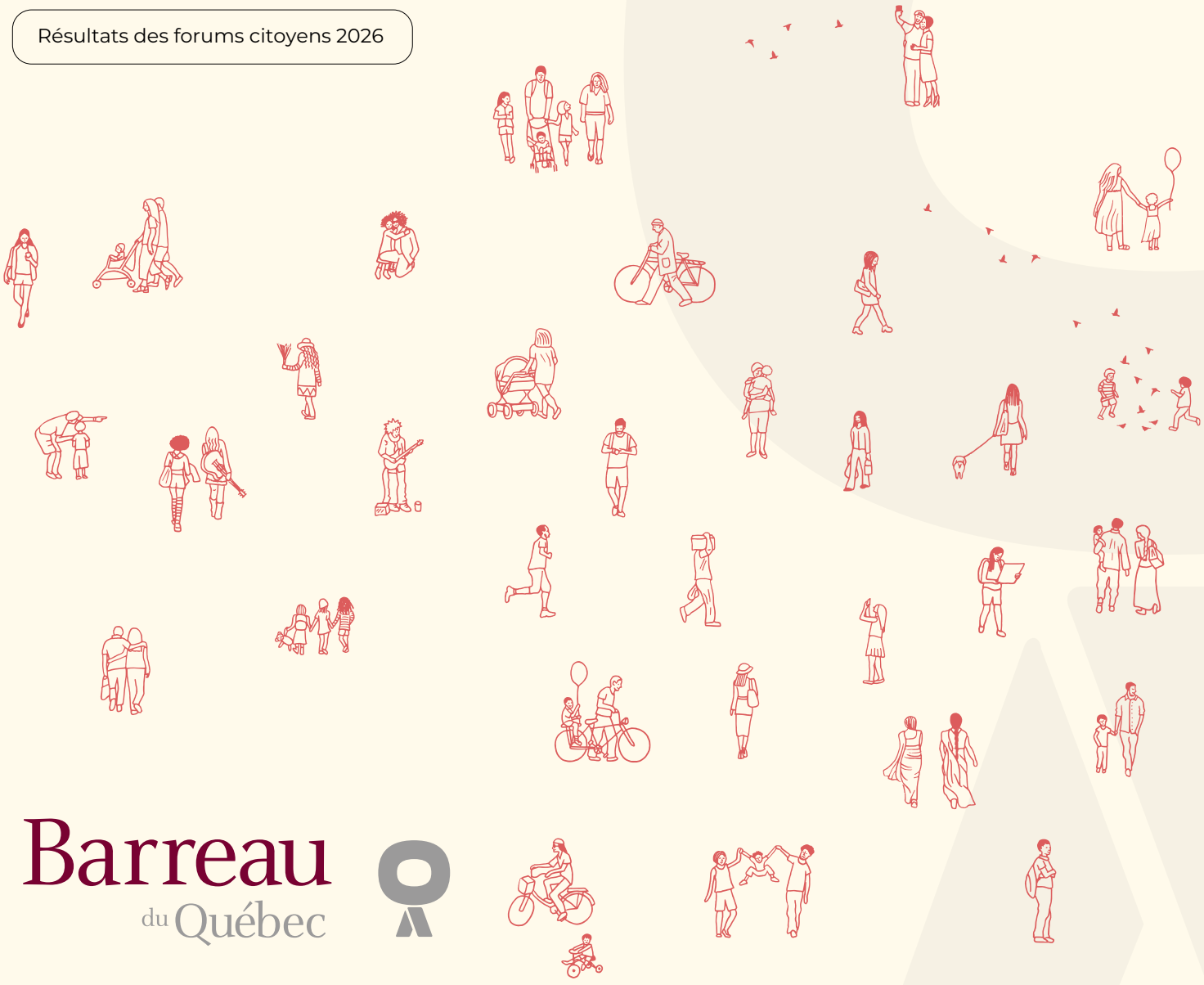
Recommandations et pistes de solutions pour bâtir la justice de demain

Résultats des forums citoyens 2026



Barreau du Québec

Mot du bâtonnier et de la directrice générale

En septembre dernier, à l'occasion du premier Sommet québécois pour l'état de droit, nous avons pris un engagement collectif pour défendre les principes qui soutiennent notre démocratie. Nous reconnaissions entre autres que l'état de droit constituait un socle sur lequel reposent la stabilité, la confiance sociale, la vitalité économique et notre capacité à avoir foi en l'avenir.

La démonstration n'est plus à faire. Notre société traverse une période où des mouvements d'une ampleur incroyable, aux impacts encore insoupçonnés, arrivent de tous les côtés. Le mot à retenir est « transformation ». S'il est difficile de concevoir ce que sera le monde de demain, nous nous entendons tous pour dire qu'il y a une erreur à ne pas commettre : attendre que la tempête se calme, qu'une éclaircie se dessine à l'horizon pour y voir plus clair. C'est maintenant qu'il faut agir. Pour que ce socle conserve toute sa solidité, nous devons demeurer vigilants, être à l'écoute, repérer les vulnérabilités, voir maintenant ce que nous pouvons faire pour maintenir, voire consolider, l'équilibre de l'ensemble.

Naturellement, ce principe s'applique à notre système de justice. La conjugaison de plusieurs facteurs, qu'ils soient de nature sociale, économique ou financière, nous oblige à faire preuve d'introspection et de courage pour nous remettre en question et poser les gestes nécessaires afin d'assurer un accès à la justice qui demeure juste et équitable pour tous les citoyens et les citoyennes. Avant de poser un geste quel qu'il soit, il est toutefois essentiel de nous assurer que c'est la bonne chose à faire, que nous avons un portrait précis de la situation pour en arriver à des solutions à la mesure de ce que sera le monde de demain.

