

L'avenir de la justice civile :  
culture, communication et  
changements

Professeur Pascoe Pleasence

Centre de recherche sur les services juridiques

# Introduction

- Le but de cette communication est de présenter le point de vue de ceux qui doivent faire face à des problèmes de justice civile et non de celui des cours qui doivent en régler une bonne partie; il faut placer sa connaissance générale de la justice civile dans un contexte plus large.
- Le point de vue des cours peut être trompeur et porter à conclure que les problèmes de la justice civile sont statiques.
- Ce discours rappelle celui qui a entouré la *Common Law Procedure Amendment Act* en 1838 !
- OR : Les critiques de la preuve de Goriely, Moorhead et Abrams, ainsi que Peysner et Seneviratne sur la réforme Woolf indiquent qu'il est possible de changer la culture de la profession juridique et d'améliorer la gestion d'instance.
- Des changements peuvent être faits – bien qu'en Angleterre, on craint que les frais aient augmenté suite aux « frais de départ »; le problème est donc de taille

# Introduction

- Il est clair que ceux parmi nous qui participent à ce débat ne représentent PAS le grand public.
- Ni d'ailleurs ceux qui utilisent les cours (incluant les tribunaux, etc.) – que ce soit à titre de particuliers ou d'organismes.
- Les conflits présentés à la cour ne sont pas représentatifs des conflits de la justice civile.
- La plupart des avocats et des cours règlent les conflits de manière très étroite, surtout si on la compare aux objectifs et aux besoins des parties.

# La procédure officielle et les cours

- Lorsqu'on pense à la justice civile, on a tendance à penser trop étroitement à la profession juridique et aux cours.
- En Angleterre dans les années 1970 et 1980, la Commission Pearson et la Oxford Study ont toutes deux clairement indiqué l'existence de ce que l'on pourrait appeler la pyramide de justice, avec en haut les cours et en bas les événements « justiciables » (Genn, 1999) (c.-à-d. les événements et problèmes pouvant être abordés ou réglés par la procédure officielle, qu'ils le soient ou non).
- Des conclusions semblables existent dans le monde entier, p. ex. RAND aux États-Unis.

# La procédure officielle et les cours

- En Angleterre, grosso modo :
  - Les cours de comté entendent près de 60 000 procès chaque année (2/3 aux petites créances).
  - Près de 2 millions de réclamations et de demandes sont faites auprès des cours civiles (plus des  $\frac{3}{4}$  sont des réclamations en raison de défaut, dont plus de la  $\frac{1}{2}$  est traitée en vrac).
  - Les tribunaux entendent près de 1 million d'instances chaque année.
  - Des centaines de milliers de plaintes sont sans doute présentées devant l'Ombudsman.
  - Des dizaines de milliers de conflits, au moins, sont orientées vers les services de médiation.
- Voilà les grandes lignes. Elles représentent néanmoins une fraction des événements justiciables apparaissant chaque année.

# La procédure officielle et les cours

- Il ressort du sondage sur la justice civile et sociale anglaise et galloise (grande représentation de personnes ayant des problèmes de justice civile (Pleasence, 2006)) qu'une procédure officielle est entreprise dans un peu plus de 10 % des événements valables non négligeables. (11,2 %). Qu'en est-il des autres 90 % ?
- Le RED ne représente qu'un petit pourcentage additionnel.
- La médiation, comme indiqué et signalé de plus en plus souvent, demeure une démarche en périphérie du comportement général de résolution de conflit.
- Malgré l'effort du gouvernement et des cours.
- Malgré aussi « la croissance spectaculaire du RED » dont Madame la juge Cronk a parlé plus tôt, parce qu'il s'agit en effet de croissance à partir d'une très petite base.

# Problèmes de communication

## (Incidence)

- Il est évident que l'on ne puisse pas raisonnablement s'attendre à ce que les personnes voulant utiliser les procédures officielles et les cours les connaissent. Ce ne sont pas les « avocats réitérants » de Galanter.
- Ce manque de connaissances est un véritable problème comme le révèle une importante recherche sur les tribunaux ordonnée par le ministère des Affaires constitutionnelles (Genn et al, 2006).
- D'ailleurs, on note que souvent les idées que les gens se font des cours et des tribunaux reposent surtout sur ce que l'on voit des cours pénales fictives à la télévision ou dans des films (cours américaines pour la plupart).
- Cependant, il est très important que les gens qui utilisent les cours et les tribunaux sachent à quoi ils font face, autant pour eux (surmonter la crainte) que pour les administrateurs et les arbitres (qui veulent que la procédure se déroule sans anicroche).

# Problèmes de communication

- L'existence d'une pyramide de la justice soulève la question à savoir quelles sont les instances qui sont présentées à la cour et pour quelle raison ?
- Ce n'est qu'en répondant à cette question que nous saurons correctement ce que les parties s'engageant sur cette voie désirent vraiment.
- Il y a probablement quatre raisons pour lesquelles un conflit est réglé par la procédure officielle :
  - Gravité
  - Nécessité
  - Intransigeance
  - Connaissance du public et normes culturelles – pouvant être perpétuées par une culture professionnelle

# Procédure officielle et gravité

- Des mesures dans le sondage sur la justice civile et sociale indiquent clairement que les problèmes justiciables graves sont davantage portés à être réglés par voie officielle.
- Cependant, cela ne veut pas dire que les problèmes graves doivent toujours se régler par voie officielle. En fait, une analyse utilisant une échelle de gravité de 10 points avait révélé que les problèmes les plus graves ont quatre fois moins de chances de se rendre à la procédure officielle.

