (p 54) et 75 (p 145).

³³⁹ Documents 13 (p 28), 61 (p 25), 64 (p 12) et 71 (p vii). Citons aussi l'idée d'une « roaming info squad », une « army of volunteers roaming the court building, looking for people to help » (document 61 à la p 26).

³⁴⁰ Document 13 à la p 78.

³⁴¹ Document 13 à la p 78.

³⁴² Document 13 à la p 78.

³⁴³ Document 13 aux pp 66 et 78.

³⁴⁴ Document 13 à la p 66.

³⁴⁵ Document 13 à la p 66.

³⁴⁶ Document 13 à la p 78.

dans certaines juridictions, sont autorisées à épauler le justiciable non représenté lors de l'audience³⁴⁷.

2. Des changements processuels

Nous en venons maintenant aux changements suggérés que nous qualifions de « processuels ». Ceux-ci ont trait au processus judiciaire en général autant qu'à la procédure civile en particulier. Nous en examinerons trois, choisis pour leur récurrence dans la documentation consultée. Il s'agit de l'idée de simplifier (enfin !) la procédure judiciaire (a), de la décliner en plusieurs voies (b) et de la mettre à l'heure des nouvelles technologies (c).

a. Une justice simplifiée

Sans grande surprise, les tenants du recentrage plaident pour un processus judiciaire qui soit guidé par les principes d'accessibilité (notamment économique)³⁴⁸, d'efficacité et/ou d'efficience³⁴⁹, de simplicité³⁵⁰, de proportionnalité³⁵¹ et de gestion accrue de l'instance³⁵². Ces grands principes, qui correspondent à des objectifs classiques en matière de justice civile, sont en effet repris par les adeptes du centrage et constituent autant de thèmes du discours qu'ils tiennent. Parmi ceux-ci, nous insisterons pour notre part sur la simplicité, sans contester l'un des thèmes proprement procéduraux qui revient le plus souvent dans leur argumentaire. La chose est peu surprenante, sachant l'importance que prend l'idée d'une justice par trop compliquée dans leur critique de l'institution judiciaire. Ainsi estiment-ils que le système de justice par essence complexe qui prévaut aujourd'hui doit faire place à un appareil judiciaire facile d'approche et de

³⁴⁷ Une ex-juge proposait récemment d'autoriser ceux-ci au sein des tribunaux québécois (document **100**).

³⁴⁸ Voir par exemple les documents **1** (aux pp 7 et 9 de l'exposé des motifs et à la p 8 de l'étude d'impact), **5** (pp 29 et 91), **10** (p 192), **27** (pp 54 et 57), **45** (p 9), **47** (p 65), **49** (chapitre 4), **59** (p 28), **63** (p 34), **64** (p 11), **68** (pp 247 et 248), **76** (p 32), **82** (pp 2 et 6), **92** (p 53), **91** (pp 51, 52 et 53), **114** à l'éditorial (non paginé) et **126** (p 9).

³⁴⁹ Sur l'efficacité au sens de *célérité* du processus, voir les documents **5** (pp 29, 86, 87 et 91), **10** (pp 187, 188, 189 et 192), **27** (p 55), **41** (p 13), **42** (p 415), **45** (p 9), **49** (chapitre 4), **52** (p 4), **56** (p 18), **59** (pp 28 et 38), **63** (p xiv) et **82** (pp 2 et 6). Sur l'efficacité au sens de *effectivité* du processus, voir les documents **27** (pp 55 et 58), **41** (pp 13 et 14), **63** (p xiv), **74** (pp vi et 33) et **82** (p 2). Sur la différence entre ces deux sens, voir le document **39** aux pp 25–26.

³⁵⁰ De l'avis de Jean-Marc Ayrault, ancien premier ministre français de la Justice, « simplifier est toujours un moyen de remettre le citoyen au cœur du système » (document **86** à la p 18; voir également la p 19). Sur une nécessaire simplification, voir encore les documents **1** (p 7 de l'étude d'impact), **5** (pp 29 et 54), **9** (chapitre introductif et chapitres 1 et 4), **10** (p 187), **25** (p 124), **27** (p 55), **35** (p 125), **45** (p 9), **47** (pp 67 et 102), **52** (p 11), **56** (p 9), **64** (pp 11 et 13), **68** (pp 34–35, 167 et 251), **71** (p vii), **72** (p 33), **76** (p 34), **82** (pp 2 et 276), **95**, **119** (p 6) et **126** (p 9).

³⁵¹ Documents **45** (p 9), **52** (pp 4–5), **56** (p 18), **59** (pp 28, 31, 37 et 38), **82** (pp 6, 24 et suiv et 46) et **95**.

³⁵² Voir en guise d'exemples les documents **7** (pp 3 et 37), **10** (p 190), **13** (pp 55 et 69 et suiv), **20** (p 346), **27** (p 60), **45** (p 9), **47** (p 99), **52** (p 13), **56** (p 18), **59** (pp 27 et 34 et suiv), **82** (pp 14 et suiv), **97** et **101**.

fréquentation (« user-friendly »³⁵³). Kourlis et Olin l'énoncent on ne peut plus clairement : « Let's posit a 21st century courthouse that is user-friendly in every sense [...] »³⁵⁴. Comment y parvient-on ? Essentiellement en simplifiant *tout* : le processus judiciaire³⁵⁵ ainsi que les règles (lois et règlements) qui l'encadrent³⁵⁶, les pratiques professionnelles auxquelles il a donné lieu au fil du temps³⁵⁷, les formulaires qu'a à remplir l'utilisateur³⁵⁸ et même l'habit revêtu par les gens de justice lorsque celui-ci, précise-t-on, s'avère inutilement intimidant, voire aliénant pour le public³⁵⁹. En somme, c'est le rituel judiciaire en entier qui, selon les adeptes du centrement, aurait grand besoin d'être dépouillé de son formalisme excessif³⁶⁰. Quant aux règles de procédure en particulier, notons que pour le profane leur complexité ne tient pas seulement au vocabulaire utilisé; elle tient aussi à leur volume, à leur format et à la manière dont l'utilisateur est appelé à s'en servir. Salter et Thompspon ont réfléchi à ces facteurs de complexité et formulé quelques bonnes idées pour y faire face. Ils suggèrent par exemple de communiquer les règles de procédure au justiciable au compte-gouttes, étape par étape, à mesure qu'il progresse dans sa démarche et que le besoin de les connaître se fait sentir. On veut ici éviter de les lui livrer tout d'un bloc, au début de son aventure judiciaire³⁶¹. De manière plus ambitieuse encore, on peut envisager d'incorporer directement les règles de procédures aux processus judiciaires, épargnant ainsi à l'utilisateur d'avoir à les trouver, à les lire et à les comprendre par lui-même³⁶². Ces deux propositions auraient été mises en pratique dans le cadre du Civil Resolution Tribunal de Colombie-Britannique³⁶³.

Toujours dans un esprit de simplification, on insiste sur la nécessité de simplifier le langage du droit et de la justice³⁶⁴, dont l'aridité constitue, on le sait, un obstacle à une justice

³⁵³ Voir notamment les documents **13** (dans le titre de l'ouvrage et à la p 13), **24** (p 58), **40** (p 27), **45** (p 9), **52** (p 11), **64** (p 11), **71** (dans le titre et à la p vii) et **79** (p 136; source secondaire).

³⁵⁴ Document **10** à la p 187. L'idée de mettre en place un système de justice qui soit « user-friendly » est également avancée en matière de « legal design » (document **9** en introduction et aux chapitres 1 et 6).

³⁵⁵ Voir par exemple les documents **10** (p 189), **13** (p 13), **26** (p 125), **33** (p 103; source secondaire) **45** (pp 9 et 13), **47** (p 102), **56** (p 9), **59** (p 55), **68** (pp 35 et 166), **72** (p 33), **82** (pp 5, 104 et 272) et **84** (p 11).

³⁵⁶ Voir par exemple les documents **5** (p 117), **10** (p 187), **20** (p 346), **26** (p 124), **46** (p 6), **47** (p 102), **68** (p 167), **76** (pp 32 et 34), **79** (p 136; source secondaire), **82** (pp 275, 276, 278 et 279) et **84** (p 11).

³⁵⁷ Voir par exemple le document **72** à la p 33.

³⁵⁸ Voir les documents **10** (p 187), **25** (p 124), **27** (p 59), **59** (p 55), **63** (p 34), **71** (pp 24 et 57) et **84** (p 11).

³⁵⁹ Document **26** à la p 125.

³⁶⁰ Documents **26** (p 125) et **97**.

³⁶¹ Document **26** à la p 124.

³⁶² Document **26** à la p 124.

³⁶³ Document **25** à la p 120.

³⁶⁴ Voir entre autres les documents **26** (pp 124–25), **63** (p 4), **76** (p 32) et **82** (pp 275 et suiv.).

accessible³⁶⁵. Plusieurs tenants du recentrage se posent ainsi en défenseurs du *langage clair*³⁶⁶, dont l'adoption, estiment-ils, servirait non seulement l'utilisateur profane et nombre de juristes eux aussi fatigués de tant de complexité³⁶⁷, mais également l'institution judiciaire elle-même³⁶⁸, notamment en combattant la méfiance populaire qui perdure à son égard. C'est là l'avis de Georges De Leval, qui écrit : « [L]e langage juridique et judiciaire ne doi[t] pas être l'apanage des seuls initiés. L'incompréhension est à la base de la méfiance envers la justice; on se méfie de ce que l'on ne comprend pas »³⁶⁹. Au-delà de l'affirmation générale (quelque peu convenue, il est vrai) voulant qu'il faille simplifier la manière de dire les choses en matière juridique, on formule certaines suggestions pratiques pour y arriver³⁷⁰. Citons en exemple celle de s'en tenir à un niveau de langage correspondant aux compétences en lecture d'un élève de 6^e année³⁷¹, comme ont d'ailleurs cherché à le faire les concepteurs du Civil Resolution Tribunal³⁷². C'est, nous dit-on, ce seuil qu'il conviendrait de viser pour s'assurer d'être compris du grand public³⁷³.

Simple, le processus judiciaire tel que vu par les défenseurs du centrement devra également offrir au justiciable plusieurs voies menant à la justice. Il en sera maintenant question.

b. Une justice à plusieurs voies

La justice à voies multiples constituerait une tendance des dernières années en matière civile³⁷⁴. Qui plus est, elle serait réclamée par les citoyens eux-mêmes³⁷⁵. Est-ce en partie pour ces raisons que les tenants du recentrage y sont aussi favorables ? Difficile à dire. Chose certaine, pour eux,

³⁶⁵ On l'a vu au chapitre IV.

³⁶⁶ Voir par exemple les documents **25** (p 124), **63** (p 4) et **71** (pp 21–22). Notons que le langage clair constitue l'un des principaux commandements (« orders ») du « legal design » (document **9** au chapitre 4).

³⁶⁷ Document **71** à la p 21.

³⁶⁸ « The entire civil justice system gains from simplification of forms and procedures and the use of plain language. The time of judges, court staff and lawyers will be used more efficiently if confusion about procedures is minimized. » (document **59** à la p 55).

³⁶⁹ Document **6** à la p 41. Voir au même effet le document **71** aux pp 21–22.

³⁷⁰ Par exemple, ne pas employer le latin, éviter les termes et expressions trop techniques, omettre les tournures de phrases verbeuses et viser la concision (documents **26** (p 124), **63** (p 4), **71** (p 21) et **76** (p 32)).

³⁷¹ Documents **26** (p 124) et **63** (p 34).

³⁷² Document **25** à la p 124.

³⁷³ Documents **25** (p 124) et **26** (p 124).

³⁷⁴ Janet Walker et Lorne Mitchell Sossin, *Civil Litigation*, Toronto, Irwin Law, 2010, à la p 246 [Walker et Sossin].

³⁷⁵ On prenait acte d'une telle volonté populaire dès 1992 : « In seeking to resolve tomorrow's disputes, the justice consumer will demand options as surely as he or she will insist on choices in seeking any other valuable commodity. [...] [C]onsistent with strong public support for options, the courts must be prepared to offer non-adjudicatory methods for settling conflict. » (document **64** à la p 17). On la relève encore en 2013 : « [Les citoyens] souhaitent pouvoir choisir eux-mêmes la façon de résoudre leurs différends, d'une manière variable selon les types de litiges; ils n'adhèrent plus à une modélisation uniforme du procès, à un mode de traitement qui leur semble aboutir à des réponses standardisées [...]. » (document **70** à la p 3).

placer le citoyen au cœur du système judiciaire commande de mettre différentes avenues procédurales à sa disposition. Nonobstant la manière dont on l'exprime³⁷⁶, la proposition demeure la même : fournir à l'usager toute une « gamme » (« range »³⁷⁷) ou tout un « éventail »³⁷⁸ de solutions de rechange au processus judiciaire traditionnel³⁷⁹, forcément adversatif, qui se solde par l'audience devant le juge. Quelles sont ces solutions ? On pense ici, d'abord et avant tout, aux MARC³⁸⁰, méthodes dont on accueille positivement l'arrivée au tribunal chez les défenseurs du centrément³⁸¹. Ceux-ci souhaitent en effet que même à l'intérieur du palais, l'utilisateur ait, en matière de règlement des différends, des *options*³⁸². Qu'entre différents procédés, il puisse choisir celui qui lui sied le mieux, qui soit le plus approprié, adapté à sa situation particulière³⁸³. On touche ici à l'une des principales raisons pour lesquelles les adeptes du centrément plaident pour une justice à plusieurs voies : les citoyens choisissant d'ester en justice (comme ceux d'ailleurs qui se trouvent à la cour pour un autre motif) sont tous *différents*. Ils ne vivent pas forcément les mêmes problèmes et n'ont, en conséquence, pas tous les mêmes besoins. Au sein des tribunaux, il convient donc de répondre à cette diversité de besoins par une offre de services tout aussi diverse³⁸⁴. Dit autrement, au « prêt-à-porter judiciaire », modèle processuel unique auquel aucun usager n'échappait autrefois³⁸⁵, on substitue « une palette adaptée de réponses aux situations conflictuelles, en amont, en alternative ou en complément du procès »³⁸⁶. Il en va de « l'exigence d'un accès diversifié à la justice »³⁸⁷, lequel

³⁷⁶ On écrit par exemple « salle d'audience à portes multiples » (document **56** à la p 17), formule qui réfère à la « multi-door courthouse » imaginée par Frank Sander dans les années 1970 (documents **63** (p 66), **75** (p 10) et Frank A.E. Sander, « Varieties of Dispute Processing », (1976) 70 FRD 111). On rencontre aussi « multi-option justice » (documents **59** (pp 6, 27, 31 et 54) et **64** (p 17)) et justice « à plusieurs voies » (document **47** à la p 65).

³⁷⁷ Voir entre autres les documents **27** (p 58), **46** (p 11), **52** (pp 3, 4–5, 6 et 11) et **64** (sous « vision » et aux pp 11, 12, 13, 15, 17, 18, 34, 66, 72 et 73).

³⁷⁸ Voir par exemple les documents **12** (p 24; source secondaire) et **84** (p 13).

³⁷⁹ Voir notamment les documents **7** (p 164), **63** (p 66) et **64** (sous « vision » et à la p 17).

³⁸⁰ Voir par exemple les documents **1** (p 16 de l'étude d'impact), **7** (p 164), **12** (pp 36–37; source secondaire), **20** (p 346), **46** (pp 6 et 11), **52** (pp 3, 4–5, 6 et 11), **56** (p 17), **59** (pp 6, 27, 31–32 et 34), **63** (p 66), **64** (sous « vision » et aux pp 11, 12, 13 et 17), **84** (p 13), **95** et **126** (pp 15 et 18).

³⁸¹ On plaide en faveur des MARC dans un contexte de recentrage notamment dans les documents **1** (aux pp 7, 8 et 11 de l'exposé des motifs et à la p 9 de l'étude d'impact), **2**, **5** (pp 30 et suiv), **7** (p 83), **10** (pp 191–92), **68** (pp 42 et 251–52), **70** (p 3), **73** (pp 9–10, 11 et 13), **76** (p 37), **79** (p 136; source secondaire), **82** (pp 5, 16–17, 18, 64 et 65), **97**, **101**, **114** (p 4) et **115** (pp 3 et 10).

³⁸² Documents **46** (pp 6 et 11), **47** (p 65), **52** (p 6), **59** (pp 6, 27, 28, 31, 34 et 54), **64** (pp 12, 13 et 17) et **84** (p 13).

³⁸³ Voir par exemple les documents **45** (pp 8 et 9), **52** (pp 6 et 13), **59** (pp 27 et 28) et **73** (pp 10 et 13).

³⁸⁴ Voir entre autres les documents **1** (p 16 de l'étude d'impact), **9** (chapitre 4), **12** (pp 23–24; source secondaire), **13** (p 22), **27** (pp 58 et 59), **47** (pp 66 et 69), **52** (p 11), **56** (p 15), **59** (pp 27 et 28), **63** (p 13), **67** (p 41) et Walker et Sossin, *supra* note 374 à la p 246.

³⁸⁵ Voir par exemple le document **13** à la p 22.

³⁸⁶ Document **1** (p 16 de l'étude d'impact). Voir au même effet le document **12** (p 24; source secondaire).

présuppose « an adequate range of services to meet the varied needs of different population groups »³⁸⁸.

Notons que, si cette gamme de services doit être offerte en matière de règlement des différends, elle doit l'être tout autant dans une perspective plus large de *résolution de problèmes*³⁸⁹, résolution que l'on espère précoce (« early problem solving »³⁹⁰). On retrouve ici l'idée, chère aux défenseurs du centrement, voulant que les tribunaux doivent voir plus loin que le seul règlement des litiges, en participant à la recherche de solutions aux problématiques plus vastes (sociales, économiques, familiales, etc.) dans lesquelles les conflits judiciairisés s'inscrivent presque invariablement³⁹¹. Par conséquent, le thème d'une justice à plusieurs voies ne fait pas simplement référence à l'intégration des MARC aux processus de la cour. Il rime également avec l'idée d'un palais qui offre, sur place ou au moyen d'un système d'orientation rapide et efficace, aide et assistance aux justiciables aux prises avec des difficultés qui dépassent la sphère d'expertise traditionnelle des tribunaux (soit la résolution, judiciaire ou « extrajudiciaire », des conflits)³⁹².

Mentionnons également que l'idée de *choix* est intimement liée à celle d'une justice à plusieurs voies³⁹³. L'Association du Barreau canadien, par exemple, écrit : « One of the basic goals of the multi-option civil justice system [...] is to maintain the right of choice concerning the desired dispute resolution process »³⁹⁴. Cela dit, on évitera soigneusement que l'utilisateur ne se trouve perplexe ou figé face à un trop-plein d'options³⁹⁵. En effet, l'idée d'une justice à voies multiples ne saurait signifier proposer de trop nombreuses « portes procédurales » à l'utilisateur qui, embarrassé, ne saurait laquelle choisir. Il s'agit plutôt de lui donner un choix *là où autrefois il n'en aurait pas eu*. Dans les mots de Serge Guinchard : « Il faut mettre les usagers du service public de la justice en situation de faire des choix »³⁹⁶. Qui plus est, pour que ce choix soit *éclairé*, il faudra que le justiciable dispose de suffisamment d'information sur chacune des

³⁸⁷ Document 68 à la p 34.

³⁸⁸ Document 27 à la p 58.

³⁸⁹ Documents 13 (p 53), 45 (p 13), 47 (p 69), 52 (pp 6 et 11), 59 (p 31) et 63 (pp 8, 61, 62 et 66). Sur la tendance au « problem-solving » en matière judiciaire, voir le document 50 aux pp 2 et 28. Sur les « problem-solving courts », voir les documents 7 (pp 38–39, 42 et suiv, 96 et suiv, 113, 114, 123 et 133), 9 (chapitre 1), 50 (p 23) et 74 (p iii).

³⁹⁰ Document 59 à la p 31.

³⁹¹ Voir en guise d'exemple le document 63 à la p 61.

³⁹² Voir par exemple les documents 7 (p 1), 13 (p 53), 47 (p 65) et 63 (p 66).

³⁹³ Voir les documents 7 (pp 2 et 164), 12 (p 35; source secondaire), 27 (p 58), 52 (p 6) et 59 (pp 27, 28, 31 et 54).

³⁹⁴ Document 59 à la p 27.

³⁹⁵ Voir par exemple le document 9 au chapitre 4.

³⁹⁶ Document 68 à la p 43.

avenues procédurales s’offrant à lui, question qu’il puisse trancher en toute connaissance de cause. Autrement dit, on l’habilitera à faire ce choix en veillant à lui fournir, préalablement, tous les renseignements utiles à une prise de décision dûment réfléchie³⁹⁷. Pour Flango et Clarke, ces informations devraient comprendre des données empiriques sur le type d’affaire en cause, ce qu’ils appellent les « market information »³⁹⁸. Combien coûte généralement le traitement judiciaire de ce genre de cause³⁹⁹ ? À quels délais faut-il s’attendre, et quelle en est l’issue la plus fréquente⁴⁰⁰ ? Les mêmes questions se posent quant aux différentes voies procédurales mises à la disposition de l’usager, chacune se distinguant sur le plan des garanties procédurales (« due-process protections »⁴⁰¹) qu’elle offre, de sa complexité plus ou moins grande, de son coût moyen et des délais qu’elle engendre, entre autres différences⁴⁰². Il y a là autant de questions (tout à fait légitimes) dont le justiciable ignore les réponses⁴⁰³ et pour cause : ni les tribunaux ni le marché privé des services juridiques ne sont particulièrement enclins à rendre publiques ce genre de données⁴⁰⁴ (du reste rarement compilées, au public comme au privé⁴⁰⁵). Ces informations lui seraient pourtant bien utiles, essentielles même suivant Flango et Clarke, comme aides à la décision, non seulement pour savoir quel chemin procédural emprunter⁴⁰⁶ mais également en amont, pour décider s’il est rationnellement justifié d’aller de l’avant avec une poursuite judiciaire⁴⁰⁷. Elles auraient comme bénéfice ajouté d’accroître la *transparence* du processus judiciaire, un autre thème cher aux adeptes du centrement⁴⁰⁸.

Zorza rappelle en outre la nécessité de faire en sorte que le choix procédural appartenant à l’utilisateur demeure *libre* : en aucun cas ne devra-t-on lui forcer la main en le dirigeant contre son gré dans une avenue processuelle plutôt qu’une autre⁴⁰⁹. Il s’ensuit que l’utilisateur pourra vouloir s’engager dans la voie traditionnelle que constitue la procédure judiciaire classique. Cette

³⁹⁷ Documents 7 (pp 4, 5, 37, 38, 49, 144, 158 et 164), 13 (p 53) et 86 à la p 244 (propos de Nathalie Chapon).

³⁹⁸ Document 7 à la p 2. Voir encore les pp 5, 49, 77, 155, 161 et 162.

³⁹⁹ Document 7 aux pp 2, 66–67 et 77. Voir au même effet le document 86 à la p 492 (propos de Christiane Taubira).

⁴⁰⁰ Documents 7 (p 2) et 86 (p 492; propos de Christiane Taubira). Sur la nécessité d’être informé sur les risques et pertes probables pour les comparer au gain espéré, voir encore le document 86 (p 244; propos de Nathalie Chapon).

⁴⁰¹ Document 7 à la p 49.

⁴⁰² Document 7 aux pp 2, 5, 49, 67 et 77.

⁴⁰³ Document 7 à la p 155.

⁴⁰⁴ Document 7 aux pp 155, 156 et 161–62. Voir au même effet le document 66 à la p 15.

⁴⁰⁵ Document 7 aux pp 49, 66 et 77 et 155–56.

⁴⁰⁶ Document 7 aux pp 5, 49, 67, 77 et 161.

⁴⁰⁷ Document 7 aux pp 67, 156, 158 et 161.

⁴⁰⁸ Voir en guise d’exemples les documents 5 (pp 20 et 91), 7 (p 164), 10 (p 187), 13 (p 27), 41 (p 14), 45 (p 9), 47 (p 66), 52 (pp 4 et 5), 59 (pp 19 et 28) et 66 (pp 15–16).

⁴⁰⁹ Document 13 à la p 53.

option devra, dès lors, demeurer ouverte. En effet, qui dit solutions de rechange au procès ne dit pas pour autant renonciation systématique à celui-ci. Plusieurs prennent d'ailleurs la peine de rappeler le nécessaire maintien, dans le cadre d'un système de justice à plusieurs voies, de la procédure juridictionnelle⁴¹⁰. Cette voie serait encore celle qui convient le mieux à certains cas d'espèces, mais pas à tous, loin de là. Car si nos sources sont claires sur la nécessité de reconnaître au justiciable le droit d'opter entre différents chemins procéduraux, *dont* celui menant à la décision de justice, leur lecture laisse néanmoins la nette impression qu'on l'incite fortement à emprunter celui de la justice dite « participative » (négociation, conciliation, médiation, etc.)⁴¹¹, voie réputée plus rentable pour les tribunaux qui, espère-t-on, mènera à un règlement rapide du dossier⁴¹². À notre avis, ce n'est pas un hasard si les plaidoyers en faveur d'une justice « à plusieurs portes » sont souvent assortis d'une incitation au règlement hors cour (le plus tôt le mieux) et d'une affirmation selon laquelle le procès constitue (et devra toujours constituer) le tout dernier recours⁴¹³. La concomitance de ces trois thèmes au sein d'un seul et même discours montre bien que, si les défenseurs du centrément plaident pour une justice « multi-options » parce qu'elle est à l'avantage du justiciable et participe de l'objectif plus large d'un recentrage, ils le font probablement aussi parce qu'elle sert le système de justice lui-même. En effet, pour eux comme pour d'autres, on contribue à désengorger ce système et à le rendre plus efficace lorsqu'on y met en place des « solutions de rechange à la judiciarisation »⁴¹⁴ et à l'audience qui s'ensuit.

c. Une justice qui met à profit la technologie

Si un palais de justice réellement conçu pour l'utilisateur décline le processus judiciaire en plusieurs avenues procédurales, il voit également à son *informatisation*⁴¹⁵. Voilà ce que pensent aujourd'hui et ce que pensaient hier les adeptes du centrément, qui font du recours à la

⁴¹⁰ Documents **52** (p 11), **56** (p 17), **59** (pp 6, 27 et 31), **64** (« vision » et pp 12, 13 et 17), **76** (p 37) et **84** (p 13).

⁴¹¹ Voir entre autres les documents **52** (pp 6 et 11) et **59** (pp 6, 23, 27 et 31).

⁴¹² Le législateur québécois va dans le même sens lorsqu'il pose l'obligation de considérer les modes de prévention et de règlement des différends avant de songer à saisir l'appareil judiciaire (article 1 Cpc). Si l'obligation est simplement de *considérer* ces modes et non d'y recourir, il n'en demeure pas moins que le législateur, « conscient des difficultés et des limites du système judiciaire, envoie un message clair de tenter de régler autrement les conflits avant de saisir la machine lourde des tribunaux » (Pierre-Claude Lafond, « Introduction », dans Pierre-Claude Lafond, dir, *Régler autrement les différends*, Montréal, LexisNexis, 2018, 1, à la p 29).

⁴¹³ Ces deux derniers thèmes, récurrents, seront traités plus avant dans le chapitre VII.

⁴¹⁴ Document **95**.

⁴¹⁵ L'un ne va pas sans l'autre selon l'Association du Barreau canadien, qui écrit : « The integration of modern computer, electronic, telephonic, and video technology in court operations is crucial to the creation of a viable multi-option civil justice system. » (document **59** à la p 60; voir aussi la p 64).

technologie en matière judiciaire⁴¹⁶ l'un des sens pratiques de l'idée qui nous intéresse⁴¹⁷. Nous nous attarderons ci-après sur le thème de l'informatisation de la justice, qui prend une importance toute particulière dans le cadre de la présente réflexion. Nous nous pencherons d'abord sur la tendance des tenants du recentrage à favoriser, quoiqu'avec quelques bémols, les technologies, en exposant les motifs qu'ils avancent à l'appui d'une telle prise de position (i). Il s'agira ensuite de passer en revue les outils technologiques précis qu'ils mettent de l'avant (ii).

i. La technologie à quelles fins ?

Pourquoi se tourner vers la technologie ? Pour les défenseurs du centrement, il s'agit d'abord de moderniser la justice, de l'actualiser, de faire en sorte qu'elle soit (enfin) en phase avec le monde d'aujourd'hui⁴¹⁸. Déjà en 1992, la Chief Justice's Commission on the Future of the Courts écrivait : « Thanks to communication, information, and transportation technology, life's tempo has quickened. The pace of daily court business, its services, and performance must keep up if the justice system is to remain relevant to the times and responsive to public need »⁴¹⁹. Si cette affirmation valait déjà dans les années 1990, il va sans dire qu'elle s'applique avec d'autant plus de force aujourd'hui. Les technologies en général, et Internet en particulier, ont en effet investi toutes les sphères de la vie en société (consommation, relations sociales, modes de travail, etc.)⁴²⁰. De nos jours, la plupart des citoyens⁴²¹ ont une présence en ligne et sont habitués à faire un usage quotidien de la technologie⁴²². Le secteur privé a compris depuis de nombreuses années déjà qu'il lui fallait gagner le cyberspace et embrasser les technologies adoptées par le plus grand nombre s'il voulait rejoindre la population. Les gouvernements lui ont ensuite emboîté le pas. En conséquence, biens et services, privés comme publics, sont aujourd'hui offerts en ligne⁴²³ et ce, spécifiquement pour mieux répondre aux besoins des citoyens⁴²⁴. Dans ce

⁴¹⁶ Sur le nécessaire recours à la technologie en général, voir par exemple les documents **5** (pp 88–89), **10** (p 190), **15** (p 11), **20** (p 346), **45** (p 9), **46** (pp 3, 6 et 11), **47** (pp 89–90), **52** (p 11), **63** (p 8), **68** (p 35), **70** (p 3), **74** (p 69), **76** (pp 95, 105 et 107), **81** (p 9) et **126** (pp 10 et 19). On plaide également pour l'utilisation des technologies en matière de « legal design »; voir le document **9** au chapitre introductif ainsi qu'aux chapitres 1 et 6.

⁴¹⁷ Voir par exemple les documents **26** (p 136), **59** (p 60), **64** (pp 14 et 15), **75** (pp 147 et 149) et **82** (p 284).

⁴¹⁸ Documents **5** (p 127), **15** (pp 10–11), **46** (pp 3 et 16), **52** (p 11), **56** (p 19), **68** (p 35), **114** (p 6) et **126** (p 19).

⁴¹⁹ Document **64** à la p 14.

⁴²⁰ Voir en guise d'exemples les documents **15** (p 11) et **126** (p 19).

⁴²¹ Mais pas tous; il en sera question ci-dessous à la p 390.

⁴²² Voir par exemple les documents **25** (pp 113–14 et 122–23), **26** (p 135), **65** (p 1), **70** (p 3) et **126** (p 19).

⁴²³ Voir entre autres les documents **46** (p 16) et **51** (pp 104 et 105).

⁴²⁴ Voir entre autres les documents **46** (entre autres à la p 16), **52** (p 11) et **124**.

contexte, l'informatisation de la justice, retardée jusqu'ici⁴²⁵ notamment par une résistance marquée du milieu judiciaire au changement⁴²⁶, en particulier *technologique*⁴²⁷, apparaît tout simplement inévitable⁴²⁸. De l'avis des adeptes du centrément, il en va de la nécessité de répondre à une véritable *demande citoyenne* en ce sens⁴²⁹. En effet, la population a déjà le réflexe de chercher des services juridiques sur Internet⁴³⁰ et s'attend aujourd'hui à trouver la justice étatique en ligne⁴³¹. Ethan Katsh et Orna Rabinovich-Einy expliquent l'origine de cette attente populaire en ayant recours à la notion de « liquid expectations » :

[P]ressure on governments to provide online systems is now increasing, not because of direct competition but because of what has been called “liquid expectations.” This occurs when “consumer experiences seep over from one industry into another, creating an expectations chasm. As customer experiences with any product category affect how customers experience products in other categories previously thought to be unrelated, all businesses need to add new dimensions to how they understand and define their competitive strategy... Increasingly, your most important competitors are those we call perceptual: those competing to shape the expectations customers have for experiences in every category. For example, Uber’s check-out, which is as simple and seamless as shutting the car door, will reset consumers’ expectations for how convenient checkout can be in every industry, causing consternation as they stand in a queue at a store or wait for a server to bring the check.”⁴³²

Si les tenants du recentrage plaident pour un nécessaire virage technologique en matière judiciaire, c'est aussi qu'ils y voient la promesse d'une justice à la fois plus efficace⁴³³ et de meilleure qualité⁴³⁴, une justice simplifiée⁴³⁵, plus facile à comprendre⁴³⁶, plus pratique⁴³⁷, voire

⁴²⁵ Sur le constat de ce retard, voir notamment les documents **47** (p 83), **50** (p 29), **65** (p 1), **84** (p 11), **126** (p 19), Susskind, *supra* note 336 à la p 104 et Ethan Katsh et Orna Rabinovich-Einy, *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*, New York, Oxford University Press, 2017, aux pp 152 et 154 [Katsh et Rabinovich-Einy].

⁴²⁶ Il en sera question au chapitre suivant.

⁴²⁷ Documents **25** (p 125), **47** (p 86), **50** (pp 4, 72, 73 et 74), **51** (p 108), **65** (p 10), **66** (p 23), **80** (pp 7 et 11), **81** (p 10), Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 à la p 161 et Susskind, *supra* note 336 aux pp 13, 113–15 et 194.

⁴²⁸ Voir les documents **11** (p 296), **15** (p 11), **51** (p 104), **124** et Susskind, *supra* note 336 aux pp 10 et 12.

⁴²⁹ Voir par exemple les documents **24** (p 53), **65** (pp 1 et 18), **66** (p 29), **74** (p 69), **86** (p 50; propos de Jean-Paul Jean), **94**, Susskind, *supra* note 336 à la p 120, Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 aux pp 151–52, et Laurette Cretin, « L'opinion des Français sur la justice », (2014) 125 Infostat Justice 1, à la p 2.

⁴³⁰ Voir entre autres les documents **9** (chapitre 4), **50** (p 70) et Susskind, *supra* note 336 aux pp 99–100.

⁴³¹ Documents **47** (p 87), **65** (pp 1 et 18) et Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 aux pp 151–52.

⁴³² Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 aux pp 152–53, citant Baiju Shah et John Greene, « Liquid Expectations », *Economist Group* (19 mai 2015), en ligne : <<http://www.economistgroup.com/leanback/consumers/accelenture-liquid-expectations/>>.

⁴³³ Voir entre autres les documents **11** (p 296), **47** (p 83), **52** (p 11), **59** (p 60), **60** (p 127), **64** (p 15), **74** (p 68), **75** (p 149), **84** (p 11) et **126** (p 19).

⁴³⁴ Voir notamment les documents **59** (p 60), **74** (p 68), **76** (p 24) et **114** (p 6).

⁴³⁵ Voir entre autres les documents **68** (p 35), **114** (p 6) et **126** (p 19).

⁴³⁶ Voir par exemple le document **64** à la p 15.

⁴³⁷ Voir par exemple les documents **25** (pp 114, 122 et 123) et **59** (p 60).

même plus équitable⁴³⁸, entre autres avantages explicitement formulés. En un mot, c'est une justice davantage *accessible*⁴³⁹ que permettrait l'informatisation. À ce propos, on insiste en particulier sur la nécessité de miser sur les outils technologiques pour rapprocher la justice du citoyen et ainsi répondre au besoin de proximité qu'il ressent (et parfois même exprime)⁴⁴⁰. Pour Shannon Salter et Darin Thompson, « [T]he goal of user-focussed justice design is to bring public justice processes to where people are. Today, people are overwhelmingly online »⁴⁴¹. La délocalisation de la justice que proposent les défenseurs du centrément et que nous avons abordée plus haut peut donc signifier accéder à cette justice *à distance*⁴⁴², via Internet⁴⁴³. Cette perspective implique une véritable dématérialisation des services judiciaires :

Court facilities should be physically accessible. More importantly, they should become, to the extent possible, irrelevant. It should be possible for the public to do much of its business with the legal system from home or other convenient public locations. Again, new technology should be of some help in this regard, if the judicial system is willing to adopt it.⁴⁴⁴

Si les attraits d'une justice à distance sont particulièrement évidents pour les communautés vivant en milieu rural ou en région éloignée⁴⁴⁵, ils sont en réalité faciles à apprécier de tout justiciable en puissance pour qui l'Internet est, le plus souvent, bien plus accessible que le palais de justice⁴⁴⁶. Difficile en effet de trouver plus commode qu'un service judiciaire auquel les usagers accéderaient en ligne⁴⁴⁷, de la maison ou encore de leur lieu de travail. Comme l'écrivent Boissavy et Clay : « À ceux-là, familiers des nouvelles technologies, même le coin de la rue semblera trop éloigné pour effectuer une démarche judiciaire. Ils la feront depuis chez eux. Existe-t-il plus grande proximité entre justiciable et justice ? »⁴⁴⁸.

⁴³⁸ Documents **25** (p 123), **60** (p 127) et **64** (p 15).

⁴³⁹ Voir notamment les documents **1** (p 7 de l'exposé des motifs), **11** (p 297), **25** (pp 113 et 129), **47** (pp 83, 85 et 89), **59** (p 60), **60** (p 127), **63** (p 8) et **76** (p 24).

⁴⁴⁰ Voir notamment les documents **1** (p 8 de l'exposé des motifs et p 23 de l'étude d'impact), **5** (p 127), **76** (p 30) et **86** (p 493; propos de Christiane Taubira).

⁴⁴¹ Document **26** à la p 135.

⁴⁴² On parle de « long distance justice » dans le document **64** à la p 14.

⁴⁴³ Voir en guise d'exemple les documents **13** (p 39), **26** (p 135), **51** (p 92), **59** (p 54), **64** (pp 14 et 15) et **68** (p 249).

⁴⁴⁴ Document **63** à la p 35 (nous soulignons). Voir au même effet les documents **46** (pp 6–7), **66** (p 17 : « It may be that in the future public libraries, providing access to public computers, will become more central to dispute resolution than courts. ») et **126** (pp 10 et 19).

⁴⁴⁵ Voir par exemple les documents **25** (pp 120–21), **47** (pp 85 et 89), **52** (p 3) et **84** (p 20).

⁴⁴⁶ Documents **25** (pp 113–14, 122 et 123), **26** (p 134), **51** (p 104), **66** (p 16) et Susskind, *supra* note 336 aux pp 93 et 97.

⁴⁴⁷ Voir notamment les documents **7** (p 164), **13** (p 39), **47** (p 84), **52** (p 11) et **60** (p 127).

⁴⁴⁸ Document **5** à la p 127.

Il appert des développements qui précèdent que les tenants du recentrage appuient le recours à la technologie dans l'objectif d'une cour tournée vers l'utilisateur. Cela dit, leur discours est plus nuancé qu'il n'y paraît de prime abord. On y relève en effet de nombreux appels à la prudence, justifiée notamment pour des raisons de sécurité⁴⁴⁹, de respect de la vie privée⁴⁵⁰ et de protection des renseignements personnels⁴⁵¹. Surtout, cette prudence s'impose selon eux dans une optique d'accessibilité universelle à la justice. En effet, si la technologie est généralement vue comme un outil permettant d'accroître cette accessibilité, on concède qu'elle peut parfois y faire obstacle. Ce sera le cas pour ces justiciables qui ne disposent pas des ressources financières ou des connaissances requises pour accéder à la justice en ligne ou pour faire usage des technologies judiciaires s'offrant à eux. Dit autrement, il existe diverses barrières (sociales, culturelles, générationnelles, psychologiques même) à l'utilisation des technologies, et donc à leur intégration au processus judiciaire, barrières dont les adeptes du recentrage sont tout à fait conscients et qui tempèrent quelque peu leur enthousiasme envers le technologique⁴⁵². Ainsi lira-t-on, entre autres mises en garde, que « les ressources en ligne ne peuvent pas aider tout le monde »⁴⁵³. Par conséquent, ils en appellent à une utilisation « réfléchie »⁴⁵⁴ de la technologie en matière judiciaire et à la « planification attentive »⁴⁵⁵ de l'informatisation de la justice, pour éviter que de telles innovations ne « créent ou [ne] renforcent des obstacles à l'égalité devant la justice »⁴⁵⁶. Bref, en ce domaine, le mot d'ordre devrait être l'*inclusivité*⁴⁵⁷. Pour cette raison, ils prônent un maintien des services fournis en personne⁴⁵⁸ ou, à défaut, par la voie du téléphone ou même du papier⁴⁵⁹, la technologie devant certes être encouragée, mais jamais *imposée*⁴⁶⁰. Enfin, on est généralement conscient du fait que « la technologie n'a pas réponse à tout »⁴⁶¹, qu'elle

⁴⁴⁹ Voir par exemple les documents **5** (p 127), **50** (p 4), **66** (p 15) et **76** (pp 25 et 95).

⁴⁵⁰ Voir entre autres les documents **13** (p 39), **47** (pp 86 et 90), **50** (p 4) et **66** (p 15) et **76** (p 25).

⁴⁵¹ Voir notamment les documents **47** (pp 86 et 90) et **76** (p 25).

⁴⁵² Voir par exemple les documents **20** (p 346), **25** (pp 114, 116–17 et 123), **45** (p 8), **46** (p 7), **47** (p 89), **50** (p 56), **51** (p 104), **66** (p 50), **68** (p 249), **75** (pp 66 et 149) et **84** (p 20).

⁴⁵³ Document **84** à la p 20.

⁴⁵⁴ Document **26** à la p 135.

⁴⁵⁵ Document **47** à la p 83.

⁴⁵⁶ Documents **46** (p 7), **47** (p 83; voir au même effet la p 89) et **75** (p 149).

⁴⁵⁷ Document **47** aux pp 83, 89 et 90.

⁴⁵⁸ Voir par exemple les documents **45** (p 8), **47** (pp 89 et 90), **50** (p 52), **52** (p 11) et **68** (p 249).

⁴⁵⁹ Voir par exemple les documents **9** (chapitre 4) et **25** (pp 114, 116–17 et 123). Notons également la possibilité de fournir une assistance à l'utilisation des technologies (documents **25** (p 123), **46** (p 7), **47** (p 90) et **66** (p 31)).

⁴⁶⁰ Documents **20** (p 346) et **47** (p 90).

⁴⁶¹ Document **84** à la p 20.

n'est pas une panacée⁴⁶². Elle est avant tout un *outil*, une ressource parmi d'autres, et devra le rester⁴⁶³.

ii. *Quelles technologies ?*

Pour les raisons mentionnées à la section précédente, les tenants du recentrage estiment donc qu'il faut procéder à une importante mise à niveau technologique de l'ensemble du système judiciaire, qui devra « refl[éter] les besoins électroniques, les capacités et les attentes d'une société moderne »⁴⁶⁴. Qu'impliquera-t-elle plus précisément ? D'abord certaines évidences : en 2020, il devrait impérativement être possible, pour les citoyens en général comme pour les justiciables, d'avoir accès à Internet au palais de justice⁴⁶⁵, de communiquer électroniquement avec celui-ci⁴⁶⁶ et de consulter son site Web⁴⁶⁷. Il va également sans dire que le tribunal devrait utiliser les technologies disponibles pour fournir information⁴⁶⁸ et soutien⁴⁶⁹ à l'utilisateur. Le fait que dans de nombreuses juridictions, certaines de ces mesures, qui semblent pourtant aller de soi, n'aient été introduites que récemment⁴⁷⁰ montre à quel point la justice a tardé (et tarde toujours) à se mettre à jour sur le plan technologique.

Outre ces quasi-banalités, par quoi l'actualisation de l'institution judiciaire qu'espèrent les tenants du recentrage doit-elle se traduire ? Au vu de la documentation consultée, force est de constater qu'elle rime parfois avec des propositions qui, en 2020, ne sont pas exactement nouvelles et encore moins « à la fine pointe de la technologie ». Cela s'explique en partie par

⁴⁶² Documents 25 (p 122), 26 (p 135) et 64 (p 4).

⁴⁶³ Documents 9 (introduction), 25 (p 122), 26 (p 135), 47 (p 83), 64 (p 15) et 68 (p 249).

⁴⁶⁴ Document 56 à la p 19.

⁴⁶⁵ Ostrom et Hanson posent l'accès Internet au tribunal comme l'une des « basic technology capabilities that all courts should implement » (document 74 à la p 68). Toutefois, cet accès est généralement réduit en salle d'audience. Par exemple, à la Cour supérieure, à la Cour du Québec et dans les cours municipales, un témoin ou un membre du public assistant à l'audience ne peut utiliser un appareil électronique. Cette utilisation est permise, mais encadrée pour les avocats, les parties et les journalistes dits « reconnus ». Voir les *Lignes directrices concernant l'utilisation des technologies en salle d'audience*, février 2019, en ligne : http://www.tribunaux.qc.ca/c-quebec/CommuniquésDocumentation/LignesDirectricesTechnologies_fev2019.pdf.

⁴⁶⁶ Voir entre autres les documents 50 (p 11), 59 (p 60), 60 (p 128), 82 (p 8) et 97.

⁴⁶⁷ Documents 10 (p 187), 13 (pp 28 et 49), 60 (p 128), 74 (p 68, où on en fait l'une des « basic technology capabilities that all courts should implement »), 75 (pp 66 et 147) et 79 (p 136; source secondaire).

⁴⁶⁸ Voir en guise d'exemples les documents 10 (p 187), 13 (pp 28 et 37), 20 (p 346), 45 (p 8), 47 (pp 83 et 84), 59 (pp 54 et 60), 60 (p 127), 64 (p 12), 82 (p 9) et 114 (p 6).

⁴⁶⁹ Voir notamment les documents 13 (pp 28, 37 et 50), 45 (p 9), 47 (pp 84 et 85) et 64 (p 15).

⁴⁷⁰ C'est le cas de l'accès Internet à la cour, introduit en 2014 à Montréal et à Québec, puis étendu en 2015 à Laval, Longueuil, Gatineau et Joliette dans le cadre de la première phase de déploiement d'un réseau Internet sans fil dans les palais de justice du Québec. Voir Emeline Magnier, « Désormais branchés au palais ! », *Droit-inc* (6 mai 2015), en ligne : <http://www.droit-inc.com/article15310-Desormais-branches-au-palais>.

l'écart important séparant les sources les plus anciennes (remontant au milieu des années 1980) des plus récentes (datant des dernières années). Puisque ces documents sont parus sur une période de plus de trente ans, il est normal que ce qui était présenté à l'époque comme novateur puisse avoir été adopté par les tribunaux depuis. Cela n'empêche nullement certains adeptes du recentrage de plaider encore aujourd'hui pour ces technologies qui, bien qu'elles existent depuis un moment déjà, s'inscrivent toujours dans la poursuite d'une justice orientée vers l'utilisateur. Il s'agit simplement, selon eux, de les *bonifier*. Prenons l'exemple de la vidéo. Si ses avantages sont bien connus pour permettre la tenue de témoignages par vidéoconférence⁴⁷¹ et d'autres comparutions à distance, les adeptes du centrement proposent d'en pousser l'usage au sein du palais de justice et de la salle d'audience⁴⁷². Entre autres applications possibles rapportées, citons son utilisation en matière de prestation d'information⁴⁷³ et d'assistance⁴⁷⁴ à l'utilisateur, de gestion des dossiers⁴⁷⁵, de triage⁴⁷⁶, de règlement des différends⁴⁷⁷ et, évidemment, d'audiences en tous genres⁴⁷⁸. Cette dernière possibilité dépend évidemment de l'informatisation préalable de la salle d'audience⁴⁷⁹, une autre proposition qui remonte à plusieurs années et qui prend aujourd'hui un tout autre sens. On parle par exemple de rendre la salle de cour « mobile »⁴⁸⁰ ou encore d'en assurer la mise en réseau avec, notamment, le secteur des services de règlement rapide⁴⁸¹. Au minimum, elle doit faire usage des divers outils et applications nécessaires à la présentation d'une preuve technologique⁴⁸², une notion elle-même appelée à évoluer rapidement au gré des avancées technologiques.

⁴⁷¹ Voir entre autres les documents **15** (p 11), **47** (pp 84 et 102), **56** (p 19), **76** (pp 30–31, 106–07 et 147), **79** (p 69; source secondaire), **82** (pp 8 et 286), **84** (p 20) et Susskind, *supra* note 336 aux pp 109–10. Pour Ostrom et Hanson, la vidéoconférence est l'une des « basic technology capabilities that all courts should implement » (document **74** à la p 68). Sur son utilisation croissante en Europe, voir encore le document **60** (p 136; voir également la p 128).

⁴⁷² Voir notamment les documents **10** (p 190), **56** (p 19), **59** (p 60), **74** (p 68) et **97**.

⁴⁷³ Voir entre autres les documents **13** (pp 37 et 121), **47** (p 88), **75** (p 147), **82** (p 9) et **84** (p 20).

⁴⁷⁴ Citons par exemple les « video-chat translators », des interprètes « available on video chat to aid litigant and help desk attorney interactions for litigants who cannot speak English » (document **61** à la p 20).

⁴⁷⁵ Voir par exemple les documents **56** (p 19) et **59** (p 60).

⁴⁷⁶ Voir par exemple le document **64** à la p 13.

⁴⁷⁷ Voir en guise d'exemple le document **56** à la p 19.

⁴⁷⁸ Documents **10** (p 190), **46** (pp 6 et 7), **47** (p 102), **56** (p 19), **59** (p 60), **64** (p 15), **76** (pp 106–07) et **97**.

⁴⁷⁹ Ostrom et Hanson y voient ici encore un usage de base de la technologie en milieu judiciaire (document **74** à la p 68). Sur la nécessaire informatisation de la salle de cour, voir encore les documents **13** (pp 33 et 34), **50** (p 29), **56** (p 19), **59** (p 60), **60** (p 128), **64** (p 15), **76** (p 30) et **79** (p 69; source secondaire).

⁴⁸⁰ Document **74** à la p 68.

⁴⁸¹ Document **56** à la p 19.

⁴⁸² Voir en guise d'exemple le document **76** aux pp 30–31.

Sans être nouvelle à proprement parler (bien qu'elle tarde tout de même à se matérialiser dans de nombreuses juridictions), l'idée du *greffe électronique*⁴⁸³ en est une autre que les tenants du recentrage proposent d'exploiter à son plein potentiel. Dans sa définition la plus élémentaire, celui-ci devra permettre le dépôt électronique des procédures⁴⁸⁴ et l'accès aux dossiers judiciaires en ligne, question de pouvoir faire le suivi d'une affaire à distance, sur Internet⁴⁸⁵. Il devra aussi rendre possible la consultation en ligne des rôles d'audience (dorénavant gérés informatiquement)⁴⁸⁶ ainsi que des plumitifs⁴⁸⁷. Ses fonctionnalités comprendront en outre l'administration de la preuve et de la signature électronique ainsi que le paiement en ligne des montants dus⁴⁸⁸, le cas échéant. Sans qu'on en fasse explicitement des composantes possibles d'un éventuel « greffe en ligne », d'autres propositions pourraient, à notre sens, le devenir. C'est le cas par exemple du clavardage avec des employés de cour⁴⁸⁹ ainsi que des formulaires interactifs facilitant la rédaction de requêtes et autres procédures⁴⁹⁰. Ces derniers outils, comme ceux mentionnés précédemment ainsi que d'autres encore à imaginer, seraient accessibles via un portail Internet dernier cri⁴⁹¹, véritable porte d'entrée virtuelle du système judiciaire. En guise d'exemple pratique relevé, citons *Justice.fr*, tout nouveau « portail du justiciable »⁴⁹² lancé en France. Relevant du ministère de la Justice, ce site Web permet notamment aux citoyens « d'obtenir des informations utiles sur les procédures les plus fréquentes »⁴⁹³ et de « connaître le

⁴⁸³ Documents **10** (p 187), **15** (p 11), **47** (pp 101–02), **60** (pp 127–28), **74** (p 68) et **79** (p 69; source secondaire).

⁴⁸⁴ Voir entre autres les documents **5** (p 127), **7** (p 2), **10** (p 190), **13** (pp 38–39), **15** (p 11), **20** (p 346), **46** (p 6), **47** (pp 84 et 101–02), **50** (pp 11 et 36), **59** (p 60), **60** (p 128), **64** (p 15), **68** (pp 253–54), **71** (p 20), **74** (p 68), **76** (pp 30–31 et 107), **79** (p 69; source secondaire) et **84** (p 11).

⁴⁸⁵ Ostrom et Hanson y voient un autre exemple d'utilisation élémentaire de la technologie en matière judiciaire (document **74** à la p 68). Voir encore les documents **10** (p 187), **15** (p 11), **47** (pp 101–02), **56** (p 19), **60** (p 128), **71** (p 57), **76** (p 30) et **84** (p 11).

⁴⁸⁶ Celle-ci constituant l'une des « basic technology capabilities that all courts should implement » (document **74** à la p 68). Voir encore les documents **15** (pp 10–11), **20** (p 346), **47** (pp 101–02), **71** (p 21) et **76** (pp 98 et 107).

⁴⁸⁷ Voir par exemple les documents **71** (p 57) et **76** (p 107).

⁴⁸⁸ Une autre des « basic technology capabilities that all courts should implement » selon le document **74** à la p 68. On mentionne également ce paiement électronique dans les documents **47** (p 84) et **59** (p 60).

⁴⁸⁹ Document **84** à la p 20.

⁴⁹⁰ Documents **11** (p 142), **13** (pp 37–39 et 51), **25** (p 125), **47** (p 102), **50** (pp 34 et 36), **56** (p 19), **59** (p 54) et **84** (p 20). Notons qu'un formulaire en ligne permettant de créer une demande à la Cour des petites créances du Québec est accessible à partir du site Web du ministère de la Justice du Québec. Voir Québec, Ministère de la Justice, « La demande aux petites créances (SJ-870E) », en ligne : *Justice Québec* <<https://www.justice.gouv.qc.ca/vos-differends/les-petites-creances/demarche-et-aide-pour-le-demandeur/la-demande-aux-petites-creances-sj-870e/>>.

⁴⁹¹ Documents **7** (pp 1–3 (où les auteurs imaginent et décrivent leur propre version d'un tel « litigant portal »), **44**, **158** et **162**) et **68** (p 254, où l'auteur plaide pour le développement d'un « portail d'accès grand public »).

⁴⁹² France, Ministère de la Justice, « Justice.fr – le portail du justiciable », en ligne : *Justice.fr* <<https://www.justice.fr>>.

⁴⁹³ France, Ministère de la Justice, « Questions/Réponses – Le site Justice.fr », en ligne : *Justice.fr* <<https://www.justice.fr/faq>>.

tribunal ou le service compétent, la manière de le saisir, ainsi que les pièces à fournir, en fonction de la procédure traitée »⁴⁹⁴. En plus d'orienter dans ses démarches le citoyen souhaitant saisir la justice⁴⁹⁵, il permet la recherche par thèmes grâce à un questionnaire dynamique⁴⁹⁶ et héberge des simulateurs permettant d'estimer ses droits en matière d'aide juridictionnelle, de pension alimentaire et de saisie sur salaire⁴⁹⁷, entre autres fonctionnalités intéressantes. À terme, ce portail « inclura des bureaux virtuels de magistrats et greffiers »⁴⁹⁸ et « favorisera la gestion de dossiers de manière totalement dématérialisée, de la saisine des juridictions à la notification des décisions en ligne »⁴⁹⁹, ce qui permettra à un justiciable de suivre l'état d'avancement de sa procédure en ligne⁵⁰⁰.

Les portails en ligne à l'image du site *Justice.fr* ne constituent qu'un exemple de technologies plus récentes, voire « émergentes »⁵⁰¹ qu'un système judiciaire tourné vers l'utilisateur aurait, de l'avis des défenseurs du centrément, tout intérêt à adopter. Citons aussi le téléphone intelligent⁵⁰² (qui permet notamment les notifications de la cour par texto ou par courriel⁵⁰³, pour ne citer que deux de ses possibles usages), les applications mobiles⁵⁰⁴, l'infonuagique⁵⁰⁵, les médias sociaux⁵⁰⁶ ainsi que les bornes informatiques interactives destinées à accueillir les usagers au palais de justice⁵⁰⁷. Toujours au vu de la documentation consultée, une justice souhaitant miser sur une « orientation usager » devra également se tourner vers l'intelligence artificielle⁵⁰⁸, les systèmes experts⁵⁰⁹ et la résolution en ligne des conflits⁵¹⁰. L'intelligence

⁴⁹⁴ *Ibid.*

⁴⁹⁵ Par exemple en créant pour lui, au terme de ses recherches, une notice d'orientation imprimable, et en lui fournissant (lorsqu'applicable) le formulaire pertinent pour saisir le tribunal (*ibid.*).

⁴⁹⁶ *Ibid.*

⁴⁹⁷ *Ibid.*

⁴⁹⁸ Document **126** à la p 20.

⁴⁹⁹ Document **126** à la p 20.

⁵⁰⁰ Document **126** à la p 20.

⁵⁰¹ Document **47** à la p 84.

⁵⁰² Document **47** à la p 84.

⁵⁰³ Voir notamment les documents **7** (pp 2 et 3) et **60** (p 128).

⁵⁰⁴ Voir entre autres les documents **47** (pp 84, 85 et 87), **51** (p 92) et **61** (p 18).

⁵⁰⁵ Document **47** à la p 84.

⁵⁰⁶ Documents **47** (pp 84 et 85), **56** (p 19) et **61** (p 31).

⁵⁰⁷ Documents **35** (pp 125–26), **59** (pp 54 et 60), **68** (pp 253–54), **71** (pp 22–23 et 57), **75** (p 70), **82** (p 287) et **119** (p 6). Ces bornes n'ont pas à être confinées à l'entrée du palais. Elles peuvent aussi être disséminées un peu partout dans l'enceinte judiciaire (document **61** à la p 26).

⁵⁰⁸ Voir notamment les documents **25** (p 125), **64** (pp 15 et 16), **66** (p 31), **80** (pp 11, 13 et 14) et **126** (p 23).

⁵⁰⁹ Voir entre autres les documents **25** (p 120), **26** (pp 129–30), **59** (p 60), **64** (p 15) et **80** (p 10).

⁵¹⁰ Documents **7** (p 83), **11** (p 297), **25**, **26**, **47** (pp 83, 84 et 85), **50** (pp 11 et 12), **51** (pp 103 à 108), **52** (pp 3 et 11), **56** (pp 17–18), **67** (p 26), **80** (p 13) et **126** (p 15). Pour l'association faite entre résolution en ligne des conflits et recentrage, voir encore les documents **50** (pp 37, 40, 43, 63 et 64) et **66** (pp 1 et surtout 29, où le centrément (« Focus on the public ») constitue une recommandation en matière de règlement en ligne des différends).

artificielle, ou IA, est définie par le Larousse comme un « ensemble de théories et de techniques mises en œuvre en vue de réaliser des machines capables de simuler l'intelligence humaine »⁵¹¹. Darin Thompson parle à ce propos de la création d'une intelligence « synthétique » (« synthetic intelligence »⁵¹²) au moyen de la technologie. Les systèmes experts constituent une application simple de l'IA, plus tout à fait nouvelle⁵¹³. Salter et Thompson, qui comptent parmi les défenseurs du centrement, définissent cette dernière notion et en expliquent le fonctionnement dans le passage suivant :

An expert system is a technology-based platform that imitates or emulates the feedback, guidance, or reasoning of a human expert. An expert system relies on a knowledge base which is filled with expert knowledge from a given domain, collected from human experts. This knowledge is structured in a specific way to make it computer readable, and accessible to the expert system user through the system's user interface.⁵¹⁴

Quant à la résolution en ligne des conflits, dans son acception la plus courante mais aussi la plus étroite, elle réfère à la migration, vers Internet, des modes alternatifs de règlement des conflits ou MARC⁵¹⁵. Il s'agit donc d'une négociation, d'une conciliation, d'une médiation ou encore d'un arbitrage qui se tient entièrement ou en grande partie en ligne, plutôt qu'en personne⁵¹⁶.