C'est dans cet esprit que nous avons tenu les forums *Ensemble pour bâtir la justice de demain*. Par cette démarche, le Barreau du Québec entendait susciter les échanges et la réflexion afin d'identifier les pistes d'amélioration les plus porteuses pour l'avenir. Quoi de mieux et de plus inspirant que d'aller à la rencontre des citoyennes et des citoyens afin de mieux comprendre leur expérience du système de justice. Au fil des conversations, nous avons entendu les préoccupations, les attentes et les propositions de gens de divers horizons, y compris des membres de la profession juridique, d'organismes communautaires et d'autres partenaires du milieu de la justice.

Nous sommes revenus de ces forums avec un bagage de connaissances d'une grande richesse tant la générosité et le courage des personnes qui y ont pris part étaient immenses. Une constante s'en dégage : le souhait que la justice de demain soit plus humaine, plus accessible et plus compréhensible.

Nous remercions sincèrement toutes les personnes qui ont contribué à cette démarche. Grâce à leur participation, nous nous retrouvons aujourd'hui avec des pistes de solution au diapason de la réalité du terrain. Ce qui nous faire dire que c'est véritablement ensemble que nous poserons les gestes pour bâtir la justice de demain.



Me Marcel-Olivier Nadeau
Bâtonnier du Québec



Me Catherine Ouimet
Directrice générale

Mot de la conseillère en accès à la justice

Le succès des forums repose sur la précieuse contribution de tous les citoyens qui ont eu la générosité et l'ouverture de partager leur expérience à l'égard du système de justice. Merci pour votre confiance et la profondeur de vos réflexions.

L'organisation et la mise en œuvre de ces forums n'auraient toutefois pas été possibles sans l'engagement des organismes communautaires et des différents groupes de défense de droits que j'ai eu le privilège de rencontrer. Je tiens à mettre en lumière leur engagement au-delà des forums. En effet, nous avons communiqué avec plus de 300 organismes et le tiers d'entre eux a répondu à l'appel ; j'ai été aux premières loges de leur disponibilité et du temps investi, afin que cette expérience soit la plus sécuritaire et harmonieuse possible pour les citoyens qui y ont participé. La résilience dont ont fait preuve ces derniers dans leur témoignage est certainement un reflet de l'engagement des organismes envers eux.



justine fortin

Me Justine Fortin
Conseillère en matière d'accès à la justice



TABLE DES MATIÈRES

1. **Introduction : À la rencontre des citoyens** 7
2. **La méthodologie** 8
3. **Les principaux constats** 10
   - 3.1 Remettre l'humain au cœur du système de justice 10
   - 3.2 Mieux accompagner les personnes tout au long du parcours judiciaire 11
   - 3.3 Améliorer l'accès à la justice pour la classe moyenne 11
   - 3.4 Simplifier l'accès au système de justice 12
   - 3.5 Reconnaître l'importance du soutien psychosocial 13
   - 3.6 Mieux répondre aux réalités particulières de certains groupes ou communautés historiquement désavantagés 13
   - 3.7 Tirer parti de la transformation numérique et de l'intelligence artificielle 14
4. **Les quatre axes d'intervention** 15
   - 4.1 Accroître l'accompagnement humain 15
   - Piste de solution 1 : Créer un point d'entrée unique pour l'information et l'orientation juridiques 15
     - **Action recommandée 1.1 :** Mettre en place un service juridique 811 de première ligne pour tous 15
     - **Action recommandée 1.2 :** Miser sur l'accompagnement humain plutôt que sur une approche exclusivement numérique 16
   - Piste de solution 2 : Offrir un soutien psychosocial pour accompagner la population dans le processus judiciaire 17
     - **Action recommandée 2 :** Implanter un service de soutien psychosocial offert par des professionnels de la santé disponibles dans les palais de justice 18
   - Piste de solution 3 : Renforcer le savoir-être des avocats et avocates eu égard à l'aspect humain de la relation avocat-client 18
     - **Action recommandée 3 :** Bonifier et personnaliser l'offre de formation en fonction du référentiel de compétences 18
   - 4.2 Améliorer la compréhension du système de justice 19
   - Piste de solution 4 : Développer la littératie juridique à l'école 20
     - **Action recommandée 4.1 :** Intégrer l'éducation juridique au parcours scolaire des élèves du secondaire 21
     - **Action recommandée 4.2 :** Développer la littératie juridique adaptée aux jeunes à risque et aux jeunes suivis par la DPJ 22
     - **Action recommandée 4.3 :** Mettre en place une offre d'information juridique adaptée aux réalités des personnes aînées 23

Piste de solution 5 : Créer un site Web interactif d'orientation juridique 23

Action recommandée 5 : Créer un site Web interactif d'orientation juridique 24

Piste de solution 6 : Promouvoir les services des conseillers parajudiciaires autochtones dans tous les palais de justice concernés 25

Action recommandée 6 : Implanter des directives relatives aux services parajudiciaires autochtones applicables dans les palais de justice concernés 26

Piste de solution 7 : Outiller les avocats afin de mieux diriger les justiciables vers les ressources appropriées 27

Action recommandée 7.1 : Renforcer la capacité de reconnaissance des forces et des zones d'amélioration de l'avocat 27

Action recommandée 7.2 : Intégrer des ateliers de référencement au cursus pédagogique de l'École du Barreau 28

Action recommandée 7.3 : Lancer une campagne de sensibilisation sur l'importance de refuser un mandat en l'absence des compétences requises 28

4.3 Rendre la justice accessible et l'aspect financier, transparent et prévisible 28

Piste de solution 8 : Simplifier la procédure civile et familiale 29

Action recommandée 8 : Renforcer les mécanismes existants afin de réduire significativement les coûts et les délais pour les dossiers de 500 000 $ et moins 30

Piste de solution 9 : Mettre en place un crédit d'impôt pour la classe moyenne en matière familiale 30

Action recommandée 9 : Instaurer un crédit d'impôt remboursable prioritairement en droit de la famille 31

Piste de solution 10 : Compléter l'implantation du projet de transformation numérique Lexius et l'étendre à tout le système pour une justice plus rapide et plus accessible 32

Action recommandée 10.1 : Livrer dans son ensemble le PMSJ, dont fait partie Lexius 33