# Procédure officielle et types d'événement

- Les problèmes justiciables n'ont pas tous les mêmes chances de voir une procédure officielle.
- Il n'est dans l'intérêt de personne de régler tous les problèmes par voie officielle. Comme le juge Cromwell l'a dit, la toile de fond des normes et des principes développée par les cours permet aux gens de régler leurs problèmes dans ce que Mnookin et Kornhauser ont appelé « l'ombre de la loi ».
- 40 % des problèmes valables sont réglés par voie de règlement entre les parties.
- Mais, l'ombre de la loi s'arrête là.
- Ce qui est important, peu importe leur gravité, c'est le fait qu'on ne veuille pas régler tous les problèmes valables par la procédure officielle.
- Puis, les gens ne sont pas tous égaux dans leur propension à utiliser la procédure officielle.

# Types de problèmes et procédure

- D'abord, les problèmes : certains types de problèmes de droit civil se règlent rarement (relativement parlant) par voie officielle.
  - 41 % des événements familiaux valables se règlent par voie officielle (y compris seulement  $\frac{1}{4}$  des cas de violence conjugale).
  - Comparativement à 16 % des problèmes d'emploi, 14 % des problèmes des sans-abri, 12 % des problèmes de prestations d'aide sociale, 5 % des problèmes de discrimination, 4 % des problèmes du logement et presque aucun cas lié aux problèmes de santé mentale.
- Certains problèmes très graves ne se rendent jamais à la procédure officielle.
- La raison ?
  - Pour les chanceux, il n'y a pas de raison. Une entente est conclue et justice est obtenue à l'ombre de la loi.
  - Il y a aussi d'autres raisons.

# Types de problèmes et procédure

- Les avocats ne sont généralement pas en mesure d'aborder tous les types de problèmes de justice civile.
  - Le droit des pauvres a pris un essor remarquable en Angleterre au cours des 50 dernières années. Alors que la profession a pris beaucoup d'expansion, elle n'a pas vraiment modifié ses domaines de pratique traditionnels.
- Les avocats donnent des conseils pour seulement une minorité de problèmes valables pour lesquels les gens consultent un avocat, et encore, une minorité très faussée.
- Les gens consultent aussi d'autres conseillers. Ces derniers, comme les gens eux-mêmes, ne considèrent pas toujours ces problèmes comme étant « juridiques » ni songent à se pourvoir en justice.
- Jusqu'à tout dernièrement, en Angleterre du moins, l'aide juridique a suivi la pratique des avocats au lieu de suivre l'expérience des gens.

# Types de problèmes et procédure

- Tout comme certains problèmes très graves ne voient jamais de procédure officielle, aucun conseil n'est donné pour certains problèmes très graves.
- C'est ainsi que certains problèmes très graves n'aboutissent jamais. En tout 10 % des problèmes non négligeables n'aboutissent jamais.
- Ces problèmes concernent souvent :
  - La santé mentale
  - L'emploi
  - La violence conjugale
  - La discrimination
  - Le traitement injuste par la police
  - La négligence clinique
  - Les voisins

# Personnes et procédure

- Puis les personnes : tout le monde ne veut pas utiliser la procédure officielle.
- Les groupes les plus difficiles à aider n'hésitent pas à recourir à une méthode de résolution officielle à cause des frais ou retards éventuels. Leur inaction à l'égard des problèmes et des conflits valables provient d'un sens général d'impuissance et d'un manque de connaissances des *possibilités* de correction, sans égard aux connaissances des procédures précises de correction (Genn, 2005)
- Le sondage sur la justice civile et sociale confirme :
  - En termes de connaissances, beaucoup de gens n'obtiennent jamais justice parce qu'ils ne savent pas où chercher justice et ne savent pas non plus si la justice les aidera.
  - En termes d'impuissance, beaucoup de gens ne prennent aucune action pour régler les problèmes graves parce qu'ils ont peur (p. ex. violence conjugale, emploi, voisins). Il existe un besoin de coordination de services pour surmonter les obstacles psychologiques importants à la justice, surtout dans le contexte que le nombre de personnes concernées est semblable à la proportion de gens qui ont recours à la médiation.
- Il est crucial que la justice soit accessible et par conséquent, que les gens soient plus sensibilisés à leurs droits, aux sources de conseils et aux possibilités de correction.