Le Civil Resolution Tribunal (CRT) de Colombie-Britannique constitue un exemple pratique d'un système de règlement électronique des différends tirant parti de la forme élémentaire d'intelligence artificielle que constituent les systèmes experts. Premier « tribunal en ligne » à avoir vu le jour au pays⁵¹⁷, il incarne parfaitement, selon certains observateurs, une cour de justice entièrement pensée pour le public⁵¹⁸. Le CRT a compétence en matière de copropriété, de petites créances (de 5000\$ et moins), d'accidents de la route impliquant des réclamations de

⁵¹¹ « Intelligence artificielle », en ligne : *Larousse.fr* <https://www.larousse.fr/encyclopedia/divers/intelligence_artificielle/187257>.

⁵¹² Darin Thompson, « Creating New Pathways to Justice Using Simple Artificial Intelligence and Online Dispute Resolution », (2015) 1:2 IJODR 4, à la p 11 [Thompson].

⁵¹³ Sur ce constat, voir entre autres Susskind, *supra* note 336 à la p 185.

⁵¹⁴ Document **26** à la p 129 (références omises). Au même effet, voir Thompson, *supra* note 512 à la p 13 et Susskind, *supra* note 336 à la p 185. Pour de plus amples explications sur l'architecture d'un système expert et ses composantes structurelles, nous renvoyons au texte très bien vulgarisé de Thompson, *supra* note 512 à la p 14.

⁵¹⁵ Cléa Iavarone-Turcotte, *La résolution en ligne des conflits de consommation à l'aune de l'accès à la justice*, Montréal, Thémis, 2015, aux pp 7-8 [Iavarone-Turcotte] et Karim Benyekhlef et Cléa Iavarone-Turcotte, « Rapport général. Procédure et immatériel », dans *L'immatériel : journées espagnoles*, Bruxelles, Bruylant, 2015, 681, aux pp 682 et 691.

⁵¹⁶ Iavarone-Turcotte, *supra* note 515 à la p 8.

⁵¹⁷ Document **25** à la p 114. On pose le même constat dans le document **50** à la p 57.

⁵¹⁸ Document **65** à la p 12.

50 000 \$ et moins et de litiges impliquant des sociétés ou des associations coopératives⁵¹⁹. Il met à la disposition des citoyens un processus de résolution de conflits structuré en quatre étapes, qu'il vaut la peine de détailler car il correspondrait à un modèle de plus en plus accepté de règlement électronique des différends⁵²⁰. La première étape, dite de « self-help »⁵²¹, consiste en un système expert baptisé le « Solution Explorer »⁵²². Accessible gratuitement à partir du site Web du CRT⁵²³, cette plateforme en ligne, dont l'utilisation repose sur des parcours guidés (« guided pathways »⁵²⁴), remplit quatre fonctions. La première est le diagnostic du problème grâce à un questionnaire dit « intelligent »⁵²⁵. Le citoyen est amené à répondre à une série de questions (en langage clair) allant du général au particulier, conçues pour circonscrire le domaine, le sous-domaine puis enfin la nature précise du différend avec lequel il est aux prises⁵²⁶. Le conflit dûment identifié, on fournit ensuite au citoyen une information personnalisée (« targeted »⁵²⁷) à propos de celui-ci, par exemple une explication des droits et des obligations s'appliquant à son cas précis⁵²⁸. Ces renseignements ciblés se veulent également *limités* : on souhaite éviter à tout prix le piège d'une information trop abondante⁵²⁹. Ajoutons que les renseignements fournis sont présentés en différents *formats* (texte, vidéo, etc.), question de rejoindre un public aux besoins divers⁵³⁰. Pensons ici, par exemple, aux personnes éprouvant des difficultés de lecture, ou encore aux analphabètes.

Outre ses fonctions de diagnostic et d'information, le Solution Explorer fournit au citoyen différents outils destinés à l'aider à gérer son différend (notamment pour en prévenir l'escalade),

⁵¹⁹ « Welcome to the Civil Resolution Tribunal », en ligne : *Civil Resolution Tribunal* <<https://civilresolutionbc.ca>>. La juridiction du CRT est détaillée dans la partie 10 du *Civil Resolution Tribunal Act*, SBC 2012, c 25.

⁵²⁰ Sur ce constat, voir le document **50** à la p 37.

⁵²¹ Document **26** à la p 128.

⁵²² Documents **25** (pp 120 et 125) et **26** (p 129).

⁵²³ Documents **25** (p 120) et **26** (p 129, où l'on précise qu'il n'est pas même nécessaire d'avoir une réclamation pour accéder au Solution Explorer, la plateforme étant mise à la disposition du grand public). Pour accéder au Solution Explorer, voir « Explore and Apply », en ligne : *Civil Resolution Tribunal* <<https://civilresolutionbc.ca/how-the-crt-works/getting-started/>>.

⁵²⁴ Document **25** à la p 120. Sur la fonction d'orientation, voir encore Thompson, *supra* note 512 aux pp 9 et 16.

⁵²⁵ Document **26** à la p 129 et Thompson, *supra* note 512 aux pp 9, 13, 16, 22–23 et 29.

⁵²⁶ Document **26** à la p 129 et Thompson, *supra* note 512 aux pp 16 et 22–23. On fait du recours à des outils diagnostic une recommandation en matière de résolution en ligne des conflits dans le document **66** à la p 30.

⁵²⁷ Document **26** à la p 130. Voir au même effet Thompson, *supra* note 512 aux pp 24–25 et 29.

⁵²⁸ Document **26** à la p 130. Dès 2002, Zorza évoquait des « online question-and-answer systems » aux fonctions de diagnostic et d'information équivalentes à celles du Solution Explorer (document **13** (p 37)). C'est également le cas chez Flango et Clarke, qui, en 2015, imaginaient un outil diagnostic en ligne similaire (document **7** à la p 1). Dans le même sens, voir encore les documents **59** (p 54) et **64** (p 15).

⁵²⁹ Document **26** (p 130), Thompson, *supra* note 512 à la p 27 et Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 à la p 156. Nous reviendrons sur le problème d'une information juridique trop abondante au chapitre VII.

⁵³⁰ Document **26** à la p 130 et Thompson, *supra* note 512 aux pp 16–17.

voire à tenter de le régler⁵³¹. C'est ici que prend tout son sens le terme « self-help », utilisé par les concepteurs du CRT pour décrire le Solution Explorer dans son ensemble et pour qualifier les outils précis qu'il met à la disposition du public. À ce stade, on souhaite en effet que le citoyen tente de désamorcer *par lui-même* le conflit auquel il est partie, sans l'aide d'un tiers⁵³². Pour l'assister dans ses démarches, le CRT a mis au point différents outils qu'il veut faciles d'utilisation. Par exemple, un modèle de lettre lui permettra d'amorcer un dialogue avec la partie adverse⁵³³. Il pourra en outre visionner des vidéos abordant certains enjeux précis liés à sa situation⁵³⁴ ainsi qu'utiliser, le cas échéant, un outil de calcul (« calculator self-help tool »⁵³⁵).

L'étape du Solution Explorer s'achève sur un tableau synthèse personnalisé (« customized summary report »⁵³⁶) résumant, en langage clair, la situation vécue par le citoyen, l'information fournie jusqu'alors, les outils mis à sa disposition ainsi que les options de règlement s'offrant à lui⁵³⁷. L'une d'elles consiste en la procédure de règlement des conflits proposée par le CRT, que le citoyen a la liberté de mettre en branle (ou non) directement à partir du Solution Explorer⁵³⁸. S'il le fait, s'enclenche alors la procédure « officielle » du tribunal, qui commence par l'ouverture électronique du dossier⁵³⁹. Shannon Salter et Darin Thompson font ressortir ses différences avec le processus judiciaire traditionnel dans le passage suivant :

Starting the dispute resolution process is comparable to filing a case with a court or tribunal. The major difference is that users are not asked to frame the dispute in highly adversarial terms, or to outline the arguments they would make if the dispute were to be resolved by adjudication. Rather, they are asked to provide enough information about the dispute and their positions on it, along with supporting evidence, to begin the collaborative dispute resolution process. The initiating party is also required to notify responding parties that the dispute resolution process is starting at the tribunal.⁵⁴⁰

L'étape suivante est celle de la *négociation* : les parties se voient donner l'occasion de communiquer électroniquement⁵⁴¹ entre elles, pour tenter d'en arriver à un règlement sans l'aide

⁵³¹ Document 26 à la p 130 et Thompson, *supra* note 512 à la p 29.

⁵³² Voir par exemple Thompson, *supra* note 512 à la p 29.

⁵³³ Document 26 à la p 130. Cette lettre, dont le contenu est adapté au différend en cause, contient des zones préalablement remplies grâce aux informations fournies par le citoyen au moment de remplir le questionnaire (document 26 à la p 130 et Thompson, *supra* note 512 aux pp 30–31).

⁵³⁴ Thompson, *supra* note 512 à la p 30.

⁵³⁵ *Ibid.* On fait du recours aux calculateurs une recommandation en matière de résolution en ligne des conflits (appliquée à la sphère judiciaire) dans le document 66 à la p 32.

⁵³⁶ Document 26 à la p 131.

⁵³⁷ Document 26 à la p 131 et Thompson, *supra* note 512 aux pp 36 et 37.

⁵³⁸ Document 26 à la p 131.

⁵³⁹ Documents 25 (p 120) et 26 (p 131).

⁵⁴⁰ Document 26 à la p 131.

⁵⁴¹ Ou encore par la voie du téléphone ou même du papier, selon leurs préférences (document 26 à la p 132).

d'un tiers⁵⁴². Si elles n'y parviennent pas, leur dossier passe en phase de *facilitation*⁵⁴³. Salter et Thompson la décrivent en ces termes :

Facilitation is a broad name for a process involving a range of activities, with an emphasis on flexible, consensual dispute resolution and case management. Facilitators are tribunal employees with specialized dispute resolution expertise, who serve as third-party neutrals in the process. [...] Most disputes move through facilitation on a remote basis. Electronic communications using the tribunal's web-based platform and email host most of the interactions between parties and the tribunal. These communications happen asynchronously, within specified timelines set by the tribunal's rules or directions from facilitators. The electronic communication channels are also used to share information and evidence among the tribunal and the parties to a dispute. Telephone or videoconferencing are used when real-time interactions are required. Paper-based documents are available via mail and fax.⁵⁴⁴

Si les parties concluent une entente à cette étape, le facilitateur les aide à la rédiger⁵⁴⁵. Elles peuvent en outre lui demander de la transmettre à un membre du tribunal (agissant comme décideur⁵⁴⁶) pour que celui-ci la convertisse en ordonnance et lui donne force exécutoire⁵⁴⁷. Dans le cas contraire, donc lorsque les parties ne sont pas en mesure de régler (ou encore de *tout* régler⁵⁴⁸), le rôle du facilitateur se rapproche de celui d'un gestionnaire d'instance. Il s'agit alors, pour lui, d'aider les parties (de manière neutre) à se préparer pour l'étape juridictionnelle (étape qu'il leur explique). Il les invite à revoir leurs réclamations, à identifier les faits pertinents ainsi que la preuve, et à préparer leurs arguments respectifs⁵⁴⁹.

Quant à l'ultime étape de la procédure du CRT, soit la phase juridictionnelle, son objectif est bien sûr de trancher le litige de manière définitive. Comme pour le processus judiciaire traditionnel, elle se solde donc par une décision liant les parties, qui donne lieu au surplus à une ordonnance du tribunal⁵⁵⁰. La particularité de cette prise de décision est qu'elle s'effectue à *distance*. Ainsi, le décideur prend connaissance des arguments des parties et de la preuve le plus souvent sur la base de documents⁵⁵¹. Lorsqu'exceptionnellement, la tenue d'une audience s'avère

⁵⁴² Documents **25** (p 120) et **26** (p 132).

⁵⁴³ Document **26** à la p 132.

⁵⁴⁴ Document **26** aux pp 132–33. Voir au même effet le document **25** à la p 120.

⁵⁴⁵ Document **26** à la p 133.

⁵⁴⁶ Nous parlons ici de décideur et non de juge, car « CRT tribunal members are lawyers with specialized expertise in one or more areas of the CRT's jurisdiction. » (document **26** (p 134)). Voir aussi le document **25** (p 121).

⁵⁴⁷ Document **26** à la p 133.

⁵⁴⁸ Il est en effet possible que certains points demeurent litigieux. Dans ce cas, l'entente ne couvrira que les aspects que les parties sont parvenues à dénouer. Les autres seront ensuite tranchés par le décideur (document **26** à la p 133).

⁵⁴⁹ Document **26** à la p 133; voir au même effet la p 28. Voir encore le document **25** à la p 121.

⁵⁵⁰ Document **26** à la p 133.

⁵⁵¹ Document **26** à la p 134.

nécessaire, par exemple pour des questions touchant à la crédibilité, elle se tient généralement par téléphone ou encore par vidéoconférence⁵⁵².

Le CRT n'est pas qu'une application pratique des notions de résolution en ligne des conflits et de système expert vues précédemment. Il est aussi le parfait exemple d'un *cybertribunal*. La notion de cybertribunal est aujourd'hui encore relativement floue, puisque l'on ne s'entend pas sur son sens précis⁵⁵³. Néanmoins, elle est généralement comprise comme impliquant de près ou de loin l'informatisation de la procédure judiciaire⁵⁵⁴. Nous en retenons pour notre part la définition suivante : « Cybercourts are national courts that provide dispute resolution services, both litigation and court-based ADR, using electronic communications »⁵⁵⁵. Cette définition a l'avantage d'inclure autant la mise en ligne des procédures judiciaires classiques que celle des MARC, et c'est la raison pour laquelle nous la choisissons. Par ailleurs, nous sommes de ceux qui estiment qu'une cour ne peut prétendre au statut de cybertribunal que lorsque sa procédure se tient *surtout* en ligne plutôt qu'au palais de justice ou, encore mieux, lorsque cette procédure est entièrement dématérialisée⁵⁵⁶. C'est le cas du CRT, dont la procédure allie en outre, on l'a vu, modes de prévention et de règlement des différends et fonction juridictionnelle. Voilà pourquoi cette nouvelle instance judiciaire mérite amplement l'étiquette de cour en ligne qu'elle s'est elle-même accolée et qu'on lui reconnaît volontiers, ici comme ailleurs.

Dans la documentation mettant de l'avant la proposition de centrement, l'idée de cybertribunal est le plus souvent lancée à titre de perspective future ou d'avenue prometteuse⁵⁵⁷. On évoque ainsi une « virtual courthouse »⁵⁵⁸ ou un « tribunal virtuel »⁵⁵⁹ qui n'existe pas

⁵⁵² Documents **25** (p 121) et **26** (p 134).

⁵⁵³ Iavarone-Turcotte, *supra* note 515 à la p 153.

⁵⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵⁵ Thomas Schultz, « Does Online Dispute Resolution Need Governmental Intervention? The Case for Architectures of Control and Trust », (2004) 6:1 NC JL & Tech 71, à la p 102.

⁵⁵⁶ Voir par exemple Gabrielle Kaufmann-Kohler et Thomas Schultz, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, La Haye, Kluwer Law International, 2004, à la p 40, Thomas Schultz, « An Essay on the Role of Government for ODR: Theoretical Considerations about the Future of ODR », dans Ethan Katsh et Daewon Choi, dir, *Online Dispute Resolution (ODR): Technology as the "Fourth Party"*. *Proceedings of the UNECE Forum on ODR 2003*, Palais des Nations, Genève, 30 juin au 1er juillet 2003, à la p 5 et Susan Schiavetta, *Electronic Alternative Dispute Resolution: Increasing Access to Justice via Procedural Protections*, thèse soumise pour l'obtention du titre de docteur en philosophie (PhD), Faculté de droit, Université d'Oslo, 2008, à la p 330.

⁵⁵⁷ Voir en guise d'exemple le document **46** à la p 6.

⁵⁵⁸ Document **10** à la p 187.

⁵⁵⁹ Document **11** (p 297), où l'auteur imagine un « Tribunal virtuel du consommateur », dont la mission serait de traiter à distance les réclamations des consommateurs se chiffrant à 5000 dollars et moins. Le professeur ajoute que « Le traitement aurait lieu exclusivement de manière électronique, avec une audition en personne exceptionnelle dans le cas où le tribunal le jugerait nécessaire. » (document **11** à la p 297).

encore. On espère qu'il soit un jour possible de « situer les palais de justice non seulement dans des lieux physiques, mais aussi dans des espaces virtuels »⁵⁶⁰, sans savoir avec certitude si ce jour viendra. Or voilà qu'avec le CRT, le rêve devient réalité. Cette réalité est d'autant plus indéniable qu'aujourd'hui plusieurs autres cybertribunaux ont vu le jour à travers le monde, que ce soit ailleurs au pays⁵⁶¹ ou encore aux États-Unis⁵⁶², en Chine⁵⁶³ ou en Allemagne⁵⁶⁴, pour ne mentionner que ces exemples. Ajoutons qu'une cour en ligne serait à l'état de projet pilote en Australie⁵⁶⁵, et en cours de développement au Royaume-Uni⁵⁶⁶ et à Singapour⁵⁶⁷. Ces développements récents montrent bien que les cybertribunaux ne sont plus que conjectures, étant au contraire, comme le croient plusieurs défenseurs du centrement, promis à un avenir certain.

En conclusion, nous proposons ci-bas deux tableaux synthèse. Le premier, à la page suivante, reprend les principales composantes pratiques du discours de recentrage se rapportant au palais de justice.

⁵⁶⁰ Document **84** à la p 14. Voir au même effet le document **63** à la p 35.

⁵⁶¹ Nous référons ici au Condominium Authority Tribunal (CAT) de l'Ontario (ou TASC pour Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums). Ce tribunal, lancé en 2017, a compétence en matière de différends liés aux condominiums. Voir « Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums », en ligne : *Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC)* <<https://www.condoauthorityontario.ca/fr-FR/tribunal/>>. Notons que l'OOSC a retenu PARLe comme solution logicielle pour la création du CAT. PARLe, la « Plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne », a été développée par le Laboratoire de cyberjustice. Grâce à un partenariat avec l'Office de la protection du consommateur, elle « fournit aux consommateurs et aux commerçants un service rapide et gratuit pour résoudre un litige qui les oppose » (« Qu'est-ce que PARLe ? », en ligne : *OPC* <<https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/parle/description/>>). Sur le CAT et PARLe, voir Amy J Schmitz, « Expanding Access to Remedies Through E-Court Initiatives », (2019) 67 Buff L Rev 89, aux pp 130–31 [Schmitz].

⁵⁶² De nombreuses cours en ligne ont fait leur apparition dans les États du Michigan, de l'Ohio, de New York, du Texas, de l'Utah, du Nevada et de la Georgie. À leur sujet, voir Schmitz, *supra* note 561 aux pp 104–120, les documents **65** (pp 2, 3, 4, 6, 7 et 8) et **66** (pp 5, 13 et 14) et Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 à la p 162.

⁵⁶³ En Chine, le premier cybertribunal à avoir vu le jour est la Hangzhou Internet Court. Décrite comme l'une des cours en ligne les plus ambitieuses à ce jour, elle a juridiction en matière de « copyright, contract disputes related to e-commerce, product liability, internet service provider disputes, conflicts over loans obtained online, and domain name disputes » (Schmitz, *supra* note 561 aux pp 131–134). La Beijing Internet Court et la Guangzhou Internet Court entendent aussi des litiges de même nature impliquant l'utilisation d'Internet. Voir Xia Li, « China's 2nd Internet court opens in Beijing » *Xinhuanet* (9 septembre 2018), en ligne : <http://www.xinhuanet.com/english/2018-09/09/c_137456299.htm> et Cao Yin, « China's third internet court opens in Guangzhou », *Chinadaily.com* (28 septembre 2018), en ligne : <<http://www.chinadaily.com.cn/a/201809/28/WS5badf326a310eff3032801a8.html>>.

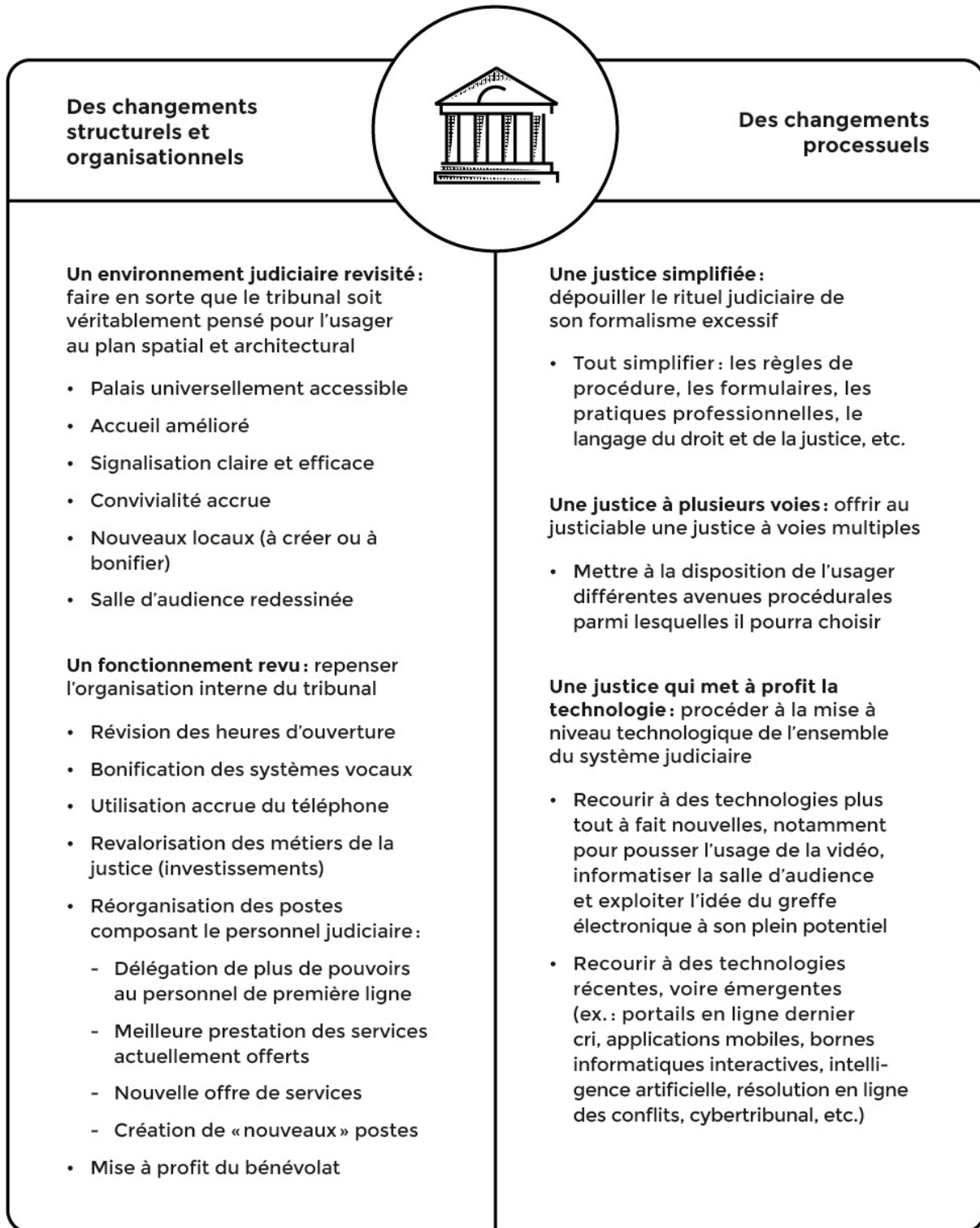
⁵⁶⁴ Susskind, *supra* note 336 à la p 113. L'auteur ne précise pas de quelle initiative il s'agit.

⁵⁶⁵ Mené par le Victorian Civil and Administrative Tribunal (VCAT) de l'État de Victoria, en Australie, ce projet a été « designed using human-centred design principles ». Voir « Online Dispute Resolution Pilot », en ligne : *VCAT* <<https://www.vcat.vic.gov.au/resources/online-dispute-resolution-pilot>>.

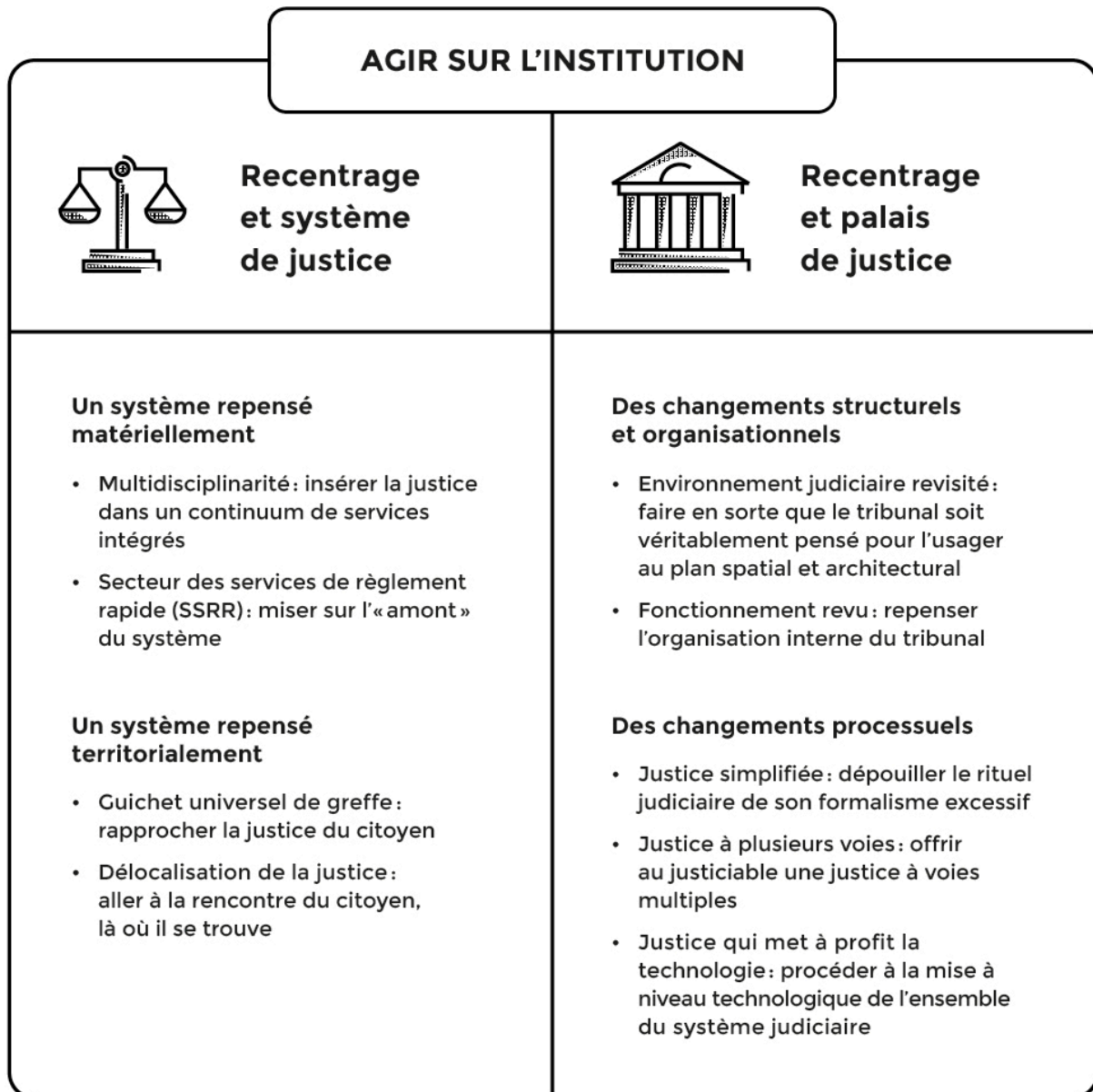
⁵⁶⁶ Voir le document **46** à la p 11, Schmitz, *supra* note 561 aux pp 134–137, Susskind, *supra* note 336 aux pp 105 et suiv et 111–12, Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 aux pp 159–60 et Angleterre et Pays de Galles, Civil Justice Council, Online Dispute Resolution Advisory Group, *Online Dispute Resolution for low value civil claims* (février 2015), à la p 6, en ligne (pdf) : *Courts and Tribunals Judiciary* <<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf>> [Civil Justice Council].

⁵⁶⁷ Document **80** à la p 13.

Le recentrage à l'échelle du palais de justice



Le second tableau synthèse, ci-bas, résume comment ceux qui tiennent le discours de recentrage comptent « agir sur l'institution », par une action dirigée autant vers le système de justice (première cible) que vers le tribunal (seconde cible).



C. Discussion

Cette ultime section est consacrée à une analyse critique des propositions des tenants du recentrage ayant trait aux deux premières cibles examinées ci-haut. Nous commenterons d'abord

leur vision du système de justice dans son ensemble (1), avant d'aborder celle qu'ils ont du palais de justice « recentré » (2).

1. Le système de justice recentré : vaste au point d'être difficile à cerner

Qu'est-ce qu'un système de justice ? Traditionnellement, l'expression renvoie au système *judiciaire*, c'est-à-dire à l'ensemble des tribunaux judiciaires et administratifs en place dans une juridiction donnée. Dans le langage courant, il s'agit encore du sens qu'on lui donne⁵⁶⁸. Cela dit, vue à travers la lorgnette du centrement, la notion de « système de justice » s'élargit considérablement. Notre première partie (section A) en fait la démonstration. On le constate dès qu'est exposée la prise de position des tenants du recentrage en faveur d'un système de justice *multidisciplinaire* et non plus strictement « judiciaire ». La justice telle qu'ils la voient n'est plus confinée aux murs du palais. Forte de ses connexions avec « l'extérieur » (les autres services publics, le milieu communautaire et associatif, etc.), elle s'inscrit dans un réseau bien plus grand qu'elle, dans une chaîne de services dont elle n'est dorénavant qu'un maillon parmi d'autres.

Cet élargissement de la notion de système de justice, déjà implicite derrière l'objectif de multidisciplinarité, devient explicite avec celui de miser sur le secteur des services de règlement rapide (SSRR). Ainsi le Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale écrit-il : « [it is] important to expand the concept of the justice system to include the ERSS »⁵⁶⁹. Selon lui, cette extension de sens souhaitée, dont l'objectif avoué est de migrer de l'appareil judiciaire traditionnel à ce que l'on appelle ailleurs un « expanded justice system continuum »⁵⁷⁰, commande au préalable un important changement de paradigme⁵⁷¹. Comment provoquer ce changement ? La question est soulevée sans qu'on y réponde, le Groupe de travail se contentant d'écrire que, si cette évolution est nécessaire et comporte son lot de défis, ceux-ci « create an opportunity and imperative to undertake change that will ultimately strengthen the overall justice system and its ability to

⁵⁶⁸ On en veut pour preuve les sources d'information juridique destinées au grand public qui, à la question de savoir en quoi consiste le système de justice, répondent presque systématiquement en détaillant la hiérarchie des tribunaux. Voir en guise d'exemple « Système judiciaire québécois », en ligne : *Éducaloi* <<https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-systeme-judiciaire-quebecois>>. Voir également le document **59** à la p 23.

⁵⁶⁹ Document **55** à la p 4; voir aussi la p 35 le document **56** (p 13). Sur la nécessité de comprendre largement la notion de système de justice, voir encore les documents **56** (pp 2 et 12), **79** (p 108; source secondaire) et **84** (p 9).

⁵⁷⁰ Document **53** à la p 13.

⁵⁷¹ Document **55** à la p 35, où l'on plaide pour « a paradigm shift in which the justice system itself is re-defined to fully incorporate a well established Early Resolution Services Sector ».

respond to people's everyday problems »⁵⁷². Voilà qui ne nous avance guère sur le plan pratique. Mais revenons à notre propos. Si l'élargissement de la notion de système de justice qui sous-tend le discours de recentrage se constate au plan matériel, on le relève également au plan *territorial*, à travers l'idée de « délocalisation » de la justice. Celle-ci propose en effet un morcellement, voire un véritable *éclatement* du système de justice, dorénavant partagé entre ses sites officiels (les palais de justice) et ces nouveaux « lieux de justice » que les tenants du recentrage souhaitent voir apparaître. Au regard de la multiplicité de ces points d'accès au droit et à la justice et de leur caractère hétéroclite, on comprend rapidement que le « système » qui les englobera tous sera forcément vaste.

À ce stade, reconnaissons que l'élargissement de la notion de système de justice qui se dégage de l'argumentaire des tenants du recentrage n'a pas de quoi surprendre, puisqu'il cadre parfaitement avec leur conception elle-même élargie de l'*accès à la justice*⁵⁷³. En effet, ils nous rappellent que si, historiquement, cette notion faisait référence au seul système judiciaire officiel⁵⁷⁴, elle ne se réduit plus aujourd'hui à l'accès aux tribunaux et à ses acteurs, juges et avocats au premier chef⁵⁷⁵. Résolument « orient[ée] vers les réalités du justiciable »⁵⁷⁶ comme du citoyen, leur conception de l'accès à la justice reconnaît d'emblée qu'« il existe de nombreuses voies menant à la justice, certaines passant par les processus structurés des cours et des tribunaux administratifs, et d'autres, les évitant »⁵⁷⁷. Précisons ici que c'est à juste titre que ceux qui proposent de faire du citoyen le cœur du système de justice adoptent cette définition large de l'accès à la justice. Ils s'autorisent, ce faisant, de l'état des connaissances en la matière. La recherche enseigne en effet, depuis de nombreuses années déjà, que l'accès à la justice n'est pas synonyme d'accès aux tribunaux⁵⁷⁸; qu'il y a là une définition *judiciaire*⁵⁷⁹, indûment restrictive,

⁵⁷² Document 55 à la p 35.

⁵⁷³ Sur cette définition large, voir les documents 47 (p 69), 52 (p 8), 55 (pp 3 et 30) et 56 (pp iii, 1, 2 et 9).

⁵⁷⁴ Voir par exemple les documents 12 (pp 14, 15 et 18–19; source secondaire), 55 (p 3), 56 (pp 2 et 9), 79 (p 108; source secondaire) et 84 (p 9).

⁵⁷⁵ Documents 12 (pp 15, 16 et 23; source secondaire), 52 (p 8), 55 (p 3), 56 (p 2) et 79 (p 108; source secondaire).

⁵⁷⁶ Document 12 à la p 14; voir au même effet la p 18 (source secondaire).

⁵⁷⁷ Document 47 à la p 69. Sur l'existence de ces autres voies menant à la justice, voir encore les documents 12 (p 16; source secondaire) et 52 (p 8).

⁵⁷⁸ Sur un tel constat, voir entre autres Marc Galanter, « La justice ne se trouve pas seulement dans les décisions des tribunaux », dans Mauro Cappelletti, dir, *Accès à la justice et État-providence*, Paris, Economica, 1984, 151, à la p 152, Roderick Macdonald, « Accessibilité pour qui ? Selon quelles conceptions de la justice ? », (1992) 33 C de D 457, notamment aux pp 470–71 et Roderick Macdonald, « Access to Justice and Law Reform no 2 », (2001) 19 Windsor YB Access Just 317, aux pp 319–20.

⁵⁷⁹ Cette conception correspond à l'acception classique, traditionnelle, de l'accès à la justice. Elle est retenue par les tenants de la théorie judiciaire ou de l'approche institutionnelle de l'accès. Au sujet de celle-ci, voir les documents

de la justice et de l'accès à celle-ci. On estime ainsi que cette définition doit faire place à une approche *extrajudiciaire* ou *contextuelle* de l'accès⁵⁸⁰, en vertu de laquelle l'attention est dirigée moins vers l'institution judiciaire que vers les besoins des citoyens en matière de justice⁵⁸¹ et leurs attentes envers elle⁵⁸². L'idée n'est pas, ici, de nous inscrire en faux contre cette compréhension élargie de l'accès à la justice, à laquelle au contraire nous adhérons. Il ne s'agit pas non plus de plaider pour une compréhension restrictive de ce que constitue le « système de justice », qui limiterait celui-ci aux seuls tribunaux judiciaires et administratifs. Notre objectif est plutôt de montrer qu'une compréhension trop large de la notion de système de justice peut nuire à la concrétisation du projet de centrement, à son éventuelle mise en œuvre. En effet, s'il est clair, à la lecture des tenants du recentrage, que l'on entend agir sur le « système », qu'on le prend pour cible, la façon dont on en parle, la manière dont on le met en mots a pour conséquence de faire apparaître une institution judiciaire tellement vaste qu'elle en devient floue, difficile à cerner. Autrement dit, à trop vouloir embrasser une compréhension élargie de la notion de « système de justice », on la gonfle au point de la rendre *ambiguë*. Cette ambiguïté obscurcit le discours de centrement en élevant son niveau d'abstraction, ce qui complique la tâche de quiconque voudrait le faire « atterrir », c'est-à-dire le traduire en mesures concrètes, tangibles.

Ce flou, le lecteur l'aura sans doute perçu à la manière dont les défenseurs du centrement énoncent l'objectif de multidisciplinarité. Ils reprennent à leur compte l'idée aujourd'hui reçue voulant que les divers services publics (justice, santé, services sociaux, etc.) doivent « travailler ensemble », en « collaboration », en « partenariat »; qu'il leur faut construire entre eux des liens « étroits » ou « solides », bâtir des « ponts »; que leur fonctionnement cloisonné doit céder le pas à une approche « intégrée », « coordonnée » et que la justice, en particulier, doit « s'associer » au communautaire. Voilà autant d'idées sans conteste louables, excellentes même, mais somme toute assez convenues et formulées, il faut bien l'avouer, avec un fort accent rhétorique. Surtout, elles appellent toutes la même question : comment faire, concrètement, pour leur donner vie ?

12 (aux pp 18–19; source secondaire), **25** (pp 14–16), Jean-François Roberge, *La justice participative : Changer le milieu juridique par une culture intégrative de règlement des différends*, Cowansville, Yvon Blais, 2011 aux pp 25 et ss [Roberge, *Changer le milieu juridique*] et Pierre-Claude Lafond, *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs*, Montréal, Thémis, 1996, aux pp 59–60 [Lafond, *Le recours collectif*].

⁵⁸⁰ Au sujet de l'approche extrajudiciaire ou contextuelle, voir entre autres les documents **12** (pp 19–20; source secondaire), **25** (pp 14, 16, 17 et 18), Roberge, *Changer le milieu juridique*, *supra* note 579 aux pp 27–32 et Lafond, *Le recours collectif*, *supra* note 579 aux pp 60–61.

⁵⁸¹ Voir par exemple le document **12** aux pp 19–20 et 23 (source secondaire).

⁵⁸² Voir notamment les documents **12** (p 19; source secondaire) et **25** (p 13).

Comment dépasser le stade de l'énoncé de principe, voire de la profession de foi, et atteindre la nécessaire étape de la mise en œuvre ? Bref, comment *concrétiser* cet idéal que constitue la multidisciplinarité ? Malheureusement, force est de constater que ces questions demeurent entières.

Cela dit, il nous faut quand même reconnaître que les tenants du recentrage nous donnent quelques exemples de la forme que pourrait prendre cette « approche multidisciplinaire » pour laquelle ils plaident. Ainsi retrouve-t-on en partie l'idée de multidisciplinarité dans celle de *triage et d'aiguillage*, deux fonctions dont on dit qu'elles pourront et devront être pratiquées hors du palais, donc en des lieux forcément « non judiciaires ». Elle est aussi implicitement présente dans l'idée d'un personnel (de cour, des autres services publics et du secteur communautaire et associatif) capable de reconnaître *à la fois* les problèmes juridiques et non juridiques, ce qui appelle une formation minimalement multidisciplinaire. En effet, ces employés devront acquérir des compétences nouvelles leur permettant de voir au-delà de leur formation première lorsque les besoins du citoyen le commanderont. On en trouve un troisième exemple dans la proposition d'assurer, au sein même des palais de justice, une présence physique des divers « partenaires de la justice » offrant des services (psychologiques, sociaux, etc.) complémentaires à ceux des tribunaux. Cela dit, pour tout utiles qu'ils soient, ces quelques exemples ne suffisent pas à nous donner une idée claire de la façon dont pourrait être appliquée, *à plus grande échelle*, l'idée de multidisciplinarité. À ce chapitre, il nous manque encore un véritable plan d'action, une vision nette et résolument pratique de la suite des choses.

Ajoutons que l'image d'un vaste « continuum de services » à laquelle ont recours les défenseurs du centrement pour décrire le système multidisciplinaire qu'ils appellent de leurs vœux n'aide en rien à le percevoir clairement. Cette expression, elle-même ambiguë, ne dissipe pas le flou que nous déplorons, loin de là. On nous dit certes que la mise en place d'un tel continuum va de pair avec la valorisation du SSRR et avec l'intégration de celui-ci au système judiciaire classique. Soit. Mais à bien y regarder, en quoi exactement consiste ce secteur ? Force est d'admettre qu'à l'heure actuelle, il n'est pas aisé de répondre à cette question pourtant élémentaire, et pour cause : le SSRR ne fait pas même l'objet d'une définition arrêtée ! Dès lors, comment espérer qu'une notion encore à préciser nous éclaire sur la façon de mettre en pratique les idées des tenants du recentrage ? Qui plus est, même plusieurs lectures du rapport du Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage, pourtant entièrement consacré au SSRR, ne

nous auront permis de répondre aux multiples questions qui surgissent à l'idée d'un tel secteur et, surtout, à son nécessaire arrimage au système judiciaire traditionnel. Encore là, c'est toute l'applicabilité de la vision des tenants du recentrage, sa transposition dans le monde réel, qui en souffre.

Pour saisir toute l'ambiguïté de la notion élargie de « système de justice » non plus sur le plan matériel, mais plutôt *territorial*, il est utile de donner un contre-exemple. Celui-ci nous est fourni par le guichet universel de greffe que les tenants du recentrage se proposent d'instaurer. Voilà une proposition concrète et, surtout, facile à imaginer, puisqu'elle est immédiatement parlante sur le plan pratique. On comprend en effet spontanément qu'avec le GUG, il est question d'organisation judiciaire, du fonctionnement des tribunaux. Il y a lieu de se demander si cette clarté est attribuable, en partie du moins, au fait que l'on s'inscrive ici dans une vision proprement *judiciaire* du système de justice. Il semble en effet qu'il soit plus aisé de comprendre les idées des tenants du recentrage lorsqu'elles se rapportent au système de justice *pris dans son sens traditionnel*. De fait, les choses apparaissent plus compliquées seulement lorsque les propositions de recentrage vont « au-delà du judiciaire » et embrassent une compréhension plus large du système de justice. On le voit bien lorsque l'on s'attarde à l'idée de délocalisation. À la base, cette proposition semble claire, et au surplus tout à fait légitime : on souhaite « sortir » la justice du tribunal que boudent les citoyens, et voir à créer autant qu'à multiplier de nouveaux lieux de justice. Par contre, on constate que plus l'on s'éloigne d'une acception *judiciaire* de ce que constitue un « lieu de justice » et plus l'idée perd en clarté, lorsqu'évaluée à l'aune de sa possible mise en application. En effet, des trois grandes catégories de lieux de justice que nous avons établies plus haut sur la base de la documentation consultée, seule la première, groupant les structures proprement judiciaires (ex. : Maisons de la justice et du droit) nous apparaît limpide sur le plan des services qui y sont prodigués. Dès la seconde catégorie (qui regroupe, rappelons-le, les lieux voués au droit ou à la justice sans être judiciaires à proprement parler), les choses se corsent quelque peu. Les divers centres à la dénomination changeante (et souvent laconique) qui en font partie (centres de « justice », de « services », de « proximité », etc.) n'ont pas tous une vocation claire lorsque l'on se contente de lire ceux qui avancent la proposition de centrement. Si certains sont plus faciles à cerner parce que davantage détaillés dans la documentation (pensons aux Centres de justice de proximité du Québec ou aux PAD français, d'ailleurs retenus comme exemples précisément pour cette raison), d'autres ne sont qu'évoqués,

cités au passage à titre d'exemples à suivre. Dès lors, quiconque veut comprendre leur mission précise est forcé de se livrer à des recherches supplémentaires.

Le brouillard entourant l'idée de délocalisation s'épaissit encore davantage lorsque les tenants du recentrage proposent d'établir de nouveaux points d'accès au droit et à la justice en des endroits tout à fait étrangers à la chose judiciaire, ces sites que nous avons regroupés dans la troisième catégorie de lieux de justice établie plus haut. Ici encore, le problème ne réside pas dans la proposition elle-même. En effet, l'idée d'une justice qui élit domicile dans des endroits connus du public et, surtout, fréquentés par lui nous semble excellente, non seulement dans une perspective de recentrage, mais également au regard des fondements plus précis avancés à l'appui de celle-ci. Les difficultés apparaissent lorsque l'on s'attarde à sa mise en pratique effective. Surgissent alors inévitablement de multiples questions : à *quelle justice* exactement accède-t-on, ou peut-on même accéder, dans un centre commercial, un café, un lieu de culte et autre bibliothèque de quartier, pour ne citer que ces exemples ? S'agit-il de la même justice que celle qui devrait être accessible à partir des hôpitaux, des centres de services sociaux, des mairies et autres bâtiments relevant du secteur public ? Qui exactement y travaille ou encore y offre ses services bénévolement ? Y obtient-on un conseil juridique en bonne et due forme, ou simplement une information de même nature ? Qui fréquente ces nouveaux lieux de justice, et dans quel(s) but(s) ? Peut-on y porter *tous* les litiges, peu importe leur type, leur valeur (pécuniaire) et le droit (privé, public/administratif, etc.) auquel il se rattache, ou seulement certains d'entre eux ? Voilà autant de questions auxquelles les réponses ne sont que rarement fournies par les défenseurs du centrement. Il en résulte que l'idée de délocalisation de la justice, pour toute louable qu'elle soit, demeure pour l'instant un simple principe, n'étant pas suffisamment étayée et développée par ceux qui la défendent pour être immédiatement réalisable.

En conclusion, si la volonté des tenants du recentrage de migrer d'un système *judiciaire* à un système de *justice* plus vaste est manifeste, autant sur le plan matériel que territorial, les contours précis de ce système élargi demeurent flous, et plus floue encore est la nature de la justice que l'on y trouvera. Sur ce point précis, il appert que le discours de recentrage comporte encore de trop nombreuses zones d'ombre. Il s'ensuit que, lorsque considérée à l'échelle de sa première cible désignée, celle du « système », la vision des tenants du centrage n'apparaît pas tout à fait aboutie, achevée sur le plan de ses implications pratiques.

2. Le palais de justice recentré : entre retenue et ambition, voire audace

Si les tenants du recentrage, bien représentatifs de leur temps, se refusent à confiner la notion de système judiciaire aux seuls tribunaux, il ne faut pas en déduire qu'ils en nient pour autant l'importance en matière d'accès à la justice. Au contraire, ils sont plusieurs à rappeler leur rôle central en ce domaine⁵⁸³. D'ailleurs, faire du palais de justice la seconde cible d'un éventuel recentrage était aussi une manière, pour nous, de montrer toute l'importance que prend le système judiciaire officiel dans leur argumentaire. En effet, à une époque où l'on semble vouloir situer toutes les solutions à la crise de l'accès à la justice à l'extérieur des tribunaux, au point où ceux-ci s'en trouvent presque déresponsabilisés, le discours de recentrage a ceci d'original qu'il se penche sur les manières d'accroître l'accès *au sein même du palais*, à travers une réflexion plus vaste sur la place que devrait y occuper le justiciable. Là où certains jugeront peut-être quelque peu anachronique cette attention portée à l'appareil judiciaire vu la tendance de la recherche à s'en éloigner depuis plusieurs années, nous l'estimons au contraire rafraîchissante. Selon nous, il est rassurant de constater que, pour une partie au moins des observateurs et des acteurs de la justice intéressés par l'avenir de celle-ci, on croit encore qu'il est non seulement nécessaire mais également possible de réformer l'institution judiciaire telle qu'elle s'incarne dans les tribunaux.

Cette précision faite, attardons-nous à ce que proposent ceux qui veulent faire du citoyen le cœur, non plus de tout le « système », mais du *palais de justice* plus spécifiquement. Les idées avancées à ce chapitre alternent entre une certaine retenue et une indéniable ambition, voire audace. Pour la retenue d'abord : plusieurs propositions nous ont semblé somme toute modestes sur le plan de leur portée, surtout lorsqu'on les compare aux idées de grandeur qui animent les défenseurs du centrement lorsqu'il est plutôt question du système de justice dans son entièreté. Ainsi, ils se contentent parfois de formuler des idées qui constituent, somme toute, de simples réponses à leurs critiques à l'égard des tribunaux. Les palais de justice ne sont pas accessibles aux personnes présentant un handicap ? Il faut les mettre aux normes de l'accessibilité universelle. Ils n'abritent pas tous un bureau d'accueil ? Il faut voir à ce chacun en ait un. Leurs heures d'ouverture ne conviennent pas à la majorité ? Il importe de les revoir pour accommoder davantage d'usagers. Ces propositions, dont certains estimeront qu'elles tiennent de l'évidence, nous aurions pu les deviner sans que les tenants du recentrage les explicitent, puisqu'elles sont

⁵⁸³ Voir par exemple les documents **47** (pp 69–70), **55** (p 3), **56** (pp 2, 12 et surtout 17) et **81** (pp 8–9).

implicitement contenues dans leur critique des tribunaux exposée au chapitre IV. À notre avis, il aurait été plus intéressant, et surtout utile, qu'ils poussent la réflexion plus loin, en nous décrivant, par exemple, le palais de justice universellement accessible dont tous souhaitent l'avènement.

D'autres idées nous frappent par leur *quasi-facilité*. Pensons par exemple à la suggestion d'accroître la convivialité des lieux de justice grâce à une attention portée à la décoration ou encore à l'aménagement de nouveaux locaux au palais. Pensons également aux propositions de mettre en place des panneaux informatifs à la sortie des salles d'audience (les « Exit Reminders » de la Chicago Bar Foundation), d'utiliser davantage le téléphone, et de rendre disponible, en différents formats, un abondant matériel explicatif à l'attention de l'utilisateur. Ces idées, bien que simples, sont toutes bonnes et valent la peine d'être considérées. Seulement voilà, elles sont formulées par ceux-là mêmes qui, par ailleurs, associent l'idée de recentrage à des changements *majeurs*, à une réforme substantielle et profonde⁵⁸⁴. Dès lors, on ne peut qu'être surpris par le décalage existant entre l'ampleur souhaitée pour le projet de centrement et certaines des propositions pratiques faites en son nom, propositions qui n'ont certes pas la même envergure.

Si nous nous autorisons à dresser le constat d'un discours qui, sur le plan pratique, fait parfois montre d'une réserve qui déçoit, c'est, enfin, que certaines idées ayant trait au palais de justice (et au processus judiciaire qui s'y déroule) ne sont plus tout à fait nouvelles, au Québec à tout le moins. En effet, quiconque s'y connaît un peu en matière de justice civile constate assez rapidement que certaines des suggestions formulées correspondent à des stratégies classiques (et souvent assez conservatrices) en matière d'accès à la justice et de réforme du système. À ce chapitre, le meilleur exemple constitue sans doute la proposition, aujourd'hui tout à fait banale, de réviser la procédure civile à l'aune des objectifs d'accessibilité (générale comme économique), de célérité ou d'efficacité, de proportionnalité, de gestion accrue de l'instance et de simplicité. Le fait que la plupart de ces grands objectifs de la justice civile soient reconduits avec chaque nouvelle réforme procédurale ou presque⁵⁸⁵ (signe que leur poursuite dans le cadre

⁵⁸⁴ Voir ci-dessus aux pp 288–289.

⁵⁸⁵ Sur ce constat, voir notamment les documents **11** (pp 240, 242, 243, 244 et 289), **92** (p 53), Frédérick Charette, « Du formalisme procédural : une critique de l'article 2 du *Code de procédure civile* », (1994) 39 RD McGill 263, à la p 265, Québec, Ministère de la justice, *La justice contemporaine*, par Jérôme Choquette, éditeur officiel du Québec, 1975, à la p 9 et Yves-Marie Morissette, « Gestion d'instance, proportionnalité et preuve civile : état provisoire des questions », (2009) 50 C de D 381, aux pp 388–89. Aujourd'hui, l'accessibilité (générale comme économique), l'efficacité, la célérité, la simplicité et la proportionnalité sont encore explicitement citées dans la disposition préliminaire du *Code de procédure civile* du Québec.

d'une révision du Code de procédure civile a ses limites) vient compromettre l'originalité du discours tenu par ceux qui veulent penser la justice autour du citoyen. À tout le moins, reconnaissons que, entre une suggestion pratique entendue (et tentée) maintes fois auparavant, et une idée (le recentrage) qui se voulait pourtant nouvelle, voire *novatrice*⁵⁸⁶, il y a un paradoxe évident, qu'il nous fallait souligner.

À bien y regarder, ce sont tous les grands changements processuels que les tenants du recentrage appellent de leurs vœux qui ne sont plus tout à fait nouveaux et en deviennent donc presque prévisibles. Ainsi, y a-t-il aujourd'hui idée plus éculée que celle de simplifier un processus judiciaire éminemment complexe ? Non pas qu'il ne faille pas chercher à atteindre cet objectif, loin de là. Mais le fait est qu'en plaçant comme ils le font pour une nécessaire simplification de toutes les facettes de ce processus (facettes dont on dresse la liste habituelle : règles de procédure, formulaires, langage de la justice, etc.), les tenants du recentrage ne font certainement rien entendre que d'autres, au demeurant nombreux, n'aient déjà dit. De même, l'idée d'une justice à plusieurs voies correspond à une tendance *déjà* prise par la justice civile dans les dernières années, on l'a dit. Que les défenseurs du centrément se prononcent en faveur de ce modèle de justice n'apporte donc rien de véritablement nouveau, si l'on considère le seul principe et non les divers sens qu'on peut lui donner en pratique. En particulier, la proposition d'intégrer les MARC aux palais semble aujourd'hui presque chose du passé, sachant que l'institutionnalisation de cette justice autrefois dite « alternative » suit son cours depuis de nombreuses années déjà et compte tenu du fait qu'il soit maintenant courant de plaider pour ces modes dans le contexte d'une justice inaccessible. Enfin, il n'est plus exactement novateur, de nos jours, de proposer une informatisation de la justice, ou à tout le moins de ses procédés existants (en distinguant ici encore le principe comme tel, l'informatisation, de ses possibles applications pratiques). Il s'agit d'un mouvement certes lent, mais tout de même amorcé au sein des cours de justice un peu partout à travers le monde.

Par conséquent, force est de constater que, par les propositions qu'il met de l'avant en matière procédurale et processuelle, le discours de centrément s'inscrit en droite ligne dans la tendance prise par les tribunaux au cours des dernières années. Ce constat pourrait faire dire à certains que les tenants du recentrage font « du neuf avec du vieux »; qu'ils avancent des idées déjà entendues dans d'autres contextes, des propositions « recyclées » que l'on a simplement

⁵⁸⁶ Nous l'exposons au chapitre II.

associées à un nouveau principe : le recentrage. Ici, les mots de Laurence Dumoulin et Thierry Delpeuch nous semblent à propos. Ayant analysé l'ensemble des rapports produits sur la justice en France entre 1981 et 1994 et les politiques et réformes qu'ils ont engendrées, ils concluent : « L'institution judiciaire, en faisant la promotion d'un nouvel objectif servi par une rhétorique neuve, n'a pas pour autant fait peau neuve »⁵⁸⁷. En adaptant cette conclusion au contexte qui nous occupe, donc en supposant que l'objectif soit le recentrage et la « rhétorique neuve », le discours qui le porte, on peut dégager le constat suivant : un tribunal qui adopterait toutes les mesures faites de retenue citées jusqu'ici serait pour l'essentiel tout à fait *reconnaissable*. Il ne serait pas fondamentalement transformé, entièrement repensé, comme disent le souhaiter les défenseurs du centrément⁵⁸⁸.

Ce palais certes *amélioré*, mais dont les grands éléments constitutifs sont maintenus, est également celui que les tenants du recentrage esquissent lorsqu'ils mettent de l'avant des propositions que l'on pourrait qualifier de *béquilles*. C'est ainsi que nous désignons ces mesures pensées davantage pour soutenir un système que pour véritablement le réformer. L'exemple par excellence d'une telle béquille est le bénévolat. On suggère de faire travailler des gens gratuitement pour que le système fonctionne plus rondement. Pendant ce temps, on ne réfléchit pas à la manière de repenser ce système afin qu'il puisse justement se passer de bénévoles. En effet, un palais de justice bien pensé et des processus véritablement efficaces ne devraient *pas* avoir besoin de ce soutien gratuit, convenons-en. Si ce bénévolat ne concernait qu'une profession juridique ayant (enfin) compris que le monopole dont elle jouit s'accompagne d'une obligation de servir la société et donc d'offrir un nombre suffisant d'heures *pro bono*⁵⁸⁹, nous serions peut-être d'un avis différent. Mais nous savons que ce temps donné par les avocats est actuellement bien insuffisant et que les bénévoles sur lesquels s'appuie le système sont aussi, voire surtout de simples citoyens (avec ou sans expérience judiciaire) et des étudiants en droit. Dans ce contexte, proposer encore aujourd'hui le bénévolat en guise de correctif nous semble révéler un manque de vision : à défaut de pouvoir imaginer une solution de rechange, on suggère le maintien du

⁵⁸⁷ Document 33 à la p 121 (source secondaire).

⁵⁸⁸ Voir ci-dessus aux pp 288–289.

⁵⁸⁹ Sur ce thème, voir le très honorable David Johnston, « Canadian Bar Association's Canadian Legal Conference – The Legal Profession in a Smart and Caring Nation: A Vision for 2017 », présentée à Halifax, 14 août 2011, en ligne : *La gouverneure générale du Canada* <<https://www.gg.ca/en/media/news/2011/canadian-bar-associations-canadian-legal-conference-legal-profession-smart-and-caring-nation-vision>>.

système actuel bonifié d'une aide extérieure, au demeurant gratuite. Ajoutons que cette stratégie entraîne une certaine déresponsabilisation⁵⁹⁰.

Faire de l'avocat un nouvel *employé de cour* mis à la disposition des citoyens qui en auraient besoin constitue un autre exemple de mesure-béquille. À première vue, l'idée semble bonne, très bonne même. On sait que le justiciable moyen ne peut se payer un avocat en pratique privée. On suggère donc de lui fournir un représentant qui soit payé par d'autres (en l'occurrence, ici, l'État, donc le contribuable). Évaluée à l'aune de l'obstacle que constituent, pour le justiciable, les coûts liés à la justice (engendrés surtout, on le sait, par les frais d'avocat), cette proposition semble opportune. Néanmoins, au-delà de son caractère quelque peu irréaliste dans le contexte d'États aux moyens financiers limités⁵⁹¹, son principal problème, si elle est appliquée seule, réside à notre avis dans le maintien de toutes les *autres* barrières objectives à l'accès⁵⁹². Prenons l'exemple de la complexité du système judiciaire tel qu'on le connaît. Le fait de substituer à la figure du praticien issu du privé celle de l'avocat-fonctionnaire n'altère en rien le caractère accusatoire et adversatif des procédures et, partant, ne fait rien pour combattre la complexité qui en résulte. Plus encore, nul besoin de simplifier (véritablement) lorsque l'on reconduit le principe de la représentation par avocat et que l'on tient dès lors pour acquise la présence d'un expert de la chose judiciaire aux côtés du profane en droit, en tout temps. De fait, miser sur des avocats membres du personnel judiciaire dont la fonction première serait de représenter les justiciables aurait pour effet indirect d'ébranler les fondements mêmes de l'objectif de simplification et de rendre quasi inutile tout effort pour l'atteindre.

À notre avis, un processus judiciaire *véritablement* simple consiste en un processus qu'un profane peut maîtriser seul, sans aide aucune. Utopie ? Nous estimons que non, sachant qu'il s'agit là d'une des caractéristiques inhérentes à la résolution en ligne des conflits et au cybertribunal qui l'intégrera. En effet, le règlement électronique des différends repose généralement sur des procédés qui, pour la plupart, sont justement pensés pour un fonctionnement sans avocat⁵⁹³. Le CRT en est un exemple. Un cybertribunal de ce type bouleverse le statu quo en matière de justice en venant véritablement *dématérialiser* celle-ci. Nous ne sommes pas ici en présence d'une cour de justice qui se dit « virtuelle » simplement parce qu'elle s'est dotée d'un portail en ligne ou d'un système de dépôt électronique des

⁵⁹⁰ Nous reviendrons sur le thème transversal de la responsabilité en conclusion de partie.