Action recommandée 10.2 : Mettre en place un service de règlement des différends en matière civile entièrement en ligne 33

Piste de solution 11 : Faire des organismes communautaires une partie intégrante du parcours du justiciable 34

Action recommandée 11.1 : Mutualiser les efforts des différents organismes 34

Action recommandée 11.2 : Développer une approche concertée et créer un plan d'action national sur l'accès à la justice 35

Action recommandée 11.3 : Assurer un financement adéquat et prévisible 35

Piste de solution 12 : Adopter une loi et un plan-cadre pour un usage responsable et encadré de l'intelligence artificielle en justice 36

Action recommandée 12.1 : Établir des principes directeurs communs à l'ensemble du système de justice 36

Action recommandée 12.2 : Préserver un contrôle humain significatif sur les décisions affectant les droits des citoyens et des citoyennes 37

Action recommandée 12.3 : Assurer une surveillance continue et le développement d'une culture de l'IA responsable 37

Piste de solution 13 : Renforcer la pratique professionnelle visant à vulgariser les étapes et les coûts d'un mandat afin d'améliorer la prévisibilité du parcours judiciaire 38

Action recommandée 13.1 : Publier les normes requises permettant une communication claire des étapes et des coûts du mandat 39

Action recommandée 13.2 : Poursuivre la campagne de sensibilisation sur les meilleures pratiques de facturation et de tarification 39

Action recommandée 13.3 : Bonifier et personnaliser l'offre de formation 40

Action recommandée 13.4 : Intégrer cette exigence au cursus pédagogique de l'École du Barreau 40

4.4 Alléger le parcours des personnes victimes de violences 41

Piste de solution 14 : Simplifier le parcours d'aide et d'indemnisation des personnes victimes 41

Action recommandée 14.1 : Consolider le parcours intégré avec l'accompagnement systématique des personnes victimes 42

Action recommandée 14.2 : Bonifier l'accès aux programmes d'aide financière et d'indemnisation 42

Piste de solution 15 : Faire reposer les contraintes de sécurité sur la personne accusée ou reconnue coupable 43

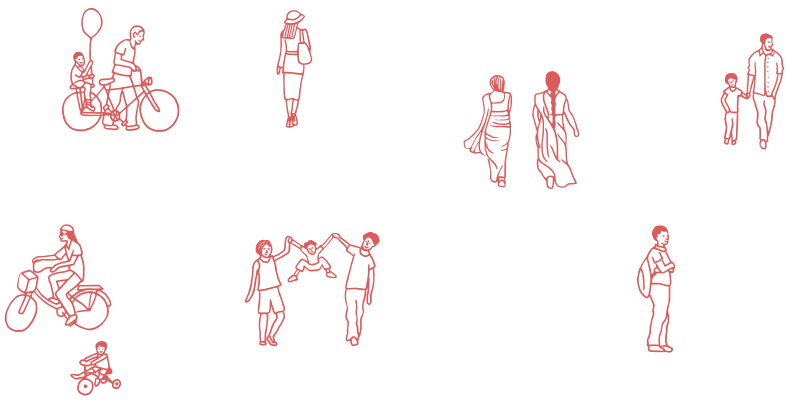
Action recommandée 15 : Instaurer un mécanisme d'éviction temporaire du domicile de l'auteur de violence conjugale 44

Piste de solution 16 : Former les avocats et les avocates à déceler et agir à l'égard de la violence judiciaire, du contrôle coercitif et des violences sexuelles, conjugales et familiales 44

Action recommandée 16 : Bonifier et personnaliser l'offre de formation en lien avec le référentiel de compétences y afférant 45

5. Conclusion **46**

Annexe : Tableau des pistes de solution et des actions recommandées 47



1. Introduction : À la rencontre des citoyens

Au printemps 2026, le Barreau du Québec a entrepris une tournée du Québec sous la forme de forums réunissant des citoyens et des citoyennes ainsi que des membres de la profession juridique. L'objectif était de susciter une réflexion collective afin de dégager des pistes d'amélioration qui serviront à bâtir la justice de demain.

Chacun des forums réunissait, outre des citoyens et des citoyennes, des tables de discussion composées principalement d'avocats et d'avocates et parfois, selon les régions, de juges, de représentants d'organismes communautaires et d'institutions telles que l'aide juridique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) ou la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), ainsi que des membres d'autres ordres professionnels. Cette diversité de voix confère aux constats une assise à la fois ancrée dans la pratique et ouverte sur l'écosystème plus large de la justice.

Cette démarche reposait sur la prémisse que les personnes qui ont recours au système de justice ou qui y travaillent sont les mieux placées pour décrire tant ce qui fonctionne bien que les écueils qui restreignent un accès juste et équitable à la justice. Les forums ont également permis de recueillir des points de vue issus de milieux urbains, ruraux, communautaires, institutionnels et professionnels. Les échanges ont fait ressortir des préoccupations communes, mais également des réalités propres à certaines régions et à certains groupes.

Après avoir exposé notre méthodologie et les principaux constats, nous formulons ici 16 pistes de solution qui traduisent, en 30 actions concrètes, les préoccupations et les aspirations exprimées lors de ces rencontres. Elles se déclinent selon quatre grands axes d'intervention.

Quatre axes d'intervention :

- Accroître l'accompagnement humain
- Améliorer la compréhension du système de justice
- Rendre la justice accessible et l'aspect financier, transparent et prévisible
- Alléger le parcours des personnes victimes de violences

2. La méthodologie

Au total, nous avons tenu 12 forums dans 11 régions du Québec.

Les participants

- 45 personnes qui ont vécu une expérience avec le système de justice
- 450 membres du Barreau et de la magistrature ainsi que des personnes représentant divers organismes et institutions liés de près ou de loin à l'administration de la justice

Le format des échanges :

- témoignages individuels;
- discussions de groupe;
- ateliers thématiques sur les barrières d'accès à la justice et les meilleures pratiques, la perception des membres du public envers la profession d'avocat et l'usage des nouvelles technologies;
- séances de réflexion collective.