# Éducation et complexité du droit

- Il ne faudrait pas l'interpréter comme un appel à l'éducation du public à grande échelle – l'éducation du public, bien que précieuse, coûte cher et s'obtient difficilement.
- (Pourtant) une plus grande présence des questions de droits, de conseils et de procédures dans les programmes scolaires nationaux en Angleterre des dernières années est la bienvenue (des développements semblables au Canada sont énoncés dans le rapport intérimaire sur le questionnaire juridictionnel).
- Les connaissances peuvent parfois être ciblées le plus efficacement par ceux qui ont des relations professionnelles habituelles avec les leaders communautaires et groupes difficiles à aider.
- Il y a aussi la question de la complexité du droit dont il faut tenir compte :
  - En l'absence d'intervention radicale, le droit a l'habitude de croître inexorablement et de devenir de plus en plus complexe (et moins compris par le public et moins accessible au public)
  - On a dit que les lois complexes reflétaient la complexité du monde et que cette complexité était importante pour la certitude et la consistance.
  - Les travaux de Ellinghaus, Wright et Karras en Nouvelle-Galles du Sud a remis ces affirmations en doute. Il se peut que les décisions soient aussi consistantes lorsqu'elles reposent sur des principes généraux ou des dispositions détaillées.

# Obstacles aux conseils

L'incapacité de beaucoup de personnes à aborder efficacement les problèmes est liée au manque de connaissances en raison des difficultés à obtenir des conseils.

Par exemple, les gens se présentent au mauvais endroit pour obtenir des conseils ou ne reconnaissent pas les dimensions juridiques des problèmes (et ne consultent donc pas d'avocats).

Les gens sont manifestement inquiets des frais éventuels d'avocats.

Il est parfois difficile de trouver un avocat, dépendant du domaine de droit.

L'aide juridique joue un rôle important pour veiller à ce que ceux qui ne peuvent acheter les conseils juridiques les obtiennent et à ce que les conseils soient disponibles dans tous les domaines de droit civil.

Il y a aussi de bonnes raisons de fournir des portes d'entrées claires et reconnues pour des conseils généraux.

Ces conseils doivent être fournis de manière accessible à tous, peu importe les différences linguistiques, culturelles et les invalidités.

# Problèmes clés et prestation de services holistiques

Il est donc important de ne pas se concentrer uniquement sur la réforme de la profession juridique et les cours pour la prestation de justice civile.

Il est aussi important de ne pas se laisser emporter dans une vision trop légaliste du monde. Le fait de cibler les questions juridiques relativement étroites de l'exercice du droit et des décisions des cours a l'effet de retirer artificiellement les questions de justice civile de leur contexte.

Le sondage sur la justice civile et sociale et les indications d'ailleurs prouvent clairement que les **problèmes justiciables ne se produisent pas tout seuls**. Ils se produisent souvent ensemble et il y a de nombreux liens entre leur expérience et entre ceux-ci et les problèmes sociaux, économiques et de santé plus vastes.

# Problèmes clés et prestation de services holistiques

L'exercice du droit ne reflète pas cela. Dans une grande mesure parce que les avocats sont formés pour penser en termes de problèmes juridiques discrets et parce que les cours sont installées pour aborder ces mêmes problèmes.

3 grands problèmes clés identifiés par le sondage sur la justice civile et sociale :

- Problèmes familiaux (violence, divorce, liés à une rupture, enfants)
- Logements/services sociaux (sans-abri, logements loués, prestations, police)
- Économiques (argent/dette, voisins, emploi, consommation)

De plus, des problèmes ont été identifiés ayant une propension importante de causer d'autres problèmes (p. ex. violence conjugale, emploi).

# Problèmes clés et prestation de services holistiques

Il serait bien d'organiser la profession juridique et les cours de manière à refléter ces problèmes clés et ce qui les déclenche.

En Angleterre et au pays de Galles, des initiatives telles que *Family Advice and Information Networks* et *Community Legal Advice Centres* évoluent vers un modèle intégré de conseil. Les centres de droit et leur équivalent autour du monde font quelque chose de semblable depuis quelque temps déjà.

Dans un monde idéal, les liens entre les questions juridiques et non juridiques peuvent aussi se refléter dans la pratique (p. ex. West Heidelberg, Melbourne)

De manière plus radicale, on pourrait concevoir des centres de justice communautaires, ce qui pourrait embrouiller la ligne entre les cours traditionnelles, les organismes de réglementation et les services de défense, pour se concentrer une gamme de problèmes des groupes vulnérables de manière à refléter l'expérience et le comportement et à les aborder.

# Quelques conclusions

- On pourrait dire que pour aborder les problèmes de l'accès à la justice, il ne faut pas juste considérer les cours et la profession juridique, mais aussi les stratégies de résolution de conflits et même ce qui se fait dans l'ombre de la loi.
- L'accès à la justice rejoint l'essence de la vie de tous les jours.
- Pour améliorer l'accès à la justice, il faut aborder des questions culturelles plus larges et les cultures juridiques.
- Les services et les établissements devraient refléter l'expérience et le comportement.
- La communication est vitale pour couvrir tout le système de justice. Les gens qui ne connaissent pas les droits, les services de conseil ou les formes de correction – ou qui ne savent pas ce à quoi s'attendre de la part de conseillers ou de procédures – ne seront pas bien placés pour obtenir justice et n'aideront pas à améliorer le fonctionnement du système de justice.
- Le changement doit tenir compte de toutes ces choses pour vraiment assurer une justice à tous.