⁵⁹¹ Voir par exemple le document 27 à la p 58 et Barton et Bibas, *supra* note 312 à la p 103.

⁵⁹² Soit celles dont est responsable le système lui-même; voir le chapitre IV.

⁵⁹³ Sur ce constat, voir Iavarone-Turcotte, *supra* note 515 aux pp 49–50 et Barton et Bibas, *supra* note 312 à la p 196.

procédures ou pis encore, parce qu'elle a équipé ses salles d'audience de matériel informatique⁵⁹⁴. Qui plus est, le CRT ne se contente pas d'informatiser les processus judiciaires *existants*, procédés qui ont prouvé leur inefficacité et qui ont fait leur temps, comme l'exprime Sir Ernest Ryder, *Senior President of Tribunals* d'Angleterre et du Pays de Galles :

If we simply digitized our existing courts and tribunals, and their processes, all we would do is to digitally replicate our existing system. Such an approach would fossilise our Victorian legacy. It would embed and continue into the future the systems of the past, and in so doing carry with it the prospect that we would simply carry forward the problems inherent in those systems. Digitisation presents an opportunity to break with processes that are no longer optimal or relevant and at the same time to build on the best that we have to eliminate structural design flaws and perhaps even the less attractive aspects of a litigation culture.⁵⁹⁵

Avec le CRT ou tout autre cybertribunal bâti sur le même modèle, nous sommes loin de la reproduction numérique du système actuel contre laquelle l'honorable Ernest Ryder se positionne. Nous sommes au contraire en présence d'un tout nouveau modèle, radicalement différent de l'ancien parce qu'il permet un accès à la justice *à distance*, via Internet. Partant, il réalise le souhait de Richard Susskind de faire du tribunal un *service* davantage qu'un endroit (« a service rather than a place »⁵⁹⁶). Voilà qui autorise à parler de transformation complète du système, voire même de *révolution*, deux termes que les défenseurs du centrement accolent à l'idée de recentrage, on l'a vu⁵⁹⁷, et qui nous semblent prendre ici tout leur sens.

Selon nous, cette révolution est rendue plus manifeste encore du fait que ce type de cybertribunal rompt avec la tradition qu'est la représentation par avocat, véritable pilier de notre système judiciaire, on l'a vu⁵⁹⁸. L'accès à la justice n'est pas uniquement dématérialisé; il devient *direct*, non médié par l'avocat, intermédiaire traditionnel entre la justice et le citoyen. Ici, une précision s'impose : l'absence d'un représentant ne suffit pas à elle seule à conclure à un réel changement de paradigme. Pour s'en convaincre, nous n'avons qu'à penser à la Cour des petites créances du Québec où la représentation par avocat n'est pas permise (sauf exception), mais qui

⁵⁹⁴ Voir Iavarone-Turcotte, *supra* note 515 à la p 153 et Susskind, *supra* note 336 à la p 109.

⁵⁹⁵ The Rt Hon Sir Ernest Ryder, Senior President of Tribunals, « The Modernisation of Access to Justice in Times of Austerity », 5th Annual Ryder Lecture : the University of Bolton, présentée à Bolton, 3 mars 2016, à la p 11, en ligne (pdf) : *Courts and Tribunals Judiciary* <<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2016/03/20160303-ryder-lecture2.pdf>>. Voir aussi Susskind, *supra* note 336 (p 15) et Civil Justice Council, *supra* note 566 (pp 4 et 9).

⁵⁹⁶ Susskind, *supra* note 336 à la p 111. La même idée est reprise sous forme de question pour l'avenir à la p 109 et dans le document **50** à la p 83, Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 à la p 158 et Civil Justice Council, *supra* note 566 à la p 5 : « Perhaps the most fundamental question then must therefore be posed is this – is court a service or a place? Do we always need to congregate physically in a court building to resolve our differences? Or might some of our civil problems be more appropriately resolved using one of a number of online techniques? »

⁵⁹⁷ Voir ci-dessus à la p 288.

⁵⁹⁸ Voir le chapitre IV.

ne propose pas pour autant un processus bien différent de celui qui est en place dans les autres tribunaux judiciaires. Au contraire, celle qui se voulait au départ une « cour du peuple » en est venue à ressembler aux instances traditionnelles au point de reproduire la plupart de leurs barrières à une justice accessible : complexité, formalisme excessif, délais, caractère intimidant, disponibilité territoriale et temporelle limitée, etc.⁵⁹⁹. Le professeur Pierre-Claude Lafond conclut à ce propos à une « persistance des obstacles »⁶⁰⁰ à l'accès. Il écrit :

Le tribunal [la Cour des petites créances] demeure un environnement où l'avocat se sent beaucoup plus à l'aise que le commun des mortels. La complexité des règles de procédure et de preuve, accolée à celle du droit positif, nous fait conclure à un modèle de tribunal et de processus de règlement de conflit pensé par des avocats pour des avocats.⁶⁰¹

Plus loin, il dira qu'il « faut cesser de reproduire le modèle général de la poursuite judiciaire traditionnelle et de l'appliquer aux tribunaux des petites créances »⁶⁰². Un appel que semblent avoir entendu les concepteurs du CRT, qui ont plutôt opté pour un système entièrement revu, fonctionnant selon des règles nouvelles.

À notre avis, c'est la non-représentation par avocat *combinée* au caractère dématérialisé de la nouvelle procédure proposée par le CRT qui permet d'affirmer que celui-ci, comme tout autre cybertribunal à son image, opère bel et bien une petite révolution en matière de justice. En effet, il donne à voir un tout nouveau système de justice, entièrement repensé, même s'il est bâti sur des assises existantes. Évidemment, cette révolution a actuellement lieu dans un cadre *circonscrit*. En effet, rappelons que le CRT n'a compétence que dans certaines affaires précises (copropriété, petites créances, accidents de la route, sociétés et associations coopératives), comme c'est le cas de la plupart des cybertribunaux actuellement en place ou sur le point d'être constitués. D'ailleurs, chez les tenants du recentrage comme chez d'autres observateurs plaissant pour la résolution en ligne des conflits, il est courant d'affirmer que celle-ci ne convient pas à tous les différends (notamment les plus complexes)⁶⁰³ et qu'il faut, dès lors, limiter son champ d'application à certains domaines spécifiques⁶⁰⁴. Cela dit, force est de constater que le champ

⁵⁹⁹ Voir par exemple le document **11** aux pp 66–67, 136, 137, 138, 139 et Union des consommateurs, *Consommateurs et accès à la justice : un guichet unique pour les consommateurs*, rapport final du projet présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada, juin 2011, notamment aux pp 25, 27 et 37.

⁶⁰⁰ Document **11** à la p 135.

⁶⁰¹ Document **11** à la p 139 (nous soulignons).

⁶⁰² Document **11** à la p 140.

⁶⁰³ Voir entre autres le document **66** à la p 15, Civil Justice Council, *supra* note 566 à la p 5, Schmitz, *supra* note 561 à la p 155 et Susskind, *supra* note 336 à la p 114.

⁶⁰⁴ Voir par exemple le document **50** à la 56 et Civil Justice Council, *supra* note 566 à la p 5.

d'application ne cesse de croître depuis quelques années⁶⁰⁵. Qui plus est, bien que la documentation contienne les réserves habituelles en matière de règlement électronique des différends (par exemple celles voulant que certains litiges nécessiteront toujours une audience en personne⁶⁰⁶, que ce soit parce qu'ils soulèvent des enjeux juridiques trop importants pour être jugés autrement que publiquement⁶⁰⁷ ou pour des raisons d'évaluation de la crédibilité des témoins⁶⁰⁸), on y trouve par ailleurs nombre d'affirmations selon lesquelles la résolution en ligne constitue une, sinon *la* voie de l'avenir⁶⁰⁹, même rapproché⁶¹⁰, en matière de justice. Certains estiment même qu'elle constituera un jour la norme pour dénouer la masse des conflits ordinaires (à la seule exception des cas les plus complexes)⁶¹¹. Il est par ailleurs intéressant et révélateur de noter que, dans la documentation consultée, l'avenir de la justice est lié à l'absence de la représentation par avocat⁶¹², absence en faveur de laquelle plusieurs se prononcent⁶¹³. Dès lors, si l'on ajoute à cela le constat, aujourd'hui indéniable, d'une tendance croissante (et internationale)

⁶⁰⁵ On dresse une liste (non exhaustive) de domaines d'application dans le document **50** à la p 56 : « separation/divorce, personal injury, landlord/tenant problems, property tax assessment, consumer complaints and claims, debt collection, employee/employer issues and neighbour disputes ». Voir aussi le document **66** à la p 1 où, en sus de ces domaines, on ajoute les infractions routières ainsi que les petites créances.

⁶⁰⁶ Voir en guise d'exemples le document **46** à la p 6 et Angleterre et Pays de Galles, Judiciary of England and Wales, *Civil Courts Structure Review: Final Report*, par Lord Justice Briggs, juillet 2016, à la p 38, en ligne (pdf) : *Courts and Tribunals Judiciary* <<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2016/07/civil-courts-structure-review-final-report-jul-16-final-1.pdf>> [rapport Briggs].

⁶⁰⁷ Voir par exemple Civil Justice Council, *supra* note 566 à la p 21.

⁶⁰⁸ Voir entre autres *ibid.*

⁶⁰⁹ Voir par exemple l'avis du très honorable Lord Dyson, président du Civil Justice Council et Master of the Rolls d'Angleterre et du Pays de Galles (Civil Justice Council, *supra* note 566 à la p 2 : « I have no doubt that ODR will play an important role in the future of civil justice. »). Dans le même sens, on consultera Susskind, *supra* note 336 aux pp 105, 115 et 121, Schmitz, *supra* note 561 à la p 103 et Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 à la p 153.

⁶¹⁰ Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 à la p 169 et Civil Justice Council, *supra* note 566 aux pp 24–25.

⁶¹¹ Susskind, *supra* note 336 à la p 121 : « I predict, then, that online courts and ODR will prove to be a disruptive technology that fundamentally challenges the work of traditional litigators and judges. In the long run, I expect them to become the dominant way to resolve all but the most complex and high-value disputes ». Notons que ce passage est cité dans Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 à la p 169, où les auteurs ajoutent : « We believe this is likely to occur in the not very distant future. »

⁶¹² Voir par exemple les documents **46** (p 6), **66** (p 23) et rapport Briggs, *supra* note 606 aux pp 36, 41 et 45. Sans plaider pour l'absence totale de l'avocat, l'Association du Barreau canadien propose de « réduire la nécessité d'une représentation en améliorant l'information juridique et les services d'assistance » et de « développer dans la mesure du possible les voies vers la justice [...] qui n'exigent pas une représentation » (document **47** à la p 68).

⁶¹³ Pour Barton et Bibas, il est erroné de penser que les avocats sont indispensables à tout système judiciaire équitable (Barton et Bibas, *supra* note 312 aux pp 104 et 195). Ils affirment au contraire que leur présence est requise seulement « in a subset of cases », et ce, « only if we choose to use a complex, adversarial system of laws and justice » (*ibid* à la p 107). Autrement dit, là où le système a été véritablement simplifié, « there may not be much for lawyers to do » (*ibid*; voir au même effet la p 109). Ces auteurs sont également d'avis qu'il faut dorénavant tenir pour acquise la non-représentation dans les instances les plus fréquentées par les citoyens et penser la réforme sur cette base (*ibid* aux pp 7 et 146). Voir encore les pp 9, 11, 12, 57, 104 et 107. Barton et Bibas rapportent aussi l'existence, dans certaines villes et États américains, de tribunaux entièrement pensés pour les justiciables non représentés (« exclusively set up for *pro se* matters ») (*ibid* à la p 149). Dans le même esprit, on consultera les documents **13** (p 35), **27** (p 59, ici en matière de petites créances) et **50** (p 12).

à l'intégration de la résolution en ligne des conflits au sein des palais de justice⁶¹⁴, tendance qui révèle autant l'acceptation des modes de règlement électronique que leur normalisation en contexte judiciaire⁶¹⁵, on ne peut que conclure à une révolution *bel et bien en marche*.

Il appert de ce qui précède que, au sein d'un seul et même discours (le recentrage) coexistent en réalité deux images bien différentes du palais de justice. La première est celle du tribunal *physique*, lieu typique que l'on connaît, et *reconnaît* aisément, même après lui avoir fait subir certaines transformations mineures, somme toute cosmétiques. C'est ce palais que nous font voir les défenseurs du centrément lorsque leurs propositions sont empreintes de la retenue décrite plus haut. Mais ils font aussi preuve, à l'occasion, d'*ambition*, voire d'une *audace* certaine, en proposant une vision tout à fait différente du palais, vision dont l'éventuelle transposition dans le monde réel impliquera la réforme majeure qu'ils nous disent attendre⁶¹⁶. Cette vision ambitieuse, c'est celle de la cour de justice dans sa version *virtuelle*, dématérialisée, qu'incarne parfaitement le cybertribunal tel que nous le définissons. C'est en outre celle d'une cour en ligne dont la procédure serait simplifiée au point de rendre superflue toute représentation par avocat. Voilà peut-être où se situe la véritable audace aujourd'hui : proposer un système judiciaire qui peut très bien se passer de l'avocat plaideur traditionnel. Cette position nous apparaît au surplus *courageuse*, compte tenu de la forte résistance qu'elle ne manquera pas de susciter auprès des barreaux⁶¹⁷. Que l'on soit pour ou contre, convenons qu'avec cette conception tout à fait nouvelle du tribunal apparaît sans conteste l'« autre justice » que les tenants du recentrage espèrent⁶¹⁸. En effet, elle tient bel et bien d'un « projet de reconstruction de la justice » ou d'une « recomposition majeure » de celle-ci, pour reprendre leurs mots⁶¹⁹.

Nous verrons maintenant si cette justice réinventée est également visible dans les propositions des tenants du recentrage qui ont trait aux acteurs judiciaires ainsi qu'au simple citoyen, nos deux dernières cibles.

⁶¹⁴ Les tribunaux sont de plus en plus nombreux à se tourner vers le règlement en ligne des différends pour l'intégrer à leurs procédés, donnant naissance à ce que l'on appelle la « court-annexed ODR ». Sur cette tendance, voir les documents **50** (p 36), **65** (p 18, où l'on juge la tendance encourageante), **66** (p 11), Schmitz, *supra* note 561 aux pp 92, 93, 104, 105, 154, 161 et 162 et Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 aux pp 150 et 169.

⁶¹⁵ Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 à la p 169 : « As use of technology in and out of court continues to grow, we expect a consensus over the adoption of ODR in the public sector to continue to grow as well. »

⁶¹⁶ Voir ci-dessus à la p 288.

⁶¹⁷ Sur ce constat, voir, entre autres sources, le document **66** à la p 23. Cette résistance, on l'a d'ailleurs observée en Colombie-Britannique lors de l'adoption du projet de loi donnant naissance, sur papier, au CRT. Voir Iavarone-Turcotte, *supra* note 515 à la p 176 et Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 425 à la p 161.

⁶¹⁸ Voir ci-dessus à la p 290.

⁶¹⁹ Voir ci-dessus à la p 290.

Chapitre VII. Agir sur l'humain

Cet ultime chapitre recense les stratégies de recentrage identifiées dans la documentation consultée qui touchent aux femmes et aux hommes qui *font* la justice, à ceux qui la rendent comme à ceux qui la reçoivent. Dit autrement, il s'agit de présenter les composantes pratiques de l'idée de centrement par lesquelles on se propose d'agir sur l'« humain ». Sont ciblés autant les acteurs judiciaires (soit l'ensemble des professionnels de la justice) (A) que chaque citoyen, pris individuellement (B). Comme pour le chapitre précédent, nous présenterons d'abord les propositions des tenants du recentrage ayant trait à ces deux cibles avant d'émettre quelques observations au sujet de celles-ci (C).

A. Recentrage et acteurs judiciaires

De prime abord, on pourrait penser que l'idée de placer le citoyen « au cœur du système judiciaire » suppose surtout, ou d'abord et avant tout, une refonte du système lui-même, laquelle devrait se traduire par d'inévitables transformations des installations physiques et des procédures. Ce serait là mal comprendre le discours de recentrage, qui accorde une importance au moins égale à l'entrée en scène de nouveaux *acteurs judiciaires*, acteurs dont on souhaite voir évoluer les mentalités et, par là, les pratiques. Témoignera de cette évolution un accent nouveau mis, à la cour, sur le service au justiciable (1). Celui-ci sera à son tour la marque d'un important changement de culture au sein de la communauté juridique, changement que les adeptes du centrement jugent on ne peut plus nécessaire (2).

1. De l'importance du service donné et reçu

On ne compte plus les propositions de centrement formulées autour du principe de service à l'usager et de l'idée de son amélioration. En effet, le recentrage en entier constituerait, pour les uns, une nouvelle culture de service¹, voire une éthique de service public². Pour les autres, il témoignerait d'une certaine sensibilité (« sensibility of service »³) ou d'une mentalité particulière (« service mindset »⁴, « service mentality »⁵). Pour d'autres encore, cette importance accrue du

¹ Voir par exemple les documents 24 (p 53), 26 (p 126), 52 (p 7) et 75 (p 143).

² Document 64 à la p 12.

³ Document 67 à la p 28.

⁴ Document 67 à la p 43. Voir encore la p 28.

service à l'utilisateur représenterait le nouvel accent (« focus »⁶) ou l'orientation⁷ nouvelle des cours de justice; elle résulterait de l'adoption d'une perspective⁸ ou d'une approche⁹ novatrice allant en ce sens. Elle tiendrait enfin d'un nouveau *modèle* de justice¹⁰, transformant les tribunaux en « service organizations »¹¹, sinon en véritables « community service institutions »¹². Ce simple échantillon de formules glanées au fil de nos lectures¹³ est destiné à faire ressortir toute l'importance du thème du service dans la pensée des tenants du recentrage. Pour ceux-ci, le centrément rime en effet avec un accent nouveau mis sur le service au justiciable¹⁴. L'idée n'est pas simplement d'assurer un meilleur service à la clientèle au tribunal (bien que cela constitue tout de même une de leurs demandes expresses¹⁵). Elle implique, plus profondément, une nécessaire *humanisation* de la justice¹⁶, humanisation qui devra être perceptible jusque dans la manière dont on accueille le citoyen à la cour¹⁷. Pour l'Association du Barreau canadien : « La façon dont une personne entre dans le système et la façon dont elle est traitée dès le premier jour sont l'essence même d'un système de justice axé sur les personnes »¹⁸. Ce premier contact donne le ton et dit d'emblée au visiteur s'il est véritablement le bienvenu au sein de l'enceinte judiciaire. Voilà pourquoi Zorza écrit : « [p]erhaps the most critical aspect of the courthouse is how people are greeted »¹⁹. Certes, la qualité de cet accueil dépend en partie des installations physiques en place (guichet universel de greffe, bureau d'information, etc.) et des ressources

⁵ Document 75 à la p 22.

⁶ Documents 26 (p 126), 59 (p 55) et 67 (p 49).

⁷ Documents 59 (p 55) et 75 (p 14).

⁸ Document 17 à la p 256.

⁹ Document 26 à la p 126.

¹⁰ Document 64 à la p 12.

¹¹ Document 75 (p 48).

¹² Document 24 à la p 56.

¹³ On en trouve d'autres encore, toujours construites autour du thème du service, dans les documents suivants : 6 (pp 13 et 32), 10 (p 192), 14 (pp 56, 58, 59 et 65), 19 (p 8), 26 (p 136), 31 (p 57), 63 (pp xiii, 8 et 67), 70 (p 3), 71 (p vii), 86 (p 16; propos de Jean-Marc Ayrault), 115 (pp 3 et 8), 119 (p 6) et 121.

¹⁴ Documents 9 (chapitre 1), 24 (pp 53–54), 48 (pp 11, 348 et 349), 84 (p 13), 71 (p vii), 86 (p 10; propos de Martine Comte) et 114 (éditorial non paginé).

¹⁵ Documents 10 (p 187), 17 (p 255), 24 (pp 54 et 55), 63 (p 33), 71 (p vii) et 125 (pp 1 et 2). Pour plusieurs, cela commence par le fait de voir les justiciables comme des clients des tribunaux ou, à tout le moins, comme des consommateurs de justice, et de les traiter enfin comme tel (documents 7 (p 13), 27 (dans le titre) et 124).

¹⁶ Documents 6 (p 205), 20 (p 343), 50 (pp 2 et 50), 64 (p 14) et 68 (pp 34, 40 et 247), 87 (p 170) et 101. Dans le rapport Ferland, l'humanisation de la justice constituait un objectif de la révision de la procédure civile; voir le document 76 aux pp 33 et 34.

¹⁷ Documents 5 (aux pp 86, 88 et 93), 6 (pp 32 et 205), 10 (p 187), 33 (pp 103 et 108; source secondaire), 35 (pp 125, 126 et 127), 64 (p 12), 68 (pp 221 et 249), 76 (pp 31, 32 et 34), 84 (p 10), 97 et 114 (éditorial non paginé).

¹⁸ Document 47 à la p 79.

¹⁹ Document 13 à la p 28.

matérielles qu'on y rend disponibles, on l'a vu²⁰. Toutefois, elle est encore davantage fonction des ressources *humaines* qu'on y déploie, soit des membres du personnel affectés à cette tâche primordiale. Sauront-ils faire montre du professionnalisme, de la disponibilité, de l'efficacité et de l'écoute que les usagers attendent d'eux²¹ ? Au-delà de leur compétence ou de leur savoir-faire, c'est donc aussi de leurs qualités personnelles et humaines que dépendra le sentiment du justiciable d'avoir été bien ou mal reçu au sein de l'enceinte judiciaire²². On le comprend, ce sont les employés de cour qui sont ici pris pour cibles par les adeptes du centrément.

On peut dégager le même constat (celui d'un discours qui aborde le thème d'un meilleur service en visant avant tout les acteurs judiciaires eux-mêmes) pour le traitement réservé au justiciable tout au long de son parcours judiciaire. Comme pour l'accueil amélioré, les tenants du recentrage font d'un meilleur traitement de l'usager à la cour l'une des composantes pratiques de la proposition qu'ils avancent²³. Ici, l'expression *profane* à la cour serait sans doute plus appropriée, car ce sont toutes les personnes non formées en droit (justiciables, mais aussi témoins, victimes, etc.) qui s'y présentent qu'il convient, selon les adeptes du centrément, de mieux traiter²⁴. On sait l'importance primordiale du traitement reçu pour les usagers²⁵, qui détermine en grande partie leur satisfaction à l'égard de leur expérience judiciaire, au-delà du fait d'avoir gagné ou perdu leur cause. Les justiciables accorderaient en effet une importance plus grande à la manière dont ils ont été traités durant leur aventure judiciaire qu'à l'issue (positive ou négative) de celle-ci²⁶. C'est l'une des principales conclusions des travaux de Tom Tyler en matière de justice (ou d'équité) procédurale, que reprennent à leur compte plusieurs défenseurs du centrément²⁷. Bien sûr, l'équité procédurale dépend également de la procédure en place, au-delà des personnes qui s'emploient à la suivre. Prenons par exemple la volonté du justiciable de

²⁰ Voir le chapitre VI.

²¹ Voir par exemple les documents **1** (p 21 de l'étude d'impact) et **35** (p 125). Voir encore le document **69** à la p 51.

²² Sur l'importance des habiletés interpersonnelles du personnel judiciaire, voir par exemple le document **13** aux pp 106 et 115–16. On parle également de professionnels de la justice qui doivent être compétents sur le plan non seulement juridique, mais aussi *humain* dans le document **86** à la p 244 (propos de Nathalie Chapon).

²³ Voir entre autres les documents **7** (pp 79 et 164), **9** (chapitres 1 et 4), **13** (p 110), **17** (p 259), **28** (pp 730–31), **47** (p 79), **71** (pp 1, 2 et 58), **72** (p 31), **74** (p 15), **76** (pp 31 et 37) et **86** (p 48; propos de Jean-Paul Jean).

²⁴ Voir par exemple les documents **17** (p 259) et **76** (pp 31 et 37).

²⁵ Documents **7** (p 79), **21** (p 48), **71** (p 58), **74** (pp 14, 17 et 33), **86** (p 48; propos de Jean-Paul Jean) et **88** (p 86).

²⁶ Voir notamment les documents **7** (p 79), **28** (pp 730–31), **74** (pp 14, 33 et 80) et **78** (p 2).

²⁷ Voir entre autres les documents **7** (p 79, référant à Tom R Tyler, « Procedural Justice and the Courts », (2007) 44:1/2 Court Review 26), **28** (pp 730–31, référant à Tom R Tyler, *Why People Obey the Law*, New Haven, Yale University Press, 1990), et **74** (pp 15 et 33, référant à Thomas R Tyler, « The Quality of Dispute Resolution Processes and Outcomes » (1989) 66 Denv UL Rev 419, Thomas R Tyler, « Trust and Democratic Governance », dans Valerie Braithwaite and Margaret Levi, dir, *Trust and Governance*, New York, Russell Sage Foundation, 1998 et Thomas R Tyler, *Readings in Procedural Justice*, Burlington, Ashgate, 2005).

« raconter son histoire », c'est-à-dire de faire valoir sa perspective, de présenter sa version des faits²⁸. Le besoin fondamental exprimé ici, qui correspond à une attente autant qu'à une demande citoyenne²⁹, est l'*écoute*³⁰. Ce besoin, la procédure elle-même devra le satisfaire, au sens où elle devra expressément prévoir que l'utilisateur puisse être entendu par la cour. Or, au-delà de son existence formelle, il faudra que *dans la pratique* ce droit soit respecté. Et ultimement, ce sera au juge lui-même, maître de la salle d'audience, d'y voir. En d'autres termes, le sentiment du justiciable d'avoir été ou non écouté dépendra au final du magistrat devant lequel il a plaidé sa cause³¹. Enfin, c'est bien de chacun des acteurs judiciaires qu'il croisera au palais que dépendra le sentiment du justiciable d'avoir été traité avec courtoisie, civilité, respect et dignité, d'avoir reçu attention et considération de leur part, d'avoir perçu chez eux sensibilité, compréhension, compassion et empathie³². Ces termes n'ont pas été choisis au hasard. Ils reviennent continuellement dans le discours que nous étudions, une récurrence qui signale l'importance du thème-chapeau qui les contient tous, à savoir le meilleur traitement de l'utilisateur-profane. Ils mettent en relief le fait que ce sont bien les femmes et les hommes rencontrés tout au long du parcours judiciaire qui détermineront (en grande partie à tout le moins) si cet usager en ressortira avec l'impression d'un système juste ou, au contraire, inéquitable. Affirmer cela, c'est simplement reconnaître que « [l]a perception de la justice s'effectue à travers des individus : magistrats, fonctionnaires et tous les autres interlocuteurs »³³. Partant, si l'utilisateur estime avoir été traité injustement, c'est toute sa confiance en l'institution judiciaire qui risque de s'écrouler,

²⁸ Voir notamment les documents **7** (pp 22 et 79), **13** (pp 61 et 110), **28** (pp 730–31) et **74** (pp 11, 15, 33 et 80).

²⁹ Documents **7** (p 22), **70** (p 3), **88** (p 86) et **119** (p 2). Cette attente est ressortie d'un sondage récent réalisé dans le cadre du projet ADAJ. Voir « Justice pour tous », en ligne : ADAJ <<http://adaj.ca/justicepourtous/sondage>>, où l'on lit ce qui suit : « Interrogés sur leurs attentes à l'égard des juges, près de 55 % de répondants affirment que s'ils devaient aller à la cour, leur principale préoccupation concernerait la capacité d'écoute du juge. Cette proportion est très supérieure à l'espoir de voir le juge leur donner raison. » [« Justice pour tous »].

³⁰ Voir entre autres les documents **5** (pp 29, 78 et 193), **19** (p 9), **35** (pp 127 et 129), **47** (p 67), **64** (pp 11 et 12), **74** (p 15), **79** (p 149; source secondaire) et **119** (pp 2 et 7). Voir encore le document **70** à la p 4.

³¹ La même conclusion vaut pour l'impression d'avoir été jugé par une personne impartiale et honnête, une autre dimension de la justice procédurale (documents **7** (p 79), **28** (p 731) et **74** (p 15)). Si l'apparence d'impartialité est bel et bien posée en droit, elle est, ultimement, fonction de l'humain à qui l'utilisateur aura à faire.

³² On mentionne une ou plusieurs de ces différentes facettes d'un traitement juste et équitable dans les documents **5** (pp 29 et 85), **6** (pp 32 et 205), **7** (pp 79, 80 et 164), **13** (p 110), **19** (p 9), **24** (p 57), **25** (p 129), **28** (pp 730–31 et 736), **34** (p 167), **47** (p 67), **63** (p 8), **64** (p 11), **71** (pp 2 et 58), **74** (pp 15, 33 et 80), **76** (pp 31, 34 et 37), **86** (pp 48 (propos de Jean-Paul Jean) et 323 (propos d'Antoine Garapon)), **104** et **114** (éditorial non paginé).

³³ Document **86** à la p 48 (propos de Jean-Paul Jean). Voir aussi le document **47** à la p 20 : « Lorsque les membres de la communauté ont discuté de leur satisfaction ou insatisfaction à l'égard du système de justice, leurs observations étaient souvent fonction du professionnel de la justice auquel ils avaient eu affaire. Que le service ou l'expérience aient ou non été efficaces, équitables ou empreints de compassion dépendait de *la personne* – juge, avocat ou agent de police. On a souvent entendu dire que c'était « un coup de dé ». »

avec les conséquences que l'on sait sur sa légitimité perçue et l'autorité dont elle jouit³⁴. D'où l'importance, pour les gens de justice, d'*incarner* la justice procédurale, notamment grâce à un comportement irréprochable à l'endroit de l'utilisateur des tribunaux³⁵.

Ces deux exemples, ceux de l'accueil de l'utilisateur au palais et du traitement qui lui est réservé, visent à montrer que la concrétisation du principe de justice « tournée vers le service rendu au justiciable »³⁶ qu'espèrent les tenants du recentrage dépendra directement des acteurs judiciaires eux-mêmes, qui sont, partant, *ciblés*, et qui devront être dûment formés à cet égard³⁷. Pour que cette vision de la justice prenne vie, ces acteurs devront la faire leur, y adhérer personnellement, et démontrer une volonté de la mettre en œuvre. À l'inverse, à supposer qu'ils soient contre (ou, plus justement, qu'ils soient pour le statu quo parce qu'ils ne l'estiment pas problématique), ils sont, comme groupe, en mesure d'y faire obstacle, d'y opposer en quelque sorte leur « veto ». Leur pouvoir est donc grand. Les décideurs auront beau décréter qu'il faut mettre l'accent sur le service à l'utilisateur, inclure expressément cette orientation nouvelle dans un énoncé de mission³⁸, une déclaration de principe³⁹ ou autre charte établissant les normes de service auxquels les usagers sont en droit de s'attendre⁴⁰, il demeure que l'on n'en verra les fruits que si les professionnels du droit en font une conviction personnelle. Et pour cela, ils devront embrasser collectivement une nouvelle *culture judiciaire*. Il en sera maintenant question.

2. De la nécessité d'un changement de culture

Une culture, ce n'est pas un code, ce n'est pas du droit, c'est une donnée sociologique. Changer une culture, que ce soit celle d'une institution, d'un ordre professionnel, d'une grande entreprise ou de

³⁴ Voir par exemple les documents **13** (p 110), **28** (p 731) et **74** (p 14).

³⁵ « [P]rocedural fairness should be exhibited by court staff as well as by judges. » (document **7** à la p 80).

³⁶ Document **115** à la p 3.

³⁷ Documents **7** (p 79), **13** (pp 105, 106 et 115–16), **59** (p 55), **71** (pp 15, 57 et 58) et **76** (p 34).

³⁸ Voir par exemple les documents **71** et **75** (p 74).

³⁹ Voir par exemple le document **79** à la p 64 (source secondaire), où l'on cite en exemple la Déclaration de services aux citoyens (Québec, Ministère de la Justice, *Déclaration de services aux citoyens*, en ligne : [Justice Québec <https://www.justice.gouv.qc.ca/ministere/declaration-de-services-aux-citoyens/>](https://www.justice.gouv.qc.ca/ministere/declaration-de-services-aux-citoyens/)) et la Déclaration de principe concernant les témoins (Québec, Ministère de la Justice, *Déclaration de principe concernant les témoins*, en ligne : [Justice Québec <https://www.justice.gouv.qc.ca/systeme-judiciaire/intervenants-du-systeme-judiciaire/le-temoin/declaration-de-principe-concernant-les-temoins/>](https://www.justice.gouv.qc.ca/systeme-judiciaire/intervenants-du-systeme-judiciaire/le-temoin/declaration-de-principe-concernant-les-temoins/)) du ministère de la Justice du Québec.

⁴⁰ Nous écrivions au deuxième chapitre que les « court charters » constituent, des dires de certains, l'illustration d'une nouvelle « orientation consommateur » qu'auraient prise les tribunaux. Il est donc peu surprenant que plusieurs de nos sources y voient une composante pratique de l'idée de centrement. Voir par exemple les documents **48** (pp 349, 354, 363, 369 et 371), **49** (chapitre 4) et **59** (pp 57–58).

gangs de rue, ne se fait pas seulement en changeant les règles du jeu et en jouant d'autorité. Il faut rejoindre les acteurs et les persuader qu'un changement de mentalité est souhaitable. »⁴¹

Cette citation, que l'on doit à l'honorable Yves-Marie Morissette, juge à la Cour d'appel du Québec, aurait pu être tirée d'une de nos sources contenant l'idée de recentrage tant elle cadre avec le principe même. Le message est le suivant : on aura beau légiférer à répétition, introduire toujours plus de changements institutionnels et procéduraux, cela ne suffira pas *si la culture ne suit pas*⁴². Les tenants du recentrage estiment en effet que leur projet ne se concrétisera que s'il gagne le cœur autant que la tête des professionnels du droit et de la justice et, plus particulièrement, de ceux qui y sont encore réfractaires. C'est d'abord ceux-là qu'il faut parvenir à convaincre, à toucher; ceux dont il faut faire évoluer les idées. Ainsi, la réalisation de l'objectif de centrement serait en grande partie fonction de l'état d'esprit des acteurs de la justice; elle dépendrait pour une large part de leur réceptivité à l'idée autant que de leur engagement à y donner suite et à la mettre en œuvre⁴³. Voilà pourquoi on estime que sa concrétisation est conditionnelle à un nécessaire *changement de culture* au sein du milieu judiciaire⁴⁴. Nous utilisons ici l'expression « milieu judiciaire » pour marquer le fait que, suivant les adeptes du centrement, c'est la communauté juridique dans son ensemble qui devra se convertir à l'idée. Sont ainsi visés autant les juges⁴⁵, les avocats⁴⁶ et les membres du personnel judiciaire⁴⁷ que les observateurs⁴⁸ et les décideurs en matière de justice⁴⁹. Individuellement et collectivement, tous devront jeter un regard neuf sur le système auquel ils sont partie et sur leur rôle en son sein, ce

⁴¹ Yves-Marie Morissette, « Gestion d'instance, proportionnalité et preuve civile : état provisoire des questions », (2009) 50 C de D 381, aux pp 387–88 [Morissette].

⁴² C'est tout l'objet d'un article de l'Observatoire du droit à la justice paru à l'occasion de l'adoption du nouveau *Code de procédure civile* du Québec. Intitulé « Une réforme qui échouera s'il y a indifférence », on y lit ceci : « La réforme place le justiciable au cœur du système, mais nous savons tous qu'elle restera sans effet sans un changement radical des pratiques ». On y écrit encore que « les 836 articles de ce nouveau Code ne peuvent connaître d'effets concrets sans une action décisive des acteurs du système judiciaire doublée d'une ferme volonté de changement » (document 96). Voir encore les documents 11 (p 245), 59 (p 53), 70 (p 2) et 86 (p 19; propos de Jean-Marc Ayrault).

⁴³ Documents 17 (pp 255, 257 et 259), 24 (pp 53, 56 et 57), 28 (p 738), 47 (p 65), 49 (introduction non paginée), 52 (p 7), 59 (p 56), 63 (p 4), 64 (p 12), 67 (pp 28, 29 et 49), 72 (p 33), 75 (pp 15–16, 29, 106, 133) et 125 (p 1). Voir dans le même sens le document 47 à la p 159.

⁴⁴ Voir par exemple les documents 66 (p 29), 85 (p 4) et 96. On en appelle à un nécessaire changement de culture entre autres dans les documents 9 (en introduction et aux chapitres 1 et 2), 11 (pp 298 et 311), 12 (pp 6 et 12; source secondaire), 17 (pp 257 et 259), 26 (p 125), 39 (p 39), 47 (pp 7, 50 et 159), 52 (pp 6, 7 et 22), 55 (p 14), 56 (pp iii, iv, 1, 6, 7 et 18), 59 (p 31), 67 (pp 28, 29 et 49), 75 (pp 29, 106–07, 133, 145 et 146), 84 (p 13) et 100.

⁴⁵ Documents 7 (pp 158–59), 17 (pp 255 et 259), 67 (pp 28 et 29), 75 (pp 106, 133, 145 et 146), et 96.

⁴⁶ Voir entre autres les documents 17 (pp 255 et 259), 47 (p 7), 67 (pp 28 et 29), 72 (p 33) et 96.

⁴⁷ Voir notamment les documents 7 (pp 158–59), 13 (pp 105–06), 17 (p 259) et 67 (p 28).

⁴⁸ On mentionne par exemple les universitaires dans le document 67 à la p 29.

⁴⁹ Voir entre autres les documents 17 (p 255), 26 (p 125), 59 (pp 55 et 56) et 67 (p 29).

qui revient à dire qu'ils devront chercher à se voir, *eux-mêmes*, sous un jour nouveau⁵⁰. Alors seulement pourra-t-on espérer que s'ensuive un changement véritable dans les pratiques⁵¹.

La question de taille qui surgit immédiatement est évidemment celle du « comment ». De quelle manière parvient-on à faire évoluer l'ensemble d'une culture professionnelle ? La réponse n'est pas simple, et pour cause : les obstacles au changement de culture (comme au changement tout court d'ailleurs) sont nombreux et difficiles à surmonter. Le premier, et sans doute le plus connu, est celui de la résistance au changement qui, si elle s'observe dans plusieurs milieux, est particulièrement prégnante dans le monde du droit⁵². On dit qu'en matière de justice, les habitudes ont la vie dure⁵³ et poussent souvent à l'inertie⁵⁴, au statu quo⁵⁵ et au confort auquel il est associé. Ce statu quo, plusieurs acteurs judiciaires y seraient attachés idéologiquement, voire émotivement⁵⁶, signe d'une mentalité particulière qu'encourage un milieu très conservateur au sein duquel la tradition règne en maître⁵⁷. Cet attachement au statu quo viendrait également du fait que ces mêmes acteurs y sont souvent personnellement *investis*, leurs intérêts propres résidant du côté de son maintien plutôt que de son bouleversement⁵⁸. Ce sont ces intérêts en jeu, davantage peut-être qu'un quelconque réflexe réactionnaire, qui en pousseraient plusieurs à « dénoncer comme un vice ce qui est une amélioration »⁵⁹, comme l'écrit Georges De Leval. Difficile ici de ne pas penser à ces barreaux qui, dans les dernières années, ont eu tôt fait de monter aux barricades lorsque mis en présence d'innovations jugées dangereuses. Trop souvent, ils ont crié à l'atteinte aux droits et libertés fondamentales des citoyens là où la menace véritable se situait plutôt du côté de leur survie comme profession⁶⁰. En somme, il est facile de concevoir

⁵⁰ Voir notamment les documents **47** (p 7), **63** (pp 62–63), **67** (p 29) et **75** (pp 29, 133 et 146).

⁵¹ Voir par exemple les documents **17** (p 259), **67** (p 29) et **96**.

⁵² Voir en guise d'exemples les documents **9** (en introduction), **10** (p 190), **11** (p 246), **25** (pp 113 et 117), **26** (p 125), **47** (pp 50 et 159), **50** (pp 4 et 72), **59** (p 18), **75** (pp 106–07 et 145), **80** (pp 7 et 14) et **107**. Voir encore Jane Morley et Kari D Boyle, « The story of the BC Family Justice Innovation Lab », (2017) 34 Windsor YB Access Just 1, à la p 23 [Morley et Boyle] et Benjamin H Barton et Stephanos Bibas, *Rebooting justice : more technology, fewer lawyers, and the future of law*, New York, Encounter Books, 2017, à la p 145.

⁵³ Voir notamment les documents **6** (p 30), **21** (p 36) et **59** (p 18).

⁵⁴ Voir par exemple les documents **10** (p 190), **26** (p 125), **47** (p 150) et **59** (p 18).

⁵⁵ Voir par exemple les documents **47** (p 145) et **59** (p 18).

⁵⁶ Document **39** à la p 23.

⁵⁷ Voir entre autres les documents **17** (p 260), **21** (p 36), **25** (p 113), **26** (p 125), **75** (p 106), **80** (p 14) et **126** (p 19). Voir encore Morley et Boyle, *supra* note 52 à la p 23.

⁵⁸ Voir notamment les documents **17** (p 260), **26** (p 125), **39** (p 23), **47** (p 150), **50** (p 74) et **81** (pp 10 et 13). Voir au même effet Morley et Boyle, *supra* note 52 à la p 23.

⁵⁹ Document **6** aux pp 29–30. Voir dans le même sens le document **21** à la p 36.

⁶⁰ Documents **50** (pp 4, 72, 73 et 74) et **65** (p 10). Sur la crainte de l'innovation (en tant que telle) et celle de perdre des chasses gardées ou, pire encore, sa situation ou son travail (ce que l'ABC appelle l'« instinct de préservation »), et sur ces peurs comme « obstacles dissimulés à l'innovation » en matière de justice, voir le document **47** à la p 150.

que, lorsqu'à une tendance déjà forte à l'immobilisme se mêle la crainte de devenir obsolète⁶¹, l'évolution des mœurs et des pratiques représente tout un défi⁶².

Si le changement en général et, plus spécifiquement, un changement majeur comme le recentrage pose un tel défi pour le milieu judiciaire, c'est aussi qu'il l'oblige à faire preuve d'une réflexivité à laquelle il n'est pas habitué. En effet, pour adhérer au projet de centrement et convenir de son opportunité même, il faut au préalable reconnaître le problème auquel il entend remédier, donc admettre la justesse du diagnostic posé par ses adeptes. À certains égards, ce diagnostic est certainement difficile à accepter pour les acteurs judiciaires en ce qu'il les implique directement. En effet, comme professionnel du droit et de la justice, comment ne pas se sentir visé par la critique voulant que la justice soit non seulement inaccessible mais au surplus tournée sur elle-même, centrée sur ses acteurs plutôt que sur ses usagers ? Comment ne pas réagir défensivement lorsque l'on accuse le système d'être bâti « par et pour » les juristes ? Même ceux qui ne rejettent pas la critique en bloc peuvent être tentés d'arguer qu'il s'agit là de problèmes *systemiques* qu'ils ne contrôlent pas et pour lesquels ils ne peuvent être tenus personnellement responsables. Toutefois, il leur serait bien difficile de tenir le même discours en réponse à la critique voulant que de trop nombreux juges, avocats et membres du personnel judiciaire adoptent avec le profane en droit (et à fortiori avec le justiciable non représenté) un comportement pour le moins discutable. Parce que le discours de centrement les pointe parfois du doigt, y adhérer requerra d'eux une admission préalable : reconnaître qu'ils sont *partie au problème*, sinon individuellement, à tout le moins collectivement⁶³. Et pour en être capables, il leur faudra rompre avec un certain aveuglement volontaire⁶⁴ et se livrer à un difficile, mais salutaire exercice d'introspection⁶⁵. Alors seulement seront-ils en mesure d'accueillir la critique comme il se doit⁶⁶ et de travailler à faire en sorte que, pour l'avenir, elle ne tienne plus.

Concluons cette première partie par un tableau synthèse qui reprend, de manière schématique, les principales composantes pratiques du discours de recentrage qui ont trait aux acteurs judiciaires.

⁶¹ Voir entre autres les documents **13** (p 18) et **25** (p 125).

⁶² Voir notamment le document **85** à la p 4.

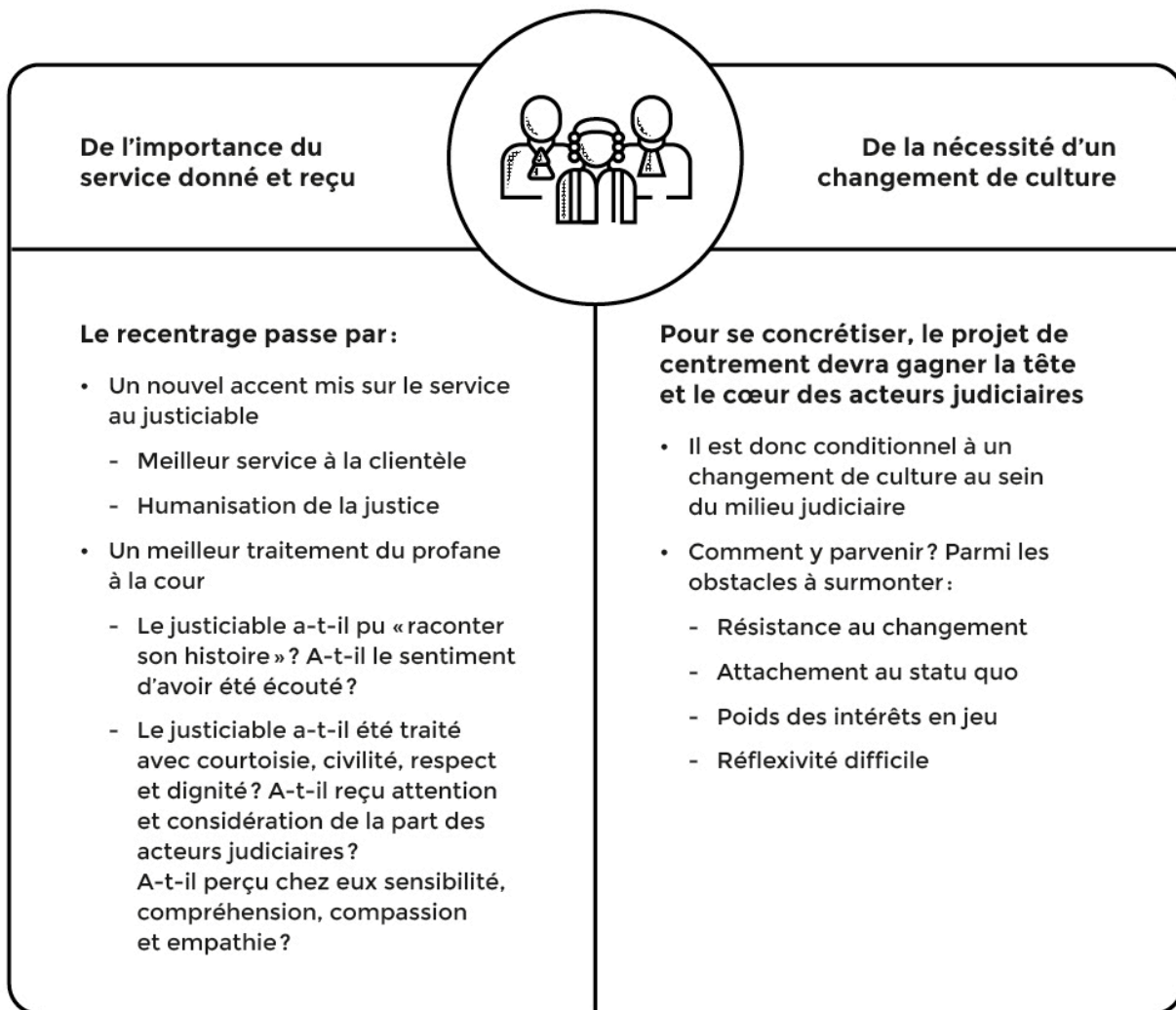
⁶³ Voir en guise d'exemples les documents **39** (p 23) et **59** (p 18).

⁶⁴ Voir par exemple les documents **10** (p 190) et **63** (pp 4 et 11).

⁶⁵ Document **17** à la p 255.

⁶⁶ Voir par exemple les documents **10** (p 190) et **47** (p 150).

Le recentrage à l'échelle des acteurs judiciaires



B. Recentrage et citoyen

Jusqu'ici, nous avons vu en quoi la mise en œuvre de la proposition de centrement suppose d'agir sur le système de justice, sur le palais de justice et, enfin, sur les acteurs judiciaires. Ces trois cibles n'ont rien pour surprendre. En effet, la proposition que nous analysons étant de faire du citoyen le « cœur de la justice », il tombe sous le sens que ceux qui l'avancent suggèrent une refonte de cette justice à la fois sur le plan institutionnel (appareil judiciaire et palais de justice) et humain (professionnels de la justice). Cela dit, l'analyse thématique menée dans le cadre de la présente thèse nous a permis de découvrir qu'à ces trois cibles somme toute assez évidentes s'en

ajoute une quatrième, à priori plus surprenante : le citoyen. En effet, ceux qui proposent un recadrage de la justice autour du citoyen espèrent également voir *le citoyen lui-même* changer⁶⁷. Ils souhaitent pour ainsi dire l'entrée en scène d'un nouveau citoyen. Dans leur esprit, celui-ci sera non seulement informé en matière de droit et de justice, mais même *formé* en la matière (1). Dans l'éventualité où il se trouve devant les tribunaux (s'il ne parvient pas à l'éviter), il deviendra alors *justiciable*, lui aussi différent, parce que jouant enfin un rôle de premier plan dans le processus judiciaire (2).

1. Un citoyen éduqué et informé

Les tenants du recentrage sont de fervents défenseurs de l'idée d'un citoyen *éduqué* en matière de droit et de justice⁶⁸. Ils souhaitent que le droit (qui devrait selon eux relever de la culture générale⁶⁹) devienne une « compétence de vie »⁷⁰. Cet objectif suppose d'améliorer les « capacités juridiques »⁷¹ (« legal capabilities ») du public et partant, de renforcer sa « santé juridique »⁷² (« legal health ») autant que sa « résilience »⁷³. Selon la définition que lui donne le Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, la capacité juridique relève autant de l'acquisition de connaissances que du développement de compétences et d'attitudes particulières :

Legal capability refers to the level of knowledge, skills and confidence as well as the attitudes of people that allow them to:

- recognize that there are legal components or aspects to many activities and events of everyday life;
- better anticipate and manage these components;
- be able to sort legal from non-legal aspects of their problems and address their interdependence;
- avoid unnecessary escalation of conflicts into more serious problems or disputes that may require legal intervention;
- assess options that are available and that foster reasonable solutions in situations of conflict; [and]
- be aware of when and how legal representation can assist with disputes and how to access legal representation. »⁷⁴

⁶⁷ Nous reviendrons en conclusion de troisième partie sur cet important paradoxe.

⁶⁸ Voir par exemple les documents **6** (p 42), **9** (chapitre 1), **12** (p 23; source secondaire), **13** (p 49), **18** (p 980), **55** (p 13), **56** (p 12), **59** (p 53) et **79** (p 108; source secondaire).

⁶⁹ Document **5** à la p 62.

⁷⁰ Voir par exemple le document **47** aux pp 71, 72, 75 et 145.

⁷¹ Voir notamment les documents **47** (pp 68, 71, 72, 76 et 145), **51** (p 15), **55** (pp ii, 3, 6, 7, 9, 12–14, 15, 17, 22, 25, 26, 30, 31 et 32), **56** (p 13) et **84** (p 9).

⁷² Voir par exemple les documents **9** (chapitre 1) et **47** (pp 71, 76–78 et 176).

⁷³ Documents **47** (pp 69 et 76), **55** (p 14; référence omise) et **94**.

⁷⁴ Document **55** à la p 12; références omises. Sur la notion de capacité juridique, voir encore le document **47** aux pp 71–75.

Pour qu'augmente la capacité autant que la littératie juridique (« legal literacy »⁷⁵) au sein de la population, une première mesure s'impose : enseigner le droit à l'école, aux niveaux primaire, secondaire et postsecondaire⁷⁶. Les futurs citoyens, nous dit-on, doivent prendre conscience que le droit est *partout*, qu'il fait partie intégrante de la vie, autant dans ses sphères privée que publique et citoyenne⁷⁷. Sa maîtrise minimale est donc requise dans un État de droit⁷⁸. L'enseigner comme il se doit devient ainsi, pour les adeptes du centrement, un enjeu et un impératif démocratique⁷⁹. Qui plus est, la recherche nous apprend qu'au cours d'une vie, presque tout le monde connaîtra un problème d'ordre juridique⁸⁰. Les tenants du recentrage s'appuient sur ce fait pour poser la nécessité d'une éducation juridique grâce à laquelle les citoyens seraient en mesure de reconnaître un problème juridique lorsqu'il se présente et seraient dûment outillés pour y faire face, le cas échéant⁸¹.

Plus fondamentalement, éduquer la population en matière de justice est aussi une façon de l'amener à s'y *intéresser*⁸². Chez les adeptes du centrement, on fait le pari qu'un public formé (et informé) en droit en viendra à développer un intérêt vis-à-vis de ce domaine qu'il connaît mal, surtout en matière civile. Qui plus est, l'éducation juridique est vue comme préalable nécessaire à sa *participation* accrue dans le système judiciaire (entendu largement). En effet, pour que le citoyen devienne le « participant » que les tenants du recentrage espèrent⁸³, il faudra d'abord le former en conséquence, question de l'habilitier à jouer ce rôle important. Ainsi, pour l'Association du Barreau canadien : « La stratégie à long terme pour accroître la participation du public au système de justice et créer un engagement public en faveur de [...] la justice est reliée à l'amélioration des capacités juridiques personnelles, en commençant dès les premières années d'école à faire du droit une compétence de vie »⁸⁴. L'idée d'engagement public contenue dans ce

⁷⁵ Documents **45** (p 10) et **81** (p 10), parmi d'autres.

⁷⁶ Voir par exemple les documents **5** (pp 61 et 62), **6** (p 40), **10** (p 188), **13** (p 28), **28** (pp 726–27), **45** (pp 8 et 10), **47** (p 145), **55** (p 26), **56** (p 25), **59** (pp 53 et 54), **63** (p 62), **64** (p 17), **72** (p 33), **84** (p 9), **97** et **101**.

⁷⁷ Voir notamment les documents **5** (p 62), **47** (p 71) et **59** (p 53).

⁷⁸ Voir en guise d'exemples les documents **11** (p 77) et **28** (pp 726–27).

⁷⁹ Voir notamment les documents **5** (p 62), **28** (p 727) et **59** (p 53).

⁸⁰ Documents **18** (p 963) et **47** (pp 36 et 57). Ces sources s'appuient entre autres sur la statistique voulant que, sur une période de trois ans, environ 45% des Canadiens connaîtront un problème exigeant une solution juridique (Ab Currie, *The legal problems of everyday life: the nature, extent and consequences of justiciable problems experienced by Canadians*, Ottawa, ministère de la Justice, 2007, aux pp 2 et 10–12).

⁸¹ Voir par exemple les documents **20** (p 344), **47** (p 71) et **55** (p 13).

⁸² Voir en guise d'exemple le document **59** aux pp 53 et 54.

⁸³ Sur ce point, voir le chapitre V.

⁸⁴ Documents **47** à la p 145; voir aussi les pp 68 et 146. Dans le même sens, on consultera les documents **54** (p 9) et **59** (pp 53 et 54).

passage constitue une troisième retombée souhaitée de la formation juridique. Si le public doit saisir pleinement le rôle qui lui revient en matière de justice, il doit aussi *accepter de le jouer*. Car le projet de faire du citoyen un participant en bonne et due forme du système judiciaire ne se fera pas sans son accord. Encore faudra-t-il qu'il *veuille* être ce participant, qu'il en ait non seulement la capacité, mais surtout l'envie. Selon les tenants du recentrage, ce système lui appartient et il serait grand temps qu'il le réalise et se l'approprie enfin⁸⁵. On souhaite ainsi faire en sorte que le public se sente véritablement interpellé par la justice, voire qu'il se mobilise pour elle, qu'il se joigne aux acteurs du monde judiciaire pour défendre ses intérêts auprès des gouvernements⁸⁶.

Les raisons avancées par les tenants du recentrage à l'appui d'une éducation juridique étant posées, intéressons-nous maintenant à son contenu projeté. Que devra couvrir cette formation ? D'abord le droit en général. En effet, de l'avis des adeptes du centrement, jeunes et moins jeunes devront en apprendre les bases, ce qui implique par exemple de savoir en identifier les principales sources⁸⁷. Évidemment, cette formation élémentaire devra également leur faire connaître et comprendre leurs droits (et leurs recours, le cas échéant) ainsi que leurs obligations en société⁸⁸. À ces citoyens de tous âges, on enseignera en outre le système de justice, son rôle, son fonctionnement⁸⁹. Il en va notamment de la nécessité de combattre l'ignorance qui perdure vis-à-vis de l'appareil judiciaire⁹⁰ et d'accroître, du même coup, la confiance du public envers celui-ci⁹¹. On y voit également une manière d'éviter que le public n'entretienne des attentes trop élevées ou même irréalistes face à la justice que dispensent les tribunaux⁹². L'éducation du public en matière de justice devra également s'étendre à la prévention et au règlement des différends⁹³. On veut équiper les citoyens en ce domaine, c'est-à-dire leur inculquer les connaissances et, surtout, les compétences⁹⁴ qui leur permettront de prévenir autant que possible

⁸⁵ Voir par exemple le document **47** aux pp 145 et 146. Sur l'idée voulant que la propriété véritable du système judiciaire revienne aux citoyens, voir encore le chapitre III.

⁸⁶ Voir notamment les documents **18** (pp 983 et 984) et **47** (entre autres à la p 145).

⁸⁷ Voir par exemple les documents **5** (pp 58–59) et **55** (p 13).

⁸⁸ Voir entre autres les documents **5** (p 62), **6** (p 40), **13** (p 49), **51** (p 92) et **59** (p 53).

⁸⁹ Voir par exemple les documents **20** (p 344), **45** (p 8), **55** (p 13), **59** (pp 53 et 54), **63** (p 62), **72** (p 33), **75** (pp 146, 147 et 150) et **84** (p 9).

⁹⁰ Voir entre autres les documents **28** (pp 726–27) et **59** (p 53).

⁹¹ Voir par exemple les documents **6** (p 41), **47** (p 71), **55** (p 13), **59** (p 54) et **72** (p 33).

⁹² Voir notamment les documents **6** (p 41) et **47** (p 71).

⁹³ Voir entre autres les documents **13** (p 34), **45** (pp 8 et 10), **55** (p 13), **59** (pp 53 et 54), **63** (p 62), **64** (p 17), **84** (pp 9 et 13) et **101**.

⁹⁴ Voir par exemple les documents **45** (p 8), **55** (p 14) et **84** (p 9).

les conflits et, lorsque cela n'aura pas été possible, de les gérer et éventuellement de les régler par eux-mêmes, sans recourir aux tribunaux. On veut faire en sorte que le public n'ait pas le « réflexe » du système de justice, qu'il « soit conscient de l'illusion, parfois dangereuse, du “tout judiciaire” »⁹⁵. On y reviendra. Par ailleurs, certains tenants du recentrage font ressortir la nécessité d'adapter les programmes d'éducation juridique aux divers publics auxquels ils s'adressent, publics qui varient en fonction de différents facteurs (âge, situation socioéconomique, niveau d'éducation, etc.)⁹⁶. Par exemple, les citoyens plus éduqués et disposant d'un certain revenu seraient plus souvent au fait de leurs droits⁹⁷. Par conséquent, on pourrait, dans leur cas, concentrer les efforts d'éducation sur la manière de prévenir et de gérer soi-même un problème juridique⁹⁸. Il en va tout autrement des populations plus vulnérables qui, elles, auront plutôt besoin, non seulement qu'on les sensibilise à l'existence même de leurs droits, mais aussi qu'on les renseigne sur les ressources qui pourront les aider à les faire valoir, le cas échéant⁹⁹. On conçoit donc que le développement des « capacités juridiques » ne prend pas le même sens pour tous. En effet, tous ne sont pas également outillés pour gérer les conflits juridiques par eux-mêmes¹⁰⁰, certains ayant davantage besoin qu'on les aide que d'autres¹⁰¹.