Les objectifs :

- recueillir l'expérience vécue des citoyens et des citoyennes;
- identifier les principaux obstacles à l'accès à la justice;
- reconnaître les initiatives existantes les plus prometteuses;
- développer des pistes d'actions concrètes;
- renforcer le dialogue entre la population et les acteurs du système de justice.

Les informations recueillies ont ensuite été regroupées par thème afin d'identifier les enjeux récurrents et les pistes de solution les plus porteuses.

L'analyse qualitative réalisée a permis de dégager le constat suivant : certains enjeux touchent pratiquement toutes les régions visitées.

Les domaines de droits abordés :

- Droit de la famille
- Droit de la jeunesse
- Droit du logement
- Droit social
- Vices cachés
- Droit de la personne
- Réalités autochtones
- Droit criminel
- Droit pénal
- Déontologie policière

Les régions visitées :

- Mauricie
- Laurentides-Lanaudière
- Montréal et Laval
- Longueuil (Montérégie)
- Québec
- Outaouais
- Abitibi-Témiscamingue
- Bas-du-fleuve-Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine
- Côte-Nord
- Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Estrie

La portée et les limites de la démarche

La démarche a permis de recueillir le témoignage de plusieurs citoyens et citoyennes relativement à leurs expériences à l'égard du système de justice et à leurs réalités propres, en plus de générer l'introspection et la discussion entre les membres de la communauté juridique.

Certaines limites doivent être exprimées eu égard aux constats présentés dans ce compte-rendu.

La démarche a fait appel à un échantillon de citoyens et citoyennes volontaires, accompagnés d'intervenants. Les constats s'inspirent donc de leurs réalités et de leurs perceptions individuelles. Quant à lui, le travail d'analyse qualitative a nécessité une extraction vers des pistes de solution plus généralisées.

Malgré les efforts déployés pour rejoindre des profils diversifiés, tous n'ont pu être rencontrés compte tenu, notamment, des barrières linguistiques, géographiques, financières ou personnelles.

Finalement, les forums ont fait ressortir des enjeux qui ne s'inscrivent que partiellement dans le mandat ou les leviers d'intervention du Barreau du Québec. L'accès à la justice au Québec est, à bien des égards, un enjeu complexe qui appelle une action concertée (éducation, santé publique, services sociaux, etc.). Le présent compte rendu ne peut donc, à lui seul, répondre à l'ensemble des défis et des obstacles soulevés dans le cadre de la démarche.

3. Les principaux constats

3.1 Remettre l'humain au cœur du système de justice

Le principal message entendu lors des forums concerne la nécessité de replacer l'humain au cœur du système de justice. Les témoignages recueillis ont fréquemment souligné que les procédures, les règles et les formalités prennent souvent le dessus sur les personnes concernées et leurs besoins.

Plusieurs citoyens et citoyennes ont indiqué avoir vécu un sentiment de déshumanisation tout au long de leur parcours judiciaire, qualifiant leur expérience de froide, voire transactionnelle. Il ressort des différentes prises de parole qu'un manque d'écoute constitue pour plusieurs une source de frustration autant, sinon plus importante, que l'enjeu juridique lui-même. Les participants aux différentes discussions ont, quant à eux, clairement nommé un sentiment d'impuissance devant la détresse des personnes qu'ils représentent dans certaines circonstances. De plus, ils ont souligné un manque de formation et d'expérience leur permettant d'exercer pleinement leur rôle tout en répondant aux besoins particuliers de leur clientèle.

Comme l'a exprimé une personne participante :

> **« On se sent écouté, mais est-ce qu'on est entendu ? »**

Cette citation résume l'un des constats les plus marquants de la consultation : l'importance de reconnaître l'expérience humaine derrière chaque dossier et l'agentivité des citoyens comme expert de leur vécu.

3.2 Mieux accompagner les personnes tout au long du parcours judiciaire

Les témoignages font ressortir de manière prépondérante l'importance de l'accompagnement pour ceux confrontés à des problèmes juridiques.

La majorité des citoyens et des citoyennes ne recherche pas uniquement des conseils juridiques. Ils souhaitent également être guidés, rassurés et orientés vers les ressources appropriées.

Un témoignage illustre particulièrement bien cette réalité :

« Tout ce que j'avais besoin, c'est que quelqu'un s'assoie, m'écoute et me dise qu'il allait m'aider là-dedans. »

« L'accompagnement sur toute la ligne, en continu, oui, définitivement, j'aurais voulu m'éviter toutes les retraumatisations »

« Quand j'ai reçu tout ça, j'étais seul devant mon ordinateur pour essayer de comprendre ce que j'avais devant moi. J'aurai eu besoin d'un contact humain, de quelqu'un qui comprend le langage juridique, les répercussions et d'en faire la lecture avec quelqu'un (...) je n'avais pas la distance nécessaire pour comprendre ce que j'avais devant moi. »

Ce besoin d'accompagnement est apparu dans la quasi-totalité des domaines de droit abordés lors des consultations.

3.3 Améliorer l'accès à la justice pour la classe moyenne

L'accès aux services juridiques demeure un enjeu majeur.

Les participants par leurs témoignages ont souvent dénoncé les coûts élevés associés aux démarches judiciaires et l'absence de mesures de soutien adaptées à la réalité de la classe moyenne.

Nombreux sont ceux et celles qui ont expliqué ne pas être admissibles à l'aide juridique tout en étant incapables d'assumer les frais d'une représentation complète, soit parce que les honoraires étaient trop élevés, soit parce que les différentes étapes nécessaires à une représentation adéquate engendraient des coûts trop importants, eu égard aux revenus et aux dépenses individuels ou familiaux.

Le rapport de consultation résume cette situation comme suit :

> **« La classe moyenne est littéralement larguée par le système de justice. »**
>
> **« Le premier 1000 $, ça allait, je l'ai payé, quand j'ai compris qu'il y en aurait plusieurs autres, j'ai mis tout ça sur pause. »**

Cette réalité contribue à l'abandon de recours légitimes et accentue les inégalités en matière d'accès à la justice.

3.4 Simplifier l'accès au système de justice

Les consultations ont démontré que le système de justice est difficile à comprendre pour une grande partie de la population.

Les citoyens et citoyennes rapportent des difficultés importantes liées :

- au langage juridique;
- à la multiplication des ressources;
- aux démarches procédurales;
- à l'identification du bon service au bon moment.

> **« Quand on est face à une langue qu'on ne connait pas, comment s'y retrouver, la langue juridique on peut en saisir les tenants et aboutissants jusqu'à un certain point, mais quand on n'est pas spécialiste du métier, on a besoin d'une vulgarisation et d'un langage clair pour le commun des mortels, pour en comprendre les finalités [...] »**

L'absence d'une porte d'entrée directe vers du soutien individualisé lorsque se présente un enjeu juridique a été identifiée comme une cause importante de confusion dans les différents témoignages recueillis.

Plusieurs personnes ont indiqué avoir passé de nombreuses heures à rechercher des informations, à colliger de l'information et à tenter d'expliquer leur situation sans parvenir à obtenir une réponse claire et adaptée à leur situation.

3.5 Reconnaître l'importance du soutien psychosocial

Les témoignages ont démontré que les enjeux juridiques s'accompagnent souvent de répercussions importantes sur le bien-être psychologique des personnes concernées.

On a notamment fait valoir le besoin que le système de justice tienne davantage compte des impacts humains et émotionnels des conflits, particulièrement dans les dossiers familiaux, criminels ou impliquant des victimes.

L'un des témoignages les plus marquants recueillis lors de la tournée est le suivant :

> **« Les agressions sexuelles m'ont fait vraiment mal. Mais c'est le système judiciaire qui m'a détruite. »**

Cette affirmation rappelle l'importance de soutenir les personnes tout au long de leur parcours judiciaire.

3.6 Mieux répondre aux réalités particulières de certains groupes ou communautés historiquement désavantagés

Plusieurs groupes font face à des obstacles additionnels dans leurs interactions avec le système de justice :

- les autochtones;
- les personnes immigrantes;
- les personnes racisées;
- les personnes victimes de violences à caractère sexuel et violences conjugales;
- les personnes aînées;
- les personnes de la communauté LGBTQ2S+;
- les personnes en situation d'itinérance;
- les enfants;
- les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles;
- les personnes vivant avec des troubles de santé mentale.

Les témoignages individuels ainsi que les discussions de groupe ont souligné l'importance de développer des approches adaptées à ces réalités et aux personnes historiquement désavantagées. Une approche transversale permettrait de mieux tenir compte de la diversité des situations vécues et de réduire les obstacles qui peuvent limiter un accès équitable à la justice.

3.7 Tirer parti de la transformation numérique et de l'intelligence artificielle

Les participants reconnaissent les avantages potentiels associés à la transformation numérique et à l'intelligence artificielle.

Ces technologies peuvent contribuer à améliorer :

- l'accès à l'information;
- l'efficacité des démarches;
- l'orientation des citoyens;
- la synthèse d'information;
- la réduction des délais.

Toutefois, plusieurs intervenants ont insisté sur la nécessité de préserver le jugement humain, la confidentialité et les garanties procédurales fondamentales.

4. Les quatre axes d'intervention

Au terme de cet exercice de consultation, sur la base des constats qui s'en sont dégagés, nous avons été en mesure de formuler 16 pistes de solutions, regroupées selon quatre grands axes d'interventions. Pour chacune d'elles, nous proposons des actions concrètes visant à répondre aux préoccupations exprimées et aux attentes formulées.

4.1 Accroître l'accompagnement humain;
4.2 Améliorer la compréhension du système de justice;
4.3 Rendre la justice accessible et l'aspect financier, transparent et prévisible;
4.4 Alléger le parcours des personnes victimes de violences.

4.1 Accroître l'accompagnement humain

Le besoin d'accompagnement doit être distingué du besoin de représentation intégrale. Les justiciables ne demandent pas toujours qu'un avocat plaide à leur place, mais ils demandent une présence humaine qui explique, traduit, oriente, soutient et, surtout, s'adapte à leur réalité.

Piste de solution 1 : Créer un point d'entrée unique pour l'information et l'orientation juridiques

L'une des préoccupations les plus fréquemment exprimées lors des forums concerne la difficulté de trouver rapidement de l'information juridique fiable et de savoir vers quelle ressource se tourner lorsqu'un problème survient. Plusieurs participants ont décrit un parcours complexe marqué par de multiples références, des sites Web difficiles à comprendre et une absence de coordination entre les différents services disponibles. Pour de nombreuses personnes, cette complexité constitue un obstacle dès les premières démarches et contribue à retarder la recherche d'aide.

Les consultations ont démontré que les citoyens ne recherchent pas nécessairement une représentation juridique immédiate ou une judiciarisation de leur problématique. Ils souhaitent avant tout obtenir une réponse claire à leurs questions, comprendre leurs options et être dirigés vers les ressources les plus appropriées à leur situation. Plusieurs participants ont comparé leurs besoins au modèle du service 811 en santé, qui permet d'obtenir rapidement des conseils, de l'information et du référencement fiable.

Action recommandée 1.1 : Mettre en place un service juridique 811 de première ligne pour tous

La création d'un service 811 juridique constituerait ainsi une solution structurante pour améliorer l'accès à la justice. En offrant un point d'entrée unique, simple et facile à retenir, ce service permettrait de réduire la confusion actuelle, d'améliorer l'orientation des citoyens et de maximiser l'utilisation des ressources existantes. Il contribuerait également à réduire les démarches inutiles et à intervenir plus rapidement auprès des personnes vulnérables, en situation de crise ou de détresse psychologique.

Ce service aurait pour mandat d'offrir une première réponse rapide aux citoyens et aux citoyennes confrontés à un problème ayant une dimension juridique, administrative ou sociojudiciaire[1].