En terminant, notons que si l'éducation juridique, comme on l'a vu, passe par une nécessaire formation en milieu scolaire et collégial, elle suppose également de mieux former les *adultes* en matière de droit et de justice¹⁰². Cette formation aux adultes implique au premier chef de leur fournir une information juridique de qualité. Il n'est pas question, ici, de l'information fournie au justiciable à l'intérieur de l'enceinte judiciaire¹⁰³, mais bien de celle à laquelle le citoyen accédera à l'extérieur de celle-ci, via différentes sources et moyens de communication. Soulignons ici le ton critique des tenants du recentrage lorsqu'ils abordent l'état actuel de la prestation d'information juridique destinée au grand public. S'ils conviennent que la prolifération de cette information dans les dernières années, particulièrement sur le Web, est à priori une

⁹⁵ Document 6 à la p 42.

⁹⁶ Voir par exemple les documents 55 (p 26) et 59 (p 54).

⁹⁷ Document 55 à la p 26.

⁹⁸ Document 55 à la p 26.

⁹⁹ Document 55 à la p 26.

¹⁰⁰ Voir par exemple le document 55 à la p 3.

¹⁰¹ Voir par exemple le document 7 aux pp 156 et 162.

¹⁰² Voir entre autres les documents 13 (p 49), 47 (p 71), 55 (pp 13 et 26), 59 (p 53) et 75 (pp 146 et 147).

¹⁰³ Nous en traitons au chapitre précédent.

bonne chose¹⁰⁴, ils sont plusieurs à faire remarquer qu'elle a aujourd'hui atteint un niveau problématique¹⁰⁵. Au-delà de son volume même, c'est la multiplication de ses sources et leur importante dispersion qui pose problème. À tel point que, pour le Comité d'action, le plus grand défi à relever aujourd'hui en ce domaine est l'intégration et la coordination entre ces sources d'information presque trop nombreuses¹⁰⁶. Qui plus est, parmi la masse de renseignements disponibles sur Internet et ailleurs, il n'est pas toujours évident, pour le citoyen, de déterminer lesquels sont à jour et issus de sources fiables faisant autorité¹⁰⁷. Outre cette difficulté, le citoyen aura également du mal à repérer l'information *pertinente*¹⁰⁸. Ainsi, on doute de « l'accessibilité réelle d'un droit livré brut aux citoyens »¹⁰⁹, l'avocat n'étant pas là pour jouer son rôle d'interprète¹¹⁰. Enfin, on déplore que les ressources disponibles exigent souvent un certain niveau de compréhension et de connaissances, ce qui revient à les rendre inaccessibles à bon nombre de personnes¹¹¹. Dans ce contexte, il est logique que les adeptes du centrement défendent la nécessité d'une information juridique à la fois facile à comprendre¹¹² et adaptée autant à la personne¹¹³ qu'au problème avec lequel elle est aux prises¹¹⁴. Comme le dit Pierre Noreau :

¹⁰⁴ Quoique la manne d'information que constitue le Web ne soit d'aucun secours pour ceux qui n'ont pas Internet ou qui ne possèdent pas les connaissances requises pour y naviguer; voir par exemple le document 67 (p 22) et Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants. Final Report*, 2013, à la p 64, en ligne, NSRLP : <<https://representingyourselfcanada.com/wp-content/uploads/2016/09/srlreportfinal.pdf>> [Macfarlane].

¹⁰⁵ Voir entre autres le document 51 (p 95), Macfarlane, *supra* note 104 aux pp 64 et 115, Ethan Katsh et Orna Rabinovich-Einy, *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*, New York, Oxford University Press, 2017, à la p 156 [Katsh et Rabinovich-Einy] et CEPEJ, *Lignes directrices sur la conduite du changement vers la cyberjustice : bilan des dispositifs déployés et des bonnes pratiques*, préparé par le CEPEJ-GT-QUAL sur la base d'un travail préparatoire de Harold Épineuse, expert scientifique (France), Strasbourg, Conseil de l'Europe, 7 décembre 2016, à la p 7 [CEPEJ].

¹⁰⁶ Voir par exemple le document 56 à la p 15. Voir également Macfarlane, *supra* note 104 aux pp 67 et 115.

¹⁰⁷ Voir notamment le document 56 à la p 15 et Macfarlane, *supra* note 104 à la p 115. Quant aux ressources en ligne, on dénonce également leur utilisation abusive des hyperliens, qui renvoient le citoyen à une autre source, puis à une autre encore, ce qui a pour effet de l'embrouiller. Ces hyperliens sont également souvent « brisés ». Aussi, il n'est pas rare que les différents sites Web consultés par le citoyen se contredisent. Sur ces problèmes, voir entre autres le document 47 (p 31) et Macfarlane, *supra* note 104 aux pp 10, 64, 65, 115.

¹⁰⁸ Voir par exemple les documents 11 (p 77) et 66 (p 3). Au même effet, on consultera Macfarlane, *supra* note 104 aux pp 10, 64, 67 et 115.

¹⁰⁹ CEPEJ, *supra* note 105 à la p 7.

¹¹⁰ *Ibid* et Katsh et Rabinovich-Einy, *supra* note 105 à la p 156.

¹¹¹ Voir entre autres les documents 47 (pp 31–32 et 48), 66 (p 3) et Macfarlane, *supra* note 104 aux pp 10, 65 et 115.

¹¹² Voir par exemple les documents 11 (pp 73, 74, 77 et 82), 45 (p 8), 51 (pp 7 et 94) et 56 (p 15).

¹¹³ Voir par exemple les documents 11 (p 82), 50 (p 52), 55 (p 26) et 97. Cela appelle notamment une information disponible en différents *formats* (papier (texte et images), audio, vidéo, etc.) et livrée via différents *médiums* (en personne, par téléphone et en ligne, pour ne nommer qu'eux), question que tous puissent y accéder en fonction de leurs caractéristiques et limitations propres, le cas échéant (voir notamment le document 9 au chapitre 4). Voir également les documents 13 (pp 28, 37 et 121), 25 (p 124), 45 (p 8), 51 (pp 92 et 94), 59 (pp 53 et 54), 64 (p 12), 66 (p 29), 71 (pp 2, 15 et 57), 75 (pp 67, 133 et 147) et 82 (p 9).

« l'information juridique n'a de sens qu'*en contexte* »¹¹⁵. Enfin, pour qu'elle serve véritablement, elle devra non seulement être accessible (au sens d'intelligible), mais succincte¹¹⁶, facile à transposer en pratique¹¹⁷ et communiquée en temps utile¹¹⁸.

2. Un justiciable engagé, voire autonome

Pour tout éduqué qu'il soit, au fait de ses droits et obligations et compétent en matière de prévention comme de règlement des différends, il arrivera tout de même que le citoyen ait à saisir les tribunaux¹¹⁹. En pareil cas, les défenseurs du centrisme souhaitent le voir devenir un véritable *acteur* du processus judiciaire¹²⁰, statut qui lui fait actuellement défaut¹²¹. En effet, ils plaident sans ambages pour une participation réelle et active du justiciable à la procédure judiciaire¹²². Il s'agit de « faire en sorte que le citoyen puisse s'approprier son litige et contribuer à la construction de [sa] solution »¹²³, comme le formule Christiane Taubira, ancienne ministre française de la Justice. Ces idées d'appropriation ou de réappropriation du litige et de coconstruction de la solution avec un justiciable dorénavant « partie prenante »¹²⁴ sont très souvent associées aux MARC pour lesquels plaident les tenants du recentrage¹²⁵. Cela dit, le thème récurrent de la participation accrue du justiciable recèle davantage que la simple adoption d'une justice dite « participative » à l'intérieur des tribunaux. Citons Serge Guinchard qui, à titre de président de la Commission sur la répartition des contentieux, écrivait ceci en 2008 :

¹¹⁴ Voir notamment les documents **51** (pp 7, 92 et 94), **55** (p 26), **66** (p 3) et **89** (p 42).

¹¹⁵ Document **89** à la p 43.

¹¹⁶ Voir par exemple les documents **11** (p 82) et **51** (pp 7 et 95).

¹¹⁷ Document **51** à la p 7 et Macfarlane, *supra* note 104 à la p 64. L'information prodiguée devra également être de nature pratique. Le plus gros des renseignements actuellement disponibles serait en effet d'ordre général plutôt qu'appliqué, et porterait sur le droit substantiel plutôt que sur le « comment » (« how to »); voir les documents **45** (p 8), **51** (p 95) et Macfarlane, *supra* note 104 aux pp 64, 67 et 115.

¹¹⁸ Voir notamment les documents **45** (p 8), **51** (pp 7 et 94) : « Informing people about rights and possibilities through general public awareness campaigns is probably not enough. Legal information is much more effective if it arrives or at least is accessible just in time, i.e. when it is needed to act upon. When people actually experience a legal problem, [...] general information obtained in the past, might not be helpful. They might not remember, or not rely and act upon the information previously given. Furthermore, people typically do not go around and look for information about how to solve legal problems until they actually experience one. What they need is information about actions they can take and how to go about at the moment they really need it. ») et **55** (p 26).

¹¹⁹ Voir par exemple le document **47** à la p 69.

¹²⁰ Voir entre autres les documents **35** (p 124), **70** (dans le titre et à la p 3), **86** (pp 229 et 244 (propos de Nathalie Chapon)), **115** (pp 5 et 9) et **119** (pp 2 et 10).

¹²¹ On l'a vu au chapitre IV.

¹²² Voir entre autres les documents **26** (pp 114 et 125), **27** (p 58), **47** (pp 65, 68 et 146), **68** (p 42), **70** (p 3), **73** (p 13), **81** (p 10), **91** (pp 52–53), **107**, **119** (p 10) et **123**.

¹²³ Document **86** à la p 492 (propos de Christiane Taubira).

¹²⁴ Document **115** à la p 5.

¹²⁵ On l'a vu au chapitre précédent.

Le défi posé à la commission n'est pas de passer d'une justice qui se contenterait de gérer des flux et qui, à ce titre fait date, à une justice managériale qui fait peur, mais de passer d'une justice qui trouve sa légitimité exclusivement dans l'application de la loi, à "une justice plus attentive aux besoins des citoyens, soucieuse d'augmenter leur capacité, de les autoriser à agir" ; la justice glisserait ainsi "du modèle classique de l'autorité à celui de l'autorisation".¹²⁶

Nous nous arrêterons sur deux sous-thèmes contenus dans ce passage. D'abord celui de l'*autorisation*, qu'Antoine Garapon, dont les propos sont repris par Serge Guinchard dans l'extrait reproduit ci-dessus, hisse au rang de nouveau modèle de justice. Cette idée voulant qu'il faille autoriser le justiciable à agir, on la retrouve également chez d'autres adeptes du centrement qui parlent d'*habiliter* le justiciable en ce sens¹²⁷. Dans les deux cas, il est question de donner au citoyen le « droit » de jouer un rôle plus actif. Cela suppose une action positive des décideurs doublée de la pleine collaboration des acteurs judiciaires présents sur le terrain, qui devront faire en sorte de ménager, pour le compte du citoyen estant en justice, l'espace de participation nécessaire. Or il ne suffit pas de conférer aux justiciables le « droit de participer ». Il faut également leur « donner les moyens [...] d'être plus actifs dans la résolution de leurs conflits »¹²⁸. Ce passage fait ressortir le second sous-thème d'importance qu'évoque le professeur Guinchard dans l'extrait précité : celui de la *capacité*. Pour citer à nouveau Christiane Taubira, qui se fait on ne peut plus claire : « Il faut rendre le justiciable capable, il faut travailler sur la capacité du justiciable »¹²⁹. On retrouve ici une notion évoquée précédemment dans le contexte du citoyen, appliquée cette fois-ci à l'usager des tribunaux¹³⁰. Si le « nouveau citoyen » imaginé par les tenants du recentrage est, ou plutôt *devrait* être « capable », c'est également le cas pour le justiciable évoluant au sein du palais.

Dès lors, *comment* rendre l'utilisateur des tribunaux capable ? À cette question, les tenants du recentrage répondraient sans doute : tout dépend de l'utilisateur. Suivant leur pensée, le point

¹²⁶ Document 68 à la p 42 (nous soulignons). Voir au même effet le document 8 à la p 48, sur une justice qui doit dorénavant « augmenter [la] capacité d'agir » des justiciables, « leur permettre de se réaliser, d'atteindre leurs objectifs » (source secondaire). L'idée de garantir à chaque acteur une certaine capacité d'action est reprise à nouveau à la p 52 du même document.

¹²⁷ Voir en guise d'exemple le document 47 aux pp 65, 72, 73, 94 et 173.

¹²⁸ Document 1 à la p 11 de l'exposé des motifs.

¹²⁹ Document 86 à la p 492 (propos de Christiane Taubira). La notion de « capacité » revient également aux pp 36 (Dominique Le Bras et Fabienne Brugère), 245 (Nathalie Chapon), 323 (Antoine Garapon) et 479 (Jean Danet), 481 (Jean Danet) et 493 (Christiane Taubira). On la développe également dans Fabienne Brugère, *La politique de l'individu*, Paris, La République des idées : Seuil, 2013, aux pp 71–72, 73, 74, 77 et 99 [Brugère]. Quant à l'expression « rendre capable », elle est également employée et développée dans *ibid* aux pp 15, 54, 63, 71–73, 88 et 99.

¹³⁰ Voir par exemple les documents 1 (p 6 de l'exposé des motifs), 8 (pp 48 et 52; source secondaire), 47 (p 65), 86 (pp 36 (propos de Fabienne Brugère) et 479 (propos de Jean Danet)).

de départ de la réflexion sur la « capacitation »¹³¹ de l'usager doit être non pas un justiciable abstrait ou théorique, mais bien le justiciable *réel*, en cause dans une affaire donnée¹³². La philosophe Fabienne Brugère, interviewée dans l'un des documents consultés, dirait de « passer par la figure de l'individu concret »¹³³. De quelles capacités jouit cet individu concret, « en chair et en os »¹³⁴ ? Si elles sont faibles, par exemple parce qu'il est vulnérable, il s'agira alors non seulement de préserver ses capacités existantes¹³⁵ (sa dignité le commande¹³⁶), mais aussi d'en faire naître de nouvelles, en mettant à sa disposition un « accompagnement qui rende capable »¹³⁷. Selon Brugère, cet accompagnement passe par le *soutien*, notion qu'elle préfère à celle de protection, « pour éviter la tentation paternaliste de l'abus de protection »¹³⁸. Elle écrit :

Le soutien ne se fait pas « à la place de ». Il se fait avec, en considérant la position de l'individu telle que lui-même la vit, et non en supposant que l'autre est exactement identique à soi au nom d'une catégorie. Le soutien fait surgir l'individu [...]. Soutenir, c'est faire émerger quelqu'un avec ce qu'il est, ses propres capacités, ses projets, une situation qui n'est pas interchangeable avec une autre.¹³⁹

Ce soutien tel qu'elle l'imagine permet donc de « faire jouer la capacité des individus [...] »¹⁴⁰. Il s'agit en effet de « pren[dre] en compte ce qu'une personne est capable de faire ou de devenir en fonction de ce qu'elle est à un moment T »¹⁴¹, dans l'optique plus large de lui « offrir [...] des

¹³¹ Voir par exemple les documents **8** (p 77; source secondaire) et **86** (p 323; propos d'Antoine Garapon).

¹³² Voir en guise d'exemple le document **20** à la p 343. Cette position n'a rien pour surprendre, puisqu'elle cadre parfaitement avec le commandement des adeptes du centrement voulant faire du citoyen-justiciable le « point de départ » en matière de justice, on l'a vu (voir le chapitre V).

¹³³ Document **86** à la p 36 (propos de Fabienne Brugère). La philosophe utilise également l'expression « sujet de besoin » pour désigner « le sujet réel, en situation », qu'elle oppose au « sujet de droit » (Brugère, *supra* note 129 à la p 51; voir également les pp 92–94 et le document **86** aux pp 33 et 34 (propos de Fabienne Brugère)).

¹³⁴ « Le travail de reconnaissance à travers la justice ne peut s'accomplir que si le sujet de droit n'efface pas le sujet de besoin, c'est-à-dire l'individu en chair et en os. » (document **86** à la p 33; propos de Fabienne Brugère).

¹³⁵ Document **86** à la p 479 (propos de Jean Danet).

¹³⁶ Voir par exemple le document **86** à la p 37 (propos de Fabienne Brugère) et Brugère, *supra* note 129 aux pp 71–72.

¹³⁷ Document **86** à la p 36 (propos de Dominique Le Bras et de Fabienne Brugère). Sur cette notion d'accompagnement, voir encore Brugère, *supra* note 129 aux pp 16, 50 et 52 (« Accompanyer quelqu'un suppose de se joindre à lui pour le suivre ou le guider sans empêcher le déploiement de ses capacités. Le respect et la réciprocité sont ici des valeurs essentielles. [...] La finalité de l'activité est bien du domaine du soutien. Elle tient dans l'aide à la réalisation de soi de la personne accompagnée. ») et 88.

¹³⁸ Document **86** (propos de Fabienne Brugère). Il est également question d'un soutien similaire dans le document **55** à la p 4. Voir encore Brugère, *supra* note 129 à la p 54.

¹³⁹ Brugère, *supra* note 129 à la p 54. Elle écrit encore, aux pp 41–42 : « L'individu ne se fabrique pas tout seul. Il a besoin d'être soutenu s'il veut agir ou se réaliser dans des sociétés devenues de plus en plus complexes : tel est le paradoxe de l'individualisme contemporain ». Notons que la philosophe française plaide justement pour une « politique de l'individu fondée sur la modernité du soutien », qu'elle appelle également « troisième modernité ». Voir Brugère, *supra* note 129 entre autres aux pp 12, 15 et 49–52 et 57. Elle développe sa compréhension de la notion de soutien notamment aux pp 16, 43, 52–54, 58, 63, 71–72, 88, 93, 103 et 104.

¹⁴⁰ Document **86** à la p 36 (propos de Fabienne Brugère). Voir encore Brugère, *supra* note 129 à la p 54.

¹⁴¹ Document **86** à la p 36 (propos de Fabienne Brugère). Voir au même effet Brugère, *supra* note 129 aux pp 73 et 76.

possibilités d'action, de réalisation de soi [...] »¹⁴². S'il y a prise en charge, elle se fera donc en tout respect du justiciable en cause¹⁴³, en fonction de ses capacités propres, de son degré plus ou moins grand de vulnérabilité, de son « pouvoir de vivre et d'agir »¹⁴⁴ et de se faire entendre¹⁴⁵.

Advenant la situation inverse, où l'utilisateur fait montre de capacités suffisantes, voire même importantes, le même respect prévaudra, mais se traduira par un degré de *liberté* bien plus grand. Cette liberté serait du reste réclamée aujourd'hui par la plupart des citoyens choisissant d'ester en justice. Il s'agirait en effet d'un des traits du « nouveau justiciable » que les défenseurs du centrément dépeignent¹⁴⁶. L'utilisateur des tribunaux serait aujourd'hui caractérisé par une autonomie marquée et un désir d'indépendance¹⁴⁷. On le dit habité d'une volonté de gérer ses affaires comme il l'entend afin de garder la maîtrise de sa vie¹⁴⁸. Pour cette raison, il revendiquerait une plus grande participation dans la gestion du conflit avec lequel il est aux prises¹⁴⁹, souhaitant devenir l'« acteur »¹⁵⁰ qu'il n'est pas actuellement. Dans ce contexte, il tombe sous le sens que les tenants du recentrage le veulent davantage maître de la procédure à laquelle il est partie¹⁵¹, plus autonome¹⁵², responsable de ses propres affaires¹⁵³. Ainsi ont-ils recours aux notions d'habilitation (« empowerment »¹⁵⁴) et d'agentivité (« agency »¹⁵⁵), entre autres, pour rendre l'idée d'une nécessaire *autonomisation* du justiciable. En somme, un seul et

¹⁴² Document 86 à la p 36 (propos de Fabienne Brugère). Voir au même effet Brugère, *supra* note 129 aux pp 15, 52 et 73.

¹⁴³ Voir par exemple Brugère, *supra* note 129 à la p 52.

¹⁴⁴ Document 86 (p 36; propos de Fabienne Brugère). Voir également la p 479 sur l'idée de « prendre en considération les capacités du justiciable, sa « capacité » [...] » et celle d'une « nécessaire prise en compte des capacités [...] du justiciable » (propos de Jean Danet). Au même effet, on consultera Brugère, *supra* note 129 aux pp 52, 73–74, 85 et 99.

¹⁴⁵ Document 86 à la p 43 (propos de Fabienne Brugère). Un individu vulnérable est donc aussi un individu *capable*, ou peut le devenir, « à condition que des pratiques adéquates de soutien des individus existent, garanties par la puissance publique » (Brugère, *supra* note 129 à la p 97; voir au même effet la p 102).

¹⁴⁶ Nous l'avons vu dans un chapitre précédent; voir ci-dessus à la p 176.

¹⁴⁷ Voir ci-dessus à la p 176.

¹⁴⁸ Voir ci-dessus à la p 176–177.

¹⁴⁹ Voir ci-dessus à la p 177.

¹⁵⁰ Voir ci-dessus à la p 177.

¹⁵¹ Voir par exemple les documents 7 (p 49), 9 (en introduction et au chapitre 1) et 76 (p 34).

¹⁵² Voir entre autres les documents 68 (p 42), 70 (p 3) et 107.

¹⁵³ Voir en guise d'exemple le document 47 aux pp 65 et 173.

¹⁵⁴ Voir par exemple les documents 4, 7 (p 164), 9 (aux chapitres 1 et 4), 13 (pp 22, 37, 95 et 105–06), 18 (p 980), 26 (pp 114 et 125), 50 (pp 2, 34 et 80), 81 (p 8), 86 (p 323; propos d'Antoine Garapon) et 107. On parle également d'« empowerment » en matière de justice en général ou encore de « legal empowerment » entre autres dans les documents 9 (en introduction et aux chapitres 1, 4 et 6), 34 (p 167), 38 (p 498), 45 (p 9), 51 (pp 6–7, 15, 16 et 38) et 80 (p 3). Fabienne Brugère fait également référence à cette notion dans son ouvrage; voir Brugère, *supra* note 129 par exemple aux pp 84 et 85.

¹⁵⁵ Voir par exemple le document 9 en introduction. Voir encore Brugère, *supra* note 129 à la p 63, pour qui « L'individu soutenu est un agent avec un horizon de possibles ». Elle parle encore d'« individu-agent » à la p 64 et d'« agent » à la p 72.

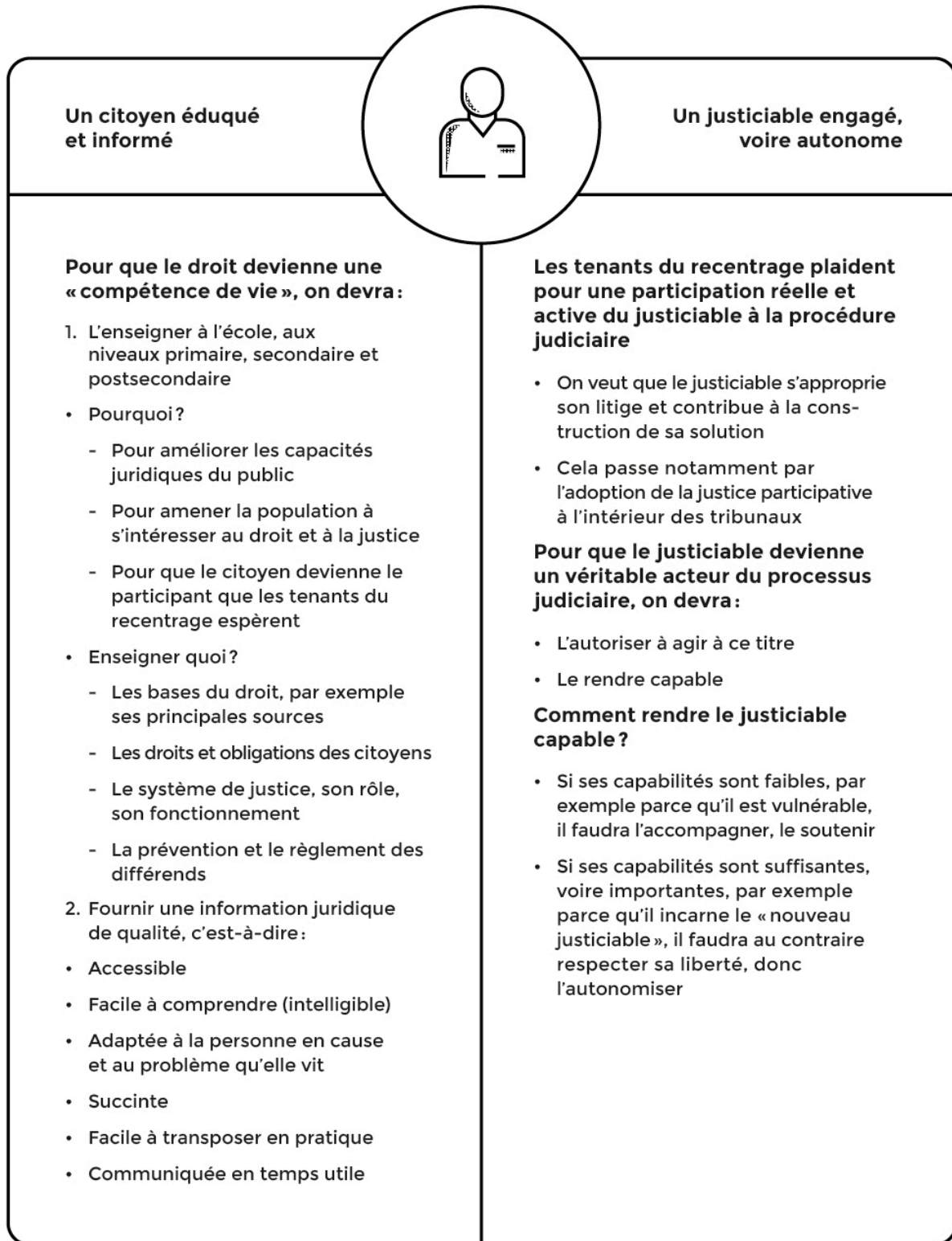
même objectif, celui de « permettre [au justiciable] d’être plus en capacité d’agir pour défendre ses droits et résoudre ses litiges »¹⁵⁶, pourra appeler des mesures tout à fait différentes, allant d’un accompagnement accru pour les uns à un laisser-faire plus grand (mais encadré) pour les autres. En d’autres termes, il s’agira de s’adapter à la personne¹⁵⁷.

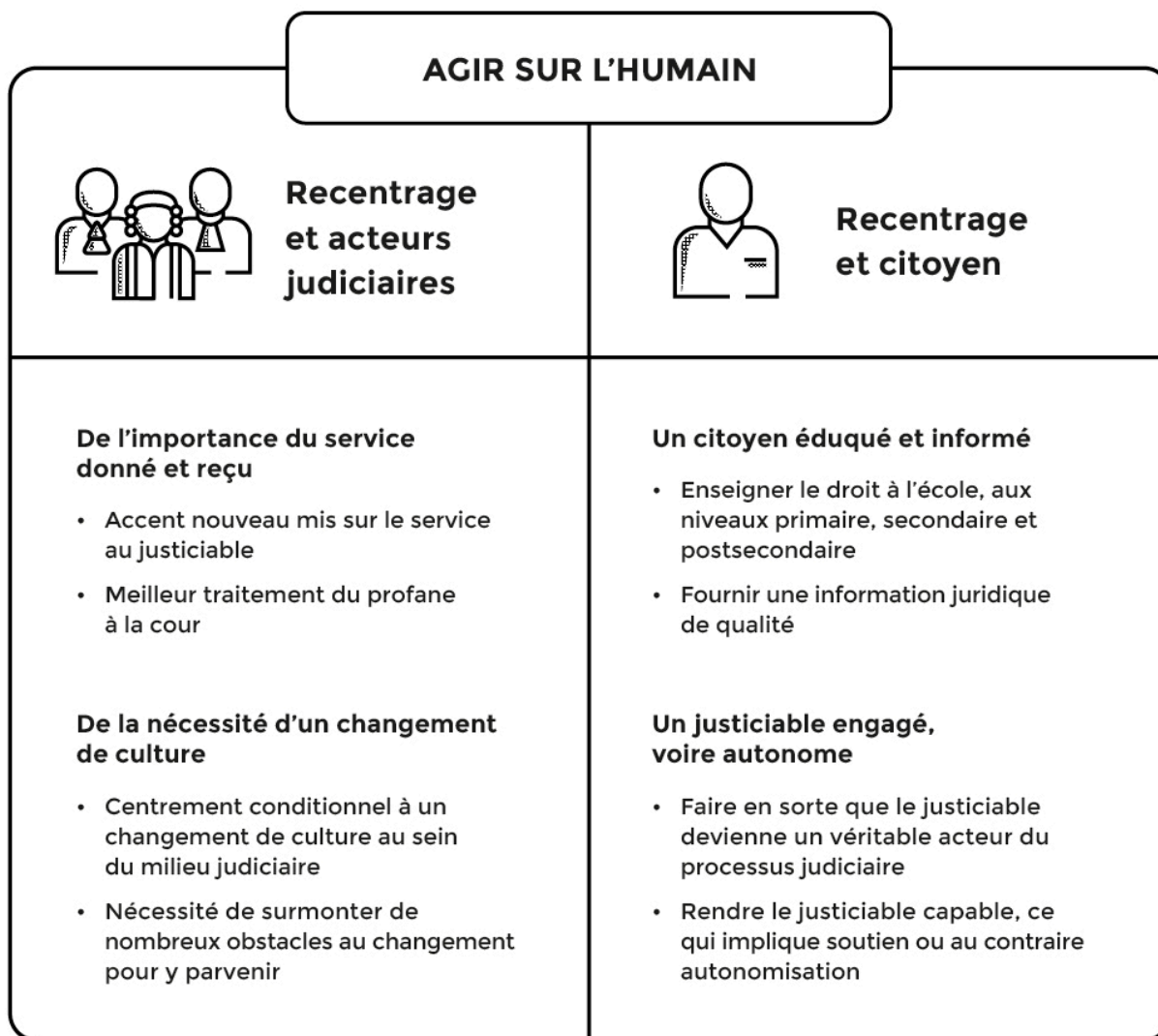
En guise de conclusion, nous proposons ci-bas deux autres tableaux synthèse. Le premier reprend les principales composantes pratiques du discours de recentrage se rapportant au citoyen. Le second résume comment les tenants du recentrage comptent « agir sur l’humain », par une action dirigée autant vers les acteurs judiciaires que vers le citoyen.

¹⁵⁶ Document 1 à la p 6 de l’exposé des motifs.

¹⁵⁷ Voir en guise d’exemple le document 7 aux pp 156 et 162.

Le recentrage à l'échelle du citoyen





C. Discussion

Il s'agira maintenant d'analyser de manière plus critique les propositions des tenants du recentrage présentées ci-haut. Nous commenterons tour à tour leur vision des « nouveaux acteurs judiciaires » (1) et du « nouveau citoyen » (2) dont ils souhaitent l'entrée en scène.

1. De nouveaux acteurs judiciaires, ou de la difficulté d'atteindre une cible intangible

Notre première remarque n'aura rien pour surprendre le lecteur, car nous l'avons déjà formulée au chapitre précédent : le discours de recentrage, même lorsque considéré à travers ses possibles applications pratiques, semble parfois se limiter à un exercice de rhétorique que d'aucuns lui reprocheront. Cela apparaît de façon particulièrement évidente lorsque l'on examine la troisième

cible du projet de centrement, à savoir les acteurs judiciaires. Plus précisément, c'est dans l'appel à un nécessaire « changement de culture » que les limites de la rhétorique sont le plus perceptibles. En effet, force est d'admettre que l'avènement souhaité d'une nouvelle culture judiciaire refait sans cesse surface dans le discours sur la justice, au Québec à tout le moins. En justice civile en particulier, l'expression revient continuellement, surtout à l'occasion des réformes successives de la procédure civile. Ainsi le Comité de révision de la procédure civile en a-t-il fait le titre de son rapport paru en 2001¹⁵⁸, avant que la formule ne soit reprise par de nombreux commentateurs de la réforme¹⁵⁹. Ce changement de culture que préconisait le Comité de révision¹⁶⁰ est-il survenu ? Pas si l'on en croit plusieurs observateurs¹⁶¹, certains d'entre eux étant par ailleurs adeptes du recentrage. C'est le cas du professeur Pierre-Claude Lafond, qui critique le rapport du Comité de révision ou rapport Ferland, comme on l'a appelé, pour n'avoir pas su dépasser le stade de la simple « proclamation » du changement de culture :

Malgré le titre annoncé d'une nouvelle culture judiciaire, nulle part ne trouve-t-on dans le rapport une remise en question du système actuel, une nouvelle conception de la justice civile. Le Rapport n'offre pas de véritable « réforme » de la procédure civile; au mieux y propose-t-on de bons ajustements, une réforme de la tuyauterie.¹⁶²

En 2009, soit 8 ans après la parution du rapport Ferland, l'honorable Yves-Marie Morissette écrit pour sa part ce qui suit : « [L]a culture judiciaire ne change pas, ou du moins ne change pas autant qu'on l'aurait voulu. La force de l'habitude et les routines structurantes, ancrées dans un préjugé contre le changement, y sont pour beaucoup »¹⁶³. Cet avis rejoint celui de l'honorable François Rolland. En préface d'un ouvrage paru en 2014 et consacré au nouveau *Code de procédure civile* alors tout juste adopté, l'ancien juge en chef de la Cour supérieure du Québec tient pour sa part les propos suivants :

Les changements souhaités à notre culture judiciaire ne se sont pas réalisés. Oui, nous avons fait certains progrès, mais nous devons maintenant franchir cette étape importante si nous voulons redonner aux justiciables l'accès aux tribunaux auquel ils sont en droit de s'attendre. [...] Il

¹⁵⁸ Québec, Comité de révision de la procédure civile, *La révision de la procédure civile : une nouvelle culture judiciaire* (rapport), Sainte-Foy, ministère de la Justice, 2001. Cette source correspond, dans notre échantillon, au document 76.

¹⁵⁹ Sur ce constat, voir notamment Morissette, *supra* note 41 à la p 387.

¹⁶⁰ Document 76 aux pp 33 et 253.

¹⁶¹ Morissette, *supra* note 41 entre autres aux pp 392, 401 et 407, Hubert Reid, *Rapport d'évaluation de la loi portant réforme du Code de procédure civile. Mémoire à la Commission des institutions*, Québec, 31 janvier 2008, à la p 5 et Québec, Ministère de la Justice, *Rapport d'évaluation de la Loi portant réforme du Code de procédure civile*, Québec, gouvernement du Québec, 2006, aux pp 12, 33 64 et 73 [Rapport d'évaluation].

¹⁶² Document 11 à la p 247; référence omise. Voir encore les pp 245, 246, 251 et 304.

¹⁶³ Morissette, *supra* note 41 aux pp 412–13.

appartient maintenant à tous les acteurs du monde judiciaire d'être plus proactifs et inventifs afin de finalement s'imprégner de ce changement de culture.¹⁶⁴

Le nouveau *Code de procédure civile* réalise-t-il une bonne fois pour toutes ce changement de culture tant attendu ? Certains le pensent¹⁶⁵. Il s'agit en tout cas de l'intention de Bertrand Saint-Arnaud, ministre de la Justice lorsque le projet de loi instituant le nouveau Code a été adopté¹⁶⁶. Sa successeuse, Stéphanie Vallée, affirme par la suite qu'un tel changement de culture constitue l'« enjeu le plus important »¹⁶⁷ de la réforme, en sus de celui de la modernisation de la justice. Au lendemain de l'adoption du projet de loi, le Barreau du Québec écrit à son tour dans les pages de son *Journal* que le nouveau Code marque une « [é]tape importante dans le changement de culture judiciaire amorcé depuis plus de 10 ans et dont le rythme devrait s'intensifier »¹⁶⁸. La bâtonnière de l'époque, Me Johanne Brodeur, se fait encore plus claire (et précise) en déclarant ce qui suit : « Le nouveau Code jette les bases d'une culture générale de la justice civile davantage axée sur la communication, la collaboration et la négociation pour rechercher des solutions aux litiges, via le recours aux modes privés de résolution de conflits ou aux tribunaux »¹⁶⁹. Cet avis rejoint celui du professeur Jean-François Roberge qui estime que, si le nouveau Code porte bel et bien la marque d'une culture judiciaire renouvelée, c'est d'abord et avant tout par son adoption et sa mise en valeur des modes de prévention et de règlement des différends¹⁷⁰. De même, pour le professeur Pierre-Claude Lafond, cet important instrument législatif « incarne une nouvelle culture » non seulement judiciaire, mais au surplus « *juridique*, au spectre beaucoup plus large que le simple accès aux tribunaux »¹⁷¹. D'autres observateurs se font plus nuancés, estimant que l'adoption du nouveau Code permet surtout de faire avancer la « cause » du changement de culture, sans pour autant affirmer que celui-ci soit constatable. Par exemple, l'honorable Elizabeth Corte, ex-juge en chef de la Cour du Québec, tient les propos

¹⁶⁴ Luc Chamberland, *Le nouveau Code de procédure civile commenté*, Cowansville, Yvon Blais, 2014, à la p ix.

¹⁶⁵ Voir par exemple Québec, Ministère de la Justice, *Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de prévention et de règlement des différends en matière civile et commerciale 2018-2021*, Québec, Ministère de la Justice, 2018, à la p 5 [Stratégie ministérielle 2018-2021].

¹⁶⁶ Document 12 à la p 64, n 199 (source secondaire).

¹⁶⁷ Document 77 à la p XII; voir aussi la p XV. Voir encore le document 12 (pp 8 (n 11) et 64; source secondaire).

¹⁶⁸ « Adoption du projet de loi instituant le *Code de procédure civile*. Un pas vers un changement de culture », (2014) 46:3 J du B 7, à la p 7.

¹⁶⁹ *Ibid.* Voir aussi la p 8.

¹⁷⁰ Voir le document 12 entre autres aux pp 2, 64, 65, 70 et 75 (source secondaire). Au même effet, on consultera Véronique Fraser et Jean-François Roberge, « Legal Design Lawyering: Rebooting Legal Business Model with Design Thinking », (2016) 16 Pepp Disp Resol LJ 303, à la p 304.

¹⁷¹ Document 11 à la p 303. Notons que le professeur en appelle tout de même à un changement de culture plus profond un peu plus loin dans son ouvrage (document 11 à la p 311).

suivants dans *Le Devoir* : « Le nouveau Code de procédure civile est une occasion en or pour nous au Québec de soutenir nos efforts pour changer notre culture judiciaire »¹⁷².

Sans trancher la question de savoir si l'actuel *Code de procédure civile* réalise pleinement le changement de culture que tous semblent appeler de leurs vœux, nous nous contenterons d'observer que la résurgence ponctuelle¹⁷³, dans le débat public, de ce thème aujourd'hui commun (voire même banal) montre bien le décalage pouvant exister entre l'annonce officielle d'un changement donné et sa matérialisation. Dit autrement, il ne suffit pas de proclamer l'existence d'une culture nouvelle pour la voir automatiquement reflétée dans les pratiques d'acteurs judiciaires supposément « changés ». Ce constat appelle à son tour la question suivante : et si les tenants du recentrage se rendaient coupables, en ce domaine, de cette même « tendance à la proclamation » ? S'ils se contentaient, eux aussi, d'énoncer la nécessité de faire évoluer les mœurs judiciaires sans pousser plus loin, sans faire l'effort de réfléchir à la manière d'atteindre (enfin) cet objectif intangible ? Après tout, c'est tout l'aboutissement de la démarche menant à leur troisième grande cible, soit l'avènement de « nouveaux acteurs judiciaires », qui dépend de la concrétisation d'un tel changement. Pourtant, leur argumentaire est exempt d'une réelle marche à suivre pour y arriver. Ce constat nous fait retomber, encore une fois, sur une critique déjà formulée au chapitre précédent : celle d'un discours qui peine parfois à dépasser le stade de l'énoncé de principe et à entrer sur le terrain de la *mise en œuvre*, étape trop souvent négligée par les défenseurs du centrement.

Bien sûr, conscients que la « révolution des esprits et des pratiques »¹⁷⁴ qu'ils espèrent ne se fera pas sans aide, plusieurs défenseurs du centrement soulignent le rôle important que jouera l'éducation en cette matière. En effet, une culture nouvelle *s'apprend*. Elle devra donc être partie à la formation courante des futurs juristes comme à la formation continue des acteurs judiciaires

¹⁷² Document 95. Voir également le document 12 à la p 66 (source secondaire).

¹⁷³ En 2018, le gouvernement du Québec écrivait à nouveau, dans son *Plan pour moderniser le système de justice* : « Les investissements du Plan [...] visent à moderniser les façons de faire en opérant un changement de culture [...] » (Québec, Ministère des Finances, *Justice : Un plan pour moderniser le système de justice : budget 2018-2019*, Québec, Finances Québec, mars 2018, à la p 19; voir au même effet la p 21). L'idée revient également plusieurs fois dans la Stratégie ministérielle 2018-2021; voir *supra* note 165 notamment aux pp 5, 7 et 18. Sur l'avis de la ministre de la Justice de l'époque, Stéphanie Vallée, voulant que nous assistions, grâce au Plan, à « un changement historique de culture dans le système judiciaire », voir encore Luc Boulanger, « 500 millions pour moderniser le système de justice au Québec », *La Presse.ca* (24 avril 2018), en ligne : <<https://www.lapresse.ca/actualites/justice-et-faits-divers/actualites-judiciaires/201804/24/01-5162248-500-millions-pour-moderniser-le-systeme-de-justice-au-quebec.php>>.

¹⁷⁴ Document 5 à la p 29. On parle également d'une « révolution des esprits » dans le document 6 à la p 50. Voir encore le document 9 en introduction : « There needs to be a revolution, and it needs to be user-centered. »

en exercice¹⁷⁵. Certains avancent en outre la possibilité d'encourager le changement au moyen d'« incitatifs »¹⁷⁶ et de ressources spécifiquement vouées à l'innovation en matière de justice¹⁷⁷. D'autres proposent de miser sur des « leaders »¹⁷⁸ ou des « champions du changement »¹⁷⁹ pour qu'ils montrent la voie, qu'ils convainquent leurs pairs du bien-fondé de leur projet¹⁸⁰. Et d'autres encore, plus sceptiques face à tout changement volontaire ou spontané, croient davantage en la coercition, le monde judiciaire ayant parfois besoin, selon eux, d'être mis devant le fait accompli pour qu'enfin il évolue¹⁸¹. De même, nos sources donnent à l'occasion des exemples de pratiques professionnelles qu'elles espèrent voir introduites à la cour. Citons notamment la personnalisation caractéristique des organisations dites orientées vers le client. Au palais, celle-ci pourra prendre la forme d'employés de cour portant des insignes précisant leur nom, leur poste et le fait qu'ils sont disponibles pour aider l'utilisateur¹⁸². Il y a là une mesure tout aussi simple qu'efficace pour « foster a service atmosphere »¹⁸³, comme l'écrivent Goldschmidt et Pilchen. En salle d'audience, ce même souci de personnalisation peut être incarné par un juge qui prend la peine de se présenter aux parties. Cette attention peut sembler bien anodine, mais elle marquerait en réalité toute une différence auprès des justiciables¹⁸⁴. Autre exemple : des acteurs judiciaires qui s'emploient à fournir, autant que possible, des explications à un justiciable autrefois maintenu dans l'ignorance, que ce soit pour qu'il comprenne (enfin) la cause des retards qu'il est forcé de subir¹⁸⁵, pour qu'il soit en mesure de suivre le déroulement du procès¹⁸⁶.

¹⁷⁵ Voir par exemple les documents **11** (pp 234–36, 247, 304 et 305), **56** (pp 16 et 25) et **80** (p 19). Au même effet, on consultera Morissette, *supra* note 41 à la p 413 et Rapport d'évaluation, *supra* note 161 à la p 35.

¹⁷⁶ Voir par exemple les documents **47** (pp 159 et 160) et **96**. Sur l'absence actuelle de tels incitatifs au changement, voir encore les documents **28** (p 736) et **75** (p 106).

¹⁷⁷ Documents **47** (pp 159 et 160) et **80** (pp 14, 18 et 19).

¹⁷⁸ Document **47** aux pp 142 et 150. Voir également le document **66** à la p 24.

¹⁷⁹ Document **47** aux pp 150 et 159.

¹⁸⁰ Sur la nécessité d'un leadership fort, voir les documents **45** (pp 9 et 11), **56** (p 18) et **96**.

¹⁸¹ Document **26** aux pp 125–26.

¹⁸² Voir par exemple les documents **24** (p 57), **48** (p 364), **71** (p 2) et **75** (p 75).

¹⁸³ Document **71** à la p 2.

¹⁸⁴ Document **13** à la p 110. Le juge idéal aura également des remarques « that show an appreciation of how emotionally hard [...] conflicts are for the parties and a commitment to make it as easy as possible » (document **13**, p 110). Il insistera en outre sur le respect que se doivent toutes les personnes présentes à l'audience, et démontrera le sien en veillant à ne jamais leur couper la parole (document **13**, p 110). On invite au surplus les juges à s'excuser lorsqu'ils doivent quitter l'audience, et à dire merci : « “Thank you’ speaks volumes”, says one judge who offered advice on making courts user-friendly. He suggests that judges “thank witnesses for their testimony, thank jurors for their service, and thank court staff now and then for the good job they’re doing.” » (document **71** à la p 62).

¹⁸⁵ Document **71** à la p 61. Il en va d'une simple courtoisie qu'apprécieront beaucoup les usagers, dans la mesure où « their time is as valuable as the court's » (document **71** à la p 61).

¹⁸⁶ Voir par exemple le document **13** aux pp 110 et 133.

ou encore qu'il saisisse bien la teneur de la décision rendue¹⁸⁷. Ces explications, on les lui livrera évidemment dans un langage à sa portée¹⁸⁸, question qu'elles atteignent bien leur cible.

On comprend du paragraphe qui précède que la question du *comment* faire évoluer une culture professionnelle en entier n'est pas totalement éludée ou esquivée dans la documentation consultée. Cela dit, à notre avis, on ne lui accorde pas l'attention qu'elle mérite. Chose certaine, nos sources consacrent beaucoup plus de place à la difficulté de réaliser le changement et à l'explication du pourquoi qu'à la réflexion sur la manière de surmonter ces obstacles connus. Sur cette question en effet, les propositions pratiques se font rares et, lorsqu'on se risque à en avancer, elles se révèlent trop souvent peu étoffées. Prenons simplement les quelques suggestions qui précèdent. Déjà, plusieurs d'entre elles nous semblent à priori assez vagues. Qu'entend-on exactement par « incitatifs » ou même par « innovation », dans ce contexte ? Comment s'y prendront exactement ces « champions » ou ces « leaders » pour tracer la voie vers une réelle transformation des pratiques et des façons de faire ? Autant de questions qui, à la lecture des défenseurs du centrément, demeurent sans réponse. De même, les quelques exemples de bonnes pratiques à encourager que nous citons ci-haut, si elles venaient à être implantées, ne suffiraient pas à opérer la « révolution » des us et coutumes judiciaires que les tenants du recentrage nous disent souhaiter. Surtout, l'ensemble de ces propositions et exemples pratiques ne s'inscrivent pas dans un réel *plan d'action vers le changement*, qu'il aurait pourtant été fort utile de trouver dans les écrits des adeptes du recentrage. Le fait de rendre explicite un tel plan de match aurait sans conteste donné de la profondeur à un discours qui, sur ces questions, semble au contraire rester en surface. Il aurait également contribué à montrer aux sceptiques de quelle manière ceux qui avancent la proposition de centrément se proposent de réussir là où tant d'autres ont échoué avant eux dans la réalisation d'un changement de mœurs et de culture à grande échelle.

2. Du nouveau citoyen, ou de la part d'idéalisme du discours de centrément

La réforme ne doit pas être abordée d'une façon monolithique ou en fonction d'une vision idéalisée de la manière dont les gens devraient traiter leurs problèmes juridiques. Il n'est guère utile de miser sur le concept de citoyens « idéaux », des personnes raisonnables qui connaissent leurs droits et leurs responsabilités, qui règlent leurs différends en discutant, qui agissent avec diligence, qui sont toujours

¹⁸⁷ Voir entre autres les documents **5** (aux pp 60–61), **6** (pp 42 et 43), **7** (p 79), **13** (p 78), **35** (pp 129 et 130), **74** (pp 15, 33 et 80) et **119** (pp 2, 6 et 11).

¹⁸⁸ Voir en guise d'exemple le document **13** à la p 110. Sur le changement d'habitudes bien ancrées que nécessitera l'adoption par les juristes d'un langage véritablement clair, voir les documents **6** (p 41), **26** (p 124) et **82** (p 276).

préparés et qui savent comment s’y retrouver dans le système. En mettant l’accent davantage sur la prévention, nous devons nous rappeler qu’il n’est pas possible de prévenir tous les problèmes et tous les différends.¹⁸⁹

Ces mots sont ceux de l’Association du Barreau canadien. Ils sont tirés de son rapport *Justice pour tous*, dans lequel elle défend l’idée de recentrage. Dans cet extrait, l’ABC nous dit essentiellement qu’une réforme en matière de justice ne devrait jamais s’appuyer sur un *idéal*, en l’occurrence sur l’image d’un citoyen parfaitement équipé pour gérer et éventuellement régler ses conflits, dans l’éventualité où ceux-ci éclatent (ce que, dans un monde idéal, il aura su éviter). Il est frappant de constater la ressemblance entre ce citoyen « idéal » que décrit l’ABC et le « nouveau citoyen » dont les défenseurs du centrement peignent le portrait. Rappelons en effet les principaux traits de ce citoyen « 2.0 » qu’ils appellent de leurs vœux. On le veut éduqué autant qu’informé en matière de droit et de justice. Ce bagage de connaissances acquises sur les bancs d’école puis bonifiées grâce à une information juridique de qualité lui permettra, au minimum, de « connaître [ses] droits et [ses] responsabilités »¹⁹⁰, comme l’écrit l’ABC. Cette formation autant que ces informations lui auront également fait comprendre le système judiciaire, afin qu’il puisse être prêt advenant le besoin d’y recourir, et parvienne à y évoluer ensuite sans grande difficulté. Encore une fois, ces connaissances et compétences collent avec celles du citoyen idéalisé que l’ABC décrit dans l’extrait reproduit ci-haut. Enfin, le nouveau citoyen présenté dans le discours de recentrage a également pour caractéristique d’être compétent en matière de prévention et de règlement des différends. Cela passe, on l’a vu, par le renforcement de ses capacités juridiques, une notion dont la définition même s’appuie largement sur deux termes (prévention et règlement) que l’on accole souvent¹⁹¹. Voilà qui, à nouveau, cadre parfaitement avec le citoyen parfait que l’ABC voit comme un être « raisonnable », qui « règl[e] [ses] différends en discutant » et qui « agi[t] avec diligence »¹⁹².

C’est donc dire que la vision idéalisée du citoyen contre laquelle l’ABC met en garde, on la retrouve, paradoxalement, *dans le discours de recentrage lui-même*, qui va jusqu’à la hisser au rang de cible à atteindre. Ce constat appelle une première remarque, évidente : le projet de

¹⁸⁹ Document 47 à la p 69.

¹⁹⁰ Document 47 à la p 69.

¹⁹¹ Cette définition, reproduite à la p 427, parle entre autres d’anticipation des conflits juridiques, de bonne gestion de ceux-ci, d’évitement de leur escalade, le cas échéant, et d’évaluation des options permettant de « foster reasonable solutions in situations of conflict » (donc essentiellement de règlement des différends) (document 55 à la p 12).

¹⁹² Document 47 à la p 69.

recentrage, lorsqu'il fait de l'avènement d'un citoyen éduqué et informé en droit, en justice et en prévention et règlement des différends l'une de ses quatre grandes cibles, devient peut-être lui-même quelque peu idéaliste. À tout le moins, reconnaissons que l'atteinte éventuelle de cette cible paraît a priori moins probable que celle d'un système de justice recentré (chapitre VI) et même que celle de l'entrée en scène de nouveaux acteurs judiciaires (chapitre VII, section B, ci-haut). En effet, le centrement nous apparaît plus réaliste, ou faisable, lorsqu'il se donne pour but de changer *la justice elle-même et ses acteurs* plutôt que les citoyens. Dit autrement, il nous semble que, d'un point de vue pragmatique, il est plus utile de postuler l'imperfection du genre humain et d'imaginer la réforme sur cette base, plutôt que l'inverse.

Clarifions ici nos intentions. Il ne s'agit pas remettre en question l'image du citoyen que nous renvoient les adeptes du centrement, bien au contraire. Si, selon nous, leur vision constitue un idéal, celui-ci demeure utile dans la mesure où il est certainement possible de *tendre vers lui*. On peut en effet y voir « un optimisme, une doctrine d'action »¹⁹³ qui pourrait servir de guide et orienter la réforme. De même, les moyens proposés par les tenants du recentrage pour mettre en œuvre leur vision, à savoir l'éducation et l'information juridiques, nous semblent difficiles à remettre en cause. En effet, en matière juridique, il est certainement nécessaire d'éduquer autant que d'informer la population; cela va sans dire. Seulement voilà, il faut être conscient des limites de ces deux objectifs, surtout lorsque l'ambition qui les sous-tend, à savoir l'avènement d'un citoyen nouveau, relève davantage de l'aspiration diffuse que du but réaliste et atteignable. Dans un chapitre après tout consacré, rappelons-le, à la question du « comment recentrer », il nous semblait inévitable de prendre acte de telles limitations pratiques, et donc de faire voir la part d'idéalisme du discours que nous étudions.

Ajoutons que l'idéal se dégageant de l'image du citoyen proposée par les tenants du recentrage est *l'autonomie*. En effet, un citoyen à qui l'on enseigne les bases du droit (comme de ses droits) ainsi que le fonctionnement du système judiciaire, et que l'on informe ensuite sur ces mêmes thèmes, ne devient-il pas plus autonome et indépendant en matière juridique ? N'est-ce pas un citoyen qui, s'il a bien retenu ses leçons et bien compris toute l'information juridique qu'on lui a fournie, a moins besoin d'un avocat ? Ne devient-il pas un citoyen qui, dès lors, *se détache ou s'éloigne de la figure du profane* que les adeptes du centrement veulent pourtant

¹⁹³ François De Singly, *L'individualisme est un humanisme*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, 2005, à la p 117 [De Singly]. Notons que l'auteur emprunte ici une formule de Sartre à propos de l'existentialisme : Jean-Paul Sartre, *L'existentialisme est un humanisme*, Paris, Gallimard, 2017 (publié à l'origine en 1946).

mettre « au cœur de la justice » ? À notre avis, même si nous pouvons convenir qu'un citoyen que l'on souhaite aussi connaissant que possible en toutes choses juridiques et judiciaires devient un peu plus *juriste* au sens strict (le « juriste » s'entendant de la personne formée en droit et en justice), il serait exagéré d'affirmer que les tenants du recentrage cherchent à faire du citoyen ordinaire un « quasi-juriste » ou un « petit avocat ». Leur prêter de telles intentions serait, selon nous, bien mal comprendre leur message. Cela dit, force est d'admettre que l'éducation et la prestation d'information juridique pour lesquelles ils plaident viendraient inévitablement réduire l'écart (certes considérable) entre le juriste-expert et le citoyen-profane. Ce constat en appelle un autre, important. Concrètement, vouloir faire du justiciable le « cœur » ou le « centre » de la justice et du système qui l'incarne passe aussi, selon les défenseurs de l'idée, par une certaine atténuation de son caractère profane, si tant est qu'on le forme et qu'on l'informe minimalement (comme ils le souhaitent).

Si l'idéal d'autonomie ressort des connaissances juridiques générales que l'on souhaite inculquer au nouveau citoyen, il apparaît avec encore plus de clarté dans les compétences plus précises qu'on veut le voir développer (ou renforcer), à commencer par la prévention et le règlement des différends. En effet, un individu qui, fort de « capacités juridiques » nouvellement acquises, en vient à pouvoir anticiper et à prévenir les conflits a certainement appris à se débrouiller (tout à fait) seul, sans l'aide du « système » et de ses acteurs traditionnels. Il incarne alors une autonomie entière, complète; il en devient le symbole parfait. Fait également montre d'une autonomie marquée l'individu qui, n'ayant pu empêcher la naissance d'un conflit, saura toutefois faire en sorte qu'il ne s'envenime pas davantage, ayant dorénavant les outils nécessaires pour gérer ce différend et, encore mieux, l'éteindre lui-même, sans aide professionnelle. Ouvrons ici une parenthèse pour constater que ces personnes autonomes en matière de prévention, de gestion et éventuellement de règlement des conflits, le cas échéant, *ne mettront pas les pieds au palais de justice*. C'est aussi cela, l'idéal véhiculé par le discours de recentrage : un système judiciaire (entendu ici des tribunaux traditionnels) que l'on sollicitera le moins possible. Ceux qui en douteraient en trouveront la preuve dans la récurrence marquée de trois thèmes dans la documentation consultée. D'abord celui de la nécessaire sinon impérieuse prévention des conflits¹⁹⁴, abordée précédemment. De l'avis des tenants du recentrage, les réformateurs devront

¹⁹⁴ Voir entre autres les documents **4**, **12** (p 23; source secondaire), **13** (p 49), **18** (pp 970 et 978), **45** (pp 8 et 10), **46** (p 5), **47** (pp 65, 68, 69 et 173), **52** (p 8), **55** (entre autres aux pp 12–14), **56** (pp 2, 9 et 12), **84** (p 9) et **115** (p 3).

impérativement « faire porter [les] efforts »¹⁹⁵ ou « mettre l'accent »¹⁹⁶ sur celle-ci. Cela suppose de lui consacrer l'attention, mais surtout les ressources nécessaires¹⁹⁷. Il s'agit, selon une image empruntée à Richard Susskind¹⁹⁸, d'« investir dans la construction d'une clôture au sommet de la falaise au lieu de consacrer toutes [les] ressources aux services d'ambulances au bas de la falaise »¹⁹⁹. Autre thème récurrent : celui d'une cour de justice presque systématiquement présentée comme un « dernier ressort » ou un « dernier recours »²⁰⁰. Ainsi est-on explicite sur la nécessité d'épargner aux citoyens une visite en ses murs lorsque cela s'avère possible²⁰¹. Le procès en particulier est présenté comme une avenue qui devra toujours rester « un ultime remède »²⁰² : « Full trials should be last-chance surgery, not primary care »²⁰³. Dans ce contexte, il tombe sous le sens que le règlement hors cour, notre troisième thème récurrent, soit vu par la vaste majorité de nos sources²⁰⁴ de manière très positive. En effet, il appert des documents constituant notre échantillon que cette issue est généralement encouragée, voire même *valorisée*²⁰⁵. C'est donc dire que, vouloir « placer le citoyen au cœur du système judiciaire » signifie aussi, paradoxalement, souhaiter qu'il *n'y pénètre pas*²⁰⁶. S'il y est déjà, c'est, encore, vouloir faire en sorte qu'il en ressorte le plus rapidement possible.

¹⁹⁵ Document 56 à la p 9.

¹⁹⁶ Document 47 à la p 69.

¹⁹⁷ Document 47 à la p 65.

¹⁹⁸ Richard E Susskind, *The end of lawyers? Rethinking the nature of legal services*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2008, à la p 224 (« to have a fence at the top off a cliff rather than an ambulance at the bottom »).

¹⁹⁹ Document 47 à la p 69. On reprend la même image dans le document 56 à la p 9.

²⁰⁰ Voir notamment les documents 24 (p 49), 45 (pp 9 et 13), 52 (p 11), 63 (p 62), 82 (p 4) et 84 (p 10).

²⁰¹ Documents 7 (p 6), 45 (p 9; voir au même effet les pp 10 et 11), 52 (pp 6, 8 et 13), 56 (p 12) et 82 (p 4).

²⁰² Document 6 à la p 205.

²⁰³ Document 63 à la p 62. Sur le procès comme dernier recours, voir encore les documents 7 (p 47), 46 (p 6) et 59 (p 6, 7, 23, 27 et 31).

²⁰⁴ Pour une rare source allant à contre-courant de cette tendance lourde en affirmant que, si les parties doivent conserver la liberté de régler leur litige, « the system itself should not be built around forcing settlements », voir le document 10 à la p 190.

²⁰⁵ Voir par exemple les documents 1 (pp 6, 7 et 8 de l'exposé des motifs), 52 (pp 6 et 13), 59 (pp 6, 23, 27, 31, 32, 33), 63 (p 62), 82 (pp 16–17, 18 et 162) et 84 (p 13). En ce sens, le discours de recentrage apparaît bien de son temps, lorsque l'on sait que l'accroissement des règlements constitue déjà une tendance lourde en matière procédurale. Sur cette tendance, voir par exemple Fabien Gélinas et al, *Foundations of Civil Justice : Towards a Value-Based Framework for Reform*, Cham, Springer, 2015, aux pp 81, 84, 90 et 91. Le Hague Institute for Innovation of Law (HiIL) voit dans ces ententes conclues entre les parties rien de moins que le principal « produit » des tribunaux modernes; voir le document 50 aux pp 23 (« Courts have always focused on the quality of decisions. Judgments have always been their main output. Settlement is now seen as an even more valuable outcome. ») et 26 (« [S]ettlement is now seen as the core business of courts [...] »).

²⁰⁶ À l'occasion, on rencontre, dans la documentation, une phrase qui rend de manière non équivoque le fait que l'on peut tout à la fois plaider pour une justice étatique tournée vers le citoyen *et* être d'avis que ce même citoyen ne devrait la saisir que lorsque vraiment nécessaire. Prenons l'extrait suivant : « Participants were asked to envision a citizen-centered justice system and describe what that would look like for Alberta. [...] In participants' vision of a

Refermons ici notre parenthèse et revenons à l'idée d'autonomie. Si les défenseurs du centrement souhaitent l'avènement d'un *citoyen* autonome, ils espèrent retrouver le même trait chez le citoyen devenu *justiciable*. Ils se font d'ailleurs explicites sur la nécessité de rendre ce justiciable « autonome »²⁰⁷, un objectif qu'ils jugent du reste en phase avec ses volontés présumées. Car si, chez les tenants du recentrage, on concède que certains usagers des tribunaux plus vulnérables, pour être enfin « capables », devront être accompagnés et soutenus, on est également d'avis que le justiciable moyen (tout à fait apte), pour sa part, est *déjà* habité d'une forte volonté d'autonomie ou d'indépendance²⁰⁸. Autrement dit, celui que l'on appelle le « nouveau justiciable », et qui représenterait la norme en ce qu'il incarnerait la tendance dominante observable au sein de la population, est bel et bien, dans l'esprit des adeptes du centrement, un *individu autonome* aspirant donc forcément à la même autonomie en contexte judiciaire. Or est-ce bien toujours le cas ? C'est-à-dire que, au sein de la masse des utilisateurs des tribunaux dits « capables », donc en pleine possession de leurs moyens, le nouveau justiciable existe-t-il vraiment ou s'agit-il ici encore d'une simple figure idéale ? Si nous posons la question, c'est qu'il nous a semblé que les tenants du recentrage tenaient parfois pour acquise l'existence de ce nouvel usager sans s'appuyer sur des données probantes qui nous feraient conclure à sa présence avérée au palais. En d'autres termes, la lecture de la documentation consultée nous a, à l'occasion, donné l'impression d'une volonté d'autonomie *postulée* ou *décrétée*, davantage que *démontrée*²⁰⁹.

Faut-il y voir, en partie du moins, l'effet de l'époque et de la société dans lesquelles nous vivons ? À la lecture de certains philosophes et sociologues, nous sommes tentée de répondre par l'affirmative. Ceux-ci nous rappellent en effet que nous vivons au temps de *l'individualisme*, qui s'ancre dans une rhétorique bien particulière et plus tout à fait nouvelle : celle de l'autonomie personnelle. Par exemple, prenant appui sur les travaux de Louis Dumont, Fabienne Brugère voit dans l'individualisme « une construction imaginaire occidentale, qui s'est faite petit à petit, à travers des discours sur l'autonomie individuelle »²¹⁰. Pour elle, cet individualisme, qu'elle pose

citizen-centered justice system, Albertans would have the skills and information needed to avoid, manage, and resolve legal issues. » (document 45 à la p 8; nous soulignons).

²⁰⁷ Voir ci-dessus à la p 435.

²⁰⁸ Voir ci-dessus à la p 435.

²⁰⁹ Citons en guise d'exemple le passage suivant : « [L]es citoyens attendent de l'institution judiciaire qu'elle leur laisse davantage d'autonomie et qu'elle corresponde à leur mode de vie [...]. » (document 70 à la p 3).

²¹⁰ Document 86 à la p 31 (propos de Fabienne Brugère; nous soulignons).

comme plusieurs en diagnostic d'époque²¹¹, constitue également une *idéologie*, laquelle se révèle à travers l'usage de termes qui sont aujourd'hui sur toutes les lèvres²¹². Ces mots, lorsqu'on les additionne, fournissent selon elle une « preuve tangible »²¹³ de sa prégnance. Parmi ceux-ci, « démocratie », « liberté », « bien-être », « épanouissement personnel » mais aussi, et peut-être surtout, « autonomie »²¹⁴. L'autonomie de la personne, dont tous s'accordent par ailleurs pour dire qu'elle doit être reconnue et respectée, est aujourd'hui élevée au rang de *valeur*²¹⁵. Chose certaine, elle est bien vue et même posée en norme. À cet égard, un exemple nous semble parlant. Celui des centres d'aide aux usagers mis en place dans certains palais de justice (et parfois même à l'extérieur de l'enceinte judiciaire), que l'on a appelés (ou rebaptisés) « self-help centers »²¹⁶. Cette appellation est ironique, sachant que, même s'ils portent ce nom, ces centres n'incarnent généralement pas une « Do-It-Yourself Justice ». En effet, le plus souvent, ils emploient du personnel dont le mandat est bel et bien d'aider le justiciable, justiciable que l'on ne laisse donc pas à lui-même. Reste que l'on a tout de même choisi de qualifier ces guichets de *self-help*. Selon nous, cette formule très en vogue révèle l'intention véritable derrière la mise en place de ces centres : on souhaite d'abord et avant tout aider l'utilisateur à *s'aider lui-même*. Dès lors, on retrouve l'idéal d'autonomie mentionné plus haut. Un idéal à peine camouflé, qui prend ici la forme d'une invitation plus ou moins subtile faite à l'utilisateur, par le truchement d'une enseigne et d'un choix de termes on ne peut moins anodin, de (tenter de) se débrouiller seul – s'il en est capable, bien sûr. Accepter cette invitation à faire montre d'autonomie serait vu, après tout, comme normal et bien naturel, à une époque où l'on constate une « prise en charge croissante de problèmes par l'individu lui-même, à tous les échelons de la société, dans la foulée des dynamiques globales d'émancipation individuelle, qui s'amorcent dans les années 60, et des exigences de l'action, qui se diffusent au cours des années 80 »²¹⁷. Alain Ehrenberg voit dans cette prise en charge aussi attendue que normalisée « le fil conducteur des processus

²¹¹ Brugère, *supra* note 129 à la p 17. Voir également le chapitre II.

²¹² *Ibid.*

²¹³ *Ibid.*

²¹⁴ *Ibid.*

²¹⁵ Document 86 à la p 31, où Fabienne Brugère identifie un « individualisme moral, qui valorise l'autonomie et qui commence souvent dans nos vies par la nécessité d'éduquer les enfants pour qu'ils deviennent des adultes indépendants, à l'image d'un individu libre, égal à tous les autres. »

²¹⁶ On mentionne de tels centres notamment dans les documents 7 (p 3), 13 (pp 8, 12, 28 et 49), 61 (p 17), 63 (p 34), 71 (p 26 (« Self Service Center »)), 79 (p 136; source secondaire) et 88 (p 89).

²¹⁷ Alain Ehrenberg, « L'institution de l'individu », *Magazine Littéraire*, numéro anniversaire des trente ans du magazine, 1997 [Ehrenberg].

d'individualisation »²¹⁸ que l'on observe aujourd'hui et ce, depuis au moins aussi longtemps que l'avènement de la seconde modernité²¹⁹. Partant, si l'autonomie est aujourd'hui inséparable d'un individualisme ambiant dont elle constitue en quelque sorte l'enjeu central²²⁰, elle est également devenue une, sinon *la* compétence, que devront développer les citoyens²²¹. On y voit un trait presque imposé que devront à tout prix posséder des individus soumis à une « injonction de l'autoproduction de soi »²²².

Cela dit, et paradoxalement, ces mêmes philosophes et sociologues nous enseignent également que *l'individu lui-même* aspire à cette autonomie²²³ que l'on veut par ailleurs lui faire apprendre²²⁴, le voir intérioriser²²⁵. Ainsi, eux aussi constatent chez lui un indéniable désir d'indépendance²²⁶. Cette autonomie ferait même partie de la vision qu'il a de lui-même. Ainsi, Fabienne Brugère écrit que les individus « se considèrent comme des êtres autonomes, singuliers, aptes à choisir leurs liens affectifs ou à trouver leur place dans les réseaux sociaux »²²⁷. François De Singly, pour sa part, parle d'une « revendication d'une maîtrise de soi, passant par [une] exigence de contrôle de sa vie, y compris de la fin »²²⁸. Partant, qu'elle soit innée ou acquise, qu'elle naisse d'un désir spontané ou plutôt suggéré (puis intériorisé), aujourd'hui l'autonomie caractérise l'individu (post)moderne, qui s'en réclame et la revendique. Ce constat semble donner raison aux tenants du recentrage qui croient à l'existence du nouveau justiciable aspirant à l'autonomie. En effet, si une volonté d'indépendance habite bel et bien le

²¹⁸ *Ibid.*

²¹⁹ Voir par exemple Jacques Commaille, *À quoi nous sert le droit ?*, Paris, Gallimard, 2015, à la p 217, où l'auteur parle d'un « processus historique d'individuation » consistant en un « processus d'autonomisation des individus par rapport aux structures collectives dans lesquelles ils étaient ensermés ». Il est également question d'un processus d'autonomisation qui « suppose une singularisation reconnue des individus » dans Brugère, *supra* note 129 à la p 51.

²²⁰ Danilo Martuccelli, *La société singulariste*, Paris, Armand Colin, 2010, à la p 48 [Martuccelli].

²²¹ Danilo Martuccelli et François De Singly, *Les sociologies de l'individu*, Paris, Armand Colin, 2009, à la p 119 [Martuccelli et De Singly].

²²² *Ibid* à la p 120, citant une formule d'Alain Ehrenberg (*Le culte de la performance*, Paris, Calmann-Lévy, 1991, et *La fatigue d'être soi*, Paris, Odile Jacob, 1998).

²²³ Sur ce constat, voir par exemple le document 86 à la p 31 (propos de Fabienne Brugère) et Brugère, *supra* note 129 à la p 11. L'autrice nous apprend également qu'« [u]ne vaste enquête décennale sur les valeurs européennes, publiée dans *Le Monde*, révèle un désir croissant d'autonomie et de liberté de choix chez les habitants du Vieux Continent. » (Brugère, *supra* note 129 à la p 103).

²²⁴ De Singly, *supra* note 193 à la p 18.

²²⁵ Ehrenberg, *supra* note 217.

²²⁶ Voir entre autres De Singly, *supra* note 193 aux pp 20, 30 et 59 et Brugère, *supra* note 129 à la p 51, qui précise que même les individus vulnérables en sont habités : « L'indépendance aujourd'hui implique de déployer ses rêves, ses projets, ses désirs, à travers une adaptation à un réel complexe. Les individus les plus vulnérables eux-mêmes, souvent dans un parcours négatif, aspirent également à cette forme d'indépendance qui ne tient pas seulement à une protection par des droits objectifs, mais à la possibilité d'exprimer son être en devenir [...] ».

²²⁷ Brugère, *supra* note 129 à la p 20.

²²⁸ De Singly, *supra* note 193 à la p 68.

citoyen d'aujourd'hui, dans les différentes facettes de sa vie, il n'y a pas lieu de croire que celle-ci le quitte subitement lorsqu'il se retrouve aux prises avec un conflit de nature juridique. Corroborent cet avis les chiffres disponibles montrant sa préférence pour la négociation directe avec la partie adverse lorsque survient un différend²²⁹. On voit bien là le signe d'une volonté de garder le contrôle sur le conflit qui l'occupe, voire de se le réapproprier, volonté du reste bien documentée²³⁰ et qui cadre parfaitement avec l'aspiration plus générale à l'autonomie posée plus haut. Mais pour plusieurs, l'illustration la plus parlante et convaincante de cette aspiration constitue sans doute le phénomène, qui gagne en importance, des personnes non représentées par avocat. En effet, certains y voient la preuve de la conviction habitant les individus d'être, *déjà*, pleinement autonomes et donc en mesure de se présenter seuls devant les tribunaux pour faire valoir leurs droits²³¹.

Selon nous, le « nouveau justiciable » dépeint par les défenseurs du centrement non seulement existe, mais il s'inscrit probablement dans une tendance de fond. Cela dit, nous estimons que, si cette figure correspond effectivement à un type répandu de nos jours, elle ne constitue pas pour autant un modèle d'application universelle. Autrement dit, il existe des usagers des tribunaux à qui l'habit « prêt-à-porter » du nouveau justiciable parfaitement autonome ne va pas. Ces utilisateurs sont souvent occultés dans une documentation qui, à force de proposer l'image dominante du justiciable tout ce qu'il y a de plus capable et indépendant de caractère, de la reprendre sans la remettre en cause, en vient presque à oublier qu'ils existent aussi. Pour le voir, prenons d'abord la volonté d'être participant véritable à la procédure

²²⁹ Cette préférence ressort d'un sondage récent réalisé dans le cadre du projet ADAJ. Voir « Justice pour tous », *supra* note 29, où l'on conclut : « Confrontés à un problème important avec un autre citoyen, un peu plus de 50 % des Québécois préféreraient négocier directement un règlement avec cette personne, alors que près de 30 % apprécieraient être aidés par un tiers agissant comme conciliateur. Seulement 4,2 % des répondants choisiraient la voie du procès ». Toujours pour le cas du Québec, l'enquête INFRAS de 2016 citée dans un chapitre précédent nous apprend que 57% des répondants aimeraient régler leur différends seuls avec l'autre personne advenant un problème juridique. Voir INFRAS inc, *Enquête sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec*, 15 avril 2016, à la p 7, en ligne : https://www.justice.gouv.qc.ca/fileadmin/user_upload/contenu/documents/Fr_francais_/centredoc/rapports/ministere/RapportFinal_SondageJustice_MJQ_INFRAS_2016-ob.pdf. Au même effet, on consultera encore les documents 26 (pp 122–23 : « Survey data shows people want a say in how their civil disputes are resolved; they do not want the outcome determined for them by a third party, whether a judge or a tribunal member. In a recent British Columbia survey, 94% of people said they wanted a say in shaping their resolution. Fully 82% wanted the opportunity to negotiate with the other side. »; référence omise; nous soulignons) et 94.

²³⁰ Voir par exemple « Stratégie ministérielle 2018-2021 », *supra* note 165 à la p 11 ainsi que les documents 12 (p 24; source secondaire), 50 (p 34) et 70 (p 3). Voir encore les sources citées au chapitre IV à la page 255, note 218.

²³¹ Le ministère de la Justice du Québec constate une « nouvelle tendance qui veut que de plus en plus de citoyens souhaitent prendre en main la gestion de leurs affaires juridiques, par exemple en se représentant seuls à la cour » (« Stratégie ministérielle 2018-2021 », *supra* note 165 à la p 11). Voir encore le document 50 (p 34).

judiciaire qui anime, selon les tenants du recentrage, les citoyens se présentant à la cour. Sans doute est-il assez facile de montrer l'existence de ce désir que l'on dit partagé. Il nous semble même possible d'y voir une volonté populaire largement répandue, une demande citoyenne généralisée en matière de justice. En effet, une rapide recherche sur la question permet de constater qu'aux tenants du recentrage posant l'existence de ce désir²³², voire de ce *besoin* de participation²³³ s'ajoutent d'autres auteurs et sources du même avis²³⁴. Cela dit, il serait erroné de présumer, sur cette base, qu'un désir de jouer un rôle actif (ou même seulement augmenté) dans la procédure judiciaire habite *tous* les usagers, quels qu'ils soient. S'il y a bien là une tendance lourde, elle ne s'applique pas pour autant à tous. Voilà ce que rappelle Nathalie Chapon qui, en s'interrogeant sur ce que signifie pour le citoyen être « acteur » en matière de justice, aura ces mots : « Je vais tenir pour acquis, pour les besoins de la discussion, que le citoyen souhaite se sentir acteur. Je concède que cela n'est pas toujours le cas »²³⁵.

Cette remarque, presque anodine, pourrait sembler aller de soi, mais elle détonne nettement au regard de l'ensemble de la documentation consultée. En effet, rarement a-t-on pu y voir énoncée aussi clairement une réalité toute simple : il existera toujours des individus qui, aux prises avec un litige, préféreront non pas être aux commandes, mais au contraire *déléguer*. Il n'est pas question ici de ceux qui n'incarneront jamais le justiciable « acteur » parce qu'ils ne sont pas *aptes* à le faire²³⁶. Pour ceux-là, tous conviennent que le principe de la représentation (ou, dira Brugère, de « l'accompagnement serré »²³⁷) prend tout son sens et s'avère primordial. Précisons immédiatement, par ailleurs, que cette représentation n'a pas à prendre la forme qu'elle a toujours prise, à savoir une représentation *par avocat seulement*, qui sera présent à

²³² Voir par exemple les documents **5** (p 27), **9** (chapitre 4), **12** (pp 22, 26 et 35; source secondaire), **21** (pp 49 et 50), **35** (pp 124 et 129), **47** (p 39), **78** (pp 11 et 15), **88** (p 86) et **119** (pp 2 et 10).

²³³ Voir par exemple le document **12** (pp 22, 23 et 24; source secondaire).

²³⁴ Voir par exemple « Stratégie ministérielle 2018-2021 », *supra* note 165 à la p 11, Association du Barreau canadien, *Projet de l'ABC Avenirs en droit – perspective complémentaire : la perspective des clients*, ABC, Ottawa, 2013 à la p 5, Association du Barreau canadien, *Projet de l'ABC Avenirs en droit – L'avenir des services juridiques au Canada : tendances et enjeux*, ABC, Ottawa, 2013, à la p 16, Jean-François Roberge, *La justice participative : Changer le milieu juridique par une culture intégrative de règlement des différends*, Cowansville, Yvon Blais, 2011 aux pp 29 et 30 et Signataires variés, *Déclaration de principe sur la justice participative*, Montréal, 17 novembre 2014, en ligne : <http://www.barreaudemontreal.qc.ca/sites/default/files/declarationjusticparticipative.pdf> de Montréal

²³⁵ Document **86** à la p 244 (propos de Nathalie Chapon; nous soulignons).

²³⁶ Voir en guise d'exemple le document **61** à la p 7. On parle ici d'individus qui « ont quitté totalement le cercle des capacités » (Brugère, *supra* note 129 à la p 99), qui présentent « différentes formes de vulnérabilité qui, de facto, empêchent [...] d'être capabl[e]. » (Brugère, *supra* note 129 à la p 88).

²³⁷ « [I]l restera toujours des situations de vulnérabilités excessives et des individus pour lesquels la seule solution immédiate est un accompagnement serré, approprié, momentané dans le meilleur des cas. » (Brugère, *supra* note 129 à la p 88).

toutes les étapes de la procédure (de son ouverture jusqu'à sa clôture) et qui sera forcément payé selon un tarif horaire. Nous évoquons plutôt ici ces usagers qui voudront s'en remettre à autrui et se contenteront volontiers d'un rôle passif de spectateur et ce, par simple *préférence personnelle*, parce qu'il en va de leur personnalité propre ou encore parce que les circonstances qui sont les leurs les poussent à faire ce choix.

Si l'on ne peut pas tenir pour acquise une volonté de participation active au processus judiciaire chez l'ensemble des usagers des tribunaux, qu'en est-il du supposé désir d'*autonomie réelle et complète* dans le cadre de celui-ci ? À ce propos, les conclusions de la professeure Margaret Hagan, dont les travaux l'amènent à côtoyer l'utilisateur (profane) des tribunaux, sont éclairantes. Bien que plaçant pour l'idée de recentrage, elle fait quelque peu bande à part, en ce qu'elle peint un portrait plus nuancé du justiciable ou plutôt *des* justiciables. En effet, elle en distingue différentes figures types (« core types »²³⁸). Pour ce faire, elle s'appuie sur deux variables principales : le niveau de confiance vis-à-vis du système judiciaire (l'utilisateur se sent-il confiant, capable de faire face audit système, ou est-il intimidé par lui ?²³⁹) ainsi que, et c'est ce qui nous intéresse surtout, le désir plus ou moins grand d'autonomie (l'utilisateur veut-il s'exécuter seul, ou au contraire mandater ?²⁴⁰). Le graphique ci-bas, tiré de son ouvrage, illustre son classement des justiciables en fonction de ces deux facteurs.



²³⁸ Document 9 au chapitre 4.

²³⁹ Document 9 au chapitre 4.

²⁴⁰ Document 9 au chapitre 4.

Commentant ce graphique, elle écrit : « [R]egardless of confidence in one's ability to navigate the system, some people would rather have another 'advocate' take care of their legal tasks and progress. Others want to be the one in charge (and perhaps handing off some tasks), and doing as much of the work on their own [as possible] »²⁴¹. On retrouve, dans le premier scénario qu'elle évoque, la préférence personnelle pour la délégation de ses affaires (juridiques) que nous évoquions plus haut, préférence qu'elle distingue, elle aussi, de la *capacité* de s'en occuper seul (ou à tout le moins de l'impression de pouvoir le faire). Quant au second scénario, qui correspond à celui d'un justiciable ici parfaitement autonome, on comprend qu'il ne s'applique pas à tous, loin de là. On peut en arriver au même constat à partir des cinq archétypes d'usagers des tribunaux (« generalized persona types »²⁴²) qu'elle nous présente ensuite. Nous ne reprendrons pas la description détaillée qu'elle en fait, mais nous contenterons d'observer que chacun d'eux fait montre d'un niveau d'autonomie différent, allant de la volonté de la préserver entièrement (« The Do-It-Yourself, Confident User Type »²⁴³) à celle d'y renoncer volontiers (« The Cautious-Traditionalist User Type »²⁴⁴). Entre ces deux extrêmes se rangent trois autres figures types de justiciables²⁴⁵, chacune entretenant son propre rapport à l'autonomie personnelle, transposée ici au contexte judiciaire. Reconnaisant que ces portraits-robots constituent des généralisations²⁴⁶, Hagan précise ensuite que « most actual users are hybrids of these [user types] — or can hop over the various dividing lines »²⁴⁷. C'est convenir que, l'être humain étant complexe, il s'en trouvera toujours pour vouloir tantôt tenir les rênes, et tantôt les lâcher; tantôt s'exécuter soi-même et tantôt mandater; tantôt être aux premières loges de l'action, et tantôt rester en retrait. Ainsi, il y a fort à parier que le justiciable moyen n'est ni parfaitement autonome ni, à l'inverse, complètement vulnérable et entièrement soumis à son représentant (s'il en a un). Il est possible qu'il passe d'un « type » à l'autre selon différents facteurs et à divers

²⁴¹ Document 9 au chapitre 4.

²⁴² Document 9 au chapitre 4.

²⁴³ Document 9 au chapitre 4.

²⁴⁴ Document 9 au chapitre 4.

²⁴⁵ Il s'agit du « Looking For Father user type », du « Strategist/Co-Pilot user type » et du « Speeding Executive user type » (document 9 au chapitre 4).

²⁴⁶ Ce qui ne les empêche pas d'être basées sur ses observations, donc d'avoir un certain ancrage empirique mais aussi, et surtout, d'être utiles : « These archetypes are generalizations that help us segment our potential user types, based on how people prefer to consume and use information, and what kind of frames will resonate with them. [...] [They] can be helpful for a design team, as they're thinking of how to make a solution work for many different types of users. » (document 9 au chapitre 4).

²⁴⁷ Document 9 au chapitre 4.

moments de son parcours judiciaire²⁴⁸. C'est pourquoi il faudra se garder de le schématiser à outrance afin de le faire entrer dans une catégorie toute faite à l'image de celle, somme toute idéalisée, du « justiciable autonome ». En outre, il faudra éviter d'homogénéiser une clientèle des tribunaux par essence diverse, non seulement dans ses besoins, comme en conviennent aisément les défenseurs du centrement, on l'a vu²⁴⁹, mais aussi dans ses envies et dans ses traits de caractère.

Un dernier facteur intervenant sur la supposée volonté d'autonomie des usagers des tribunaux mérite notre attention. La réponse à la question de savoir si le justiciable souhaite vraiment être autonome en contexte judiciaire dépend non seulement de sa personnalité et de ses capacités propres, mais également du *cadre institutionnel* dans lequel on lui propose de déployer cette autonomie. En effet, si on l'invite à se débrouiller seul dans un système judiciaire inchangé (donc éminemment complexe et intimidant), on peut supposer qu'il ne sera pas du tout heureux de cette soi-disant autonomie retrouvée. Ni lui ni les acteurs judiciaires qu'il croisera sur sa route, d'ailleurs. Pour s'en convaincre, pensons simplement à l'expérience concrète des personnes non représentées par avocat, caractéristique de la manière dont est effectivement *vécue* l'autonomie au sein du système actuel. On l'a vu, cette expérience est règle générale bien mauvaise²⁵⁰. Même chez la partie non représentée dont l'autonomie n'est pas à priori *forcée* (en ce sens que sa décision de se présenter seule à la cour s'explique bel et bien par un tempérament indépendant, un désir de garder le contrôle de sa destinée judiciaire²⁵¹), les études montrent qu'elle perd vite goût à cette autonomie²⁵², à force de se buter aux divers obstacles décrits dans un chapitre précédent. C'est donc dire que, cette impulsion de départ qui l'a amenée à s'estimer capable de saisir seule la machine judiciaire, ce réflexe initial, a ses limites face à l'épreuve du temps. En

²⁴⁸ Voir par exemple les documents **9** (chapitre 4) et **86** (p 244; propos de Nathalie Chapon).

²⁴⁹ Voir le chapitre V.

²⁵⁰ Voir le chapitre IV.

²⁵¹ L'étude Macfarlane, citée au chapitre IV, nous apprend que c'est environ un justiciable sur cinq qui souhaite, en décidant de se représenter seul, conserver son autonomie : « Around one in five SRL respondents expressed a personal determination to take their matter forward themselves, in addition to financial constraints that motivated them to self-represent. Typical of this view are sentiments such as “(I)t’s my story and no one knows it better than me – I lived it and breathed it” and “I wanted to be in control of my own destiny”. » (Julie Macfarlane, *The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants. Final Report*, 2013, à la p 48, en ligne : NSRLP <<https://representingyourselfcanada.com/wp-content/uploads/2016/09/srlreportfinal.pdf>> [Macfarlane]). Dans le même sens, voir le document **67** à la p 16 : « [SRLs who could access representation but prefer to self-represent (usually well-educated people who distrust the legal profession)] have been found to be a “significant minority” of the overall SRL population. ».

²⁵² Voir notamment Macfarlane, *supra* note 251 aux pp 50–51 et le chapitre IV.

d'autres termes, une volonté d'autonomie « préjudiciaire », lorsqu'elle existe, ne demeure pas nécessairement intacte une fois passé le seuil du palais.

Si, par contre, on laisse le justiciable naviguer seul dans un système véritablement simple, voire convivial, un système *conçu pour lui*, il est permis de penser qu'il voudra y évoluer sans intermédiaire, s'il en a la capacité bien sûr. Sans tenir pour acquise cette volonté (puisque nous avons vu plus haut qu'il est erroné de le faire), reconnaissons tout de même qu'il est possible que des personnes qui auraient eu le réflexe de déléguer ou de s'en remettre à autrui dans l'éventualité d'un litige, en auraient peut-être un tout autre si elles étaient appelées à évoluer au sein d'un système (radicalement) différent. Plus fondamentalement, et nous concluons là-dessus, c'est toute *l'opportunité* d'une éventuelle autonomisation du justiciable à la cour, celle-là même qu'appellent de leurs vœux les défenseurs du centrement, qui dépend des caractéristiques propres de ce système. À notre avis, l'autonomie n'est donc souhaitable que dans un contexte bien précis. Elle suppose des changements institutionnels et procéduraux allant dans le sens d'une refonte complète de l'institution judiciaire, possiblement à l'image de celle proposée en fin de chapitre VI.

Conclusion. Le recentrage comme projet de société

Qu'est-ce que le recentrage ? Une manière de répondre à cette question est de s'intéresser aux qualifications de l'idée dans les sources qui la mettent de l'avant. Par « qualifications », nous entendons les mots et expressions que choisissent les auteurs pour désigner (c'est-à-dire qualifier) sa nature même ou encore pour la caractériser. Ainsi font-ils de l'idée une « ligne directrice »¹, un « principe directeur »², un « paramètre fondamental »³ ou encore un « thème clé »⁴. Il s'agit de la « préoccupation première »⁵ des uns, le souci⁶ primordial (« overriding concern »⁷) des autres. D'emblée, on pose le recentrage comme l'objectif⁸ ou le but⁹ à atteindre lorsqu'il n'est pas, dès le départ, partie à un mandat en bonne et due forme¹⁰. Dans le cas du projet de loi 661, évoqué précédemment, il correspond à sa « finalité »¹¹ même et constitue toute son « ambition »¹². La chose surprend peu lorsque l'on sait que, selon certains, il y a là « une conviction qui s'est construite et enrichie au fil du temps »¹³. D'ailleurs, nombreuses sont les sources qui le présentent comme une *solution* : on y voit un remède¹⁴, la clé¹⁵ pour solutionner les problèmes affligeant la justice, voire un idéal¹⁶. Dès lors, il tombe sous le sens qu'il fasse l'objet, ici d'un appel¹⁷, là d'un plaidoyer¹⁸. On en fait une stratégie à adopter¹⁹, une suggestion²⁰ ou une recommandation²¹ pour le futur. Plus encore, on le pose en devoir²² et en obligation²³.

¹ Voir par exemple le document 5 à la p 95.

² Voir entre autres les documents 26 (p 123 : « foundational principle »), 56 (pp iv, 8 et 18–19), 63 (p 33 : « governing principle »), 75 (pp 21 et 22 : « guiding principle ») et 118 (p 2). Le centrement est aussi posé en principe tout court notamment dans les documents 9 (chapitre 2), 26 (p 114), 48 (p 11), 84 (p 8), 85 (p 1) et 123.

³ Traduction libre de « fundamental parameter » employé dans le document 59 à la p 3.

⁴ Traduction libre de « key them[e] » employé dans les documents 7 (p 163), 49 (en introduction) et 52 (p 7).

⁵ Documents 6 (p 40 : « première préoccupation ») et 68 (p 183 : « préoccupation première »).

⁶ Documents 76 (p 3), 86 (p 198; propos de Cyril Papon) et 117 (article 2).

⁷ Document 82 à la p 12. Sur le recentrage comme « concern », voir encore le document 17 à la p 259.

⁸ Documents 5 (p 20) et 6 (p 30). On en fait aussi un objectif de la révision de la procédure civile (document 76, p 34), de la réforme de la justice civile (document 59, p 55) et du système de justice du futur (document 59, p 28).

⁹ Voir par exemple les documents 39 (p 23) et 109.

¹⁰ Nous référons ici au mandat qui avait été confié au Comité de révision de la procédure civile; voir les documents 11 (pp 239–40 et 241) et 76 (p 3).

¹¹ L'exposé des motifs ouvrant le projet de loi est, à ce propos, on ne peut plus clair : « Le présent projet de loi [...] comporte sept titres qui ont pour finalité d'améliorer la justice du quotidien et de placer le citoyen au cœur du service public de la justice. » (document 1 à la p 7 de l'exposé des motifs; nous soulignons).

¹² Document 114 à la p 2.

¹³ Document 12 à la p 48 (source secondaire).

¹⁴ Document 17 à la p 259 (« remedy »).

¹⁵ Documents 17 (p 259) et 27 (p 58).

¹⁶ Voir par exemple les documents 5 (p 20) et 39 (p 24).

¹⁷ Document 107.

Le recentrage est également qualifié de *responsabilité*²⁴ vis-à-vis des citoyens, une responsabilité comportant un engagement²⁵ (« commitment »²⁶) à le mettre en œuvre²⁷. La grande question devient alors : à qui incombe cette responsabilité ? Selon les défenseurs du centrément, elle appartient d'abord et avant tout au « système » et à tous ceux qui, de près ou de loin, y prennent part²⁸. On pointe directement du doigt le milieu judiciaire et ses acteurs, que l'on fasse référence aux cours de justice²⁹, aux diverses « familles de juristes »³⁰ qui gravitent en son sein ou autour d'elles (juges³¹, avocats³², personnel judiciaire³³, administrateurs judiciaires³⁴), à la profession juridique³⁵, aux « fournisseurs de services juridiques »³⁶, aux « autres professions du système de justice »³⁷ ou aux « différents intervenants judiciaires »³⁸, pour ne donner que ces exemples. Bref, c'est bien de « tous les professionnels du droit qui concourent à l'œuvre de justice »³⁹ qu'il est ici question. On en vient au même constat à la lecture des auteurs qui font eux-mêmes partie du monde du droit et de la justice et qui écrivent au « nous »⁴⁰. Ces juristes qui croient à l'idée d'une justice tournée vers l'utilisateur reconnaissent leur propre responsabilité (aussi bien individuelle que collective) en matière de recentrage. S'ajoutent à ces responsables attendus, les « providers and trustees of [...] public justice »⁴¹. Ici, les défenseurs du centrément ciblent

¹⁸ Document 17 à la p 255.

¹⁹ Document 74 à la p 80.

²⁰ Document 7 aux pp 158–59.

²¹ Document 67 aux pp 5, 11 et 28.

²² Voir notamment les documents 5 (p 14) et 56 (p i).

²³ Document 107.

²⁴ Voir en guise d'exemple le document 31 à la p 57.

²⁵ Voir notamment les documents 47 (pp 14–15 et 65) et 117 (article 2).

²⁶ Voir par exemple les documents 17 (p 255), 24 (pp 53 et 56), 52 (p 7), 59 (pp 7 et 56) et 66 (p 29).

²⁷ Dans le même ordre d'idées, on dit du centrément qu'il tient d'un dévouement (« dedication »; document 125 à la p 1), sinon d'une détermination (« determination »; document 49 en introduction).

²⁸ Sur la responsabilité du « système de justice » au sens large, voir les documents 47 (p 71), 52 (p 4), 56 (p 8), 67 (pp 5, 28, 29 et 30), 84 (p 8) et 88 (p 86). On parle également de celle du « domaine de la justice » (document 57 à la p 2) ou encore de la « justice community » (document 67 aux pp 29–30), entre autres expressions relevées.

²⁹ Documents 13 (pp 61 et 105), 17 (p 255), 24 (p 58), 28 (pp 736 et 738), 64 (p 12), 74 (p 15), 75 (pp 15–16) et 124. Document 5 à la p 18.

³⁰ Voir notamment les documents 5 (p 84), 10 (p 188), 13 (pp 61 et 110), 17 (pp 255 et 259), 59 (pp 7, 53 et 55), 67 (pp 5, 6, 28 et 29), 74 (pp 15 et 80), 84 (p 8), 91 (pp 52 et 66) et 124.

³¹ Documents 10 (p 188), 17 (pp 255 et 259), 47 (p 6), 59 (pp 7, 53, 55 et 62–63), 67 (pp 5, 6, 28, 29–30) et 84 (p 8).

³² Documents 5 (p 84), 10 (p 188), 13 (pp 105–06), 17 (p 259), 64 (p 12), 67 (pp 5 et 6), 74 (pp 15 et 80) et 84 (p 8).

³³ Documents 17 (p 255), 24 (p 56), 59 (pp 7, 53 et 55), 67 (p 29) et 74 (p 15).

³⁴ Voir par exemple les documents 17 (p 260) et 47 (p 6).

³⁵ Document 47 à la p 71.

³⁶ Document 47 à la p 6.

³⁷ Document 76 à la p 32.

³⁸ Document 5 à la p 84.

³⁹ Voir par exemples les documents 5 (p 14), 47 (pp 6 et 7), 56 (p 8), 57 (p 9), 84 (p 8), 124 et 127.

⁴⁰ Document 67 à la p 28.

l'État⁴², les gouvernements⁴³, les décideurs politiques (« policy makers »⁴⁴), les « élus »⁴⁵ ou encore les législatures⁴⁶. Enfin, certains vont un peu plus loin et mentionnent la responsabilité incombant au milieu académique⁴⁷ en général et aux facultés de droit⁴⁸ (qui forment les juristes de demain) en particulier.

L'analyse réalisée dans le cadre de notre troisième partie de thèse nous a permis de confirmer la liste des « responsables du centrement » que dressent les tenants du principe. Elle nous a au surplus permis d'en identifier d'autres. Ou plutôt, elle a fait apparaître des responsables qui sont bel et bien présents dans leur argumentaire, mais de manière *implicite*. Nous entendons par là que, bien que l'on puisse en relever la présence dans le discours, les auteurs n'ont pas cru bon, *au moment d'aborder la question de la responsabilité*, de les nommer expressément ou de les identifier formellement (ou peut-être ont-ils oublié de le faire). Qui sont-ils ? Avant de les aborder, reprenons schématiquement nos quatre cibles du recentrage dans un tableau synthèse, qui servira ici d'aide-mémoire.

⁴² Voir par exemple le document **76** à la p 36.

⁴³ Voir notamment les documents **52** (p 7), **59** (pp 7, 53 et 55) et **67** (p 5).

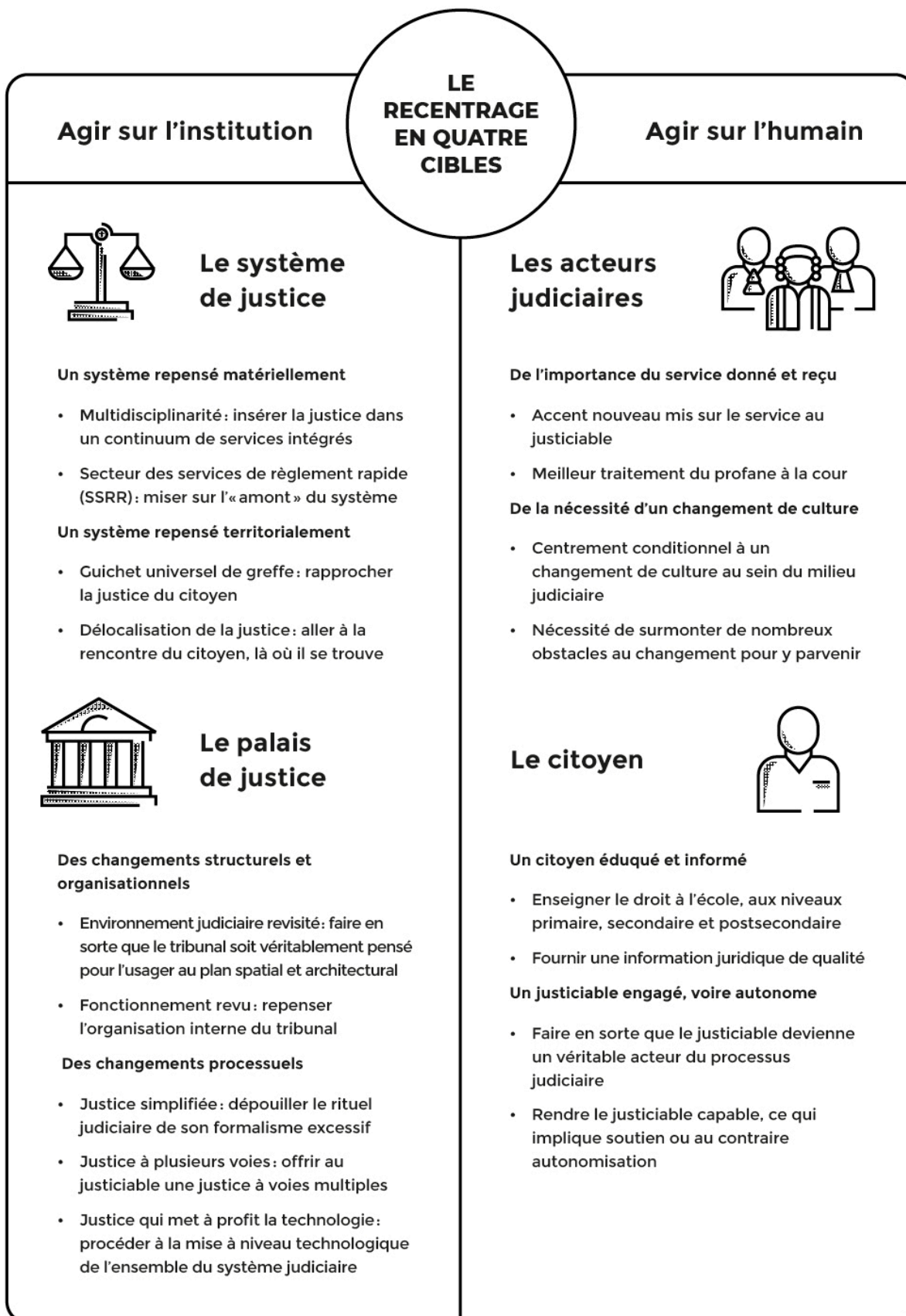
⁴⁴ Document **67** à la p 29. Voir au même effet le document **59** à la p 53 (« those who establish public policy in the area of civil justice »).

⁴⁵ Document **68** à la p 29.

⁴⁶ Voir par exemple les documents **10** (p 188), **17** (p 259) et **59** (p 55).

⁴⁷ Voir entre autres le document **67** aux pp 5 et 29.

⁴⁸ Voir notamment les documents **59** (p 53) et **67** (p 5).



Les responsables du centrage qui ne sont pas expressément relevés par les tenants du recentrage incluent d'abord les travailleurs et les professionnels issus de domaines *autres* que le droit. En effet, nous avons vu que la multidisciplinarité prônée dans le cadre d'un système de justice « repensé matériellement » implique l'entrée en scène (et donc la responsabilité éventuelle) de ces nouveaux acteurs, des intermédiaires et intervenants dont le rôle serait notamment d'aider les juristes à reconnaître les dimensions non juridiques des conflits, puis à décider de la manière appropriée de les aborder et éventuellement de les régler. Reprenons ici l'exemple, donné au chapitre VI, des groupes et organismes communautaires. La même idée de multidisciplinarité implique également, on l'a vu, l'établissement d'un partenariat étroit avec les services gouvernementaux *autres que la justice*, à commencer par la santé et les services sociaux. Bien sûr, si ces services sont parties à l'État, le « grand responsable » identifié plus haut, il n'en demeure pas moins qu'ils méritent selon nous une mention. Toujours sur le thème d'un système de justice repensé matériellement, la proposition de miser sur le Secteur des services de règlement rapide (SSRR) implique également un éventuel partage des responsabilités avec de « nouveaux » joueurs de terrain, parmi lesquels les services de vulgarisation et d'information juridique (VIJ), les services de règlement des différends, les cliniques juridiques, les centres de justice communautaire, les centres d'accès à la justice et enfin les organismes de défense des droits (« advocacy »).

Soulevée sous le thème d'un système de justice repensé cette fois-ci *territorialement*, l'idée de délocaliser la justice laisse elle aussi entrevoir de nouveaux responsables, sans que ceux-ci soient clairement annoncés. Certes, les nouveaux lieux de justice que nous qualifions de « judiciaires » relèveraient du système de justice officiel et donc des autorités existantes en matière de justice. En ce qui les concerne, il y aurait *reconduction* des responsables actuels, connus. Toutefois, quant à la deuxième catégorie de lieux de justice à créer (ceux que l'on disait « voués au droit et à la justice » sans être judiciaires à proprement parler), la question de la responsabilité se pose sans qu'elle ne soit réglée à priori par les tenants du recentrage. Ainsi, advenant leur mise en place éventuelle, *qui* serait responsable des « centres de services » situés dans la communauté, des centres communautaires, des centres ou associations dispensant de l'information juridique et autres centres de proximité ? Cette question demeure le plus souvent sans réponse chez les auteurs qui défendent le recentrage. On devine une responsabilité qui serait ici fort probablement partagée entre des acteurs étatiques et non étatiques, sans pouvoir le

confirmer sur la base de leurs seuls écrits. Le même constat (celui d'une responsabilité encore à déterminer de manière certaine) peut être dressé quant à la troisième catégorie de lieux de justice présentée au chapitre VI, à savoir ceux qui n'ont, au départ, rien à voir avec le droit ou la justice et qui sont donc plutôt inusités. À ce chapitre, la question de savoir qui en assumerait la responsabilité est d'autant plus nébuleuse que les exemples pratiques que nous donnions relèvent normalement aussi bien du secteur privé (ex. : centres commerciaux, cafés, etc.) que public (ex. : hôpitaux, mairies, bibliothèques publiques, etc.).

Passons maintenant au thème d'un « environnement judiciaire revisité » (examiné dans la section de notre chapitre VI abordant la cible du palais de justice) pour rappeler la suggestion des tenants du recentrage de doter certains « partenaires de la justice » d'antennes ou de points de service au tribunal. Ici, on voit poindre l'importante question du partage des responsabilités entre, d'une part, ceux de qui relève habituellement le palais de justice et, d'autre part, ceux qui offrent (ou plutôt offriraient) ces nouveaux services au justiciable sur les lieux même du palais. Un tel partage des responsabilités devra aussi être discuté et tranché advenant la concrétisation du palais de justice « multifonctions » que souhaitent certains défenseurs du centrement, et qui pousserait encore plus loin l'offre de services « extrajudiciaires » à l'intérieur même de l'enceinte judiciaire. Enfin, quant aux suggestions tenant à l'organisation interne et au fonctionnement de la cour, la proposition des défenseurs du centrement de miser sur le bénévolat ferait entrer de nouvelles personnes au palais : des avocats bénévoles, mais aussi des étudiants de droit et de simples citoyens agissant en diverses qualités (guides, « lay advocates », coachs, amis McKenzie, etc.). Ces personnes se verraient dès lors confier, évidemment, des responsabilités spécifiques qu'il faudra voir à bien cerner, mais aussi, soulignons-le au passage, à *limiter*. On veut en effet éviter de voir les cours de justice se délester d'une partie de leurs responsabilités en matière d'assistance à l'usager en s'appuyant trop lourdement, en ce domaine, sur une aide extérieure offerte gratuitement.

Abordons maintenant la responsabilité *du citoyen lui-même* dans un contexte de recentrage. L'existence d'une responsabilité citoyenne peut sembler de prime abord plutôt surprenante, voire paradoxale. En effet, véritable « raison d'être » du système de justice dans l'esprit des tenants du recentrage, le citoyen n'est-il pas le premier bénéficiaire de toute l'entreprise ? Dans ce cas, comment se fait-il qu'on lui confie une partie de la responsabilité de ce grand projet ? En réalité, ceux qui souhaitent l'avènement d'une justice pensée pour l'usager ne voient aucune antinomie

réelle entre ce souhait d'une part et la responsabilité incombant au citoyen-justiciable d'autre part. Au contraire, ils sont nombreux à associer directement l'un et l'autre⁴⁹. Par exemple, l'Association du Barreau canadien écrit : « A larger role for the public in the system brings with it a greater degree of responsibility »⁵⁰. Plusieurs en appellent également à une nécessaire *responsabilisation* du citoyen-justiciable⁵¹. Ainsi, s'il « importe [...] d'amener le justiciable à prendre conscience de la place primordiale qui lui revient dans le système judiciaire »⁵², il est tout aussi nécessaire « de le responsabiliser davantage quant à son choix du mode de règlement, aux démarches qu'il entreprend et à l'importance de ses actions dans le déroulement d'une instance »⁵³. Certains vont même jusqu'à souhaiter qu'il « puiss[e] [...] se transformer en individ[u] responsabl[e] »⁵⁴. D'autres présentent le projet de recentrage comme une *œuvre collective* (« collective enterprise »⁵⁵) dont la réalisation autant que la réussite dépendent entièrement de la bonne coopération et collaboration de toutes les parties prenantes concernées dont, évidemment, le citoyen lui-même⁵⁶. Même son de cloche chez ceux qui assimilent le recentrage à un partenariat (« partnership »⁵⁷) entre tous les « participants » du système de justice (compris largement), le citoyen (posé ici en « client ») étant explicitement reconnu comme l'un d'eux⁵⁸. Et puisque « all participants have a collective responsibility to seek change »⁵⁹, tous devront mettre l'épaule à la roue et faire en sorte de travailler ensemble, de manière véritablement concertée, pour que la vision d'une justice réorientée vers l'utilisateur devienne réalité⁶⁰. Citons à nouveau l'ABC, qui parle à ce propos de responsabilités *complémentaires* incombant à tous ces nouveaux partenaires :

Achieving the vision for the twenty-first century recommended in this Report requires the involvement of representatives of all constituent sectors of the civil justice system: users, practising lawyers, judges, legal educators, court administrators, government agencies, and those who establish public policy in the area of civil justice. Virtually every recommendation in this Report involves

⁴⁹ Voir en guise d'exemples les documents **59** (p 53), **68** (p 42), **73** (pp 3 et 13) et **76** (p 32).

⁵⁰ Document **59** à la p 53.

⁵¹ Voir entre autres les documents **73** (pp 3 et 13), **76** (p 32), **117** (au point 1c)) et **118** (p 3, point 8).

⁵² Document **76** à la p 32.

⁵³ Document **76** à la p 32.

⁵⁴ Document **86** à la p 37 (propos de Fabienne Brugère).

⁵⁵ Document **59** à la p 7.

⁵⁶ Voir en guise d'exemples les documents **10** (p 188 : « We all have not just a role but a responsibility in helping to achieve these outcomes, whether we're citizens, court staff, legislators, lawyers, or judges. »; voir dans le même sens la p 192), **59** (p 7) et **67** (p 5).

⁵⁷ Document **59** à la p 7.

⁵⁸ Document **59** à la p 7.

⁵⁹ Document **59** à la p 7.

⁶⁰ Document **59** à la p 7.

overlapping areas of institutional competence or jurisdiction. No one group can accomplish the reform on its own. Each group of participants has complementary responsibilities in the reform process.⁶¹

Au-delà de l'idée somme toute assez évidente voulant que le recentrage, vaste projet s'il en est un, engage simultanément la responsabilité de plusieurs acteurs (étatiques et non étatiques, experts et profanes) qui devront fédérer leurs efforts pour le mettre en œuvre, certains auteurs soulèvent la question, plus intéressante mais aussi plus complexe, de la manière de faire en sorte que le partage des tâches qu'il implique soit à la fois sensé et équitable. Par exemple, dès 1994, l'Access to Justice Advisory Committee, dans un rapport mettant de l'avant l'idée de recentrage, dénonçait le fait que l'assistance aux usagers des tribunaux australiens reposait en (trop) grande partie sur les épaules du milieu communautaire, alors qu'il revenait selon lui aux cours de justice d'y voir elles-mêmes⁶². Dès lors, dans le contexte de cette inévitable définition des rôles incombant à chacun, quel est celui qui revient plus particulièrement au citoyen ? À cette question, les adeptes du recentrage n'offrent pas de réponse claire, se contentant d'aborder plus généralement les liens unissant le citoyen à la justice. Ainsi, entre l'un et l'autre, il existe selon eux une relation de *réciprocité*, impliquant des responsabilités et obligations mutuelles⁶³. Du côté du citoyen, la nature de ses responsabilités dépend du rôle précis qu'il est appelé à jouer vis-à-vis de la justice. D'abord, comme membre de la société civile, le citoyen a, nous dit-on, le devoir général (« general duty »⁶⁴) de s'intéresser au système de justice, de s'informer sur l'institution et sur son fonctionnement⁶⁵. Il s'agit pour lui de prendre conscience de son importance et même de le *valoriser*, le but étant, ultimement, qu'il lui apporte son soutien, voire qu'il plaide sa cause auprès du gouvernement :

First, as citizens we must value the courts, learn about them, and follow their successes and failures. Courts are every bit as important to our way of life as the executive or legislative branches, but they are widely ignored and misunderstood. Civics education for middle and high school students is only part of the answer; the other part must be an understanding by adults that courts matter and they

⁶¹ Document 59 à la p 53; nous soulignons.

⁶² Document 48 à la p 317 : « [W]e outline community-based services that provide assistance to court users. We believe that the courts have a clear responsibility for undertaking some of the functions currently being performed by these community-based services. In particular, courts officers should be responsible for such things as: assisting in filing out forms, referring matters concerning custody and access to Family Court counselors; and providing information on court procedures. » (nous soulignons).

⁶³ Voir surtout les documents 75 (pp 13–14, 15 et 20–21) et 86 (p 37; propos de Fabienne Brugère). Dans le même sens, on consultera les documents 59 (p 53) et 74 (p ii).

⁶⁴ Document 59 à la p 53.

⁶⁵ Voir par exemple les documents 10 (p 188) et 59 (p 53 : « The public has a general duty to become informed about the workings of the civil justice system. »).

cannot be taken for granted. Legislatures and Congress must fund the courts adequately, but we the people must support such funding efforts vigorously. Courts are an easy target for budget cutting, because they do not have an obvious, compelling constituency to plead their cause. So, we all have to be that constituency.⁶⁶

Plus concrètement (et toujours selon les tenants du recentrage), le citoyen membre de la société civile a, dans une démocratie libérale, le devoir de témoigner⁶⁷ (si un subpoena lui est signifié) et de servir comme juré⁶⁸ (si on le sollicite). Lorsqu'il est aux prises avec un différend, ce même citoyen a en outre l'obligation non seulement de s'informer sur ses options de règlement⁶⁹, mais aussi de tenter de régler son conflit *avant* d'envisager une saisie des tribunaux⁷⁰. Dans l'éventualité où saisie il y a, le citoyen devenu *justiciable* a enfin l'obligation de ne pas « abuser » de la procédure qu'il a mise en branle⁷¹. Georges De Leval rend ce devoir en ces termes :

S'il n'est pas contestable que le droit et la justice sont là pour les justiciables, ceux-ci ne peuvent abuser de leurs prérogatives ni en faire un usage déraisonnable. Il importe d'éviter, à l'initiative d'un plaideur, toute stratégie d'enlèvement de l'affaire voire même la recherche de la paralysie de l'institution judiciaire. Il faut éviter la déstabilisation, les pressions, l'instrumentalisation en vue d'écarter un magistrat que l'on trouve peu « à sa mesure » ce qui explique la réglementation exigeante des procédures relatives à la récusation, au dessaisissement ou à la prise à partie [...].⁷²

Bref, le justiciable se doit d'« agir en justice selon les exigences de la bonne foi »⁷³.

À nouveau ici, notre thèse nous aura permis de confirmer que le citoyen, s'il est certes le destinataire ultime de tout le projet de recentrage, porte une partie au moins de la responsabilité de le mener à bien. À tout le moins est-ce le cas en ce qui a trait à la mise en œuvre de certaines applications précises (et pratiques) de l'idée de recentrage. Le lecteur est en mesure de le constater dès le chapitre VI, où il est question du système de justice comme cible du recentrage. Ainsi, les modes alternatifs de règlement des conflits (« MARC ») en faveur desquels se

⁶⁶ Document **10** à la p 188. Voir au même effet la p 192. Voir également le document **74** à la p ii.

⁶⁷ Document **75** à la p 13.

⁶⁸ Document **75** à la p 13.

⁶⁹ Voir par exemple le document **59** à la p 53. Nous savons que le législateur québécois a poussé ce devoir un peu plus loin en posant une obligation de « considérer » les modes privés de prévention et de règlement des différends dans le *Code de procédure civile* (article 1). Voir à ce propos le document **73** à la p 3.

⁷⁰ Voir notamment les documents **6** (p 46) et **59** (p 53).

⁷¹ Voir entre autres les documents **59** (p 53) et **76** (pp 21 (« [I]l importe que les parties sachent qu'elles sont, comme tout intervenant, responsables du bon déroulement de l'action en justice et qu'elles ne peuvent abuser de leur droit ni utiliser la procédure à des fins dilatoires. ») et 36).

⁷² Document **6** à la p 46.

⁷³ Document **76** à la p 36 : « La responsabilité des citoyens et de leurs procureurs est d'agir en justice selon les exigences de la bonne foi, sans nuire à autrui et sans se comporter d'une manière excessive ou déraisonnable. Les parties doivent contribuer à ce que le débat soit loyal et agir de façon à éviter de prendre l'adversaire par surprise. »

prononcent les tenants du recentrage (dans le cadre de leur plaidoyer pour une justice à plusieurs voies) sont, depuis toujours, associés à l'idée d'une nécessaire responsabilisation du citoyen en matière de justice, une association que ne manquent pas de rappeler ceux qui souhaitent l'avènement d'un système judiciaire centré sur l'utilisateur⁷⁴. La même chose peut être dite de la variante électronique des MARC que constitue la résolution en ligne des conflits, cette dernière ayant également sa place, on l'a vu, dans l'argumentaire des défenseurs du centrément. Pour le voir, pensons simplement au Civil Resolution Tribunal, qui met de l'avant un modèle de règlement dans le cadre duquel le citoyen est amené à tenter de régler *seul* son différend avant de le soumettre à la cour virtuelle. C'est l'étape du « Solution Explorer », d'ailleurs explicitement qualifiée de « self-help » par les responsables du CRT⁷⁵.

Mais la responsabilité incombant au citoyen lui-même dans le cadre d'un éventuel recentrage ressort plus clairement encore dans la portion de notre thèse qui fait de ce citoyen une *cible à part entière* du centrément. Ici, précisons immédiatement que la notion de cible n'équivaut pas à celle de responsabilité : voir le citoyen comme une des « cibles » du recentrage n'est pas une autre façon de dire qu'il a, en cette matière, ses responsabilités propres. Pour l'illustrer, prenons le passage suivant :

Le droit devrait être considéré comme une compétence de vie, et tous devraient avoir des possibilités d'acquérir des capacités juridiques et de les perfectionner, à différents stades de leur vie et idéalement avant que survienne un problème juridique. Le droit fait partie de la vie au 21^e siècle. Presque tout le monde connaîtra un problème juridique à un moment ou l'autre de sa vie, mais la plupart des gens ne savent pas d'avance, par exemple, qu'attendre du système de justice ou quels sont les avantages de différentes voies et différents services juridiques. Les intervenants du système de justice et les fournisseurs de services juridiques partagent la responsabilité d'augmenter les capacités juridiques de tous les Canadiens.⁷⁶

Cet extrait montre bien la différence entre la *cible* d'une mesure donnée (ici les Canadiens, puisque ce sont *leurs* capacités juridiques que l'on veut renforcer; on souhaite agir sur eux, et donc les prendre pour cible) et le ou plutôt les *responsables* de la mise en œuvre de cette mesure, en l'occurrence « les intervenants du système de justice et les fournisseurs de services

⁷⁴ Voir en guise d'exemples les documents **68** (p 42), **73** (pp 3 et 13) et **76** (p 32).

⁷⁵ Voir par exemple le document **26** à la p 128.

⁷⁶ Document **47** à la p 71 (nous soulignons).

juridiques »⁷⁷, dont on dit qu'ils se « partagent la responsabilité d'augmenter les capacités juridiques de tous les Canadiens »⁷⁸.