La création d'un véritable 811 juridique permettrait de mieux les accompagner dès l'apparition d'un problème de nature juridique, de réduire les erreurs liées à l'autoreprésentation, de favoriser un recours plus rapide aux bonnes ressources et d'améliorer la compréhension du système de justice dans son ensemble. De plus, une prise en charge adéquate tôt dans le processus permettrait d'amoindrir le coût humain et émotionnel pour les citoyens.

« Dans tout ça, je me suis toujours sentie laissée toute seule et abandonnée par le système. J'aurais aimé ça avoir des ressources, j'aurais aimé ça avoir de l'accompagnement. »

Un tel service pourrait notamment :

- expliquer les principales étapes d'un processus judiciaire ou administratif;
- informer les citoyens et les citoyennes sur leurs droits et obligations;
- orienter les citoyens et les citoyennes vers les services appropriés (aide juridique, médiation, avocat, notaire, organisme communautaire, tribunal spécialisé, CAVAC, etc.);
- fournir de l'information juridique vulgarisée dans un langage clair;
- soutenir les personnes vulnérables rencontrant des difficultés de littératie juridique ou numérique;
- offrir un accompagnement sociojudiciaire de première ligne lorsque la situation l'exige.

Action recommandée 1.2 : Miser sur l'accompagnement humain plutôt que sur une approche exclusivement numérique

L'expérience des forums démontre que le principal besoin exprimé par les citoyens et les citoyennes n'est pas toujours la représentation complète par un avocat, mais bien la présence d'une personne capable d'expliquer, de traduire, d'orienter et de rassurer. Tant les témoignages recueillis que les discussions de groupe ont souligné que plusieurs justiciables se sentent perdus devant le langage juridique, les procédures et les délais. Cette incompréhension constitue une source importante d'anxiété et ne permet pas aux personnes de faire preuve adéquatement de leur agentivité.

« J'aurais aimé rencontrer un organisme ou un professionnel indépendant mandaté pour m'expliquer les raisons de la décision, dans un langage accessible, afin de favoriser la compréhension et la guérison et d'évaluer mes options. »

[1] À titre d'exemple, la ligne téléphonique *Rebâtir* mise sur pied en septembre 2021 et pensée pour répondre aux besoins des personnes victimes de violences à caractère sexuel et de violence conjugale s'inscrit dans cette optique d'offrir un accès universel de soutien juridique personnalisé et concerté visant à faciliter l'accès à la justice et à favoriser un meilleur accompagnement. Cette forme de guichet unique est une réponse directe aux recommandations du *Rapport Rebâtir la confiance*, paru en décembre 2021, lequel avait pour principal objectif « [...] de mieux accompagner les victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale, tant à l'intérieur du système de justice qu'à l'extérieur de celui-ci ».

Bien que les outils numériques et l'intelligence artificielle puissent contribuer à la diffusion de l'information, ils ne répondent pas au besoin d'un accompagnement humain. Les discussions de groupe et les ateliers de réflexion ont permis de mettre en lumière les observations de plusieurs participants selon lesquelles les citoyens qu'ils représentent ou accompagnent se tournent vers des outils d'intelligence artificielle faute d'alternatives accessibles. Ils obtiennent toutefois des résultats parfois erronés, notamment des références à de faux jugements ou à des documents inadaptés au contexte québécois.

Le 811 juridique devrait donc reposer sur un modèle hybride combinant :

- une ligne téléphonique accessible;
- un service de clavardage avec une personne;
- des outils numériques de vulgarisation et d'orientation;
- un référencement efficace vers les ressources spécialisées.

Piste de solution 2 : Offrir un soutien psychosocial pour accompagner la population dans le processus judiciaire

Un des angles morts du système de justice est le coût émotionnel subi par les citoyens et les citoyennes qui vivent une expérience judiciaire. Au-delà du cadre bien précis des personnes victimes d'actes criminels lors d'une judiciarisation en matière criminelle et des différentes cliniques juridiques ou organismes de défense de droit qui emploient des intervenantes sociojudiciaires, il n'existe aucune mesure structurante dans le système de justice pour accompagner les citoyens sur le plan psychosocial.

« Je pense que ça pourrait être vraiment intéressant qu'à la première rencontre avec un avocat, tu as un intervenant, une intervenante qui dit "est-ce que tu as besoin de soutien à ce niveau-là ? Est-ce que tu comprends bien ce que ça implique ?" »

« Je ne pense pas que je recommencerai ça. Vu le coût humain que ça prend. »

« Le coût est vraiment émotionnel. Ce n'est pas juste de dire "j'ai juste cette étape-là à faire", c'est combien d'énergie ça va me prendre faire cette étape-là et, à un moment donné, tu envisages des portes de sortie que tu devrais pas envisagées. [...] »

L'absence de soutien psychosocial dans des dossiers qui peuvent être hautement émotifs nuit à la capacité des citoyens et citoyennes à naviguer à travers le processus judiciaire et à prendre des décisions éclairées dans leurs dossiers. Ce constat est vrai, peu importe le domaine de droit évoqué dans les différents témoignages.

Action recommandée 2 : Implanter un service de soutien psychosocial offert par des professionnels de la santé disponibles dans les palais de justice

À l'instar du service *Juriste en palais*, il s'agit de développer un partenariat avec des organismes communautaires, des ordres professionnels et d'autres parties prenantes pour concevoir et implanter une offre de service de soutien psychosocial dans les palais de justice. Ce service serait complémentaire à l'offre des *Centres d'aide aux victimes d'actes criminels* (CAVAC).

Après quelques années, et fort de l'expérience acquise, ce service pourrait être élargi à ceux et celles dont le dossier n'est pas judiciarisé. Il est facile d'imaginer qu'une personne qui fait des démarches auprès d'un avocat/notaire lors d'une médiation puisse elle aussi avoir besoin d'un accès à de tels services.