Cette précision faite, il demeure que la « cible citoyen » traitée au chapitre VII révèle une responsabilité toute *citoyenne* en matière de recentrage. En effet, si l'avènement de celui que l'on a appelé plus haut le « citoyen 2.0 », individu formé autant qu'informé en matière de droit et de justice (alternative et judiciaire) et pleinement participatif voire autonome devant les tribunaux, engage d'abord la responsabilité de l'État et du milieu judiciaire, il fait également jouer celle du principal intéressé : le citoyen. Prenons par exemple l'objectif d'une meilleure *participation citoyenne* dans le système de justice. Si, dans l'esprit des tenants du recentrage, cette participation dépend largement d'une éducation juridique préalable dont l'État aurait ultimement la charge, elle est également fonction de la bonne volonté du citoyen lui-même, qu'on ne pourra forcer à devenir ce nouvel acteur du système et qui, pour y arriver, devra d'abord le *vouloir*. Ainsi, il ne se « mobilisera » pour la justice, ne se l'« appropriera » que s'il en voit l'intérêt et en développe l'envie. Derrière cette volonté se trouvent une réflexion et une prise de décision bien personnelles que les autorités peuvent certes encourager, mais jamais forcer et qui, finalement, lui appartiennent entièrement. Pensons également à l'objectif du citoyen dûment *informé* en matière de droit et de justice. Les autorités compétentes auront beau mettre à sa disposition une information juridique de qualité et surtout parfaitement accessible, il demeure que le citoyen devra, ici encore, vouloir s'informer et aller vers l'information qui, elle, ne parviendra pas toujours jusqu'à lui. Il est donc aussi de sa responsabilité de s'informer et d'aller chercher en plus de recevoir. Pensons enfin à la figure du *justiciable autonome* mise de l'avant par les défenseurs du centrement. Ici, ceux qui tiennent le discours de recentrage se font explicites : l'autonomisation souhaitée du « nouveau justiciable » vise notamment à faire en sorte que celui-ci soit davantage « responsable de ses propres affaires »⁷⁹. La chose surprend peu, sachant que l'idée même d'autonomie va de pair avec celle d'une responsabilité personnelle accrue. Nous l'avons vu dès le chapitre II, où nous avons expliqué que la liberté et l'autonomie, si centrales dans notre société individualiste et singulariste, ont pour corollaire une « responsabilité de soi »⁸⁰ parfois lourde à porter. Dès lors, sachant que cette autonomie, que nous avons posée en idéal au

⁷⁷ Document 47 à la p 71

⁷⁸ Document 47 à la p 71.

⁷⁹ Voir ci-dessus à la p 435.

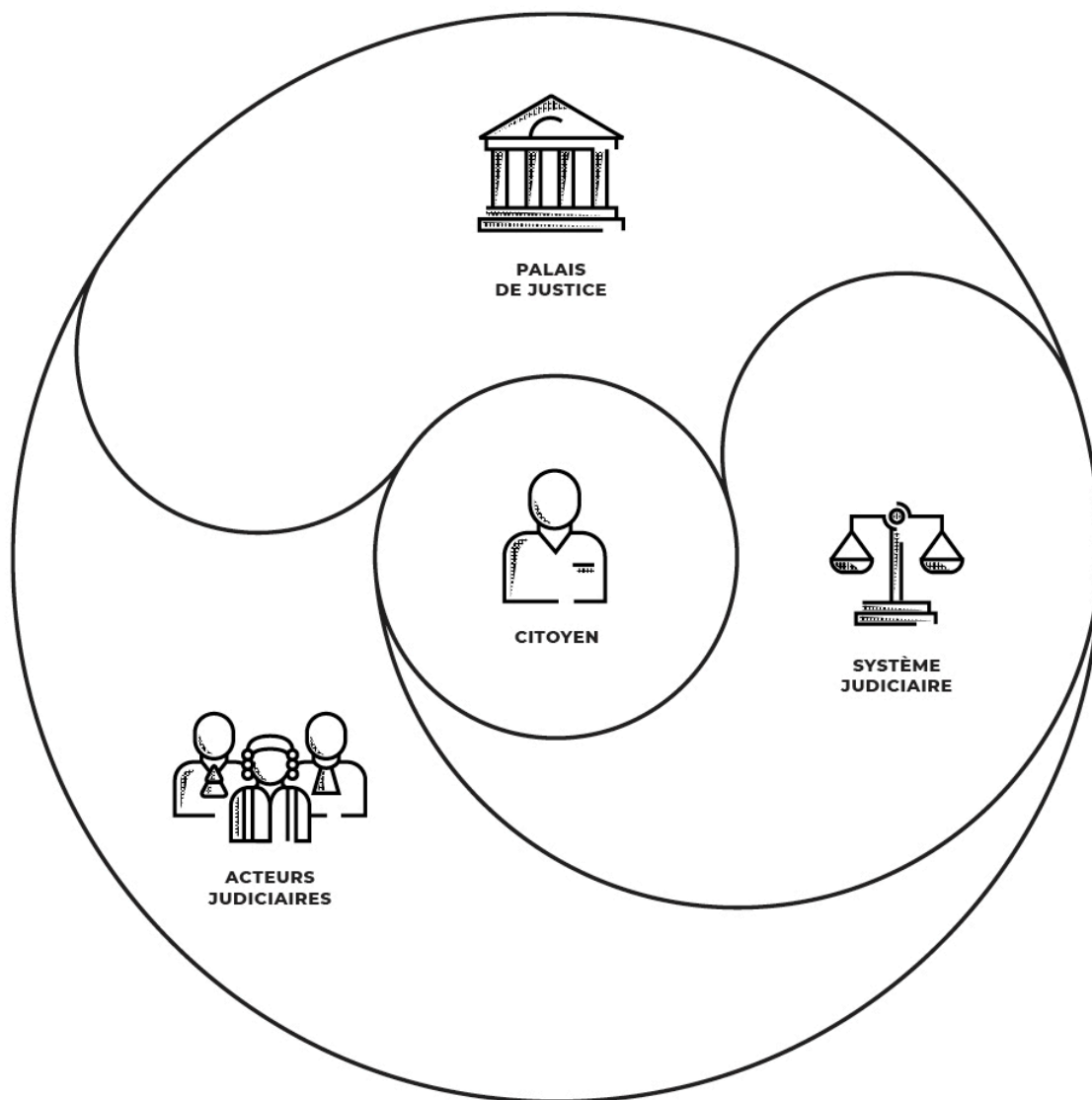
⁸⁰ Voir ci-dessus à la p 127.

chapitre précédent, vaut autant pour le membre de la société civile que pour l'utilisateur des tribunaux⁸¹, il s'ensuit que c'est *le citoyen lui-même* qui, s'il venait à se transformer en ce « citoyen 2.0 » qu'espèrent les défenseurs du centrisme, gagnerait certes un rôle augmenté dans le système de justice, mais au prix d'une sphère de responsabilités personnelles étendue d'autant.

Au vu de ce qui précède, le lecteur est en mesure d'apprécier que le recentrage constitue une *responsabilité partagée*⁸² par une myriade d'acteurs, ceux-ci étant issus non seulement du milieu judiciaire et du secteur public, mais aussi plus largement, de toutes les sphères de la société. Il est donc possible d'y voir, à notre avis, un véritable *projet de société*. Partagée, cette responsabilité est également *collective*, en ce qu'elle suppose la mobilisation de tous les acteurs concernés en une action commune et concertée, en plus d'être *individuelle*, puisqu'elle sollicite aussi chacun de ces acteurs individuellement. Parmi eux figure, on l'a dit, le citoyen lui-même, qui s'en trouve par le fait même à jouer un double rôle. Bénéficiaire ultime du centrisme, il en est également et paradoxalement l'un des responsables. On peut même lui attribuer une *triple identité*. En effet, si toute l'entreprise lui est destinée (citoyen-bénéficiaire) et que sa réalisation effective lui incombe ne serait-ce qu'en partie (citoyen-responsable), elle dirige aussi son action vers lui (citoyen-cible). Le schéma reproduit à la page suivante cherche à faire ressortir ce constat. Il présente les quatre cibles du recentrage, *dont* le citoyen, mais prend soin de mettre celui-ci bien au centre, afin de rendre visuellement sa position névralgique et son statut de premier destinataire de ce vaste projet de société.

⁸¹ Voir ci-dessus aux pp 445 et 448.

⁸² Cette qualification n'a pas de quoi surprendre, lorsque l'on sait que plusieurs voient dans la justice civile en général et dans son administration en particulier une responsabilité partagée. À ce propos, voir notamment les documents 10 (p 249), 76 (p 36 : « L'État, les justiciables et les différents intervenants judiciaires partagent la responsabilité sociale de l'administration de la justice civile. »), Marie Deschamps, « L'accès à la justice, l'affaire de chacun », (2009) 50 C de D 247, à la p 258 et Jean-Guy Belley, « Une justice de la seconde modernité: proposition de principes généraux pour le prochain Code de procédure civile », (2001) 46 RD McGill 317, aux pp 362 (« La justice civile est une responsabilité conjointe des citoyens, des personnes morales et de l'État »), 368 et 371, où l'auteur affirme que « L'idée que la justice civile est une responsabilité sociétale et non une affaire exclusivement étatique a fait l'objet d'un large consensus ici même au Québec ». À l'appui de cette affirmation, il réfère à Québec, Ministère de la Justice, *La justice : une responsabilité à partager*, actes du Sommet de la justice tenu à Québec du 17 au 21 février 1992, Québec, Gouvernement du Québec, 1993.



En conclusion, attardons-nous quelque peu sur la troisième identité du citoyen mentionnée plus haut, soit celle de cible. À notre avis, l'une des idées à retenir de l'ensemble de notre thèse est justement l'existence de cette identité qui paraît d'emblée fort paradoxale. Pour bien voir ce paradoxe, prenons en guise d'exemple le passage suivant :

Question: What would a citizen-centred civil and family justice system look like in Alberta?

Participants were asked to envision a citizen-centered justice system and describe what that would look like for Alberta.

Vision: Capable and informed Albertans

In participants' vision of a citizen-centered justice system, Albertans would have the skills and information needed to avoid, manage, and resolve legal issues.⁸³

⁸³ Document 45 à la p 8; nous soulignons.

Mentionnons au passage que les participants dont il est question dans cet extrait sont des « leaders de la justice civile et familiale » réunis dans le cadre d'un forum tenu en Alberta en 2013. Il n'est pas anodin qu'à la question de savoir à quoi pourrait concrètement ressembler un système de justice centré sur le citoyen (« citizen-centered »), ils aient notamment répondu : « capable and informed *Albertans* ». Cette réponse révélatrice paraît presque choquante. La question posée ne supposait-elle pas de faire entendre des idées sur les manières de faire évoluer *le système de justice* pour que celui-ci se recentre enfin autour du citoyen et de ses besoins ? Dès lors, comment se fait-il qu'en réponse, l'on ait d'abord suggéré des mesures d'information, de prévention et de règlement des différends dont la responsabilité incomberait sans doute d'abord à l'État et au milieu judiciaire mais qui, ultimement, prendraient tout de même pour cible le citoyen lui-même ? Bref, comment l'idée d'un *système* changé parce que centré sur le citoyen peut-elle rimer, en pratique, avec celle d'un *citoyen* changé parce que dorénavant « capable and informed » ?

Une partie de l'explication réside sans doute, dans ce cas précis du moins, dans l'ampleur de la définition donnée au « système de justice », autant qu'à la prégnance actuelle, en matière de justice, de tout ce qui touche à la prévention et au règlement extrajudiciaire des conflits. Rappelons à ce propos que ceux qui tiennent le discours de recentrage adhèrent majoritairement à cette tendance aussi forte qu'actuelle, ce qui a pour effet de donner à la conviction qu'ils partagent tous une teinte consensuelle. Mais mettons cela de côté et demandons-nous si faire du citoyen la cible d'un recentrage dont il est censé profiter en priorité est souhaitable. Pour les opposants à la proposition de centrement, celle-ci représente bien souvent un trop-plein de « pouvoirs » conférés à un citoyen individualisé et à un usager des tribunaux devenu « roi ». Ils craignent ainsi une quelconque « perte » pour l'institution judiciaire, qu'ils estiment gagnée à un individualisme purement négatif et à un consumérisme ramené à une simple « satisfaction client » dont ils appréhendent les dérives. Pour ceux-là, prendre conscience que le discours de recentrage souhaite *aussi* voir le citoyen lui-même changer pourra avoir quelque chose de rassurant. Car si les tenants du recentrage appellent de leurs vœux une évolution, voire une transformation du citoyen lui-même et ce, à l'intérieur comme à l'extérieur du système judiciaire, c'est vraisemblablement que la victoire perçue de l'individu sur la collectivité n'est pas survenue, et qu'il n'y a pas lieu de s'inquiéter outre mesure d'une quelconque menace à l'intérêt public. Peut-être y verront-ils la marque d'un discours qui, contrairement à ce qu'il leur

semblait de prime abord, tient bel et bien l'individuel et le collectif en équilibre, plutôt que de faire pencher la balance du côté du premier.

Pour ceux toutefois qui adhèrent complètement au discours de recentrage, constater l'existence de cette cible citoyenne non immédiatement visible parce qu'elle se cache en quelque sorte « sous la surface » des mots pourra s'avérer pour le moins troublant. L'idée de « placer *le citoyen* au cœur du système de justice » ne suppose-t-elle pas, à la base, une action dirigée vers le système et ses acteurs plutôt que vers le citoyen ? N'annonce-t-elle pas qu'il est du devoir de *l'institution elle-même* d'évoluer, de se transformer, et non de celui qu'elle devrait servir en priorité ? Dans ce cas, comment réconcilier l'esprit même du projet avec le fait qu'il implique, en pratique, non seulement l'avènement d'une nouvelle justice, mais aussi celui d'un nouveau citoyen ? Convenons que ce constat est tout à fait surprenant, surtout lorsque l'on pense au point de départ de tout l'argumentaire du centrement, à savoir la critique sévère, avec raison, d'un citoyen « laissé-pour-compte » du système, d'un justiciable « mis à l'écart » plutôt qu'au centre de tout l'appareil judiciaire. Ce citoyen-justiciable au nom duquel on s'indignait, on revendiquait, voilà maintenant que l'on se tourne vers lui pour lui demander de changer. On lui fait même porter une partie de la responsabilité de ce changement qu'initialement on réclamait pour lui. Dès lors, l'existence d'une « cible citoyen » est-elle la preuve du caractère équilibré du discours de recentrage, ou au contraire une négation, voire une trahison de ses fondements et de sa raison d'être ? Nous laisserons au lecteur le loisir d'en décider.

Conclusion générale

L'idée de placer le citoyen au cœur du système de justice constitue un discours contemporain, aux origines imprécises. Dans ses aspects formels, on peut être tenté de faire remonter sa source à l'apparition d'un certain discours consumériste initialement associé au monde des affaires et par la suite importé en droit, non sans avoir gagné au préalable les autres sphères du domaine public (administration, santé, éducation). Mais d'un point de vue davantage socio-historique, l'émergence de l'idée n'est probablement pas étrangère au type de société dans laquelle nous vivons : une société individualiste, voire *singulariste*, toute entière pensée autour de l'individu et ce, pour le meilleur et pour le pire, l'individualisme ambiant étant à la fois un bien et un mal, on l'a vu¹. Quoi qu'il en soit, à la lumière de ses fondements philosophiques et factuels, donc des réponses qu'ont à offrir ses défenseurs à la question du « pourquoi recentrer ? », il nous semble que l'on peut aujourd'hui affirmer que le discours de recentrage s'est en quelque sorte affranchi de ses (possibles) origines marchandes, en ce qu'il repose sur bien plus qu'un consumérisme purement mercantile.

Les développements qui suivent se divisent en trois parties. Dans la première, nous revenons sur les principales critiques que suscite, à la vue de notre propre analyse, le discours de recentrage. Cette relecture critique nous amènera entre autres à nous étendre quelque peu sur la notion de cour virtuelle telle que nous la comprenons dans la présente thèse (A). Dans la seconde, il s'agira d'exposer ce qui constitue selon nous *l'intention première* des tenants du recentrage lorsqu'ils énoncent la nécessité de placer le citoyen au cœur du système de justice. À notre avis, bien saisir ce but premier permet de jeter un regard neuf, et sans doute plus magnanime, sur certains des travers du discours, dont notre première partie rend compte autant qu'elle prend acte. (B). Enfin, et en guise d'ouverture, nous suggérerons quelques pistes de réflexion pour des recherches futures à mener sur le grand thème du recentrage (C).

A. Un retour critique sur le discours de recentrage

Bien que ses fondations soient solides, le discours de recentrage n'en est pas pour autant parfait, inattaquable. La lecture que nous en avons faite révèle au contraire plusieurs travers. Ainsi est-il

¹ Voir le chapitre II.

fondamentalement ambigu. Cette ambiguïté tient autant à son sens d'emblée vague, qu'aux personnes qu'il vise, dont l'identité est tout à la fois variable, imprécise et collective. Y contribue également le fait qu'il se révèle souvent trop peu étoffé, ses divers énoncés n'étant que rarement étayés par un argumentaire. Ce discours, d'aucuns le jugent d'autre part peu nuancé, parce que ceux qui le tiennent mettent en lumière la dimension de service public de la justice au détriment de ses autres facettes et insistent pour faire du seul citoyen toute sa raison d'être. Ce faisant, ils choisissent de taire d'autres finalités de la justice dont ils ont pourtant bien conscience et dont plusieurs sont par ailleurs *sociétales*, en ce sens qu'elles concernent l'intérêt public plutôt qu'individuel. Sur ce dernier point, leur discours n'est pas dénué de contradictions. En effet, s'ils affirment d'un côté que le système de justice tout entier est destiné à servir le citoyen, et que son existence même repose sur sa mission de service public, de l'autre ils reconnaissent que ce même système sert également la collectivité, ce qui revient à dire qu'il existe non seulement pour le citoyen, mais aussi pour la société dans son ensemble.

Ajoutons que sur le plan de sa mise en application, le discours de recentrage se révèle indubitablement *limité*. On le voit d'abord dans l'analyse que nous en faisons comme injonction. En effet, si sa dimension prescriptive est claire, facile à mettre au jour grâce à six commandements bien posés, il demeure que ces prescriptions tiennent davantage d'une série d'objectifs à atteindre que d'étapes clairement définies menant à un recadrage de la justice autour du citoyen. Mais c'est surtout dans notre analyse du discours comme *méthodologie* que ses limites apparaissent le plus clairement. Certes, les tenants du recentrage ont le mérite de ne pas s'être arrêtés au stade de l'injonction et d'avoir bel et bien atteint celui de la marche à suivre. Il n'en reste pas moins que, le mieux que nous ayons pu faire pour en rendre compte, a été de poser les *prémices* d'une méthodologie et ce, après avoir codé un contenu plus souvent latent que manifeste. Le résultat obtenu tient donc d'une simple *ébauche* de marche à suivre. Qui plus est, nous affirmons, dans cette portion de notre thèse, que le discours de centrement, dans sa dimension méthodologique, n'est pas parvenu à maturité. Pourquoi ? Essentiellement parce que les quatre étapes de l'amorce de démarche que nous proposons suscitent presque autant de questions qu'elles n'apportent de réponses quand vient le temps d'établir comment, au plan strictement méthodologique, réaliser le centrement. Ainsi la première étape, celle de l'identification des publics du tribunal visé, suppose de répondre à la question (plus compliquée qu'il n'y paraît de prime abord) de savoir, exactement, *qui* sont ces publics. De même, la

deuxième étape, qui consiste à plutôt identifier les clientèles cibles du recentrage, commande de trancher au préalable la difficile « question de l'identité », que nous avons soulevée dès notre chapitre premier et qui demeure entière, à l'issue de la rédaction de notre thèse. Notre troisième étape vient elle aussi avec son lot de questions à priori non réglées. Ici, puisqu'il s'agit d'identifier les attentes et les besoins des clientèles cibles de l'étape précédente, il est nécessaire de clarifier d'abord ce que l'on entend par « attente » et par « besoin », ce qui implique de retenir une approche (subjective, objective, mixte, etc.) à partir de laquelle comprendre ces notions centrales au projet de centrement. Enfin, la quatrième et dernière étape pose la question du sens à donner à l'idée de *satisfaction* de ces attentes et de ces besoins dans le contexte, toujours, d'un éventuel recentrage. Il s'agit donc de bien cerner ce principe, ce qui suppose, encore une fois, de s'entendre sur la manière dont il convient de le comprendre et de le définir². Rappelons enfin que nous terminons notre chapitre V en explicitant d'autres questions, le plus souvent pratiques, que notre ébauche de méthodologie suscite, questions auxquelles les défenseurs du centrement n'offrent pas de réponses et qui, à l'instar de celles mentionnées plus haut, sont susceptibles de faire naître des critiques. On en garde au final l'impression d'une pensée qui, au chapitre méthodologique, apparaît *inaboutie*, et donc possiblement moins convaincante.

Toujours dans le contexte de son éventuelle mise en œuvre, le projet de centrement nous apparaît également limité au regard de ses différentes *cibles*. Ainsi, avec sa première cible, il nous fait voir un système de justice vaste au point d'être difficile à cerner. Les contours précis de ce système élargi, en effet, apparaissent flous, autant que l'est la nature précise de la justice que le citoyen y trouvera. Cette nébulosité nous a fait conclure à une vision inachevée sur le plan des implications pratiques. Quand il prend plutôt pour cible le palais de justice, voilà que le discours se révèle souvent³ trop prudent, en ce qu'il met de l'avant des propositions tantôt trop modestes, tantôt presque trop faciles, sans compter celles qui apparaissent aujourd'hui vieillotées, sinon carrément recyclées. D'autres encore peuvent être qualifiées de béquilles, parce qu'elles semblent pensées davantage pour soutenir un système que pour véritablement le réformer. Avec sa troisième cible, celle des acteurs judiciaires, le discours de recentrage tombe plus que jamais dans la rhétorique, en faisant entendre un appel aujourd'hui bien familier, celui d'un nécessaire « changement de culture » à opérer au sein du monde du droit et de la justice. Quant à la manière

² Cet exercice soulève à son tour de nouvelles questions telles que celles-ci : qu'est-ce qu'une attente ou un besoin « raisonnable » ? Comment juger, en pratique, de cette raisonnabilité, et qui devra le faire ?

³ Mais pas tout le temps; nous le verrons dans quelques instants (p 478, ci-dessous).

d'atteindre cet objectif intangible, force est de constater qu'il ne nous offre pas de réponse pleinement satisfaisante. Partant, puisque demeure entière l'importante question de savoir comment, exactement, provoquer cette évolution tant attendue des mœurs et des pratiques judiciaires, on peut conclure à un discours qui, à cet égard, manque de profondeur et peine à dépasser le stade de l'énoncé de principe.

Enfin, quand il prend pour cible le citoyen lui-même, le discours de recentrage dévoile son côté idéaliste. Cet idéal, c'est *l'autonomie*, jugée souhaitable autant pour le citoyen membre de la société civile que pour le justiciable. Ce vœu d'autonomie exprimé par les tenants du recentrage fait en sorte d'inscrire leur discours dans l'air du temps. En effet, notre époque est celle de l'individualisme, qui ménage une place de choix à l'autonomie personnelle, posée comme norme et érigée en valeur positive. Cette autonomie est aujourd'hui devenue *la* compétence que doivent développer les citoyens. Or, si elle correspond bel et bien à une aspiration de l'individu (post)moderne moyen, il n'en reste pas moins que sa transposition dans le contexte judiciaire a, selon nous, un effet uniformisant qui peut être préjudiciable pour ceux et celles dont la situation fait qu'elle n'est tout simplement pas une option réaliste et viable. Dit autrement, à trop marteler l'existence d'un « nouveau justiciable » capable non seulement de revendiquer mais également d'exercer une pleine autonomie, les tenants du recentrage en sont presque venus (sans le vouloir sans doute) à occulter, dans leur discours, ceux-là même qu'ils voulaient pourtant faire sortir de l'ombre : les personnes vulnérables, marginalisées, les « laissés-pour-compte » du système, qui ne seront jamais autonomes. À cet important paradoxe s'ajoute un constat plus troublant encore : d'un côté on nous somme de repenser tout le système de justice autour du citoyen (son nouveau « cœur ») et de l'autre, on nous suggère qu'en pratique, on atteindra l'objectif visé entre autres en intervenant non seulement sur le système, *mais aussi sur le citoyen lui-même*. C'est donc dire que le discours de recentrage fait du citoyen *à la fois* son destinataire principal ou son bénéficiaire premier, et sa cible, son projet. Certains verront dans ce fait pour le moins surprenant la principale faille du discours : ceux-là même qui nous disent vouloir changer le système de justice pour mieux servir le citoyen espèrent *aussi*, en réalité, voir le citoyen lui-même changer.

Au-delà de ce dernier constat, que d'aucuns jugeront particulièrement problématique, le caractère paradoxal du discours de centrement ressort également des nombreuses tensions que son étude attentive révèle. Ces tensions ont trait aux différentes images, parfois quelque peu

contradictoires, que les adeptes du recentrage ont du justiciable, du palais de justice ainsi que du système de justice dans son ensemble. Ainsi, coexistent dans leur discours deux portraits de l'usager des tribunaux à priori opposés, aux antipodes l'un de l'autre : celui du justiciable *capable*, autonome, qui prend en charge son différend autant qu'il se prend lui-même en main; et celui du justiciable *vulnérable*, souvent dit « sans voix », qu'il faut obligatoirement soutenir ou accompagner pour qu'il réalise sa destinée judiciaire. Derrière ces premières images en opposition s'en dessinent deux autres : celle d'un système qui doit favoriser l'*habilitation* pour que le premier usager, pleinement capable, devienne un agent responsabilisé (« empowered ») et s'exécute (enfin) seul; et celle d'un système qui, au contraire, doit *aider* le plus vulnérable et le faire beaucoup mieux qu'avant, les tenants du recentrage insistant beaucoup sur les lacunes actuellement constatables en matière d'assistance à l'usager. Rappelons en effet que, chez les défenseurs du centrément, on déplorait que le justiciable soit contraint de se débrouiller pour ainsi dire seul dans l'enceinte judiciaire, et voici que, le plus souvent, on plaide paradoxalement pour son autonomie retrouvée au sein du palais. Cette dernière cible du discours de recentrage fait ressortir une tension supplémentaire : d'un côté, les défenseurs du centrément plaident sans ambages pour un palais de justice *accueillant et convivial*, qui doit faire sentir au citoyen qu'il y est le bienvenu, et de l'autre, ils démontrent la volonté manifeste de faire en sorte que ce même citoyen *n'y entre (surtout) pas*, car ils voient le tribunal comme un dernier recours et défendent les idées aujourd'hui largement acceptées de prévention des conflits et de règlement hors cour.

Toujours au chapitre des tensions apparentes dans le discours de recentrage, relevons-en une perceptible entre ce que nous appellerons l'« interne » et l'« externe ». Le discours de recentrage met ainsi de l'avant l'idée d'une refonte de l'appareil judiciaire lui-même, qui appelle un travail « à l'interne », mené au sein du système judiciaire (entendu ici des tribunaux). Pourtant, *en même temps*, ses tenants plaident, dans un esprit de multidisciplinarité, pour une collaboration avec l'« extérieur », notamment avec les autres services publics (santé, services sociaux) et le milieu communautaire, tout en prêchant pour une nécessaire délocalisation de la justice qui fasse en sorte de sortir cette dernière de l'enceinte judiciaire afin qu'elle investisse d'autres lieux. On le voit, ces dernières idées, parmi d'autres, pointent vers un travail à mener « à l'externe », hors du champ judiciaire. On constate également une autre tension entre l'*éducation juridique* pour laquelle plaident les défenseurs du centrément, qui implique notamment que l'on enseigne aux citoyens le rôle et le fonctionnement d'un système de justice trop complexe pour lui, et la

nécessaire *simplification* de ce même système, une idée tout aussi, sinon plus centrale encore, à leur argumentaire. En effet, à notre sens, un système véritablement simple ne devrait pas avoir à miser sur un citoyen mieux éduqué et informé en matière de justice. Il répondrait aux besoins du profane ignorant tout de cet univers ou presque, du justiciable en puissance qui, dès lors, n'aurait plus besoin d'être formé sur l'appareil judiciaire, ses procédures et ses pratiques avant d'envisager de le saisir.

Une dernière tension, celle-ci plus générale, mérite mention. Elle oppose l'appel à l'imagination, voire à la révolution qui est contenu dans le discours de recentrage, et le manque de vision dont font parfois montre ceux qui le tiennent quand vient le temps de donner corps à leur « grande idée » et de mettre leur « beau rêve » en pratique. En effet, évalué à l'aune de *l'ensemble* des suggestions pratiques qu'il met de l'avant, le discours de recentrage apparaît quelque peu conventionnel, pour ne pas dire convenu. Une partie de ses propositions, on l'a dit, constituent même du « réchauffé »; elles ont déjà été entendues avant, et ailleurs, soit dans d'autres contextes que celui d'un éventuel recadrage de la justice autour du citoyen. Celles que nous qualifions plus haut de vieillot et même de recyclées jurent assez nettement, affirmons-le d'emblée, avec l'idée, chère aux yeux des tenants du recentrage, selon laquelle leur projet commun est éminemment nouveau, voire *novateur*. Rappelons en effet que le recentrage est souvent présenté par ceux qui l'avancent comme une *vision d'avenir* en matière de justice, vision difficile à réconcilier avec le constat selon lequel sa transposition dans la pratique rime parfois avec l'adoption de mesures on ne peut moins nouvelles, et encore moins « visionnaires ».

À cette étape, tempérons quelque peu cette critique (que d'aucuns jugeront plutôt sévère) par deux remarques. La première consiste à rappeler que ce n'est pas parce qu'une idée n'est pas nouvelle, ou encore qu'elle s'avère modeste dans sa portée, qu'elle n'est pas bonne. Dit autrement, la retenue ou la prudence dont font parfois montre les tenants du recentrage n'est pas à priori un mal, si tant est qu'elle inspire des propositions qui, bien qu'un peu prévisibles, méritent tout de même que l'on s'y attarde. À ce propos, se peut-il que le manque d'imagination ou de créativité agace surtout les experts du droit et de la justice qui, en matière de réforme, ont soif d'originalité, d'inédit, d'avant-gardisme ? Après tout, nous faisons peut-être nous-même partie de ces juristes en quête d'innovation qui attendent une rupture nette avec le passé. Or il est utile de se rappeler que cette réforme, et à fortiori celle qui serait menée sous le signe d'un recentrement, *ne leur est pas destinée*; elle vise plutôt le justiciable, avéré et en puissance, qu'elle

entend servir en priorité. Dès lors, toute suggestion pratique avancée au nom d'un éventuel recentrage ne devrait-elle pas être évaluée à l'aune des attentes et des besoins du citoyen, son destinataire principal, dont on devra conséquemment adopter le point de vue ? Ne revient-il pas à ce citoyen de juger de l'à propos de telle ou telle mesure prise, après tout, en son nom (à tout le moins officiellement) ? Dans ce contexte, on peut supposer qu'un profane n'est pas nécessairement à la recherche du « tout beau, tout neuf », mais plus modestement, et par hypothèse toujours, du pratique, du fonctionnel, du compréhensible, de l'accueillant bref, de l'*accessible*. Dès lors, il est probable qu'il ne soit pas particulièrement gêné par une proposition pratique qui, *aux yeux de l'expert en droit*, est trop peu imaginative ou audacieuse. Cette idée que les juristes trouveront possiblement ennuyante, il la trouvera peut-être intéressante, utile, importante, voire même nécessaire, parce qu'elle se situera en droite ligne de ce qu'il attend vraiment en entrant au palais. Par exemple, un accueil nettement amélioré et une signalisation (réellement) efficace sont des mesures on ne peut plus simples, on l'a vu, et certainement pas révolutionnaires. Malgré tout, elles constitueraient une nette amélioration aux yeux du profane. Concluons donc le présent paragraphe en invitant les juristes à ne pas balayer du revers de la main une proposition manquant à priori d'envergure, parce qu'il se pourrait bien qu'elle réponde à un besoin véritable du profane et devienne, par conséquent, tout à fait souhaitable et pertinente. Ajoutons que de petits changements qui méritent d'être apportés seront toujours préférables à une transformation radicale du système qui, bien que nécessaire, est continuellement reportée par un État perpétuellement en manque de moyens en matière de justice.

Venons-en à la deuxième remarque annoncée plus haut. À notre avis, les défenseurs du centrement font parfois bel et bien preuve de vision, d'imagination, de courage même. Rappelons à ce propos notre verdict final, du chapitre VI, quant au projet de palais de justice recentré qu'ils proposent. Nous avons alors dit de leur vision du tribunal qu'elle oscillait entre retenue d'un côté et ambition, voire audace, de l'autre. Ainsi, leur projet de *cour virtuelle sans représentation par avocat* est aussi ambitieux qu'audacieux. Voilà, à notre avis, la proposition pratique la plus concrète, mais également la plus porteuse émanant du discours de recentrage. C'est celle qui correspond le mieux à l'idée que nous nous faisons d'une cour de justice recentrée autour de l'usager. Pourquoi ? D'abord parce que le cybertribunal est aujourd'hui *réclamé* par une partie au moins de la population, qui s'étonne qu'il n'existe pas encore. On l'a vu⁴, la plupart des

⁴ Au chapitre VI.

citoyens ont aujourd'hui l'habitude d'accéder à une foule de services en ligne et ce, dans différents domaines. Il est grand temps que la justice emboîte le pas en investissant (réellement) le cyberspace. Ce faisant, elle s'emploierait selon nous à répondre à une véritable *demande citoyenne* pour des services judiciaires en ligne, entièrement dématérialisés. Pour nous, l'existence probable d'une telle demande des citoyens assoit l'acceptabilité sociale de la cour virtuelle, et renforce d'autant l'opportunité de sa mise sur pied éventuelle. Ensuite, si un tribunal véritablement pensé pour l'usager rime, à notre avis, avec une cour en ligne sans représentation par avocat, c'est aussi parce qu'il s'agit du seul modèle qui réalise pleinement notre idéal de simplicité des procédures judiciaires. Voilà ce qui devrait constituer, d'après nous, le critère principal permettant de juger si une cour de justice est tournée ou non vers le justiciable : ses procédés sont-ils, oui ou non, *véritablement* simples ? Pour répondre à cette question, le test suprême serait d'évaluer si le profane (capable) peut comprendre ces procédures *seul*, sans aide aucune. Dit autrement, est-il en mesure de saisir lui-même le tribunal, sans ressentir le besoin de se faire aider par une personne versée dans le domaine ?

Indépendamment de cette prise de position, le cybertribunal tel que nous le définissons⁵ (et qui, au surplus, ne repose pas sur une représentation par avocat) nous semble promis à un bel avenir, notamment en raison de sa faisabilité et de son caractère réaliste. En témoignent les cybertribunaux qui existent à l'heure actuelle, autant que ceux qui devraient bientôt voir le jour, dont nous avons donné quelques exemples choisis au chapitre VI. Nous y voyons la meilleure preuve d'une dématérialisation de la justice qui, loin d'être un rêve futuriste ou la manifestation d'une certaine technophilie, relève résolument du possible, puisqu'elle est déjà en cours. Aux gouvernements qui hésiteraient encore à mettre sur pied une cour en ligne (ou, plutôt, notre version de celle-ci), nous dirons également, pour montrer sa faisabilité, qu'ils pourraient prendre appui sur le travail qu'ils ont sans doute déjà accompli (ou à tout le moins commencé à accomplir) en matière d'informatisation de la justice, d'une part, et d'intégration des modes alternatifs de règlement des conflits (les « MARC ») au processus judiciaire, d'autre part⁶. En effet, les juristes conviendront sans doute avec nous qu'il y a, dans la cyberjustice et la

⁵ « Cybercourts are national courts that provide dispute resolution services, both litigation and court-based ADR, using electronic communications. » (Thomas Schultz, « Does Online Dispute Resolution Need Governmental Intervention? The Case for Architectures of Control and Trust », (2004) 6:1 NC JL & Tech 71, à la p 102).

⁶ À ce propos, le Hague Institute for Innovation of Law (HiiL), en plaidant pour la pleine intégration de la résolution en ligne des conflits au processus judiciaire (un modèle qu'elle appelle le « full integration model ») écrit que « This model builds on the increasing activity of courts in supporting settlement ». Voir le document **50** à la p 80.

judiciarisation de la justice alternative, deux mouvances ou tendances actuelles en matière de justice civile, constatables un peu partout dans le monde. Or les cybertribunaux se situent en quelque sorte au confluent de ces deux tournants pris, dans les dernières années, par la justice civile. Il s'ensuit que, faire le choix d'une cour virtuelle n'impliquerait pas un saut dans le vide, ou encore un retour à la table à dessin pour imaginer à quoi elle pourrait bien ressembler. Au contraire, on viendrait ériger ou construire ce tribunal en ligne sur des bases existantes et solides. Rassurons enfin ceux que le virage numérique en matière de justice inquiète en notant que, faire le pari du cybertribunal n'implique en rien une renonciation au système judiciaire tel qu'on le connaît. Ainsi la création d'une cour en ligne ne signifie pas la mise à terre du palais de justice physique, loin de là. En effet, à ce jour, là où le cybertribunal a été implanté, il coexiste avec les cours de justice matérialisées. Si, pour certains, le premier finira par remplacer les secondes, ce n'est certes pas ce que l'on a pu observer jusqu'à maintenant, et nous doutons fortement que cette substitution ait lieu à court ou à moyen terme.

Pour toute prometteuse qu'elle soit, et bien qu'elle puisse s'appuyer sur des assises solides, la cour virtuelle et, à fortiori, celle qui ne mise pas sur la présence d'un avocat aux côtés du citoyen qui la saisit, suscite encore, là où elle n'est toujours pas devenue réalité, plusieurs questions auxquelles nous n'avons pas toutes les réponses. En particulier, son implantation future dans un système de type accusatoire comme le nôtre comporte encore de nombreuses zones d'ombre. Les plus sérieuses concernent sans doute l'absence de l'avocat, pris ici dans son rôle traditionnel de représentant d'une partie. En effet, cette absence à elle seule soulève plusieurs questionnements, voire inquiétudes, surtout chez ceux qui connaissent le mieux ce rôle puisqu'il s'agit du leur : les avocats. La plupart de leurs questions ou de leurs craintes, à cet égard, ont trait au processus judiciaire qui est (ou serait) en place dans une cour en ligne, un processus qu'ils ont bien du mal à comprendre ou encore à imaginer, selon le cas, tant il *diffère* de celui qu'ils maîtrisent et qui, fait non négligeable, repose fondamentalement sur leur présence. Parmi les questions qu'une procédure sans représentation soulève pour l'avocat rompu au système accusatoire, mentionnons celles-ci : comment les conflits soumis à la cour virtuelle sont-ils tranchés, lorsqu'ils ne sont pas réglés avant ? Le juge (ou plutôt le décideur) les tranche-t-il *en droit*, ou bien décide-t-il *en équité*, sur la base d'un pouvoir discrétionnaire ? Dans le premier cas de figure, le fait-il après que les parties aient eu l'occasion de présenter leurs arguments en droit, comme l'aurait fait leur représentant ? En l'absence d'un tel représentant et si cette occasion leur

est bel et bien donnée, comment cela se passe-t-il, dans les faits ? Plus précisément, comment un profane parvient-il à traduire une situation de faits en droit, donc à plaider en droit, le cas échéant, pour que le décideur puisse ensuite « dire » ce même droit ? Et, lorsque le droit substantiel qui s'applique à sa cause est particulièrement complexe, comment y parvient-il sans l'aide de l'avocat qui, traditionnellement, l'interprète pour lui, le rend digeste ? Les cours virtuelles sans représentation par avocat sont-elles même en mesure de se saisir de litiges complexes sur le plan du droit, ou ont-elles comme vocation de ne trancher que les cas les plus simples, juridiquement parlant ?

Toujours au chapitre des questions que soulève la cour en ligne sans représentation par avocat, il est possible de se demander si la décision qu'elle rend est (toujours) motivée et, si oui, de quelle manière elle l'est et à quel point. Cette décision est-elle ensuite rendue publique ? Si non, qu'en est-il de la transparence d'un système judiciaire transposé dans l'espace virtuel ? La somme de tous les jugements rendus par ce système forme-t-elle une « jurisprudence » digne de ce nom, et celle-ci est-elle soumise à la règle du précédent ? Que devient le principe du *stare decisis* dans le contexte d'une justice virtuelle ? Plus fondamentalement encore, quelles sont les conséquences plus sociétales ou collectives de celle-ci sur la règle de droit, sa stabilité et sa prévisibilité ? Arrêtons ici notre énumération (non exhaustive) de questions que suscite l'idée d'une cour en ligne qui se passerait de l'avocat comme représentant d'une partie pour conclure que, si adhérer en théorie à cette idée dans une optique de recentrage (ou, plus modestement, d'accessibilité de la justice) est une chose, saisir pleinement son fonctionnement et, surtout, les incidences qu'elle aurait pour les parties en cause autant que pour la société en général en est une autre. Sur ce point, l'étude approfondie des procédures en place dans les cybertribunaux existant à travers le monde viendrait sans doute répondre à plusieurs des questions posées ci-haut et rassurer les juristes craignant que l'absence de l'avocat comme représentant des parties se solde par une quelconque *perte* pour la partie non représentée comme pour le droit ou pour la société. Cette étude de fond, que notre thèse ne nous aura pas donné l'occasion de mener nous-même, constitue à notre avis une avenue de recherche fort intéressante pour qui choisira de s'y engager. Ajoutons que, à notre connaissance, les cybertribunaux actuellement en place (comme ceux qui n'existent encore que sur papier) ne sont que rarement étudiés sous l'angle précis de la fréquente absence de l'avocat en leur sein. En effet, le plus souvent, on les analyse à travers le prisme de la justice alternative ou participative ou encore de la technologie. Partant, la question de l'absence

du représentant, et surtout celle de ses *conséquences* à la fois juridiques et sociales, nous semble constituer une autre piste de recherche résolument nouvelle, qu'il vaudrait la peine d'explorer, de défricher. Une autre sous-question tout aussi porteuse est celle des rapprochements à faire (ou au contraire des différences à mettre en lumière) avec, d'une part, les systèmes inquisitoires et, d'autre part, les tribunaux au sein desquels la représentation par avocat n'est pas permise (sauf exception), comme c'est le cas de la Cour des petites créances du Québec. Les premiers, en effet, sont beaucoup moins dépendants de la représentation par avocat, en ce sens qu'ils ne reposent pas entièrement sur celle-ci, comme c'est le cas des systèmes accusatoires. Quant aux seconds, tout en s'inscrivant dans le modèle accusatoire, ils parviennent tout de même à fonctionner sans la représentation des parties. Dès lors, qu'ont-ils à nous apprendre, dans le contexte d'une justice dématérialisée qui se passe de la représentation par avocat ? La question mérite que l'on s'y attarde dans des recherches futures.

Nous aurons encore deux remarques concernant l'avocat ou plutôt son « absence » au sein du cybertribunal. D'abord, il est important de comprendre qu'une cour de justice sans *représentation* par avocat n'est pas forcément une cour *sans avocat*. Nous avons évoqué, au chapitre VI, la possibilité que les avocats soient employés par la cour plutôt que par leur client. Zorza, par exemple, propose d'inclure, au sein même du personnel judiciaire, des avocats dont le travail serait d'assister les personnes non représentées⁷. Dans l'éventualité où l'on décide de mettre de côté le principe de représentation par avocat pour *toutes* les parties, on pourrait encore imaginer qu'un avocat « employé de cour » viendrait suppléer, en partie au moins, au travail normalement accompli par les représentants respectifs des parties. Il pourrait par exemple veiller à traduire leurs positions respectives en droit, question que cette tâche lourde et complexe ne repose pas entièrement sur les épaules du profane. À ce propos, Zorza imagine une solution similaire en mettant de l'avant ce qu'il appelle le « true notice pleading » :

The most radical tool for aiding self-help litigants might be true notice pleading. The plaintiff would “tell his or her story” on paper, by e-mail, by phone to a tape machine, or by some other technologies not yet thought of. The narrative would be delivered to the opposing party by the court, its staff, or its technology. The respondent would then respond by telling his or her story, also by using the above technologies. A court staff person might then (and only then) prepare an analysis of the claim and response, including what additional information from each side might be relevant. This would go to each side, and each side would respond with that information. The court staff would then decide if there were any legally relevant factual dispute and, if not, prepare a decision for the judge to

⁷ Document 13 à la p 50.

approve. At that point, the judge might or might not choose to call the parties in, either for an explanation of that decision or for the hearing of factual disputes.⁸

Ce scénario fictif n'est pas sans rappeler la première étape, préjudiciaire, de la procédure en place au sein du Civil Resolution Tribunal (CRT) de Colombie-Britannique. Il s'agit du « Solution Explorer », qui permet, dans un premier temps, de diagnostiquer le problème grâce à un questionnaire dit « intelligent »⁹. Le citoyen est ainsi invité à répondre à une série de questions formulées en langage clair et allant du général au particulier. Ces questions sont conçues pour circonscrire le domaine, le sous-domaine puis enfin la nature précise du différend¹⁰. Une fois le conflit dûment identifié, « nommé en droit », on fournit au citoyen une information personnalisée¹¹ à propos de celui-ci, par exemple une explication de ses droits et de ses obligations¹². Or ce parcours proposé à l'utilisateur constitue un *système expert*, lequel suppose par nature la participation d'avocats spécialistes du domaine en question. En effet, son fonctionnement repose entièrement sur une base de données qu'alimentent ces avocats, qui y injectent, en quelque sorte, leurs connaissances communes¹³. C'est donc dire que, même au sein de cette instance judiciaire qui a choisi de mettre de côté le principe de la représentation des parties, les avocats, bien qu'« invisibles », sont en réalité non seulement présents, mais au surplus indispensables.

Toujours en appui à l'idée voulant qu'une cour virtuelle sans représentation par avocat n'est pas forcément synonyme d'une cour sans avocat, notons que certains experts en matière de règlement électronique des différends invitent à faire intervenir l'avocat après l'étape de l'entente qui serait, par hypothèse, intervenue entre les parties grâce à l'utilisation d'une plateforme judiciaire de résolution en ligne des conflits. L'idée est ici de permettre aux parties de faire réviser leur entente par un avocat expert du domaine en question et impartial, qui peut se

⁸ Document 13 à la p 50.

⁹ Document 26 à la p 129 et Darin Thompson, « Creating New Pathways to Justice Using Simple Artificial Intelligence and Online Dispute Resolution », (2015) 1:2 IJODR 4, aux pp 9, 13, 16, 22–23 et 29 [Thompson].

¹⁰ Document 26 à la p 129 et Thompson, *supra* note 9 aux pp 16 et 22–23.

¹¹ Document 26 à la p 130. Voir au même effet Thompson, *supra* note 9 aux pp 24–25 et 29.

¹² Document 26 à la p 130. Rappelons que, outre ses fonctions de diagnostic et d'information, le Solution Explorer fournit au citoyen différents outils destinés à l'aider à gérer son différend (notamment pour en prévenir l'escalade), voire à tenter de le régler. Voir le document 26 à la p 130 et Thompson, *supra* note 9 à la p 29.

¹³ Il vaut la peine de rappeler ici la définition de système expert posée au chapitre VI : « An expert system is a technology-based platform that imitates or emulates the feedback, guidance, or reasoning of a human expert. An expert system relies on a knowledge base which is filled with expert knowledge from a given domain, collected from human experts. This knowledge is structured in a specific way to make it computer readable, and accessible to the expert system user through the system's user interface. » (document 26 à la p 129; références omises).

prononcer, notamment pour en évaluer le caractère juste et équitable. Après avoir reçu cet avis juridique et modifié, le cas échéant, leur entente à la lumière de celui-ci, les parties peuvent la faire entériner auprès du tribunal et, si nécessaire, faire trancher par un juge les questions qui demeurent litigieuses. C'est le modèle que met de l'avant le Hague Institute for Innovation of Law (HiiL)¹⁴, qui y voit une manière de répondre aux craintes exprimées par certains quant à l'équité d'ententes négociées par les parties seules, sans le concours ou l'intervention d'avocats, mais aussi de protéger la partie la plus faible, qui a davantage à perdre de l'absence d'un professionnel du droit l'informant et la conseillant sur le plan juridique¹⁵.

Enfin, il convient de souligner (et il s'agit de notre seconde remarque annoncée ci-haut) qu'une cour virtuelle sans représentation par avocat n'est pas forcément une cour *sans représentation aucune*. On le sait, la présence de l'avocat aux côtés de son client n'est pas importante qu'au plan juridique. Elle l'est également au plan *humain*, en ce qu'elle offre un soutien, un accompagnement. Pour les personnes qui ne peuvent pas agir par elles-mêmes parce qu'elles sont inaptes, la représentation par avocat s'avère en outre la seule manière de faire valoir leurs droits devant les tribunaux. Dès lors, la cour en ligne qui élimine la représentation par avocat de ses procédés laisse-t-elle tout bonnement tomber les personnes qui ne peuvent se faire entendre que si quelqu'un prend la parole en leur nom ? Évidemment pas. Reprenons ici l'exemple du CRT, qui permet aux parties d'avoir recours à un représentant¹⁶, avocat ou non, dans certains cas spécifiques prévus par la loi. Ainsi, pour les conflits impliquant une blessure due à un accident automobile (« motor vehicle injury dispute »), la représentation par avocat est permise¹⁷. Pour les autres types de différends, une partie qui veut se faire représenter par avocat doit en faire la demande expresse au tribunal¹⁸, qui a tout le loisir de la refuser, le principe de base étant celui de la non-représentation¹⁹. Il en va de même pour une partie qui veut se faire

¹⁴ Voir le document **50** aux pp 38, 39, 40 et 81. On précise que l'avocat peut être un employé de la cour ou encore être nommé ou désigné par elle (*ibid* à la p 40).

¹⁵ *Ibid* à la p 48.

¹⁶ Le site du CRT définit le représentant comme « a person who is allowed to speak on your behalf at the CRT » (Voir « Helpers and Representation », en ligne : *Civil Resolution Tribunal* <<https://civilresolutionbc.ca/tribunal-process/starting-a-dispute/helpers-representation/>> [« Helpers and Representation »]). Par exemple, il pourra conclure une entente au nom de la personne qu'il représente (entente qui la liera), discuter de sa cause avec le personnel du CRT, ou encore parler en son nom lors d'une éventuelle audience, si celle-ci se tient (*ibid*). Le site précise en outre que « A party who is represented must still be present during facilitation, or otherwise fully informed and providing direct input, unless the case manager excuses the party from doing so » (*ibid*).

¹⁷ Voir l'article 20.1 du *Civil Resolution Tribunal Act* (SBC 2012, c 25).

¹⁸ *Civil Resolution Tribunal Act*, article 20(2)(c).

¹⁹ *Civil Resolution Tribunal Act*, article 20(1).

représenter *par une autre personne qu'un avocat* : elle doit y être expressément autorisée par le tribunal, après en avoir fait la demande²⁰. Des exceptions sont prévues, à cet égard, pour les personnes mineures et celles qui présentent un handicap mental²¹. Mentionnons enfin que la procédure du tribunal prévoit également la possibilité pour une partie plus vulnérable de se faire non pas représenter, mais simplement *aider* par un « helper »²². Le rôle de celui-ci est de fournir une *assistance*, qui peut prendre différentes formes. Par exemple, il peut aider la partie qui fait appel à lui à s'organiser, à prendre des notes ou encore à remplir des formulaires en ligne. Il peut également lui fournir le soutien moral (« emotional support ») dont plusieurs justiciables ressentiraient le besoin²³. On retiendra de l'exemple du CRT qu'un tribunal virtuel qui fonctionne, à priori, sans représentation par avocat n'en est pas un où les parties sont automatiquement forcées de faire montre d'une autonomie *complète et entière*.

En guise de conclusion, offrons le dernier mot au justiciable, en rendant compte de sa propre appréciation (toute subjective mais tout de même éclairante) du cybertribunal et, plus généralement, de la résolution en ligne des conflits. Quant au premier d'abord, notons que le CRT mesure, chaque mois, le taux de satisfaction de sa clientèle dans une optique d'amélioration continue de ses procédés²⁴. Les chiffres les plus récents, datant de janvier 2020, lui font conclure que le degré de satisfaction est élevé (« participant satisfaction remains strong »²⁵). Ainsi, des personnes sondées, 75 % rapportent que le CRT est facile d'utilisation et que ses procédures sont accessibles (au sens de compréhensibles). De même, 76 % d'entre elles indiquent que le délai de traitement de leur dossier a été raisonnable, et 82 % estiment qu'on les a traitées équitablement durant tout le processus. Au final, 80 % recommandent le CRT²⁶. Quant au règlement électronique des différends, l'accueil réservé par les consommateurs québécois à PARLe, la « Plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne »²⁷, est tout aussi encourageant. Rappelons que cette plateforme, développée par le Laboratoire de cyberjustice de Montréal, a fait l'objet d'un projet pilote en partenariat avec l'Office de la protection du consommateur du Québec. Sur

²⁰ *Civil Resolution Tribunal Act*, article 20(2)(c).

²¹ *Civil Resolution Tribunal Act*, article 20(2)(a).

²² Voir « Helpers and Representation », *supra* note 16.

²³ *Ibid.* Par contre, le site du CRT précise que « A helper can't talk to the CRT on your behalf. You have to do all of the talking, but your helper can be there to support you every step of the way » (*ibid.*).

²⁴ Voir « Participant Satisfaction Survey: January 2020 », en ligne, *Civil Resolution Tribunal* <<https://civilresolutionbc.ca/participant-satisfaction-survey-january-2020/>>.

²⁵ *Ibid.*

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Voir ci-dessus à la p 400, n 561.

le site Web de ce dernier, on lit déjà que, depuis sa mise en ligne en novembre 2016, la plateforme « donne des résultats significatifs »²⁸, pouvant compter sur « un taux de règlement des litiges de près de 70 % [et sur] un taux de satisfaction des utilisateurs de près de 90 % »²⁹. Ces chiffres sont corroborés par ceux que nous avons obtenus du professeur Jean-François Roberge ainsi que de l'OPC. Le premier a mené, en 2018, une étude empirique de l'expérience de justice des usagers de PARLe. Il y conclut entre autres que « PARLe est un procédé satisfaisant pour les usagers »³⁰, rapportant un taux de satisfaction de 87 % pour les répondants ayant pris part à la phase de négociation, et de 81 % pour ceux ayant atteint l'étape de la médiation³¹. Quant à la seconde, elle nous apprenait qu'au 14 janvier 2020, soit après trois ans et deux mois d'activité, 7 826 dossiers avaient été référés à PARLe³². De ces dossiers, 68,8 % ont fait l'objet d'une entente, et ce dans un délai moyen de 25,8 jours³³. Dans l'ensemble, le taux de satisfaction global des consommateurs était, au 31 mars 2019, de 87,9 %³⁴. Dès lors, sur la base de ces chiffres, qui révèlent une évaluation citoyenne très positive, il nous semble possible de conclure à un procédé de règlement des conflits qui promet.

B. Comment comprendre le discours de recentrage, ou l'intention première de ceux qui le tiennent

Notre étude nous a donné l'occasion de mettre en lumière la multidimensionnalité du discours de recentrage, que nous avons tour à tour analysé comme *prise de position* (chapitre III), comme *dénonciation* (chapitre IV), comme *injonction* (chapitre V) et comme *méthodologie* (chapitre V), sans compter les quatre cibles auxquelles nous l'avons rattaché (chapitres VI et

²⁸ Voir « Qu'est-ce que PARLe ? », en ligne, *Office de la protection du consommateur* <<https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/parle/description/>>.

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Jean-François Roberge, « Rapport sur l'expérience de justice des usagers de PARLe », conférence *L'accès à la justice des consommateurs sous le regard de deux initiatives créatives – Bilans de la plateforme PARLe et du Programme de médiation obligatoire à la Division des petites créances de la Cour du Québec* organisée par la Fondation Claude Masse, présentée à Montréal, 9 avril 2019, à la diapositive 8 de la présentation PowerPoint gracieusement fournie par l'auteur [non publiée].

³¹ *Ibid.*

³² Ces données nous ont été transmises par courriel par Marie-Claude Carmichael, coordonnatrice administrative de l'OPC, le 24 février 2020.

³³ *Ibid.*

³⁴ André Allard, « La plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne (PARLe) – Litiges en consommation », conférence *L'accès à la justice des consommateurs sous le regard de deux initiatives créatives – Bilans de la plateforme PARLe et du Programme de médiation obligatoire à la Division des petites créances de la Cour du Québec* organisée par la Fondation Claude Masse, présentée à Montréal, 9 avril 2019, à la diapositive 8 de la présentation PowerPoint gracieusement fournie par l'auteur [non publiée].

VII). De toutes les dimensions présentées, l'une prime à notre avis sur les autres : la dénonciation. En effet, au regard de l'ensemble de notre thèse, il nous semble permis d'affirmer que le discours de recentrage est, *d'abord et avant tout*, une critique visant à dénoncer. C'est surtout ainsi qu'il faut le comprendre et c'est là l'idée phare qui ressort de notre travail. Et que dénoncent les tenants du recentrage ? Rappelons qu'ils en ont contre la situation qui prévaut actuellement en matière de justice, situation qu'ils jugent choquante, voire tout bonnement intenable. Nous la résumons ainsi : la justice tient le citoyen à l'écart, à bonne distance, alors que c'est en principe à lui que le système est d'abord destiné. Cette distance est telle qu'en pratique, le citoyen n'est *pas*, comme il devrait pourtant l'être, au cœur du système. Pareille mise à l'écart se manifeste par une justice non seulement inaccessible, mais également (et c'est là un problème peut-être plus important) *centrée sur elle-même* plutôt que sur les citoyens. C'est ici que les adeptes du centrement offrent, à notre avis, la portion de leur argumentaire la plus étayée et la plus convaincante. En effet, ils ne se contentent pas de ressasser les obstacles (bien connus) qui empêchent le citoyen ordinaire d'accéder à la justice et de dresser le sempiternel constat selon lequel la justice est inaccessible au plus grand nombre. S'en tenir à une telle démonstration d'inaccessibilité aurait été, au regard de l'état actuel des connaissances, de la simple redite convenue et peu utile. Leur argumentaire va plus loin, car ils s'emploient à montrer que la justice place aujourd'hui au centre de ses préoccupations, non pas ses usagers, mais *ses propres acteurs*, à savoir les juges, les avocats et les membres du personnel judiciaire. Ce faisant, ils font entendre une critique qui non seulement leur est propre, mais qui est somme toute assez nouvelle, au sens où l'on n'a pas l'habitude de l'entendre aussi clairement ou de manière aussi directe (à tout le moins dans le milieu juridique).

Selon eux, le système aurait été imaginé non seulement *par* les professionnels de la justice, mais également *pour* eux. Pour illustrer leurs propos, ils nous entraînent sur le terrain aux côtés du justiciable et nous font voir ce que voit le profane, de son entrée au palais de justice jusqu'à sa sortie : un système *pour initiés seulement*. Ils montrent en outre que, dans son fonctionnement quotidien, le système sert d'abord les intérêts des professionnels du droit, ce qui les amène à conclure à une justice au service des juristes. Enfin, ils exposent de quelle manière la justice a tout d'un domaine réservé aux seuls experts du droit, une autre des raisons pour lesquelles ils l'estiment centrée sur ses acteurs plutôt que sur ses usagers. C'est dans cette démonstration critique, dont nous nous contentons ici de reprendre les grandes lignes, que la pensée des tenants

du recentrage nous semble la plus aboutie. En effet, cette critique constitue, selon nous, la portion à la fois la plus claire et la plus solide de leur discours. Non seulement a-t-il été aisé de la retracer dans leurs écrits, mais nous avons pu la développer sans peine sur cette même base. Nous estimons par ailleurs que cette critique vise particulièrement juste parce qu'elle n'omet ou n'élude rien. Au premier chef, elle pointe du doigt les vrais responsables et, surtout, *tous* les responsables. Ainsi, le thème d'une justice « centrée sur elle-même » et les deux principaux sous-thèmes (un système « par et pour » les juristes et « réservé » aux juristes), les amènent à diriger leurs reproches directement vers les acteurs judiciaires, selon nous trop souvent épargnés par les critiques adressées au système de justice (à tout le moins quand elles émanent du milieu judiciaire). Aussi, les tenants du recentrage se blâment *eux-mêmes*, une bonne partie d'entre eux étant, on l'a vu, juristes. Ils font donc preuve de courage, de deux manières. D'abord, ils jettent un regard critique, mais aussi *lucide* sur leur propre milieu, en ce qu'ils le prennent tel qu'il est, avec toutes ses imperfections. Non seulement acceptent-ils de voir ce qui cloche, mais ils le disent haut et fort, au risque de choquer et d'écorcher certaines sensibilités. Ensuite, du fait de leur appartenance à ce milieu qu'ils critiquent, ils *s'impliquent eux-mêmes* et reconnaissent leur responsabilité dans ce qu'ils réprouvent. Ces juristes considèrent qu'ils font *partie du problème* et ils l'admettent (enfin).