Piste de solution 3 : Renforcer le savoir-être des avocats et avocates eu égard à l'aspect humain de la relation avocat-client, notamment en renforçant la compétence « communicateur efficace »

Les forums ont mis en lumière l'importance fondamentale de la relation de confiance entre les justiciables et leur avocat. Bien que les compétences juridiques soient reconnues et valorisées, plusieurs témoignages ont souligné que la façon dont les informations sont transmises et la qualité de l'écoute reçue influencent directement leur perception du système de justice et de la manière dont leurs droits ont peut-être (ou non) été bien défendus.

De nombreux témoignages révèlent que les citoyens et citoyennes souhaitent être davantage accompagnés dans leur compréhension du processus judiciaire. Ils s'attendent à ce que les professionnels du droit soient en mesure non seulement d'expliquer les règles applicables, mais également de tenir compte de leur réalité personnelle, émotionnelle et financière. Les personnes ayant vécu des événements traumatiques ont particulièrement insisté sur l'importance d'une approche empreinte d'empathie, de respect et de sensibilité.

Le renforcement des compétences relationnelles permettrait d'améliorer l'expérience des justiciables, d'accroître leur confiance envers les institutions et de favoriser une meilleure compréhension des conseils juridiques reçus. Cette piste de solution s'inscrit dans une vision moderne de la profession où les compétences humaines occupent une place aussi importante que les compétences techniques.

Action recommandée 3 : Bonifier et personnaliser l'offre de formation en fonction du référentiel de compétences

Les membres du Barreau du Québec sont tenus de maintenir leurs compétences à jour et, pour ce faire, ont accès à une offre de formation continue.

Une telle offre de formation devrait miser sur les compétences suivantes :

- communiquer clairement;
- instaurer un climat de confiance;
- faire preuve de tact.

Lors des ateliers de réflexions et des discussions de groupe, les membres de la communauté juridique ont exprimé le besoin d'être mieux outillés pour nommer les limites de leurs mandats ou avoir des conversations courageuses avec leur client. De même, il a été suggéré que la mise en place d'outils permettant de prévenir la fatigue de compassion et de développer des facteurs de protection s'avèrerait efficace pour améliorer leur savoir-être dans leur relation avec leur clientèle. Finalement, la création de formation sur les notions de communication non violente a été majoritairement évoquée lors des différentes consultations.

4.2 Améliorer la compréhension du système de justice

Les personnes qui sont en contact avec le système judiciaire pour la première fois ne comprennent souvent ni le langage, ni les rôles, ni les étapes, ni les délais. Cette méconnaissance peut être encore plus grande en présence de plusieurs facteurs de vulnérabilité. Dans tous les cas, cela constitue un obstacle réel à l'accès à la justice.

Selon une étude commandée par le Barreau du Québec sur les coûts de la justice au Québec, plus de la moitié des répondants estimaient que la compréhension du système de justice était inadéquate, tandis que 77 % des avocats sondés jugeaient mauvaise ou très mauvaise la connaissance du public à l'égard du système judiciaire.

Cette incompréhension se traduit, entre autres, par de l'anxiété et de l'inconfort qui peuvent mener à une prise de décision qui n'est pas éclairée et qui a un impact concret sur la vie et la santé des personnes concernées.

Face à des problèmes qui peuvent se prolonger pendant des années, les témoignages recueillis ont mis en lumière différentes conséquences : perte d'emploi, enjeux de santé mentale ou physique, problèmes relationnels, isolement, effritement du filet de sécurité et difficultés financières importantes.

L'étude du Barreau fait également état des conséquences humaines de cette réalité. Plus de la moitié des justiciables ayant vécu une expérience judiciaire ont rapporté des répercussions émotionnelles ou psychologiques, 46 % ont subi des pertes de temps de travail ou d'occasions professionnelles, 15 % une perte de réputation ou d'occasions sociales et 8 % ont perdu leur emploi. Les personnes à plus faible revenu sont particulièrement touchées : 72 % des répondants avec des revenus inférieurs à 30 000 $ par année ont rapporté des répercussions émotionnelles ou psychologiques associées aux procédures judiciaires. Ces données montrent que l'accès à la justice doit être envisagé comme un enjeu de santé publique, d'action sociale préventive et de cohésion familiale, et non seulement comme une question de tribunaux.

En investissant dans la littératie juridique tout au long du parcours de vie, le Québec agirait à la source de plusieurs problèmes d'accès à la justice qui ont un impact direct sur la santé publique. L'éducation juridique au secondaire, l'accompagnement ciblé des jeunes en situation de précarité, des outils pratiques pour les personnes qui se représentent seules et le soutien aux personnes aînées confrontées à la fracture numérique permettraient de mieux comprendre ses droits, de prévenir les conflits, d'évaluer les options de règlement hors cour et d'utiliser plus efficacement les ressources du système de justice. Une telle approche ferait de l'éducation juridique un véritable outil de prévention, de réduction des coûts humains et financiers, et de renforcement de la confiance du public envers la justice[2].

Piste de solution 4 : Développer la littératie juridique à l'école

La littératie juridique se définit par « la capacité des citoyens à lire, comprendre et traiter de l'information [juridique] [...] »[3]. Elle est directement liée à leur expérience à l'égard du système de justice. Plusieurs participants aux forums ont mentionné ne pas comprendre les recours qui s'offrent à eux, les délais à respecter ou encore le rôle des institutions. Cette réalité touche l'ensemble de la population, certes, mais elle touche particulièrement les jeunes, les personnes aînées et celles en situation de précarité.

Sachant qu'« un Québécois sur deux âgés entre 16 et 65 ans n'arrivent pas à lire des textes denses ou longs nécessitant d'interpréter et de donner du sens aux informations »[4], il est tout à fait normal que le système de justice apparaisse inaccessible pour les personnes qui l'expérimentent.

En effet, la méconnaissance du système de justice constitue l'un des constats les plus unanimement partagés lors de la tournée de consultations. Ces dernières ont démontré que les difficultés de compréhension engendrent souvent des conséquences concrètes : abandon de recours, prise de décisions non éclairée, recours tardifs à des services spécialisés ou méfiance à l'égard du système de justice. Il e ressort l'importance d'agir en amont afin de développer une culture juridique de base permettant aux citoyens et aux citoyennes de mieux connaître leurs droits et leurs obligations et d'augmenter leur capacité à comprendre et à traiter l'information qui concerne leurs droits.