Cela nous amène à aborder ce qui constitue, d'après nous, *l'intention première* de ceux qui entendent placer le citoyen au centre du système de justice. Non seulement cherchent-ils à dénoncer, mais ils veulent au surplus provoquer une prise de conscience au sein de leur profession (et, ultimement, une mobilisation pour remédier à la situation). Ils s'adressent d'abord et avant tout aux professionnels du droit et, ce faisant, entament un dialogue entre juristes, nécessaire prélude à tout redressement de situation. Bien saisir ce double objectif de dénonciation et de conscientisation permet de mieux comprendre et d'accueillir plus favorablement le discours de recentrage. Cela permet en effet d'expliquer, voire d'excuser, dans une certaine mesure à tout le moins, plusieurs de ses failles. Nous pouvons par exemple mieux comprendre que, si les tenants du recentrage résument la justice, qu'ils savent pourtant complexe et multidimensionnelle, à un (simple) service public, c'est d'abord parce qu'ils cherchent à mettre en évidence cette dimension précise et actuellement occultée plutôt qu'une autre; ils veulent en rappeler l'existence à des confrères et à des consœurs qui semblent l'avoir perdue de vue. À fortiori, s'ils ne donnent pas dans la nuance lorsqu'ils font du citoyen profane toute la

raison d'être du système, sans autre précision ou explication (et en viennent, ce faisant, à se contredire quelque peu lorsqu'ils reconnaissent ensuite les finalités par ailleurs multiples, et parfois sociétales de la justice), c'est pour faire entendre clairement leur message : la justice devrait être au service du citoyen qu'elle néglige actuellement. Le tout participe d'une prise de position assumée en faveur de ceux qui devraient être les premiers bénéficiaires du système et qui, aujourd'hui, en sont les grands *laissés-pour-compte*.

Enfin, si comprendre ce qui précède permet de relativiser un certain manque de nuance et parfois même de cohérence relevés dans le discours, cela permet surtout d'atténuer la première impression négative qu'il peut laisser à celui qui en prend connaissance pour la première fois et qui s'interroge d'emblée sur son sens précis autant que pratique. Car l'idée de recentrage, on l'a vu, laisse parfois sur sa faim celui qui voudrait la voir mise en œuvre et ce, de diverses manières. La plus évidente est celle ce que nous avons appelée, le « manque de matériel ». La proposition de centrement n'est en effet que rarement développée, et encore moins définie de façon précise ou accompagnée d'explications claires (et inspirées) sur sa concrétisation. Or, dès que l'on comprend que l'objectif premier de ceux qui plaident pour un recentrage n'est justement *pas* d'expliquer comment leur projet pourrait être concrétisé, on comprend mieux pourquoi ils s'attardent moins sur cet aspect des choses. Autrement dit, si la mise en œuvre ne fait pas l'objet de plus amples développements, c'est tout simplement que là n'est pas leur but premier. On peut certes déplorer qu'ils proposent peu de moyens, mais en un sens, on ne peut leur en faire le reproche ou s'en formaliser outre mesure. Car *l'intention* est ailleurs. Pour bien le voir, il est utile de reprendre l'idée de séquence proposée en fin de chapitre IV. L'interprétation que nous en faisons nous permet en effet de résumer tout le discours de recentrage en une série d'« états » chez ceux qui le tiennent. Nous entendons par là des postures qu'ils adoptent l'une après l'autre selon un ordre logique et chronologique, chacune correspondant à un temps fort de leur argumentaire. D'abord, ils constatent et s'indignent. C'est la réaction à la situation qui dérange et que nous avons décrite ci-haut, un mouvement qui les pousse à critiquer, à dénoncer. S'ensuit l'étape de la déclaration : ils énoncent voire décrètent, au moyen des diverses « affirmations » recensées au chapitre premier, la nécessité d'agir, l'urgence d'un changement prenant la forme d'un centrement. Cette phase déclamatoire est aussi celle de l'injonction : ils font connaître leurs directives en la matière, en six commandements. La séquence va donc comme suit : *constater, dénoncer, déclarer, sommer. Ensuite seulement* tracent-ils la voie générale à suivre : le

recentrage comme méthodologie (incomplète), dimension révélée grâce à une marche à suivre esquissée, qui reste à peaufiner. Après quoi, ils suggèrent diverses stratégies de recentrage (les sens ou composantes pratiques de leur discours). On voit donc que, si la question de la mise en pratique n'est pas éludée, l'essentiel du propos est en amont. L'opérationnalisation ne représente donc, *chronologiquement*, que la toute dernière étape de l'argumentaire des tenants du recentrage, et *quantitativement*, sa plus petite portion, certainement la moins étoffée.

En somme, tout le dessein du discours de recentrage n'est pas la mise en œuvre ou le *comment*. C'est davantage le *pourquoi*. Nous sommes donc en présence d'un discours visant prioritairement à démontrer toute l'opportunité, voire la légitimité d'un recadrage de la justice autour du citoyen, plutôt qu'à expliquer la manière d'y arriver. Cela dit, l'un des objectifs de notre thèse était précisément de faire ressortir le côté pratique du discours, donc de le reconstruire dans sa dimension appliquée, concrète. Ainsi, pour toute secondaire que soit la question du « comment » dans le matériau analysé, nos travaux nous auront tout de même permis de dégager non seulement une ébauche de marche à suivre, mais également des applications pratiques assez nombreuses pour justifier une catégorisation par cibles. L'analyse du tout (méthodologie et composantes pratiques) aura quand même requis trois chapitres, illustration éloquente du fait que sur le plan de sa mise en œuvre, l'idée de recentrage est moins vide qu'il n'y paraît de prime abord et que l'on y trouve non seulement un, mais bien *des* sens pratiques. Ajoutons que ceux-ci embrassent large, visant à la fois le système de justice, le tribunal, les acteurs judiciaires et le citoyen. Voilà qui nous autorise enfin à répondre à la question de recherche que nous posions en introduction. Celle-ci consistait, rappelons-le, à déterminer si le recentrage n'est que beaux discours, ou s'il est permis d'y voir un véritable *objectif*, qui pourrait dès lors constituer le moteur ou le guide d'une réforme éventuelle de la justice. Grâce à une analyse thématique qui nous aura permis de mettre au jour la facette pratique d'un discours qui à première vue en semble dépourvu, nous sommes en mesure d'affirmer que l'idée de recentrage n'est *pas* que théorique, ni simplement rhétorique. Elle peut au contraire se traduire en un ou plusieurs objectifs bien concrets. En d'autres termes, si elle est une prise de position, une dénonciation, une injonction et une méthodologie, elle est aussi, au final, un *objectif pratique*.

C. Quelques pistes de réflexion pour des recherches futures

En guise de conclusion, nous proposons ci-après quelques idées de recherches à mener sur le thème du recentrage. Elles s'ajoutent aux pistes que nous identifions plus haut quant à la cour virtuelle, que nous ne reprendrons pas ici. Tout d'abord, notons que nous avons, tout au long de notre thèse, pris le discours de centrement comme un *tout* et l'avons étudié comme tel. Que l'idée de « placer le citoyen au cœur du système de justice » soit avancée chez nous, chez nos voisins du sud, en Europe ou ailleurs, ne change en rien le fait qu'il s'agit pour nous *d'un seul et même discours*. Il est simplement repris dans différents pays, mais aussi dans différentes traditions (droit civil, common law) et dans différents systèmes (accusatoire, inquisitoire). D'ailleurs, le fait qu'il ne soit pas circonscrit géographiquement, mais qu'il traverse les frontières et parvienne à surmonter les particularismes propres aux systèmes juridiques nationaux lui confère même, à nos yeux, un intérêt accru. Par conséquent, nous l'avons étudié de manière « transversale » ou « horizontale », ne cherchant pas à ancrer notre analyse dans un droit précis ou encore dans une tradition juridique ou un régime procédural particulier. Il en résulte sans doute un certain *effacement des différences* pouvant exister entre ces différents droits, traditions et régimes. Par conséquent, il pourrait être intéressant de chercher à déterminer si le discours de recentrage prend une couleur particulière selon le territoire ou la culture juridique. De même, on pourrait l'analyser à travers le prisme du droit civil et/ou de la common law, la question étant ici de savoir si ces traditions juridiques ont, ou non, un impact sur le discours, le teintent d'une quelconque manière ou encore lui donnent un sens différent, le cas échéant. Enfin, le même exercice pourrait être mené en fonction des grands régimes de preuve (accusatoire et inquisitoire), toujours dans le même but : savoir s'ils influent, d'une façon ou d'une autre, sur le discours à l'étude.

Le même « effacement des différences » peut être relevé quant aux divers tenants du recentrage que notre étude présente. Rappelons que, au chapitre II, nous avons dressé le constat que l'idée de centrement parvient dans une certaine mesure à transcender les allégeances particulières de ceux qui l'avancent, malgré les juridictions et sphères dont ils sont issus. En effet, ses défenseurs sont d'horizons divers, certains étant des observateurs du monde judiciaire, d'autres des acteurs de la justice et d'autres encore, des décideurs en la matière. Cela nous amène à conclure que le plaidoyer pro-centrement émane non seulement de l'extérieur, mais également *de l'intérieur même du système* et que, par conséquent, il est parfois avancé par des personnes

aux intérêts à priori différents et, à l'occasion, divergents (par exemple, les initiés du système ou « insiders » et ceux qui en sont d'emblée exclus ou « outsiders »). Pour nous, ce seul constat confère crédibilité et sérieux à cette idée, ce qui justifie que nous nous y intéressions de près. Or, au-delà de ce qui rassemble toutes ces personnes (elles avancent toutes la même proposition, elles s'entendent sur ses grands fondements philosophiques et factuels et sur ses sens pratiques), il existe entre elles d'indéniables *différences*, qu'encore une fois notre analyse passe quelque peu sous silence. Par exemple, on peut supposer que tous ceux qui mettent de l'avant l'idée de recentrage ne le fassent pas avec le même degré de *sincérité*. Ainsi, entre un professeur d'université qui livre un plaidoyer bien senti en faveur de la mise du citoyen « au cœur du système » et un politicien qui utilise exactement la même formule en parlant aux médias dans le cadre de ses fonctions, il est permis de penser que l'un et l'autre puissent ne pas nécessairement être animés de la même conviction et ne pas avoir le même attachement personnel au projet. Après tout, les défenseurs du centrement pensent-ils tous ce qu'ils avancent exactement dans la même mesure ? Sans tomber dans les préjugés en présumant que le politicien donne forcément dans la rhétorique (ou pire, dans une forme de partisanerie ou de populisme) et que l'universitaire est au contraire habité des intentions les plus pures, il serait tout de même intéressant de pousser plus loin l'étude de leur discours respectif pour voir si, effectivement, leur rôle ou leur fonction professionnelle vient changer la donne et influencer de quelque manière leur conception du recentrage, sa signification précise.

Au-delà de leur niveau de sincérité probablement variable, ce sont leurs *motivations profondes et précises* ou encore celles de la catégorie à laquelle ils appartiennent (observateurs de la justice, acteurs judiciaires ou décideurs politiques) que notre analyse n'aborde pas et qu'il serait intéressant de regarder de près. Nous avons dit plus haut que les défenseurs du centrement se rejoignent sur la question du *pourquoi* il convient de placer le citoyen au cœur du système de justice. Ainsi, la critique sous-jacente à leur discours autant que la vision de la justice qui la sous-tend sont largement partagées par eux. De manière générale, nous prêtons également aux défenseurs du centrement une *intention commune* : celle de dénoncer et de conscientiser³⁵. Il n'en demeure pas moins qu'au-delà de cela, il est probable que chaque défenseur du centrement (ou catégorie de défenseurs) soit animé par des motivations qui lui sont propres et possiblement différentes. Par exemple, pour ce qui est du cas français, Laurence Dumoulin et Thierry

³⁵ On l'a vu plus haut (voir ci-dessus à la p 486 et suiv).

Delpeuch voient dans ce qu'ils appellent le « discours de l'utilisateur » non seulement une rhétorique, mais également « un prétexte au nom duquel sont mises en œuvre des politiques qui finalement s'éloignent assez substantiellement de la question et de l'intérêt direct de l'utilisateur »³⁶. Selon eux, ce discours aurait, entre autres fonctions, celle de « légitimer l'introduction d'une logique gestionnaire traditionnellement absente de la culture judiciaire »³⁷. Ils écrivent :

Le discours de la « modernisation par l'utilisateur » développé au cours de la décennie quatre-vingt peut-être envisagé comme un vecteur, un support pour la mise en œuvre d'un modèle managérial d'administration. Ce discours serait alors convoqué de manière utilitaire, voire opportuniste, afin de légitimer la mise en place d'une politique de rationalisation du fonctionnement de la justice, qui passerait par une gestion plus rigoureuse du personnel, une réorganisation des fonctions au sein des juridictions, la modernisation et l'amélioration des conditions de travail des fonctionnaires... [...].³⁸

Ils n'hésitent pas, dès lors, à parler d'un discours qui, s'il est en apparence louable, s'avère en réalité *instrumentalisé* par des acteurs du monde judiciaire se livrant une lutte de pouvoir³⁹.

Citons-les à nouveau :

[A]u-delà du prétexte, le discours de l'utilisateur constitue un enjeu et une ressource au sein de l'affrontement euphémisé des logiques de professions et d'intérêts en présence à la Chancellerie et dans les juridictions. Le discours de l'utilisateur et la politique menée en son nom représentent des enjeux de pouvoir au cœur de la lutte que se livrent certains groupes d'acteurs sociaux du milieu judiciaire pour l'imposition de leur logique respective.⁴⁰

³⁶ Document 33 à la p 105; nous soulignons (source secondaire). Cette idée de prétexte revient plus loin : « Sous le prétexte de remédier aux dysfonctionnements ou d'améliorer la qualité des services rendus et, ce faisant, de réhabiliter l'image de la justice véhiculée en dehors des juridictions, la politique de modernisation sert également des objectifs de politique interne, tels la rénovation des méthodes de travail, la redistribution des rôles, le rééquilibrage des rapports de pouvoir. L'opportunité de glaner les « crédits d'intervention » affectés par la Chancellerie au développement de la fonction d'accueil est saisie au niveau local pour modifier les règles du jeu au sein de l'organisation collective qu'est la juridiction. » (*ibid* à la p 119). On parle encore des usagers comme d'un « prétexte commode pour modifier l'organisation générale des services publics » dans Philippe Warin, « Les services publics : modernisation, découverte de l'utilisateur et conversion libérale », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ? – les usagers au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, 1997, 81, à la p 100.

³⁷ Document 33 à la p 129 (source secondaire). Voir au même effet la p 103, où les auteurs se demandent s'il convient de lire, dans la rhétorique de l'utilisateur, « un nouveau principe d'action, aux vertus de légitimation des politiques entreprises ». L'idée de légitimation est également avancée (et critiquée) dans Philippe Warin, « Usagers et réformes du service public », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ? – les usagers au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, 1997, 9, aux pp 12 et 82.

³⁸ Document 33 à la p 105; nous soulignons (source secondaire).

³⁹ *Ibid* à la p 121.

⁴⁰ *Ibid* aux pp 105–06. Voir au même effet la p 121, notamment pour le passage suivant : « L'émergence du discours sur l'utilisateur donne lieu à une recomposition des relations entre magistrats et greffiers en chef, l'utilisateur constituant à la fois une occasion de redéfinition de ces relations, un terrain d'affrontement et une ressource que chacun tente de mobiliser et d'exploiter à son profit. C'est donc à partir de la question de l'utilisateur que vont se structurer et se recomposer les tensions entre magistrats et greffiers en chef, et ce dans une optique de valorisation des intérêts respectifs et de mise en œuvre de stratégies professionnelles. »

Pareille instrumentalisation ou tactique de légitimation existe-t-elle aussi chez nous ? Il serait intéressant de tenter de le découvrir, comme il serait sans doute pertinent de chercher à savoir s'il existe, à l'échelle des autorités publiques, un écart entre les raisons qu'elles donnent officiellement pour justifier un éventuel recentrage et leurs véritables motivations. Plus généralement, le fait de chercher à faire davantage de nuances au chapitre des motivations réelles animant ceux qui tiennent le discours de centrement représente, à notre avis, une autre piste d'analyse intéressante.

Concluons cette ultime section en suggérant deux autres pistes de recherche qui nous semblent prometteuses en matière de recentrage. La première serait de se livrer à une étude comparative du discours de centrement en matière de justice, d'une part, et de santé ou d'éducation (ou encore des deux), d'autre part. Rappelons à ce propos que l'idée de recentrage circule autant en santé et en éducation qu'en justice. En outre, dans le cadre de la réalisation de la présente thèse, nous avons relevé un grand nombre de similitudes et de rapprochements possibles entre le discours de recentrage tenu en justice et celui que l'on entend en santé et en éducation. Par exemple, nous avons constaté une symétrie certaine au niveau de la critique sous-jacente au discours dans chacune de ces trois sphères. De même, les recoupements à faire sont très nombreux au regard des sens pratiques que prend l'idée de recentrage dans ces trois domaines. En d'autres termes, sous l'angle du « pourquoi » et du « comment » recentrer, les grands thèmes dont est fait le discours sont les mêmes, peu importe le domaine en question (justice, santé ou éducation). Si nous avions initialement l'intention de le démontrer, il est vite apparu que nous n'avions ni l'espace ni le temps pour le faire. Par conséquent, nous laissons à d'autres l'occasion de se livrer à une telle analyse comparative.

Enfin, c'est une véritable *étude de faisabilité* du projet de centrement que des considérations de temps et d'espace disponibles ne nous auront pas permis de réaliser, et que nous soumettons ici à l'intention d'autres chercheurs qui voudraient s'y atteler. Puisqu'il nous semble impossible de disposer (à tout le moins sérieusement) de la question de la faisabilité d'un éventuel recentrage dans l'absolu, sans choisir d'abord un « terrain » précis, le choix d'un territoire sur lequel faire porter l'analyse s'imposera au préalable. Il s'agira alors de déterminer si, *en ce lieu précis*, qui a son propre contexte sociohistorique et dispose de moyens plus ou moins grands, un recentrage relève bel et bien du possible, s'il est réellement envisageable dans les faits. Répondre à cette question supposera un examen des difficultés et écueils à prévoir (et à surmonter) dans le

cadre d'un éventuel exercice de centrement, autant qu'une anticipation des limites pratiques avec lesquelles il devra falloir composer. Notons que, sans surprise, les tenants du recentrage se montrent en général confiants en ce qui a trait à la faisabilité pratique de leur projet commun⁴¹. Par exemple, certains prennent la peine d'indiquer que plusieurs de leurs recommandations peuvent être mises en place à peu de coûts financiers et humains⁴². Il s'agirait donc de soumettre ces affirmations à l'épreuve des faits, en cherchant à déterminer s'il est *réaliste* d'espérer que le système de justice soit un jour véritablement centré sur ses usagers. À ce propos, nous savons maintenant que l'idée de centrement, au plan pratique, est *polysémique*, c'est-à-dire qu'elle peut être comprise de différentes manières. En d'autres termes, la question de savoir comment, *concrètement*, les tenants d'un recentrage se proposent de placer le citoyen au cœur du système trouve plusieurs réponses. Ces différents sens pratiques se situent sur ce que nous appellerons un « continuum de sens », allant des stratégies les plus retenues à celles de plus grande envergure ou portée. On peut supposer que chacune d'elles est associée à son propre niveau de faisabilité, ce qui permet de parler d'une *gradation* observable entre les diverses composantes pratiques du recentrage au chapitre de leur concrétisation. Le constat d'un degré variable de faisabilité pratique peut être dressé également quant aux différentes cibles du recentrage que nous identifions dans nos chapitres VI et VII, cibles allant de la plus petite (le citoyen) à la plus grande (le système de justice compris largement). À notre avis, cette catégorisation par cibles peut constituer un bon point de départ pour analyser la faisabilité réelle de la mise en œuvre éventuelle du discours de centrement.

⁴¹ Voir par exemple les documents **10** (p 191), **24** (p 58), **35** (p 125), **48** (p 349), **63** (p 4), **71** (pp vii et 53) et **75** (pp 18–19, 29 et 150).

⁴² Voir par exemple les documents **67** (p 6), **71** (pp vii et 53) et **75** (pp 29 et 150).

Bibliographie

Note : Certaines références mentionnées ci-après sont également contenues dans notre échantillon (voir l'Annexe, qui suit). Lorsque c'est le cas, nous indiquons le numéro du document auquel elles correspondent entre parenthèses, en gras, à la fin de la référence.

LÉGISLATION

Canada

Colombie-Britannique

Civil Resolution Tribunal Act, SBC 2012, c 25.

Québec

Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ c C-12.

Code de déontologie des avocats, RLRQ c B-1, r 3.1.

Code de procédure civile, RLRQ c C-25.01.

France

Code de l'organisation judiciaire.

Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (1), JO, 19 novembre 2016, n° 1.

DOCUMENTS PARLEMENTAIRES

Canada

Avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile, avant-projet de loi déposé par M. Jean-Marc Fournier, ministre de la Justice, 2^e session, 39^e législature (Québec).

France

France, *JO*, Assemblée nationale, Débats parlementaires, Compte rendu intégral, 2^e séance du 17 mai 2016, Modernisation de la justice du XXI^e siècle : discussion, après engagement de la procédure accélérée, d'un projet de loi organique et d'un projet de loi, présentation commune, intervention de Jean-Jacques Urvoas. (2)

Projet de loi portant application des mesures relatives à la justice du XXI^e siècle (PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE), texte n° 661 (2014-2015) présenté au nom de M. Manuel Valls, Premier ministre, par Mme Christiane Taubira, garde des Sceaux, ministre de la Justice, déposé au Sénat le 31 juillet 2015, en ligne (pdf) : *Sénat* <<http://www.senat.fr/leg/pjl14-661.pdf>>. (1)

JURISPRUDENCE

Canada

Hryniak c Mauldin, 2014 CSC 7.

Marcotte c Longueuil (Ville), 2009 CSC 43.

France

Tribunal des conflits (TC)

TC, 27 novembre 1952, Préfet de la Guyane, Rec 642.

Conseil d'État (CE)

CE, Ass, 17 avril 1953, Falco et Vidaillac, Rec 175.

DOCUMENTATION INTERNATIONALE

Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, 4 novembre 1950, 213 RTNU 221 (entrée en vigueur : 3 septembre 1953).

Déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le XXI^e siècle : vision et actions et Cadre d'action prioritaire pour le changement et le développement de l'enseignement supérieur adoptés par la CONFÉRENCE MONDIALE SUR L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR – *L'enseignement supérieur au XXI^e siècle : Vision et actions*, 9 octobre 1998, en ligne : UNESCO <http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_fre.htm>.

DOCTRINE

Monographies et livres électroniques

Altheide, David L et Christopher J Schneider. *Qualitative Media Analysis*, 2^e éd, Los Angeles, Sage Publications, 2013.

- Antaki, Nabil. *Le règlement amiable des litiges*, Cowansville, Yvon Blais, 1998.
- Babbie, Earl. *The practice of social research*, 11^e éd, Belmont, Thomson Wadsworth, 2007.
- Bardin, Laurence. *L'analyse de contenu*, Paris, Presses universitaires de France, 2013.
- Barnsteiner, Jane H, Joanne M Disch et Mary K Walton. *Person – and family – centered care*, Indianapolis, Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing, 2014.
- Barton, Benjamin H et Stephanos Bibas. *Rebooting justice : more technology, fewer lawyers, and the future of law*, New York, Encounter Books, 2017.
- Bauman, Zygmunt. *The individualized society*, Cambridge; Malden, Polity Press, 2001.
- Brugère, Fabienne. *La politique de l'individu*, Paris, La République des idées : Seuil, 2013.
- Bryman, Alan. *Social Research Methods*, 4e éd, Oxford; New York, Oxford University Press, 2012.
- Burr, Vivien. *An introduction to social constructionism*, London, Routledge, 1995.
- Cahn, Edmond N et Lenore L Cahn, dir. *Confronting Injustice*, London, Gollancz, 1967.
- Chamberland, Luc. *Le nouveau Code de procédure civile commenté*, Cowansville, Yvon Blais, 2014.
- Charmaz, Kathy. *Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis*, London; Thousand Oaks, Sage Publications, 2006.
- Chevallier, Jacques. *L'État post-moderne*, 4^e éd, Issy-les-Moulineaux, LGDJ-Lextenso, 2014.
- Chevallier, Jacques. *Le service public*, 8^e éd, Paris, Presses universitaires de France, 2010.
- Commaille, Jacques. *À quoi nous sert le droit ?*, Paris, Gallimard, 2015.
- Creswell, John W. *Research Design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, 4e éd, Thousand Oaks, SAGE, 2014.
- De Singly, François. *L'individualisme est un humanisme*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, 2005.
- Drisko, James W et Tina Maschi. *Content Analysis*, New York, Oxford University Press, 2015.
- Durkheim, Émile. *L'individualisme et les intellectuels*, Paris, Mille et une nuits, 2002 (publié à l'origine en 1898).
- Ehrenberg, Alain. *La fatigue d'être soi*, Paris, Odile Jacob, 1998.
- Ehrenberg, Alain. *Le culte de la performance*, Paris, Calmann-Lévy, 1991.

- Flango, Victor E et Thomas M Clarke. *Reimagining Courts: A Design for the Twenty-First Century*, Philadelphie, Temple University Press, 2015. (7)
- Foucault, Michel. *L'archéologie du savoir*, Paris, Gallimard, 1969.
- Frampton, Susan B, Patrick A Charmel et Sara Guastello. *The putting patients first field guide : global lessons in designing and implementing patient-centered care*, San Francisco, Jossey-Bass, A Wiley Brand, 2013.
- Frydman, Benoît. *Les transformations du droit moderne*, Diegem, E Story-Scientia, 1999.
- Fuller, Lon L. *The Morality of Law*, New Haven, Yale University Press, 1969.
- Garapon, Antoine. *Bien juger : essai sur le rituel judiciaire*, Paris, Odile Jacob, 1997.
- Garapon, Antoine. *La Raison du moindre État. Le néolibéralisme et la justice*, Paris, Odile Jacob, 2010. (8)
- Gee, James Paul. *How to do Discourse Analysis: A Toolkit*, New York, Routledge, 2011.
- Gélinas, Fabien et al. *Foundations of Civil Justice : Towards a Value-Based Framework for Reform*, Cham, Springer, 2015.
- Genn, Hazel et Alan Paterson. *Paths to Justice: What people do and think about going to law*, Scotland, Hart Publishing, 1999.
- Giard, Monique et Marcel Proulx. *Pour comprendre l'appareil judiciaire québécois*, Sillery, Presses de l'Université du Québec, 1985.
- Gibbs, Graham R. *Analysing Qualitative Data*, London, Sage Publications, 2007.
- Goldschmidt, Jona et Ira Pilchen. *User-friendly justice : making courts more accessible, easier to understand, and simpler to use*, Chicago, American Judicature Society, 1996. (80)
- Houllier, Laurence, Hélène Bombardier et Thérèse Dangleant. *L'École Nouvelle-Querbes : une alternative en éducation*, Anjou, Fides, 2015.
- Iavarone-Turcotte, Cléa. *La résolution en ligne des conflits de consommation à l'aune de l'accès à la justice*, Montréal, Thémis, 2015.
- Jankélévitch, Sophie. « Un individualisme paradoxal » (postface), dans Émile Durkheim, *L'individualisme et les intellectuels*, Paris, Mille et une nuits, 2002, 45.
- Jorgensen, Marianne et Louise J Phillips. *Discourse Analysis as Theory and Method*, London, Sage Publications Ltd, 2002.
- Katsh, Ethan et Orna Rabinovich-Einy. *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*, New York, Oxford University Press, 2017.

- Kaufmann-Kohler, Gabrielle et Thomas Schultz. *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, La Haye, Kluwer Law International, 2004.
- Krippendorff, Klaus. *Content analysis: an introduction to its methodology*, London, SAGE, 2013.
- Lachaume, Jean-François, Claudie Boiteau et Hélène Pauliat. *Droit des services publics*, 3e éd, Paris, Armand Colin, 2004.
- Lafond, Pierre-Claude. *L'accès à la justice civile au Québec – portrait général*, Cowansville, Yvon Blais, 2012. (11)
- Lafond, Pierre-Claude. *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs*, Montréal, Thémis, 1996.
- Lebreton, Gilles. *Droit administratif général*, 9^e éd, Paris, Dalloz, 2017.
- Linz, Juan J. *The breakdown of democratic regimes : Crisis, equilibration, and reequilibration*, Baltimore, John Hopkins University Press, 1978.
- Mace, Gordon et François Pétry. *Guide d'élaboration d'un projet de recherche*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2000.
- Maister, David. *Managing The Professional Service Firm*, New York, Simon and Schuster, 1993.
- Martuccelli, Danilo. *La société singulariste*, Paris, Armand Colin, 2010.
- Martuccelli, Danilo et François De Singly. *Les sociologies de l'individu*, Paris, Armand Colin, 2009.
- May, Tim. *Social Research*, 4e éd, Maidenhead, McGraw-Hill International, 2010.
- Miles, Matthew B, A Michael Huberman et Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: a methods sourcebook*, 3^e éd, Thousand Oaks, SAGE Publications, 2014.
- Muller, Sam et al. *Innovating justice: developing new ways to bring fairness between people*, La Haye, HiiL, 2013.
- Murphy, W T. *The oldest social science? Configurations of law and modernity*, Oxford, Clarendon Press, 1997.
- Nader, Laura. *Harmony ideology: justice and control in a Zapotec mountain village*, Stanford, Stanford University Press, 1990.
- Neuendorf, K A. *The content analysis guidebook*, Thousand Oaks, Sage, 2002.
- Noreau, Pierre. *Droit préventif : le droit au-delà de la loi*, Montréal, Thémis, 1993.

- Paillé, Pierre et Alex Mucchielli. *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, 3e éd, Paris, Armand Colin, 2012.
- Rapley, Tim. *Doing Conversation, Discourse and Document Analysis*, London, SAGE, 2007.
- Roberge, Jean-François. *La justice participative : Changer le milieu juridique par une culture intégrative de règlement des différends*, Cowansville, Yvon Blais, 2011.
- Roberge, Jean-François. *La justice participative : fondements et cadre juridique*, Montréal, Yvon Blais, 2017. (12)
- Rocher, Guy. *Études de sociologie du droit et de l'éthique*, Montréal, Thémis, 2016.
- Rosanvallon, Pierre. *La crise de l'État-providence*, Paris, Seuil, 1981.
- Rundle, Kristen. *Forms Liberate : Reclaiming the Jurisprudence of Lon L Fuller*, Oxford; Portland, Hart Publishing, 2012.
- Sartre, Jean-Paul. *L'existentialisme est un humanisme*, Paris, Gallimard, 2017 (publié à l'origine en 1946).
- Semple, Noel. *Legal services regulation at the crossroads : Justitia's legions*, Cheltenham, Edward Elgar, 2015.
- Simmel, Georg. *Philosophie de la modernité*, Paris, Payot & Rivages, 2004.
- Stewart, Moira et al. *Patient-Centered Medecine – Transforming the Clinical Method*, Abingdon, Radcliffe Medical Press, 2003.
- Susskind, Richard E. *The end of lawyers? Rethinking the nature of legal services*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2008.
- Susskind, Richard. *Tomorrow's lawyers : an introduction to your future*, Oxford, Oxford University Press, 2017.
- Taylor, Charles. *Grandeur et misère de la modernité*, Montréal, Bellarmin, 1992.
- Teubner, Gunther. *Le droit, un système autopoïétique*, Paris, Presses universitaires de France, 1993.
- Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems / TISCO, Martin Gramatikov et al. *A Handbook for Measuring the Costs and Quality of Access to Justice*, Apeldoorn; Antwerpen; Portland, Maklu & Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems, 2009.
- Titscher, Stefan et al. *Methods of text and discourse analysis*, traduit par Brian Jenner, London, SAGE, 2000.
- Truchet, Didier. *Droit administratif*, 7^e éd, Paris, Presses universitaires de France, 2017.

- Tyler, Thomas R. *Readings in Procedural Justice*, Burlington, Ashgate, 2005.
- Tyler, Tom R. *Why People Obey the Law*, New Haven, Yale University Press, 1990.
- Van Campenhoudt, Luc, Raymond Quivy et Jacques Marquet. *Manuel de recherche en sciences sociales*, 4e éd, Paris, Dunod, 2011.
- Walker, Janet et Lorne Mitchell Sossin. *Civil Litigation*, Toronto, Irwin Law, 2010.
- Weil, Prosper et Dominique Pouyaud. *Le droit administratif*, 17^e éd, Paris, Presses universitaires de France, 1997.
- Wetherell, Margaret, Simeon Yates et Stephanie Taylor. *Discourse theory and practice: a reader*, London, SAGE, 2001.
- Zorza, Richard. *The Self-Help Friendly Court: Designed from the Ground Up to Work for People Without Lawyers*, Williamsburg, The National Center for State Courts, 2002. (13)

Articles de périodiques et recensions

- Altheide, David L. « Ethnographic Content Analysis », (1987) 10:1 Qualitative Sociology 65.
- Bartoli, Annie et Philippe Hermel. « Quelle comptabilité entre « orientation-client » et service public ? », (2006) 24:3 Politiques et management public 13.
- Belley, Jean-Guy. « Quelle culture juridique pour le 21^e siècle ? », (2001) 80:1 & 2 R du B can 1.
- Belley, Jean-Guy. « Une justice de la seconde modernité: proposition de principes généraux pour le prochain Code de procédure civile », (2001) 46 RD McGill 317.
- Bernheim, Emmanuelle et Richard-Alexandre Laniel. « Un grain de sable dans l'engrenage du système juridique. Les justiciables non représentés : problèmes ou symptômes ? », (2013) 31 Windsor YB Access Just 45.
- Bouchard, Gilles. « De citoyen à client : plus qu'un changement de vocabulaire », (1996) 29 Politique et Sociétés 139.
- Bourdieu, Pierre. « La force du droit. Éléments pour une sociologie du champ juridique », (1986) 64 Actes de la recherche en sciences sociales 3.
- Bradshaw, Jonathan. « The Concept of Social Need », (1972) 19:469 New Society 640.
- Braun, Virginia et Victoria Clarke. « Using Thematic Analysis in Psychology », (2006) 3:2 Qualitative Research in Psychology 77.

- Brillet, Emmanuel. « Le service public “ à la française ” : un mythe national au prisme de l’Europe », (2004) 4:24 *Altern. économiques* 20.
- Cadiet, Loïc. « *Case management* judiciaire et déformalisation de la procédure », (2008) 125 *R française d’administration publique* 133.
- Cahn, Edmond. « Justice, Power and Law », (1946) 55:2 *Yale LJ* 336.
- Cahn, Edmond. « Law in the Consumer Perspective », (1963) 112:1 *U Pa L Rev* 1.
- Canivet, Guy. « Économie de la justice et procès équitable », (2001) 46 *La Semaine Juridique Édition Générale* I 361.
- Cappelletti, Mauro. « Access to Justice as a Theoretical Approach to Law and a Practical Programme for Reform », (1992) 109 *S African LJ* 22. (16)
- Casey, Pamela. « Defining Optimal Court Performance: The Trial Court Performance Standards », (1998) 35 *Court Review* 24.
- Castaing, Cécile. « Les procédures civile et administrative confrontées aux mêmes exigences du management de la justice », (2009) *AJDA* 913.
- Charette, Frédérick. « Du formalisme procédural : une critique de l’article 2 du *Code de procédure civile* », (1994) 39 *RD McGill* 263.
- Chevallier, Jacques. « Les nouvelles frontières du service public », (2007) 2:2 *La Découverte* 14.
- Church, Thomas W. « The mansion vs. the gatehouse: viewing the courts from a consumer’s perspective », (1991-1992) 75 *Judicature* 255. (17)
- Commaille, Jacques et Benoist Hurel. « La réforme de la justice française. Un enjeu entre instrumentalisation et démocratie », (2011) 78 *Dr et soc* 391.
- Cretin, Laurette. « L’opinion des Français sur la justice », (2014) 125 *Infostat Justice* 1.
- Deschamps, Marie. « L’accès à la justice, l’affaire de chacun », (2009) 50 *C de D* 247.
- Engle Merry, Sally. « Pluralizing Paradigms: From Gluckman to Foucault », (1999) 22 *PoLAR* 115.
- Fraser, Véronique et Jean-François Roberge. « Legal Design Lawyering: Rebooting Legal Business Model with Design Thinking », (2016) 16 *Pepp Disp Resol LJ* 303.
- Fuller, Lon L. « Freedom: A Suggested Analysis », (1955) 68 *Harvard L Rev* 1305.
- Galanter, Marc. « Why the “Haves” Come out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change », (1974) 9:1 *Law and Soc’y Rev* 95.

- Hajer, Maarten et Wytse Versteeg. « A decade of discourse analysis of environmental politics: Achievements, challenges, perspectives », (2005) 7:3 *Journal of Environmental Policy & Planning* 175.
- Hall, Mark A et Ronald F Wright. « Systematic Content Analysis of Judicial Opinions », (2008) 96:1 *Cal L Rev* 63.
- Hood, Christopher. « A Public Management for All Seasons? », (1991) 69:1 *Public Administration* 3.
- Jeammaud, Antoine. « Conflit, différend, litige », (2001) 34 *Droits* 15.
- Jutras, Daniel. « Culture et droit processuel : le cas du Québec », (2009) 54 *RD McGill* 273.
- Kleinhans, Martha-Marie et Roderick A Macdonald. « What is a *Critical* Legal Pluralism? », (1997) 12:2 *CJLS* 25.
- Kracauer, Siegfried. « The Challenge of Qualitative Content Analysis », (1952-1953) *Public Opinion Quarterly* 631.
- Langlois, Simon. « L'évolution récente des valeurs dans la société québécoise », édition électronique réalisée à partir de l'article de Simon Langlois, « L'évolution récente des valeurs dans la société québécoise » (1990) 80:7 *L'Action Nationale* 925, en ligne : *UQAC – Les classiques des sciences sociales* <http://classiques.uqac.ca/contemporains/langlois_simon/evolution_recente_valeurs_qc/evolution_valeurs_qc.html>.
- Levin, Benjamin. « Putting students at the centre in education reform », (2000) 1 *J of Educational Change* 155.
- Macdonald, Roderick A. « Accessibilité pour qui ? Selon quelles conceptions de la justice ? », (1992) 33 *C de D* 457.
- Macdonald, Roderick A. « Access to Justice and Law Reform no 2 », (2001) 19 *Windsor YB Access Just* 317.
- Macoun, Robert, J James P Cahan, James Gillespie et Jeeyang Rhee. « A content analysis of the drug legalization debate », (1993) 23:4 *The J of Drug Issues* 615.
- Mahoney, James et Gary Goertz. « A Tale of Two Cultures: Contrasting Qualitative and Quantitative Research », (2006) 14 *Political Analysis* 227.
- McKay, Robert B. Recension de *Confronting Injustice* de Edmond N Cahn et Lenore L Cahn, dir, (1968-1969) 21 *J Legal Educ* 346.
- McLachlin, Beverley. « Accès à la justice et marginalisation : l'aspect humain de l'accès à la justice », (2016) 57:2 *C de D* 339. (20)
- Mockle, Daniel. « La justice, l'efficacité et l'imputabilité », (2013) 54:4 *C de D* 613.

- Morissette, Yves-Marie. « Gestion d'instance, proportionnalité et preuve civile : état provisoire des questions », (2009) 50 C de D 381.
- Morley, Jane et Kari D Boyle. « The story of the BC Family Justice Innovation Lab », (2017) 34 Windsor YB Access Just 1.
- Murphy, Colleen. « Lon Fuller and the Moral Value of the Rule of Law », (2005) 24 L & Philosophy 239.
- Nadler, Jennifer. « Hart, Fuller and the Connection between Law and Justice », (2007) 27 L & Philosophy 1.
- Ng, Gar Yein. « A discipline of judicial governance? », (2011) 7 Utrecht LR 102.
- Noreau, Pierre et Alexandra Pasca. « Les grands modèles de justice de proximité : bilan d'une nouvelle pratique », (2014) 44 RGD 305.
- Normand, Sylvio. « De la difficulté de rendre une justice rapide et peu coûteuse : une perspective historique (1840-1965) », (1999) 40 C de D 13.
- Pound, Roscoe. « The Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice », (1906) 20 Am Bar Ass Rep 395.
- Premji, Kamila et al. « L'avenir de la médecine familiale – Le rôle des soins centrés sur le patient et de la médecine fondée sur des données probantes », (2014) 60 Canadian Family Physician • Le Médecin de famille canadien 421.
- Prior, Lindsay. « Repositioning Documents in Social Research », (2008) 42:5 Sociology 821.
- Roberge, Jean-François. « Perspectives on Access to Justice and Dispute Prevention and Resolution: The Canadian Experience », (2013) 17 Dutch-Flemish Mediation & Conflict Management J 2. **(23)**
- Sallmann, Peter A. « Towards a More Consumer-oriented Court System », (1993) 3:4 JJA 47. **(24)**
- Salter, Shannon. « Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal », (2017) 34 Windsor YB Access Just 112. **(25)**
- Sander, Frank A E. « Varieties of Dispute Processing », (1976) 70 FRD 111.
- Schmitz, Amy J. « Expanding Access to Remedies Through E-Court Initiatives », (2019) 67 Buff L Rev 89.
- Schultz, Thomas. « Does Online Dispute Resolution Need Governmental Intervention? The Case for Architectures of Control and Trust », (2004) 6:1 NC JL & Tech 71.
- Sellier, Michèle. « La place de l'élève dans le management de l'école depuis la loi d'orientation du 10 juillet 1989 », (2005) 23:1 Politiques et management public 135.

- Sossin, Lorne. « Designing Administrative Justice », (2017) 34 Windsor YB Access Just 87.
- Spigelman, James. « Quality in an Age of Measurement », (2002) Quadrant 2.
- Strobel, Pierre. « L’usager, le client et le citoyen : quels rôles dans la modernisation du service public ? », (1993) 32 Recherches et prévisions 31.
- Thomas, Richard. « Civil Justice Review – Treating Litigants as Consumers », (1990) 9 CJQ 51. (27)
- Thompson, Darin. « Creating New Pathways to Justice Using Simple Artificial Intelligence and Online Dispute Resolution », (2015) 1:2 IJODR 4.
- Tyler, Thomas R. « The Quality of Dispute Resolution Processes and Outcomes », (1989) 66 Denv UL Rev 419.
- Tyler, Tom R. « Procedural Justice and the Courts », (2007) 44:1/2 Court Review 26.
- Ursel, Susan. « Building better law: how design thinking can help us be better lawyers, meet new challenges, and create the future of law », (2017) 34 Windsor YB Access Just 28.
- Van der Eijk, Martijn et al. « Moving from physician-centered care towards patient-centered care for Parkinson’s disease patients », (2013) 19:11 Parkinsonism & related disorders 923.
- Winston, Kenneth I. « Legislators and Liberty », (1994) 13 L & Philosophy 389.
- Zorza, Richard. « An Overview of Self-Represented Litigation Innovation, Its Impact, and Approach to the Future: An Invitation to Dialogue », (2009) Fam L Q 3.

Articles publiés dans des ouvrages collectifs

- Amrani-Mekki, Soraya. « Propos introductifs », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 5.
- Andrieu, Thomas. « Une politique au service du justiciable », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 207.
- Atkinson, Paul et Amanda Coffey. « Analysing documentary realities », dans David Silverman, *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2^e éd, London; Thousand Oaks, Sage Publications, 2004, 56.
- Bartenstein, Kristin et Christelle Landheer-Cieslak. « Pour la recherche en droit : quel(s) cadre(s) théorique(s) ? », dans Thierry Tanquerel et Alexandre Flückiger, dir, *L’évaluation de la recherche en droit : enjeux et méthodes*, Bruxelles, Bruylant, 2015, 83.

- Bauby, Pierre. « De l'usager au consommateur : le citoyen, moteur de la qualité », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 101.
- Benyekhlef, Karim et Cléa Iavarone-Turcotte. « Rapport général. Procédure et immatériel », dans *L'immatériel : journées espagnoles*, Bruxelles, Bruylant, 2015, 681.
- Bourdieu, Pierre. « Les juristes gardiens de l'hypocrisie collective », dans François Chazel et Jacques Commaille, dir, *Normes juridiques et régulation sociale*, Paris, LGDJ, 1991.
- Burgelin, Jean-François. « Égalité, continuité, adaptabilité du service public de la justice », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 79.
- Cappelletti, Mauro et Bryant G Garth. « Access to Justice : The Worldwide Movement to Make Rights Effective – A General Report », dans Mauro Cappelletti et Bryant G Garth, dir, *Access to Justice*, vol. 1: A World Survey, Milan : A. Giuffrè; Alphenandenrijn : Sijthoff and Noordhoff, 1978, 3.
- Caron-Dégliise, Anne. « Se faire entendre en justice », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 127.
- Commaille, Jacques. « La fonction de justice et le changement de régime de régulation des sociétés », dans Nicolas Kasirer et Pierre Noreau, dir, *Sources et instruments de justice en droit privé*, Montréal, Thémis, 2002, 89.
- De La Fuente, José M Ruano. « La qualité de l'action publique : dimensions et implications politiques », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 77.
- Denzin, Norman K et Yvonna S Lincoln. « Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research », dans Norman K Denzin et Yvonna S Lincoln, dir, *The Landscape of Qualitative Research: Theories and Issues*, vol. 1, Thousand Oaks, Sage Publications, 2003.
- Dumoulin, Laurence et Cécile Vigour. « “ On a soif d'idéal ! ”. Des attentes à la hauteur des critiques des citoyens. Un éclairage par entretiens collectifs », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 29.
- Dumoulin, Laurence et Thierry Delpeuch. « La justice : émergence d'une rhétorique de l'usager », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ?*, Paris, La Découverte, 1997, 103. (33)
- Finnegan, Ruth. « Using Documents », dans Roger Sapsford et Victor Jupp, dir, *Data collection and analysis*, London, Thousand Oaks, Sage in association with Open University, 1996, 138.
- Galanter, Marc. « La justice ne se trouve pas seulement dans les décisions des tribunaux », dans Mauro Cappelletti, dir, *Accès à la justice et État-providence*, Paris, Economica, 1984, 151.

- Galič, Aleš. « (In)compatibility of Procedural Preclusions with the Goals of Civil Justice: An Ongoing Debate in Slovenia », dans Alan Uzelac, dir, *Goals of civil justice and civil procedure in contemporary judicial systems*, Londres, Springer, 2014, 221.
- Gallagher, Michael. « Encouraging University Responsiveness: Student-focussed Incentives in Australian Higher Education », dans Programme on Institutional Management in Higher Education, OECD, *Responding to Student Expectations*, Paris, OECD, 2002, 85.
- Grossemy, Dolorès. « Virage client de la justice et évaluation de sa qualité », dans André Riendeau, dir, *Dire le droit : pour qui et à quel prix ?*, Montréal, Wilson & Lafleur, 2005, 141.
- Guba, Egon G. « The alternative paradigm dialog », dans E G Guba, dir, *The paradigm dialog*, Newbury Park, Sage, 1990, 17.
- Hayat, Jean-Michel. « Ouverture », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXI^e siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 1.
- Jacob, I H. « Access to Justice in England », dans Mauro Cappelletti et Bryant G Garth, dir, *Access to Justice*, vol. 1: A World Survey, Milan : A. Giuffrè; Alphenaaandenrijn : Sijthoff and Noordhoff, 1978, 417.
- Kamisar, Yale. « Equal Justice in the Gatehouses and Mansions of American Criminal Procedure: From Powell to Gideon, From Escobedo to... », dans Yale Kamisar, Fred Edward Inbau, Thurman Wesley Arnold et A E Dick Howard, dir, *Criminal Justice in Our Time*, Charlottesville, The University Press of Virginia, 1965, 1.
- Lafond, Pierre-Claude. « Introduction », dans Pierre-Claude Lafond, dir, *Régler autrement les différends*, Montréal, LexisNexis, 2018, 1.
- Lamarzelle, Denys. « Le management public en Europe : Dirigeant public et qualité de la décision », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 135.
- Le Dieu de Ville, Nicole. « Qualité et éthique du management public », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 173.
- Longo, Giovanni E. « Quelques problèmes du service public de la justice en Italie », dans Elisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 53.
- Mayring, Philipp. « Qualitative Content Analysis: Theoretical Backround and Procedures », dans Angelika Bikner-Ahsbabs, Christine Knipping et Norma C Presmeg, dir, *Approaches to qualitative research in mathematics education: examples of methodology and method*, Dordrecht; New York, Springer, 2015, 365.
- Menkel-Meadow, Carrie J. « Dispute Resolution », dans Peter Cane et Herbert M. Kritzer, dir, *The Oxford handbook of empirical legal research*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2010, 596.

- Messier, Jean-Marie. « Justice et société civile », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 97.
- Passmore, John. « The Concept of Teaching », dans Steven M. Cahn, dir, *Classic and Contemporary Readings in the Philosophy of Education*, Oxford, Oxford University Press, 2012, 362.
- Pauliat, Hélène. « La qualité : une panacée, une mode ou une politique cohérente au plan européen ? », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 205.
- Phillips, Nicholas. « La justice anglaise », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 47.
- Pidgeon, Robert. « L'avocat et la partie non représentée : jusqu'où le Tribunal peut-il repousser les limites déontologiques de l'avocat de la partie représentée? », dans Services de la formation permanente du Barreau du Québec, *Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire*, Cowansville, Yvon Blais, 2006, 95.
- Poulet, Nadine. « Le concept de qualité », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 17.
- Prior, Lindsay. « Content Analysis », dans Patricia L Leavy, dir, *The Oxford handbook of qualitative research*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2014, 1.
- Quin, Claude. « Assujetti, client ou partenaire : que devient l'usager du service public ? », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ?*, Paris, La Découverte, 1997, 333.
- Ritchie, Jane, Liz Spencer and William O'Connor. « Carrying out qualitative analysis », dans Jane Ritchie et Jane Lewis, dir, *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*, London; Thousand Oaks, Sage Publications, 2003.
- Sabourin, Paul. « L'analyse de contenu », dans Benoît Gauthier, dir, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2009, 415.
- Sauvé, Jean-Marc. « La Justice dans la théorie française du service public », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 65.
- Schiffrin, Deborah, Deborah Tannen et Heidi E Hamilton. « Introduction to the First Edition », dans Deborah Tannen, Heidi E Hamilton et Deborah Schiffrin, dir, *The handbook of discourse analysis*, 2e éd, Malden; Chichester, Wiley Blackwell, 2015, 1.
- Soula, Matthieu. « Demande et dette de justice. Retour sur deux siècles de définition de la "population judiciaire" », dans Soraya Amrani-Mekki, dir, *Et si on parlait du justiciable du XXIe siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, 21.

- Toharia, José Juan. « Evaluating Systems of Justice Through Public Opinion: Why, What, Who, How, and What For? », dans Erik G Jensen et Thomas C Heller, dir, *Beyond Common Knowledge - Empirical Approaches to the Rule of Law*, Stanford, Stanford University Press, 2003, 21. (39)
- Trebilcock, Michael, Anthony Duggan et Lorne Sossin. « Introduction », dans Michael Trebilcock, Anthony Duggan et Lorne Sossin, dir, *Middle Income Access to Justice*, Toronto, University of Toronto Press, 2012, 3.
- Truche, Pierre. « Éléments pour une réforme en perspective du service public de la justice », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 175.
- Truchet, Didier. « La justice comme service public », dans Élisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 31.
- Tyler, Thomas R. « Trust and Democratic Governance », dans Valerie Braithwaite and Margaret Levi, dir, *Trust and Governance*, New York, Russell Sage Foundation, 1998.
- Uzelac, Alan. « Harmonised Civil Procedure in a World of Structural Divergences? Lessons Learned from the CEPEJ Evaluations », dans Xandra E Kramer et CH van Rhee, dir, *Civil Litigation in a Globalising World*, La Haye : T.M.C. Asser Press; Berlin : Springer, 2012, 175.
- Uzelac, Alan. « Preface », dans Alan Uzelac, dir, *Goals of civil justice and civil procedure in contemporary judicial systems*, Londres, Springer, 2014, v.
- Uzelac, Alan et CH van Rhee. « Introduction », dans Alan Uzelac et CH van Rhee, dir, *Access to Justice and the Judiciary: Towards New European Standards of Affordability, Quality and Efficiency of Civil Adjudication*, Antwerpen, Intersentia, 2009, 1.
- Warin, Philippe. « Les services publics : modernisation, découverte de l'utilisateur et conversion libérale », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ? – les usagers au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, 1997, 81.
- Warin, Philippe. « Usagers et réformes du service public », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ? – les usagers au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, 1997, 9.
- Webley, Lisa. « Qualitative Approaches to Empirical Legal Research », dans Peter Cane et Herbert M Kritzer, dir, *The Oxford Handbook of Empirical Legal Research*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2010, 926.
- Wolff, Stephan. « Analysis of Documents and Records », dans Uwe Flick, Ernst von Kardorff et Ines Steinke, dir, *A companion to qualitative research*, Thousand Oaks, Sage Publications, 2004, 284.

Rapports, mémoires, enquêtes et autres documents similaires

Action Committee on Access to Justice in Civil and Family Matters. *Working Toward Accessible Justice: Tracking Progress on Canada's Justice Development Goals in 2018*, Ottawa, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, 2019.

Angleterre et Pays de Galles, Civil Justice Council, Online Dispute Resolution Advisory Group. *Online Dispute Resolution for low value civil claims* (février 2015), en ligne (pdf) : *Courts and Tribunals Judiciary* <<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf>>.

Angleterre et Pays de Galles, Judiciary of England and Wales. *Civil Courts Structure Review: Final Report*, par Lord Justice Briggs, juillet 2016, en ligne (pdf) : *Courts and Tribunals Judiciary* <<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2016/07/civil-courts-structure-review-final-report-jul-16-final-1.pdf>>.

Association du Barreau canadien. *Projet de l'ABC Avenirs en droit – L'avenir des services juridiques au Canada : tendances et enjeux*, ABC, Ottawa, 2013.

Association du Barreau canadien. *Projet de l'ABC Avenirs en droit – perspective complémentaire : la perspective des clients*, ABC, Ottawa, 2013.

Barendrecht, Maurits et al. *Towards Basic Justice Care for Everyone: Challenges and Promising Approaches. Trend Report I Part I*, La Haye, HiiL, 2012. (51)

Barreau du Québec. *Bilan de l'État de droit au Québec – rapport du Barreau du Québec*, 2012.

Canada, Action Committee on Access to Justice in Civil and Family Matters. *Action Committee Meeting of Provincial and Territorial Access to Justice Groups*, Ottawa, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, juillet 2015. (54)

Canada, Action Committee on Access to Justice in Civil and Family Matters, Prevention, Triage and Referral Working Group. *Final Report – Responding Early, Responding Well: Access to Justice through the Early Resolution Services Sector*, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, 12 février 2013. (55)

Cellard, André. « L'analyse documentaire », dans Conseil québécois de la recherche sociale, Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives, *La recherche qualitative – enjeux épistémologiques et méthodologiques : rapport présenté au Conseil québécois de la recherche sociale*, Montréal, Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal, 1997, 275.

CEPEJ. *Lignes directrices sur la conduite du changement vers la cyberjustice : bilan des dispositifs déployés et des bonnes pratiques*, préparé par le CEPEJ-GT-QUAL sur la base d'un travail préparatoire de Harold Épineuse, expert scientifique (France), Strasbourg, Conseil de l'Europe, 7 décembre 2016.

Chicago Bar Foundation, ITT Institute of Design. *Increasing access to justice for people without lawyers – with a focus on improving the service experience in the Cook County Court System* (mai 2012), en ligne (pdf) : Chicago Bar Foundation <<https://chicagobarfoundation.org/wpcbf/wp-content/uploads/2014/01/increasing-access-justice-people-without-lawyers.pdf>>. (61)

Civil Justice Review – Report of the Review Body on Civil Justice, Cm 394, presented to Parliament by the Lord High Chancellor by Command of Her Majesty, Londres, Her Majesty's Stationery Office, 1988.

Commission on Trial Court Performance Standards. *Trial Court Performance Standards, with commentary*, Williamsburg, National Center for State Courts and Bureau of Justice Assistance, 1990.

Conseil canadien de la magistrature. *Analyse comparative des principales caractéristiques des systèmes d'administration des tribunaux judiciaires*, présentée au Conseil canadien de la magistrature, comité d'administration de la justice, sous-comité sur l'efficacité administrative des tribunaux de première instance et d'appel par Karim Benyekhlef, Cléa Iavarone-Turcotte et Nicolas Vermeys, Université de Montréal, Centre de recherche en droit public, 6 juillet 2011.

Conseil canadien de la magistrature. *Modèles d'administration des tribunaux judiciaires*, Ottawa, Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2006.

Currie, Ab. *The legal problems of everyday life: the nature, extent and consequences of justiciable problems experienced by Canadians*, Ottawa, Ministère de la Justice, 2007.

Department for Business, Innovation and Skills. *Higher Education: Students at the Heart of the System*, Londres, Department for Business, Innovation and Skills, juin 2011.

Étude socio-économique du Barreau du Québec, mai 2009, en ligne : Barreau du Québec <https://www.barreau.qc.ca/pdf/journal/vol41/200905_04.pdf>.

France, Ministère de la Justice. *Les juridictions du XXI^e siècle – une institution qui, en améliorant qualité et proximité, s'adapte à l'attente des citoyens, et aux métiers de la justice : rapport à Mme la garde des sceaux, ministre de la justice*, par Didier Marshall, Paris, Ministère de la Justice, décembre 2013.

France, Sénat. *Avis présenté au nom de la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du règlement et d'administration générale (I) sur le projet de loi de finances pour 2018, adopté par l'Assemblée nationale*, par Yves Détraigne, rapport no 114 (23 novembre 2017).

France, Sénat, Commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du règlement et d'administration générale. *Pour une réforme pragmatique de la justice de première instance – rapport d'information sur la justice de première instance*, par Virginie Klès et Yves Détraigne, Paris, Sénat, 9 octobre 2013.

- Hair, Penda D. *Louder than Words: Lawyers, Communities and the Struggle for Justice: A Report to the Rockefeller Foundation*, New York, the Rockefeller Foundation, mars 2001.
- INFRAS inc. *Enquête sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec*, 15 avril 2016, en ligne : Ministère de la Justice du Québec <https://www.justice.gouv.qc.ca/fileadmin/user_upload/contenu/documents/Fr_francais_/centredoc/rapports/ministere/RapportFinal_SondageJustice_MJQ_INFRAS_2016-ob.pdf>.
- Institute of Medicine. *Crossing the Quality Chasm: a new health system for the 21st century* – report brief, mars 2001.
- Justice and Solicitor General. *Annual Report 2013-14*, Edmonton, Justice and Solicitor General Communications, 2014, en ligne : *Alberta Justice and Solicitor General* <https://justice.alberta.ca/programs_services/about_us/Documents/JSGAnnualReport2013-2014.pdf>.
- Law Foundation of New South Wales et Attorney General's Department of NSW. *The Model Court Project, a joint project by the Attorney General's Department of New South Wales and the Law Foundation of New South Wales*, Sydney, 1990.
- Leggatt, Sir Andrew. *Tribunals for Users – One System, One Service. Report of the Review of Tribunal*, mars 2001, en ligne : *The National Archives* <<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.tribunals-review.org.uk/leggatthtm/leg-ov.htm>>.
- Lessard, Sabrina et Bernard-Simon Leclerc. « L'évaluation des besoins des usagers des services d'aide alimentaire sur le territoire de Saint-Laurent », Centre InterActions, CSSS de Bordeaux-Cartierville–Saint-Laurent-CAU, avril 2014, en ligne (pdf) : *Centre InterActions* <https://centreinteractions.ca/fileadmin/csss_bcsl/Menu_du_haut/Publications/Centre_de_recherche_InterActions/Unite_d_evaluation/CSSSB CSL-Rapport_avril_2014_V6_final.pdf>.
- Macfarlane, Julie. *The National Self-Represented Litigants Project: Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants. Final Report*, 2013, en ligne : *NSRLP* <<https://representingyourselfcanada.com/wp-content/uploads/2016/09/srlreportfinal.pdf>>.
- Marruedo, Jacqueline. *Le citoyen justiciable au cœur du système judiciaire ? Étude faite auprès de huit professionnels du champ judiciaire*, Mémoire de Diplôme universitaire de formation aux relations humaines et à l'animation de groupe, Sciences de l'éducation et de la formation, Université de Tours, 2001.
- Modernising Government*, presented to Parliament by the Prime Minister and the Minister for the Cabinet Office by Command of Her Majesty, mars 1999.
- Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD). *Administration as service, the public as client*, Paris, OECD, 1987.
- Parker, Stephen. *Courts and the Public*, Carlton South, Australian Institute of Judicial Administration Incorporated, 1998. (75)

- Québec, Comité de révision de la procédure civile. *La révision de la procédure civile : une nouvelle culture judiciaire* (rapport), Sainte-Foy, ministère de la Justice, 2001. (76)
- Québec, Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice. *Jalons pour une plus grande accessibilité à la justice : rapport synthèse*, par Roderick A Macdonald, Sainte-Foy, ministère de la Justice, 1991.
- Québec, Ministère de la Justice. *Commentaires de la ministre de la Justice : Code de procédure civile : chapitre C-25.01*, Montréal, SOQUIJ; Wilson & Lafleur, 2015. (77)
- Québec, Ministère de la Justice. *La justice : une responsabilité à partager*, actes du Sommet de la justice tenu à Québec du 17 au 21 février 1992, Québec, Gouvernement du Québec, 1993.
- Québec, Ministère de la Justice. *La justice contemporaine*, par Jérôme Choquette, éditeur officiel du Québec, 1975.
- Québec, Ministère de la Justice. *Plan stratégique 2019-2023*, Québec, Ministère de la Justice, 2019.
- Québec, Ministère de la Justice. *Rapport annuel de gestion 2017-2018*, Québec, Ministère de la Justice, 2018.
- Québec, Ministère de la Justice. *Rapport d'évaluation de la Loi portant réforme du Code de procédure civile*, Québec, gouvernement du Québec, 2006.
- Québec, Ministère de la Justice. *Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de prévention et de règlement des différends en matière civile et commerciale 2018-2121*, Québec, Ministère de la Justice, 2018.
- Québec, Ministère des Finances. *Justice : Un plan pour moderniser le système de justice : budget 2018-2019*, Québec, Finances Québec, mars 2018.
- Reid, Hubert. *Rapport d'évaluation de la loi portant réforme du Code de procédure civile. Mémoire à la Commission des institutions*, Québec, 31 janvier 2008.
- Schiavetta, Susan. *Electronic Alternative Dispute Resolution: Increasing Access to Justice via Procedural Protections*, thèse soumise pour l'obtention du titre de docteur en philosophie (PhD), Faculté de droit, Université d'Oslo, 2008.
- Task Force on Justice. *Justice for All: the report of the Task Force on Justice*, New York, Center on International Cooperation, 2019.
- The Courts Charter*. Prepared for the Lord Chancellor's Department by the Central Office of Information, 1992.
- Union des consommateurs. *Consommateurs et accès à la justice : un guichet unique pour les consommateurs*, rapport final du projet présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada, juin 2011.

Vigour, Cécile. « Temps judiciaire et logique gestionnaire. Tensions autour des instruments d'action et de mesure », synthèse du rapport scientifique d'une recherche financée par le GIP Mission de recherche Droit & Justice, décembre 2011.

Woolf, Rt Hon MR Lord. *Access to Justice – Final Report to the Lord Chancellor on the Civil Justice System in England and Wales*, Londres, Lord Chancellor's Department, 1996. (82)

Woolf, Rt Hon MR Lord. *Access to Justice – Interim Report to the Lord Chancellor on the civil justice system in England and Wales*, Londres, HMSO, 1995.

Actes de colloques, textes de conférences et autres allocutions

Allard, André. « La plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne (PARLe) – Litiges en consommation », conférence *L'accès à la justice des consommateurs sous le regard de deux initiatives créatives – Bilans de la plateforme PARLe et du Programme de médiation obligatoire à la Division des petites créances de la Cour du Québec* organisée par la Fondation Claude Masse, présentée à Montréal, 9 avril 2019 [non publiée].

Badinter, Robert. Discours prononcé lors de l'inauguration des locaux de la cour d'Appel de Reims, 10 janvier 1983.

Conférence de presse de Mme Sonia LeBel, ministre de la Justice. Dépôt d'un projet de loi pour rendre la justice pénale plus efficace, 13 juin 2019, en ligne : *Assemblée nationale du Québec* <<http://www.assnat.qc.ca/fr/actualites-salle-presse/conferences-points-presse/ConferencePointPresse-53591.html?appelant=MC>>.

Drewry, Gavin. « Citizens as Customers – Charters and the Contractualisation of Quality in Public Services », EGPA Conference, Bern, 31 August – 2 September 2005, Study Group 5: Contractualisation in the Public Sector, en ligne, *Public Administration International* : <http://www.public-admin.co.uk/brochures/cutomers_charters_paper.pdf>.

France, Ministère de la Justice. *La justice du 21^e siècle : le citoyen au cœur du service public de la justice – Les actes du débat national*, 10-11 janvier 2014, Maison de l'UNESCO, en ligne (pdf) : *Ministère de la Justice* <http://www.justice.gouv.fr/publication/j21_actes.pdf>. (86)

Guglielmi, Gilles. « La conception du service public “à la française” », présentée à la journée d'études consacrée par la MFP à « l'avenir du service public », 5 mars 2010, en ligne : *Drôle d'En-Droit* <<http://www.guglielmi.fr/IMG/pdf/Conference.ServicePublic.pdf>>.

Johnston, le très honorable David. « Canadian Bar Association's Canadian Legal Conference – The Legal Profession in a Smart and Caring Nation: A Vision for 2017 », présentée à Halifax, 14 août 2011, en ligne : *La gouverneure générale du Canada* <<https://www.gg.ca/en/media/news/2011/canadian-bar-associations-canadian-legal-conference-legal-profession-smart-and-caring-nation-vision>>.

- Louvel, Bertrand. « Autorité judiciaire ou service public de la justice ? », discours prononcé lors du colloque sur « le statut du magistrat » organisé en partenariat avec l'université Panthéon-Assas (Paris 2) et l'Association française pour l'histoire de la justice (AFHJ), 18 décembre 2015, en ligne : *Cour de cassation* <https://www.courdecassation.fr/publications_26/discours_tribunes_entretiens_2039/discours_2202/premier_president_7084/discours_2015_7547/service_public_33269.html>.
- Nejelski, Paul et Russell Wheeler. « Conference Report », *Wingspread Conference on Contemporary and Future Issues in the Field of Court Management*, Institute for Court Management, 1979.
- Noreau, Pierre. « Accès à la justice et démocratie en panne : constats, analyses et projections », dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice – Constats, mutations et perspectives, Les journées Maximilien-Caron 2009*, Montréal, Thémis, 2010, 14. (89)
- Noreau, Pierre. « Avenir de la justice : des problèmes anciens... aux solutions prochaines », dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice – Constats, mutations et perspectives, Les journées Maximilien-Caron 2009*, Montréal, Thémis, 2010, 3. (90)
- Noreau, Pierre. « Avenir de l'institution judiciaire et difficultés du changement institutionnel : attentes des citoyens et nécessités de la justice », dans *Tribunaux de première instance : vision d'avenir – Actes du colloque 2004*, Montréal; Québec, Conseil de la magistrature du Québec, 2005, 41. (91)
- Noreau, Pierre. « La confiance du public : fondement de l'activité judiciaire », *Colloque pour l'accès à la justice*, Clinique juridique Juripop, présentée à Montréal, 4 mai 2012 [non publiée].
- Reid, Hubert. « Le justiciable est-il toujours au centre des réformes de la justice civile ? », dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice – Constats, mutations et perspectives, Les journées Maximilien-Caron 2009*, Montréal, Thémis, 2010, 46. (92)
- Roberge, Jean-François. « Rapport sur l'expérience de justice des usagers de PARLe », conférence *L'accès à la justice des consommateurs sous le regard de deux initiatives créatives – Bilans de la plateforme PARLe et du Programme de médiation obligatoire à la Division des petites créances de la Cour du Québec* organisée par la Fondation Claude Masse, présentée à Montréal, 9 avril 2019 [non publiée].
- Ryder, Rt Hon Sir Ernest, Senior President of Tribunals. « The Modernisation of Access to Justice in Times of Austerity », 5th Annual Ryder Lecture : the University of Bolton, présentée à Bolton, 3 mars 2016, en ligne (pdf) : *Courts and Tribunals Judiciary* <<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2016/03/20160303-ryder-lecture2.pdf>>.
- Schultz, Thomas. « An Essay on the Role of Government for ODR: Theoretical Considerations about the Future of ODR », dans Ethan Katsh et Daewon Choi, dir, *Online Dispute Resolution (ODR): Technology as the "Fourth Party". Proceedings of the UNECE Forum on ODR 2003*, Palais des Nations, Genève, 30 juin au 1er juillet 2003, 5.

Wagner, le très honorable Richard, CP, juge en chef du Canada. « L'accès à la justice : un impératif social », 7e conférence annuelle sur le travail pro bono, présentée à Vancouver, 4 octobre 2018, en ligne : *Cour suprême du Canada* <<https://www.scc-csc.ca/judges-juges/spe-dis/rw-2018-10-04-fra.aspx>>.

Dictionnaires et encyclopédies

Charbonneau, Michèle. « Nouveau management public », dans Louis Côté et Jean-François Savard, dir, *Le Dictionnaire encyclopédique de l'administration publique*, 2012, en ligne : *Dictionnaire encyclopédique de l'administration publique* <http://www.dictionnaire.enap.ca/dictionnaire/docs/definitions/defintions_francais/nouveau_mp.pdf>.

« Consommérisme », en ligne : *Larousse.fr* <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/consommérisme/18532>>.

« Intelligence artificielle », en ligne : *Larousse.fr* <https://www.larousse.fr/encyclopedia/divers/intelligence_artificielle/187257>.

« Justiciable », en ligne : *Larousse.fr* <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/justiciable/45238>>.

« Marketing », en ligne : *Larousse.fr* <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/marketing/49526>>.

Mucchielli, Alex. *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, 3^e éd, Paris, Armand Colin, 2009.

« Recentrage », en ligne : *Larousse.fr* <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/recentrage/66953>>.

Reid, Hubert. *Dictionnaire de droit québécois et canadien*, Montréal, Wilson & Lafleur, 1994.

Van Lang, Agathe, Geneviève Gondouin et Véronique Inserguet-Brisset. *Dictionnaire de droit administratif*, 4^e éd, Paris, Armand Colin, 2005.

Articles de journaux

Bernheim, Emmanuelle et Anne Thibault. « Système de justice. L'accompagnement à la cour, une nécessité », *La Presse* + (24 juillet 2018), en ligne : <http://plus.lapresse.ca/screens/f272c7d8-513a-478c-a0cc-022f1a93de84_7C_0.html?utm_medium=Facebook&utm_campaign=Internal%2BShare&utm_content=Screen>.

Boulanger, Luc. « 500 millions pour moderniser le système de justice au Québec », *La Presse.ca* (24 avril 2018), en ligne : <<https://www.lapresse.ca/actualites/justice-et-faits->

[divers/actualites-judiciaires/201804/24/01-5162248-500-millions-pour-moderniser-le-systeme-de-justice-au-quebec.php](http://www.ledevoir.com/societe/justice/405631/nouveau-code-de-proc)>.

D'Amours, Oscar et al. « Nouveau Code de procédure civile – Une réforme qui échouera s'il y a indifférence », *Le Devoir de Montréal* (16 avril 2014), en ligne : <http://www.ledevoir.com/societe/justice/405631/nouveau-code-de-proc>>. (96)

D'Amours, Oscar et al. « Plaidoyer pour un Livre blanc sur la justice – Les grands chantiers d'une réforme nécessaire », *Le Devoir de Montréal* (16 novembre 2010), en ligne : <https://www.ledevoir.com/opinion/idees/311037/plaidoyer-pour-un-livre-blanc-sur-la-justice-les-grands-chantiers-d-une-reforme-necessaire>>. (97)

D'Amours, Oscar et al. « Plaidoyer pour un Livre blanc sur la justice – Un souffle nouveau pour la justice québécoise », *Le Devoir de Montréal* (15 novembre 2010), en ligne : <https://www.ledevoir.com/opinion/idees/310971/plaidoyer-pour-un-livre-blanc-sur-la-justice-un-souffle-nouveau-pour-la-justice-quebecoise>>. (98)

Lachapelle, Jacques et al. « Des solutions pour la justice civile », *Le Devoir de Montréal* (28 mars 2008), en ligne : <https://www.ledevoir.com/non-classe/182426/des-solutions-pour-la-justice-civile>>. (101)

Lachapelle, Jacques et al. « Le monde judiciaire malade de sa justice », *Le Devoir de Montréal* (27 mars 2008), en ligne : <https://www.ledevoir.com/non-classe/182276/le-monde-judiciaire-malade-de-sa-justice>>. (102)

Leckey, Robert. « Système de justice. L'heure du “ buffet ouvert ” est révolue », *La Presse* + (23 avril 2018), en ligne : http://plus.lapresse.ca/screens/5ab4fb9a-fcec-446f-af70-320309b5948d_7C_0.html>.

Li, Xia. « China's 2nd internet court opens in Beijing » *Xinhuanet* (9 septembre 2018), en ligne : http://www.xinhuanet.com/english/2018-09/09/c_137456299.htm>.

Lorrigio, Paola. « Ontario's Legal System Too Costly and Complicated, New Chief Justice Says », *The Globe and Mail* (9 septembre 2014), en ligne : <https://www.theglobeandmail.com/news/national/ontarios-legal-system-too-costly-and-complicated-new-chief-justice-says/article20506719/>>.

Noreau, Pierre et Pierre Craig. « Un outil pour un meilleur accès à la justice », *Le Devoir de Montréal* (28 juin 2018), en ligne : <https://www.ledevoir.com/opinion/idees/531243/un-nouvel-outil-pour-un-meilleur-acces-a-la-justice>>.

Teisceira-Lessard, Philippe. « Des ultra riches congestionnent la justice », *La Presse.ca* (2 février 2018), en ligne : <http://www.lapresse.ca/actualites/justice-et-faits-divers/actualites-judiciaires/201802/01/01-5152350-des-ultra-riches-congestionnent-la-justice.php>>.

Teisceira-Lessard, Philippe. « Divorce : les riches privilégiés par le système de justice », *La Presse.ca* (11 février 2018), en ligne : <http://www.lapresse.ca/actualites/justice-et-faits>

divers/actualites-judiciaires/201802/10/01-5153401-divorce-les-riches-privileges-par-le-systeme-de-justice.php>.

Yin, Cao. « China's third internet court opens in Guangzhou », *Chinadaily.com* (28 septembre 2018), en ligne : <http://www.chinadaily.com.cn/a/201809/28/WS5badf326a310eff3032801a8.html>>.

Autres articles (électroniques ou papier)

« Adoption du projet de loi instituant le *Code de procédure civile*. Un pas vers un changement de culture », (2014) 46:3 J du B 7.

Dubé, Catherine. « Les Québécois font de plus en plus confiance aux tribunaux », *L'Actualité* (8 décembre 2014), en ligne : <https://lactualite.com/societe/2014/12/08/tribunaux-le-besoin-de-croire/>>.

Ehrenberg, Alain. « L'institution de l'individu », *Magazine Littéraire*, n° anniversaire des trente ans du magazine, 1997.

Greilsamer, Laurent. « Passion française », dans « Faut-il sauver le service public ? », *Le Un*, no 198, 18 avril 2018.

Hamilton, Alexander. « The Judiciary Department », *The Federalist No. 78. Independent Journal*, 14 juin 1788, en ligne : <http://www.constitution.org/fed/federa78.htm>>.

Kolko, John. « Design Thinking Comes of Age », septembre 2015, en ligne : *Harvard Business Review* <https://hbr.org/2015/09/design-thinking-comes-of-age>>.

Magnier, Emeline. « Désormais branchés au palais ! », *Droit-inc* (6 mai 2015), en ligne : <http://www.droit-inc.com/article15310-Desormais-branches-au-palais>>.

Shah, Baiju et John Greene. « Liquid Expectations », *Economist Group* (19 mai 2015), en ligne : <http://www.economistgroup.com/leanback/consumers/ accenture-liquid-expectations/>>.

Billets de blogues

Boyle, Kari D. « A Social Lab for BC Family Justice System? » (14 juillet 2014), en ligne (blogue) : *Slaw* <http://www.slaw.ca/2014/07/14/a-social-lab-for-bc-family-justice-system/>>).

Boyle, Kari D. « Look to the Future by Looking Outside Our Context » (3 novembre 2014), en ligne (blogue) : *Slaw* <http://www.slaw.ca/2014/11/06/look-to-the-future-by-looking-outside-our-context/>>.

Boyle, Kari D. « The Missing Ingredient for Effective Health Care Reform... Empathy » (25 février 2016), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2016/02/25/the-missing-ingredient-for-effective-health-care-reformempathy/>>.

Boyle, Kari D. « The Social Lab: a Bridge Over the Implementation Gap for Justice Reform? » (28 février 2014), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2014/02/28/the-social-lab-a-bridge-over-the-implementation-gap-for-justice-reform/>>.

Boyle, Kari D. « What Does a “user-centred” Approach Really Mean?? » (13 mars 2015), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2015/03/13/what-does-a-user-centred-approach-really-mean/>>. (104)

Canadian Forum on Civil Justice (Nicole Aylwin). « Creating the Conditions for Justice Innovation: How (NOT) to Solve Complex Problems » (19 décembre 2014), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2014/12/19/creating-the-conditions-for-justice-innovation-how-not-to-solve-complex-problems/>>.

Canadian Forum on Civil Justice (Nicole Aylwin). « Human-Centered Design and the Justice System: Lessons From the Field » (6 juin 2016), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2016/06/06/human-centered-design-and-the-justice-system-lessons-from-the-field/>>.

Canadian Forum on Civil Justice. « The Perennial Access to Justice Policy Challenge: Are We Finally at a Crossroads? » (20 août 2012), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2012/08/20/the-perennial-access-to-justice-policy-challenge-are-we-finally-at-a-crossroads/>>.

Dyck, Karen. « Driving Change in Access to Justice » (27 mai 2015), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2015/05/27/driving-change-in-access-to-justice/>>.

Muller, Sam. « “The Most Significant Access to Justice Gathering in a Decade” », (27 février 2019), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2019/02/27/the-most-significant-access-to-justice-gathering-in-a-decade/>>.

Autres ressources électroniques

« À propos du Forum », en ligne : *Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale* <<http://nouvelleculturejudiciaire.quebec/fr/a-propos/>>.

« About », en ligne : *TAG* <<https://theactiongroup.ca/about/>>.

« Accès aux droits et à la justice », en ligne : *Les Restaurants du Cœur* <<https://www.restosducoeur.org/nos-actions/acces-aux-droits-et-a-la-justice/>>.

« Access to Justice Coordinating Committee », en ligne : *Forum canadien sur la justice civile* <<http://www.cfcj-fcjc.org/action-committee/members/access-to-justice-co-ordinating-committee>>.

ADAJ, « Présentation », en ligne (vidéo) : *ADAJ* <<http://adaj.ca>>.

ADAJ, « Présentation du projet », en ligne : *ADAJ* <<http://adaj.ca/accueil#description>>.

« An Introduction to Human-Centered Design – the Design Process », en ligne : *+Acumen* <http://plusacumen.org/wp-content/uploads/2014/04/Class_1_readings.pdf>.

Barreau de Montréal. *Guide pour l'avocat face à une partie non représentée*, 2017, en ligne : *Barreau de Montréal* <<http://www.barreaudemontreal.qc.ca/loads/guidepartienonrepresentee.pdf>>.

« Besoin comparatif », en ligne : *Lexeco* <<https://lexeco.wordpress.com/b/besoin-comparatif/>>.

« Besoin exprimé », en ligne : *Lexeco* <<https://lexeco.wordpress.com/b/besoin-exprime/>>.

« Besoin normatif », en ligne : *Lexeco* <<https://lexeco.wordpress.com/b/besoin-normatif/>>.

« Besoin ressenti », en ligne : *Lexeco* <<https://lexeco.wordpress.com/b/besoin-ressenti/>>.

Canadian Forum on Civil Justice. « Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada », en ligne : *CFCJ* <<http://cfcj-fcjc.org/cost-of-justice/>>.

« Cliniques juridiques populaires dans le métro », en ligne : *Clinique juridique Juripop* <<https://juripop.org/ressources/projets/cliniques-juridiques-populaires/>>.

Delaunay, Benoît. « Synthèse JurisClasseur – Services publics », *Tendancedroit.fr* (3 septembre 2015), en ligne : <<http://www.tendancedroit.fr/lexis-360-secteur-public-synthese-jurisclasseur-services-publics/>>.

Esplugas-Labatut, Pierre. « Notion de service public – Droit interne et droit de l'Union européenne », *Tendancedroit.fr* (3 septembre 2015), en ligne : <<http://www.tendancedroit.fr/lexis-360-secteur-public-synthese-jurisclasseur-services-publics/>>.

« Explore and Apply », en ligne : *Civil Resolution Tribunal* <<https://civilresolutionbc.ca/how-the-crt-works/getting-started/>>.

France, Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) des Hauts de Seine. *L'aide à l'accès au droit dans les Hauts de Seine. Guide 2014-2015* (10 juillet 2015), en ligne (pdf) : *Département Hauts de Seine* <http://www.hauts-de-seine.fr/fileadmin/PDF/Solidarites/Prevention_Protection/GuideAccesAuDroit_CDAD_2015.pdf>.

France, Ministère de la Justice. « J21 : La loi de modernisation de la Justice entre en vigueur » (21 novembre 2016), en ligne : *Ministère de la Justice*

<<http://www.justice.gouv.fr/modernisation-de-la-justice-du-21e-siecle-12563/j21-la-loi-de-modernisation-de-la-justice-entre-en-vigueur-29468.html>>.

France, Ministère de la Justice. « J21 : le projet de loi de modernisation définitivement adopté » (14 octobre 2016), en ligne : *Ministère de la Justice* : <<http://www.justice.gouv.fr/modernisation-de-la-justice-du-21e-siecle-12563/j21-le-projet-de-loi-de-modernisation-definitivement-adopte-29358.html>>.

France, Ministère de la Justice. « Justice.fr – le portail du justiciable », en ligne : *Justice.fr* <<https://www.justice.fr>>.

France, Ministère de la Justice. *Le Service d'accueil unique du justiciable. Un accueil renforcé pour faciliter les démarches des citoyens dans toutes les juridictions* (30 avril 2017), en ligne (pdf) : *Ministère de la Justice* <http://www.presse.justice.gouv.fr/art_pix/Dossier_accueil.unique.justiciable-A4-160213_V5.pdf>.

France, Ministère de la Justice. « Questions/Réponses – Le site Justice.fr », en ligne : *Justice.fr* <<https://www.justice.fr/faq>>.

France, Ministère de la Justice. « Service d'accueil unique du justiciable – Plaquette » (10 février 2017), en ligne : *Ministère de la Justice* <<http://www.presse.justice.gouv.fr/dossiers-de-presse-10097/archives-des-dossiers-de-presse-de-2017-12860/service-daccueil-unique-du-justiciable-29800.html>>.

France, Ministère de la Justice. « Sondage : les Français confiants dans leur Justice » (2 mars 2014), en ligne : *Ministère de la Justice* <<http://www.justice.gouv.fr/modernisation-de-la-justice-du-21e-siecle-12563/sondage-les-francais-confiants-dans-leur-justice-26727.html>>.

« Helpers and Representation », en ligne : *Civil Resolution Tribunal* <<https://civilresolutionbc.ca/tribunal-process/starting-a-dispute/helpers-representation/>>.

Iavarone-Turcotte, Cléa. « L'étudiant, le cœur de la faculté de droit ? » (25 avril 2016), en ligne : *McGill Law Legal Education Seminar Working Papers* <<https://www.mcgill.ca/law/research/student-research/legal-education-seminar-working-papers>>.

« Justice pour tous », en ligne : *ADAJ* <<http://adaj.ca/justicepourtous/sondage>>.

« Le Bus Barreau de Paris Solidarité », en ligne : *Barreau de Paris Solidarité* <<http://barreausolidarite.org/nos-actions/bus-solidarite.html>>.

« Le Guichet unique de greffe (GUG) » (juillet 2001), en ligne : *Vie-publique.fr* <<http://www.vie-publique.fr/documents-vp/gug.shtml>>.

Legal Design Lab, en ligne : <<http://www.legaltechdesign.com>>.

« Les aides juridiques gratuites près de chez vous », en ligne : *Paris.fr* <<https://www.paris.fr/aidejuridique>>.

- Les établissements du réseau de l'Université du Québec. « Pistes de réflexion sur la recherche », en ligne : *Université du Québec* <<http://somet.quebec.ca/index.php>>.
- « Les structures d'accès au droit » (8 novembre 2018), en ligne : *Tribunal de Paris* <<https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75/les-structures-dacces-au-droit>>.
- Lignes directrices concernant l'utilisation des technologies en salle d'audience*, février 2019, en ligne : *Tribunaux judiciaires du Québec* <http://www.tribunaux.qc.ca/c-quebec/CommuniquésDocumentation/LignesDirectricesTechnologies_fev2019.pdf>.
- « Maison de la justice et du droit (commune, département) », en ligne : *Atom, référentiel pour l'administration locale* <<https://aaf.ica-atom.org/france-maison-de-la-justice-et-du-droit-commune-departement>>.
- « Observatoire du droit à la justice », en ligne : *Centre de recherche en droit public* <<https://www.crdp.umontreal.ca/recherche/groupes/observatoire-du-droit-a-la-justice/>>.
- « Online Dispute Resolution Pilot », en ligne : *VCAT* <<https://www.vcat.vic.gov.au/resources/online-dispute-resolution-pilot>>.
- « Organismes », en ligne : *Centres de justice de proximité* <<https://www.justicedeproximite.qc.ca/a-propos/organismes/>>.
- « Participant Satisfaction Survey: January 2020 », en ligne, *Civil Resolution Tribunal* <<https://civilresolutionbc.ca/participant-satisfaction-survey-january-2020/>>.
- Plan d'action national du Canada pour un gouvernement ouvert de 2018-2020*, sous « Principes directeurs », en ligne : *Gouvernement du Canada* <<https://ouvert.canada.ca/fr/contenu/plan-daction-national-du-canada-pour-un-gouvernement-ouvert-de-2018-2020>>.
- « Présentation », en ligne : *Laboratoire de cyberjustice* <<https://www.cyberjustice.ca/laboratoire/presentation/>>.
- « Présentation », en ligne : *Les Restaurants du Cœur* <<https://www.restosducoeur.org/presentation/>>.
- « Présentation de l'IRQDJ », en ligne : *Institut québécois de réforme du droit et de la justice* <<http://www.iqrdj.ca>>.
- Québec, Ministère de la Justice. *Déclaration de principe concernant les témoins*, en ligne : *Justice Québec* <<https://www.justice.gouv.qc.ca/systeme-judiciaire/intervenants-du-systeme-judiciaire/le-temoin/declaration-de-principe-concernant-les-temoins/>>.
- Québec, Ministère de la Justice. *Déclaration de services aux citoyens*, en ligne : *Justice Québec* <<https://www.justice.gouv.qc.ca/ministere/declaration-de-services-aux-citoyens/>>.
- Québec, Ministère de la Justice. « La demande aux petites créances (SJ-870E) », en ligne : *Justice Québec* <<https://www.justice.gouv.qc.ca/vos-differends/les-petites-creances/demarche-et-aide-pour-le-demandeur/la-demande-aux-petites-creances-sj-870e/>>.

Québec, Ministère de la Justice. « Nouveau Code de procédure civile », en ligne : *Justice Québec* <<http://justice.gouv.qc.ca/francais/themes/ncpc/index.htm>>.

« Qu'est-ce que PARLe ? », en ligne : *Office de la protection du consommateur* <<https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/parle/description/>>.

« Résultats du sondage », en ligne : *Justice pour tous* <<http://adaj.ca/justicepourtous>>.

« Salon VISEZ DROIT », en ligne : *Barreau de Montréal* <<http://www.barreaudemontreal.qc.ca/public/salonVISEZDROIT>>.

« Selected Media Reports », en ligne : *Forum canadien sur la justice civile* <<http://www.cfcj-fcjc.org/action-committee>>.

Signataires variés, *Déclaration de principe sur la justice participative*, Montréal, 17 novembre 2014, en ligne : *Barreau de Montréal* <<http://www.barreaudemontreal.qc.ca/sites/default/files/declarationjusticeparticipative.pdf>>.

Staudt, Ronald W. « Access to Justice: Meeting the Needs of Self-Represented Litigants, A Consumer-Based Approach » (2001), en ligne : *National Center for State Courts* <<http://ncsc.contentdm.oclc.org/cdm/ref/collection/accessfair/id/121>>. (125)

« Système judiciaire québécois », en ligne : *Éducaloi* <<https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-systeme-judiciaire-quebecois>>.

« The Task Force », en ligne : *Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies* <<https://www.justice.sdg16.plus/task-force-on-justice>>.

« Tribunal de l'autorité du secteur des condominiums », en ligne : *Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC)* <<https://www.condoauthorityontario.ca/fr-FR/tribunal/>>.

Urvoas, Jean-Jacques. *Lettre du garde des Sceaux à un futur ministre de la justice : Partageons une ambition pour la justice*, Dalloz, 2017, en ligne (pdf) : *Ministère de la Justice* <www.presse.justice.gouv.fr/art_pix/Lettre%20de%20JJUrvoas%20%E0%20un%20futur%20ministre%20de%20la%20Justice%20180417_%20Dalloz.pdf>. (126)

« Welcome to the Civil Resolution Tribunal », en ligne : *Civil Resolution Tribunal* <<https://civilresolutionbc.ca>>.

« What is Design Thinking? », en ligne : *Winkler Institute for Dispute Resolution* <<http://winklerinstitute.ca/practice-pilots/>>.

« What is Human-Centered Design? », en ligne : *IDEO.org* <<http://www.designkit.org/human-centered-design>>.

Winkler Institute for Dispute Resolution, en ligne : <<http://winklerinstitute.ca>>.

Annexe

ÉCHANTILLON

Sources primaires et secondaires

Note : Les sources secondaires sont identifiées par la mention « source secondaire », entre parenthèses, en fin de référence. Tous les autres documents sont des sources primaires.

DOCUMENTS PARLEMENTAIRES

France

1. *Projet de loi portant application des mesures relatives à la justice du XXI^{ème} siècle (PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE)*, texte n° 661 (2014-2015) présenté au nom de M. Manuel Valls, Premier ministre, par Mme Christiane Taubira, garde des sceaux, ministre de la Justice, déposé au Sénat le 31 juillet 2015, en ligne (pdf) : *Sénat* <<http://www.senat.fr/leg/pjl14-661.pdf>>.
2. France, *JO*, Assemblée nationale, Débats parlementaires, Compte rendu intégral, 2^e séance du 17 mai 2016, Modernisation de la justice du XXI^e siècle : discussion, après engagement de la procédure accélérée, d'un projet de loi organique et d'un projet de loi, présentation commune, intervention de Jean-Jacques Urvoas.
3. France, *JO*, Assemblée nationale, Débats parlementaires, Compte rendu intégral, 1^{re} séance du 12 octobre 2016, Modernisation de la justice du XXI^e siècle : lecture définitive d'un projet de loi, présentation, intervention de Jean-Jacques Urvoas.

DOCUMENTATION INTERNATIONALE

4. Signataires variés. *Declaration on Equal Access to Justice for All by 2030*, La Haye, 7 février 2019, en ligne : *Justice for All 2030* <<https://www.justiceforall2030.org/impact/hague-declaration/>>.

DOCTRINE

Monographies et livres électroniques

5. Boissavy, Matthieu et Thomas Clay. *Reconstruire la justice*, Paris, Odile Jacob, 2006.

6. De Leval, Georges. *Le citoyen et la justice civile : un délicat équilibre entre efficacité et qualité*, Bruxelles, Bruylant, 2006.
7. Flango, Victor E et Thomas M Clarke. *Reimagining Courts: A Design for the Twenty-First Century*, Philadelphie, Temple University Press, 2015.
8. Garapon, Antoine. *La Raison du moindre État. Le néolibéralisme et la justice*, Paris, Odile Jacob, 2010. (source secondaire)
9. Hagan, Margaret. *Law by Design*, en ligne : *Law by Design* <<http://www.lawbydesign.co/en/home/>>.
10. Kourlis, Rebecca Love et Dirk Olin. *Rebuilding justice: civil courts in jeopardy and why you should care*, Golden, Fulcrum Pub, 2011.
11. Lafond, Pierre-Claude. *L'accès à la justice civile au Québec – portrait général*, Cowansville, Yvon Blais, 2012.
12. Roberge, Jean-François. *La justice participative : fondements et cadre juridique*, Montréal, Yvon Blais, 2017. (source secondaire)
13. Zorza, Richard. *The Self-Help Friendly Court: Designed from the Ground Up to Work for People Without Lawyers*, Williamsburg, The National Center for State Courts, 2002.

Articles de périodiques

14. Boillat, Philippe et Stéphane Leyenberger. « L'administration et l'évaluation du service public de la justice, vu du Conseil de l'Europe », (2008) 1:125 Rev fr adm pub 55.
15. Bouchard, Michel. « Une réforme nécessaire », (1999) 40:1 C de D 7.
16. Cappelletti, Mauro. « Access to Justice as a Theoretical Approach to Law and a Practical Programme for Reform », (1992) 109 S African LJ 22.
17. Church, Thomas W. « The mansion vs. the gatehouse: viewing the courts from a consumer's perspective », (1991-1992) 75 Judicature 255.
18. Farrow, Trevor CW. « What Is Access to Justice? », (2014) 51:3 Osgoode Hall LJ 957.
19. Guigou, Élisabeth. « La Justice, service public », (2010) 3:15 Après-demain 8.
20. McLachlin, Beverley. « Accès à la justice et marginalisation : l'aspect humain de l'accès à la justice », (2016) 57:2 C de D 339.
21. Noreau, Pierre. « La justice est-elle soluble dans la procédure ? Repères sociologiques pour une réforme de la justice civile », (1999) 40 C de D 33.

22. Reale, Maria Cristina. « “Judge-Only” Justice V. Collaborators: Introduction », (2011) 1:9 Oñati Socio-Legal Series 1. (source secondaire)
23. Roberge, Jean-François. « Perspectives on Access to Justice and Dispute Prevention and Resolution: The Canadian Experience », (2013) 17 Dutch-Flemish Mediation & Conflict Management J 2.
24. Sallmann, Peter A. « Towards a More Consumer-oriented Court System », (1993) 3:4 JJA 47.
25. Salter, Shannon. « Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia’s Civil Resolution Tribunal », (2017) 34 Windsor YB Access Just 112.
26. Salter, Shannon et Darin Thompson. « Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal », (2016-2017) 3 MJDR 113.
27. Thomas, Richard. « Civil Justice Review – Treating Litigants as Consumers », (1990) 9 CJQ 51.
28. Zemans, Frances Kahn. « In the Eye of the Beholder: The Relationship Between the Public and the Courts », (1991-1992) 15 Just Sys J 722.

Articles publiés dans des ouvrages collectifs

29. Backer, Inge Lorange. « Goals of Civil Justice in Norway: Readiness for a Pragmatic Reform », dans Alan Uzelac, dir, *Goals of civil justice and civil procedure in contemporary judicial systems*, Londres, Springer, 2014, 105. (source secondaire)
30. Bamford, David. « Litigation reform 1980-2000: a radical challenge? », dans Wilfrid R Prest et Sharyn L Roach Anleu, dir, *Litigation: past and present*, Sydney, University of New South Wales Press, 2004, 146. (source secondaire)
31. Cappelletti, Mauro. « Who Watches the Watchmen? », dans Mauro Cappelletti, dir, *The Judicial Process in Comparative Perspective*, Oxford, Clarendon Press, 1989, 57.
32. De Leval, Georges. « Le rapport Guinchard ou la réponse idoine aux attentes du justiciable belge », dans *Justices et droit du procès : du légalisme procédural à l’humanisme processuel : mélanges en l’honneur de Serge Guinchard*, Paris, Dalloz, 2010, 133.
33. Dumoulin, Laurence et Thierry Delpeuch. « La justice : émergence d’une rhétorique de l’usager », dans Philippe Warin, dir, *Quelle modernisation des services publics ?*, Paris, La Découverte, 1997, 103. (source secondaire)
34. Farrow, Trevor CW. « A New Wave of Access to Justice Reform in Canada », dans Adam Dodek et Alice Wooley, dir, *In search of the ethical lawyer: stories from the Canadian legal profession*, Vancouver, University of British Columbia Press, 2016, 164.

35. Gaboriau, Simone. « La qualité de la justice : une nouvelle légitimité pour une institution en crise de confiance », dans Hélène Pauliat, dir, *La qualité, une exigence pour l'action publique en Europe ?*, Limoges, Pulim, 2004, 123.
36. Guigou, Elisabeth. « La justice au service du citoyen », dans Elisabeth Guigou et al, dir, *Le service public de la justice*, Paris, Odile Jacob, 1998, 11.
37. Koller, Christian. « Civil Justice in Austrian-German Tradition. The Franz Klein Heritage and Beyond », dans Alan Uzelac, dir, *Goals of civil justice and civil procedure in contemporary judicial systems*, Londres, Springer, 2014, 35. (source secondaire)
38. Macdonald, Roderick A. « Access to civil justice », dans Peter Cane et Herbert M. Kritzer, dir, *The Oxford handbook of empirical legal research*, Oxford; New York, Oxford University Press, 2010, 492.
39. Toharia, José Juan. « Evaluating Systems of Justice Through Public Opinion: Why, What, Who, How, and What For? », dans Erik G Jensen et Thomas C Heller, dir, *Beyond Common Knowledge - Empirical Approaches to the Rule of Law*, Stanford, Stanford University Press, 2003, 21.
40. Uzelac, Alan. « Goals of Civil Justice and Civil Procedure in the Contemporary World. Global Developments – Towards Harmonisation (and Back) », dans Alan Uzelac, dir, *Goals of civil justice and civil procedure in contemporary judicial systems*, Londres, Springer, 2014, 3.
41. Uzelac, Alan. « Public and private justice: the challenges of rational assessment of performance in the contemporary justice systems », dans Alan Uzelac et CH van Rhee, dir, *Public and private justice: dispute resolution in modern societies*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 7.
42. Uzelac, Alan. « Turning civil procedure upside down: from judges' law to users' law », dans *Tweehonderd jaar/Bicentenaire Code de Procédure civile*, Mechelen, Kluwer uitgevers, 2008, 413.
43. Wambier, Teresa Arruda Alvim. « Judicial Activism as Goals Setting – Civil Justice in Brazil », dans Alan Uzelac, dir, *Goals of civil justice and civil procedure in contemporary judicial systems*, Londres, Springer, 2014, 245.
44. Yulin, Fu. « Social Harmony at the Cost of Trust Crisis: Goals of Civil Justice in China », dans Alan Uzelac, dir, *Goals of civil justice and civil procedure in contemporary judicial systems*, Londres, Springer, 2014, 167. (source secondaire)

Rapports, mémoires, enquêtes et autres documents similaires

45. Alberta Justice and Solicitor General. *What Was Heard – Report of the Joint Action Forum*, Edmonton, Alberta Justice and Solicitor General, juin 2014.

46. Angleterre et Pays de Galles, The Lord Chancellor, the Lord Chief Justice and the Senior President of Tribunals. *Transforming our justice system – joint statement*, septembre 2016, en ligne : GOV.UK <<https://www.gov.uk/government/publications/transforming-our-justice-system-joint-statement>>.
47. Association du Barreau canadien. *Justice pour tous – trouver l'équilibre. Atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action*, Ottawa, ABC, 2013.
48. Australie, Access to Justice Advisory Committee. *Access to Justice – an Action Plan*, Canberra, Australian Government Publishing Service, 1994.
49. Australie, Attorney General's Department, Office of Legal Information and Publishing. *The Justice Statement*, Canberra, Attorney General's Dept, mai 1995, en ligne : Australasian Legal Information Institute <<http://www.austlii.edu.au/austlii/articles/scm/jbrief.html>>.
50. Barendrecht, Maurits et al. *ODR and the courts: the promise of 100% access to justice? Online Dispute Resolution 2016. HiiL Trend Report IV*, La Haye, HiiL, 2016.
51. Barendrecht, Maurits et al. *Towards Basic Justice Care for Everyone: Challenges and Promising Approaches. Trend Report I Part I*, La Haye, HiiL, 2012.
52. British Columbia Ministry of Justice. *White Paper on Justice Reform part two: A Timely, Balanced Justice System*, British Columbia Ministry of Justice, février 2013.
53. Canada, Action Committee on Access to Justice in Civil and Family Matters. *Access to Civil and Family Justice – A Roadmap for Change*, Ottawa, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, octobre 2013.
54. Canada, Action Committee on Access to Justice in Civil and Family Matters. *Action Committee Meeting of Provincial and Territorial Access to Justice Groups*, Ottawa, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, juillet 2015.
55. Canada, Action Committee on Access to Justice in Civil and Family Matters, Prevention, Triage and Referral Working Group. *Final Report – Responding Early, Responding Well: Access to Justice through the Early Resolution Services Sector*, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, 12 février 2013.
56. Canada, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale. *L'accès à la justice en matière civile et familiale – une feuille de route pour le changement*, Ottawa, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, octobre 2013.
57. Canada, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale. *Réunion des groupes d'accès à la justice provinciaux et territoriaux – mars 2015*, Ottawa, Comité d'action sur l'accès à la justice civile et familiale, juillet 2015.

58. Canadian Bar Association. *Equal Justice – Balancing the Scales. Reaching Equal Justice report – an Invitation to Envision and Act*, Ottawa, CBA, 2013.
59. Canadian Bar Association. *Systems of Civil Justice Task Force Report*, Ottawa, CBA, 1996.
60. CEPEJ. *Rapport sur les « Systèmes judiciaires européens – Édition 2014 (2012): efficacité et qualité de la justice »*, Strasbourg, Éditions du Conseil de l'Europe (2014), en ligne (pdf) : CEPEJ <http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/evaluation/2014/Rapport_2014_fr.pdf>.
61. Chicago Bar Foundation. ITT Institute of Design, *Increasing access to justice for people without lawyers – with a focus on improving the service experience in the Cook County Court System* (mai 2012), en ligne (pdf) : Chicago Bar Foundation <<https://chicagobarfoundation.org/wpcbf/wp-content/uploads/2014/01/increasing-access-justice-people-without-lawyers.pdf>>.
62. Comité de réflexion et d'orientation sur justice de première instance au Québec. *Une réforme judiciaire axée sur le citoyen* (avril 2005), en ligne : Cour du Québec <<http://www.tribunaux.qc.ca/c-quebec/CommuniquésDocumentation/reformeJudiciaireCitoyen.pdf>>.
63. Commission on the Future of the Tennessee Judicial System. *To Serve All People: a Report*, Nashville, Administrative Office of the Courts of Tennessee, 1996.
64. États-Unis, Chief Justice's Commission on the Future of the Courts. *Reinventing justice, 2022: report of the Chief Justice's Commission on the Future of the Courts*, Boston, Supreme Judicial Court, Commonwealth of Massachusetts, 1992.
65. États-Unis, Joint Technology Committee (COSCA, NCSC, NACM). *JTC Resource Bulletin – Case studies in ODR in Courts: a view from the front lines*, version 1.0 (29 novembre 2017), en ligne : National Center for State Courts (NCSC) <<https://www.ncsc.org/~media/files/pdf/about%20us/committees/jtc/jtc%20resource%20bulletins/2017-12-18%20odr%20case%20studies%20final.ashx>>.
66. États-Unis, Joint Technology Committee (COSCA, NCSC, NACM). *JTC Resource Bulletin – ODR for Courts*, version 2.0 (29 novembre 2017), en ligne : National Center for State Courts (NCSC) <<https://www.ncsc.org/~media/Files/PDF/About%20Us/Committees/JTC/JTC%20Resource%20Bulletins/2017-12-18%20ODR%20for%20courts%20v2%20final.ashx>>.
67. Farrow, Trevor CW et al. *Addressing the Needs of Self-Represented Litigants in the Canadian Justice System – a White Paper Prepared for the Association of Canadian Court Administrators*, Toronto et Edmonton, 27 mars 2012.
68. France, Commission sur la répartition des contentieux. *L'ambition raisonnée d'une justice apaisée* (rapport au garde des Sceaux), par Serge Guinchard, Paris, La documentation française, 2008.

69. France, Ministère de la Justice. *Réflexions sur l'amélioration de l'accès à la justice par la mise en place d'un guichet unique de greffe et la simplification de juridictions de première instance : rapport à M. le garde des sceaux*, Ministre de la justice, par Francis Casorla, Paris, Ministère de la Justice, mai 1997.
70. France, Ministère de la Justice. *Synthèse du rapport de M. Pierre Delmas-Goyon : Le juge du XXI^e siècle – un citoyen acteur, une équipe de justice*, en ligne (pdf) : Ministère de la Justice <http://www.justice.gouv.fr/art_pix/Synthese-delmas-goyon.pdf>.
71. Goldschmidt, Jona et Ira Pilchen. *User-friendly justice : making courts more accessible, easier to understand, and simpler to use*, Chicago, American Judicature Society, 1996.
72. Nova Scotia Barristers' Society. *#TalkJustice – Community voices on justice in #NovaScotia* (2015), en ligne (pdf) : Nova Scotia Barristers' Society <http://nsbs.org/sites/default/files/ftp/2015_05-19_TalkJusticeReport_final_web.pdf>.
73. Observatoire du droit à la justice. *Mémoire de l'Observatoire du droit à la justice présenté à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale du Québec dans le cadre de la consultation générale et des auditions publiques sur l'Avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile*, décembre 2011.
74. Ostrom, Brian et Roger Hanson. *Achieving High Performance: A Framework for Courts*, Williamsburg, National Center for State Courts, 2010.
75. Parker, Stephen. *Courts and the Public*, Carlton South, Australian Institute of Judicial Administration Incorporated, 1998.
76. Québec, Comité de révision de la procédure civile. *La révision de la procédure civile – Une nouvelle culture judiciaire* (rapport), Québec, ministère de la Justice, 2001.
77. Québec, Ministère de la Justice. *Commentaires de la ministre de la Justice : Code de procédure civile : chapitre C-25.01*, Montréal, SOQUIJ; Wilson & Lafleur, 2015.
78. Roberge, Jean-François. *Le sentiment d'accès à la justice et la conférence de règlement à l'amiable. Rapport de recherche sur l'expérience des justiciables et avocats à la Cour supérieure du Québec et à la Cour du Québec*, 1^{er} décembre 2014.
79. Shone, Margaret A. *Into the Future – Civil Justice Reform in Canada 1996 to 2006 and Beyond*, décembre 2006. (source secondaire)
80. Task Force on Justice, Innovation Working Group. *Innovating Justice: needed and possible*, La Haye, HiiL, 2019.
81. The Elders. *Access to justice position paper*, Londres, The Elders Foundation, 2019.
82. Woolf, Rt Hon MR Lord. *Access to Justice – Final Report to the Lord Chancellor on the Civil Justice System in England and Wales*, Londres, Lord Chancellor's Department, 1996.

Actes de colloques, textes de conférences et allocutions

83. Aylwin, Nicole et Trevor Farrow. « Responding to Needs: Innovation, Dispute Resolution & A2J », colloque *Innovation et accès à la justice*, présentée à Montréal le 1^{er} octobre 2015.
84. Canada, Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale. *Compte rendu du colloque*, Ottawa, Comité d'action sur l'accès à la justice civile et familiale, juin 2014.
85. Cooke, Jennifer. « Innovation and Transformation within Australian Courts – A Court Administrators Perspective », 23^e conférence annuelle de l'AIJA : *Technology, Communication, Innovation*, présentée à Wellington, 8 octobre 2005, en ligne (pdf) : AIJA <<http://www.aija.org.au/ac05/presentations/JennieCooke.pdf>>.
86. France, Ministère de la Justice. *La justice du 21^e siècle : le citoyen au cœur du service public de la justice – Les actes du débat national*, 10-11 janvier 2014, Maison de l'UNESCO, en ligne (pdf) : Ministère de la Justice <http://www.justice.gouv.fr/publication/j21_actes.pdf>.
87. Guinchard, Serge. « Synthèse », dans Patrick Henry, Véronique Huart et Dominique Matthys, *Mieux conclure, mieux plaider, mieux juger : actes du colloque, Liège, 16 janvier 2009*, Bruxelles, Larcier, 2009, 149.
88. Lowe, Diana J. « Access to Justice: Responding to Public Needs Within a Culture of Proportionality », dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice – Constats, mutations et perspectives, Les journées Maximilien-Caron 2009*, Montréal, Thémis, 2010, 84.
89. Noreau, Pierre. « Accès à la justice et démocratie en panne : constats, analyses et projections », dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice – Constats, mutations et perspectives, Les journées Maximilien-Caron 2009*, Montréal, Thémis, 2010, 14.
90. Noreau, Pierre. « Avenir de la justice : des problèmes anciens... aux solutions prochaines », dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice – Constats, mutations et perspectives, Les journées Maximilien-Caron 2009*, Montréal, Thémis, 2010, 3.
91. Noreau, Pierre. « Avenir de l'institution judiciaire et difficultés du changement institutionnel : attentes des citoyens et nécessités de la justice », dans *Tribunaux de première instance : vision d'avenir – Actes du colloque 2004*, Montréal, Conseil de la magistrature du Québec, 2005, 41.
92. Reid, Hubert. « Le justiciable est-il toujours au centre des réformes de la justice civile ? », dans Pierre Noreau, dir, *Révolutionner la justice – Constats, mutations et perspectives, Les journées Maximilien-Caron 2009*, Montréal, Thémis, 2010, 46.
93. Rémillard, Gil. « Tribunaux de première instance : vision d'avenir », dans *Tribunaux de première instance : vision d'avenir – Actes du colloque 2004*, Montréal; Québec, Conseil de la magistrature du Québec, 2005, 13.

94. Salter, Shannon. « Civil Resolution Tribunal », colloque *Innovation et accès à la justice*, présentée à Montréal le 1^{er} octobre 2015.

Articles de journaux

95. Buzzetti, Hélène. « La justice sur la voie d'accès », *Le Devoir de Montréal* (23 décembre 2014) A5.
96. D'Amours, Oscar et al. « Nouveau Code de procédure civile – Une réforme qui échouera s'il y a indifférence », *Le Devoir de Montréal* (16 avril 2014), en ligne : <<http://www.ledevoir.com/societe/justice/405631/nouveau-code-de-proc>>.
97. D'Amours, Oscar et al. « Plaidoyer pour un Livre blanc sur la justice – Les grands chantiers d'une réforme nécessaire », *Le Devoir de Montréal* (16 novembre 2010), en ligne : <<https://www.ledevoir.com/opinion/idees/311037/plaidoyer-pour-un-livre-blanc-sur-la-justice-les-grands-chantiers-d-une-reforme-necessaire>>.
98. D'Amours, Oscar et al. « Plaidoyer pour un Livre blanc sur la justice – Un souffle nouveau pour la justice québécoise », *Le Devoir de Montréal* (15 novembre 2010), en ligne : <<http://www.ledevoir.com/societe/justice/310971/plaidoyer-pour-un-livre-blanc-sur-la-justice-un-souffle-nouveau-pour-la-justice-quebecoise>>.
99. Fragasso-Marquis, Vicky. « Candidate pour la CAQ, Sonia LeBel veut un système de justice efficace », *La Presse.ca* (29 avril 2018), en ligne : <<https://www.lapresse.ca/actualites/politique/politique-quebecoise/201804/29/01-5165508-candidate-pour-la-caq-sonia-lebel-veut-un-systeme-de-justice-efficace.php>>.
100. Grenier, Danielle. « Comment améliorer l'accès à la justice », *Le Devoir de Montréal* (14 décembre 2018), en ligne : <<https://www.ledevoir.com/opinion/libre-opinion/543589/comment-ameliorer-l-acces-a-la-justice>>.
101. Lachapelle, Jacques et al. « Des solutions pour la justice civile », *Le Devoir de Montréal* (28 mars 2008), en ligne : <<http://www.ledevoir.com/non-classe/182426/des-solutions-pour-la-justice-civile>>.
102. Lachapelle, Jacques et al. « Le monde judiciaire malade de sa justice », *Le Devoir de Montréal* (27 mars 2008), en ligne : <<https://www.ledevoir.com/non-classe/182276/le-monde-judiciaire-malade-de-sa-justice>>.

Billets de blogues

103. Boyle, Kari D. « The Public / Legal Profession Divide in Access to Justice » (6 janvier 2014), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2014/01/06/the-public-legal-profession-divide-in-access-to-justice/>>.

104. Boyle, Kari D. « What Does a “user-centred” Approach Really Mean?? » (13 mars 2015), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2015/03/13/what-does-a-user-centred-approach-really-mean/>>.
105. Canadian Forum on Civil Justice (Nicole Aylwin). « Are Faster Horses Our Future? » (25 septembre 2014), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2014/09/25/are-faster-horses-our-future/>>.
106. Dyck, Karen. « Lawyers Working Well With Others ? » (9 septembre 2015), en ligne (blogue) : *Slaw* <<http://www.slaw.ca/2015/09/09/lawyers-working-well-with-others/>>.
107. Salter, Shannon. « B.C.’s Civil Resolution Tribunal », en ligne (blogue) : *Civil Resolution Tribunal* <<http://www.civilresolutionbc.ca/b-c-s-civil-resolution-tribunal/>>.
108. Salter, Shannon. « Putting the Public at the Centre of the CRT » (26 juin 2015), en ligne (blogue) : *Civil Resolution Tribunal* <<http://www.civilresolutionbc.ca/putting-the-public-at-the-centre-of-the-crt/>>.

Communiqués de presse

109. Centre de recherche en droit public, Communiqué de presse, « Lancement du projet sur l’Accès au droit et à la justice (ADAJ) » (14 septembre 2016), en ligne : *Centre de recherche en droit public* <<http://www.crdp.umontreal.ca/nouvelles/2016/09/14/communique-lancement-du-projet-sur-laces-au-droit-et-a-la-justice-adaj/>>.
110. Nova Scotia Department of Justice, Communiqué de presse, « Access Committee to Improve Justice System » (12 juin 2014), en ligne : *Nova Scotia Canada* <<https://novascotia.ca/news/release/?id=20140612005>>.

Autres ressources électroniques

111. Albers, Pim. « Connecting court quality hotspots in Europe: from quality initiatives to excellent courts », dans *Law in Transition 2011 – Towards better courts*, à la p 80, en ligne (pdf) : *European Bank for Reconstruction and Development* <<https://www.ebrd.com/downloads/research/law/lit11e.pdf>>.
112. Beaudoin, Lise I. « Réforme de la procédure civile – une nouvelle culture judiciaire s’impose à tous », *Le Journal – Barreau du Québec* (octobre 2001), en ligne : <<http://www.barreau.qc.ca/pdf/journal/vol33/no16/cpc.html>>.
113. Émission *La Facture*, « Sonia LeBel et la justice en ligne », (12 février 2019) à 00h:16m:57s, en ligne (vidéo) : *Ici Tou.tv* <<https://ici.tou.tv/la-facture/S24E21?lectureauto=1>>.

114. France, Ministère de la Justice. *Dossier de présentation #J21. Justice 21 : réforme de modernisation de la justice du 21^e siècle*, en ligne (pdf) : Ministère de la Justice <http://www.justice.gouv.fr/publication/j21_dossier_de_presentation.pdf>.
115. France, Ministère de la Justice. *La justice du 21^e siècle – le citoyen au cœur de la justice. Les scénarios de réforme*, en ligne (pdf) : Ministère de la Justice <http://www.justice.gouv.fr/publication/j21scenarios_reforme.pdf>.
116. France. « Programme des journées » (11 janvier 2014), en ligne : Ministère de la Justice <<http://www.justice.gouv.fr/la-justice-du-21e-siecle-12563/10-et-11-janvier-2014-debats-publics-12748/programme-des-journees-27587.html>>.
117. Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale. *Déclaration de principe sur l'accès à la justice civile et familiale* (25 janvier 2016), en ligne (pdf) : Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale <<http://nouvelleculturejudiciaire.quebec/export/sites/judiciaire/pdf/declaration-principe-acces-justice-fr.pdf>>.
118. Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale. *Document constitutif* (10 octobre 2014), en ligne (pdf) : Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale <<http://nouvelleculturejudiciaire.quebec/export/sites/judiciaire/pdf/document-travail-fr.pdf>>.
119. Gaboriau, Simone. « Le rôle des usagers dans le fonctionnement du système judiciaire. Les moyens d'associer les usagers à la gestion des tribunaux », en ligne (pdf) : Conseil de l'Europe <<http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/thematiques/Citoyens/gaboriauF.pdf>>.
120. Hagan, Margaret. « Design Thinking and Law: A Perfect Match » (14 janvier 2014), en ligne : *Law Practice Today* <https://www.americanbar.org/content/newsletter/publications/law_practice_today_home/lpt-archives/2014/january14/design-thinking-and-law.html>.
121. Jean, Jean-Paul. « La justice comme service public », en ligne : Conseil de l'Europe <http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/thematiques/Measuring_perf/Study_session_14th_plenary_contrib_jean_fr.asp>.
122. « Nova Scotia Access to Justice Coordinating Committee Terms of Reference », en ligne (pdf) : *Courts of Nova Scotia* <http://www.courts.ns.ca/News_of_Courts/news_docs/NSA2JCC_Terms_of_Reference.pdf>.
123. Nova Scotia's Provincial Access to Justice Tribunal Committee, *Narrative Access to Justice Principles* (10 septembre 2015), en ligne (pdf) : <<https://drive.google.com/file/d/0ByNH4HDINjgwV2dIYIMyOFB3OUU/view>>.
124. Schmitz, Cristin. « Access to Justice? Expert says there should be an app for that » (21 octobre 2016), en ligne : *The Lawyers Weekly* <<http://lawyersweekly.ca/articles/3121>>.
125. Staudt, Ronald W. « Access to Justice: Meeting the Needs of Self-Represented Litigants, A Consumer-Based Approach » (2001), en ligne : *National Center for State Courts* <<http://ncsc.contentdm.oclc.org/cdm/ref/collection/accessfair/id/121>>.

126. Urvoas, Jean-Jacques. *Lettre du garde des Sceaux à un futur ministre de la justice : Partageons une ambition pour la justice*, Dalloz, 18 avril 2017, en ligne (pdf) : Ministère de la Justice
<http://www.presse.justice.gouv.fr/art_pix/Lettre%20de%20JJUrvoas%20%E0%20un%20futur%20ministre%20de%20la%20Justice%20180417_%20Dalloz.pdf>.
127. Winkler Institute for Dispute Resolution, page d'accueil, en ligne :
<<https://winklerinstitute.ca>>.