« C'est un langage en fait qu'on ne connaît pas, le système juridique. C'est quoi un plumitif, c'est quoi un avis d'assignation, c'est quoi une demande introductive d'instance ? »

« On communique par écrit, dans un langage hermétique, en utilisant des mots qui veulent dire autre chose pour (les citoyens). Et on se demande pourquoi ils trouvent que le système n'est pas compréhensible. »

[2] Toutes les statistiques présentées ici sont issues de : BARREAU DU QUÉBEC, *Livre blanc sur les coûts d'accès à la justice*, juin 2024.
[3] Fondation pour l'alphabétisation : https://fondationalphabetisation.org/la-litteratie/.
[4] Fondation pour l'alphabétisation : https://fondationalphabetisation.org/la-litteratie/.

Ainsi, l'amélioration de la littératie juridique devrait s'appuyer sur une stratégie continue combinant éducation, vulgarisation et sensibilisation. Une telle approche permettrait non seulement d'améliorer l'accès à la justice, mais également d'amoindrir les conséquences humaines vécues par les citoyens. De plus, elle permettrait de prévenir de nombreux conflits en favorisant une meilleure compréhension des mécanismes juridiques en amont.

Action recommandée 4.1 : Intégrer l'éducation juridique au parcours scolaire des élèves du secondaire

Le Barreau du Québec soutient depuis plusieurs années que l'amélioration durable de l'accès à la justice passe par l'éducation juridique. L'école constitue le lieu privilégié pour développer les connaissances, les compétences et les réflexes nécessaires à l'exercice de la citoyenneté. Il s'agit de l'environnement le plus susceptible de rejoindre l'ensemble des jeunes Québécois et Québécoises, peu importe leur milieu socioéconomique.

L'objectif n'est pas de former des juristes, mais de permettre à la population de comprendre les règles qui encadrent la vie quotidienne et les principaux mécanismes de résolution des conflits. Cette approche préventive permettrait de réduire la méconnaissance du droit, de favoriser les règlements amiables et de développer le jugement critique face aux informations juridiques accessibles en ligne.

Ainsi, les notions d'introduction au droit doivent être offertes au deuxième cycle du secondaire. Ces notions pourraient être intégrées à la formation générale ou offertes comme cours reconnu au parcours scolaire des élèves.

Le contenu pourrait notamment inclure :

- le fonctionnement des institutions démocratiques;
- le système de justice et le rôle de ses principaux intervenants;
- les droits et libertés de la personne;
- le règlement amiable des différends;
- le droit du travail;
- le droit de la consommation;
- le crédit et l'endettement;
- le logement;
- le droit de la famille;
- les notions de consentement et d'autonomie décisionnelle.

Action recommandée 4.2 : Développer la littératie juridique adaptée aux jeunes à risque et aux jeunes suivis par la DPJ

Certaines personnes font face à des réalités juridiques complexes bien avant l'âge adulte. Notamment, les enfants et adolescents pris en charge par la DPJ sont fréquemment appelés à interagir avec des institutions publiques, à participer à des audiences ou à faire valoir certains droits, sans toujours disposer des connaissances nécessaires pour comprendre les processus qui les concernent.

Or, la protection de la jeunesse figure parmi les sujets que le Barreau du Québec considère essentiels dans une démarche d'éducation juridique.

Un programme spécifique viserait notamment à :

- expliquer les droits des enfants et des adolescents;
- présenter le rôle de la DPJ, des tribunaux et des différents intervenants;
- informer les jeunes sur leur droit d'être entendus et de participer aux décisions qui les concernent;
- vulgariser les processus judiciaires et administratifs qui les concernent;
- offrir des outils pratiques pour naviguer au sein des institutions publiques.

Puis, afin de rejoindre les jeunes les plus vulnérables, cette formation devrait être offerte directement dans:

- les centres jeunesse;
- les ressources intermédiaires;
- les écoles fréquentées par les jeunes suivis par la DPJ;
- les organismes communautaires jeunesse offrant déjà des ateliers auprès des jeunes et dans les écoles et représentant une figure de confiance.

Le programme pourrait également s'accompagner d'une ligne d'information ou d'un service d'accompagnement spécialisé permettant aux jeunes d'obtenir de l'information juridique adaptée à leur réalité. Cette approche contribuerait à renforcer leur autonomie et leur compréhension des décisions qui influencent leur parcours de vie[5].

La mise en place de ces mesures devrait faire appel à la collaboration avec le Commissaire au bien-être et aux droits des enfants ainsi que d'autres partenaires.

[5] Un tel programme pourrait également s'arrimer avec la ressource 811 juridique tel que plus explicitement détaillé précédemment, afin d'assurer une prise en charge adéquate et adaptée sans dédoubler les portes d'entrée et permettant de centraliser le référencement et la concertation des différents partenaires tant institutionnels que communautaires.

Action recommandée 4.3 : Mettre en place une offre d'information juridique adaptée aux réalités des personnes aînées

Les forums ont mis en lumière la situation particulière des personnes aînées, pour qui l'anxiété associée au système de justice tend à être amplifiée par des difficultés de littératie juridique et, souvent, de littératie numérique. Plusieurs personnes aînées éprouvent des difficultés à accéder aux services de justice de plus en plus numérisés et peuvent se retrouver isolés lorsqu'elles cherchent de l'information juridique.

Dans ce contexte, la simple publication d'information sur le Web ne suffit pas. Comme l'a déjà souligné le Barreau du Québec, l'information juridique doit être accompagnée de véritables mesures d'éducation permettant à la population de la comprendre et de l'utiliser efficacement.

Le gouvernement devrait soutenir la mise en place de programmes destinés aux personnes aînées, offerts notamment dans les bibliothèques publiques, les centres communautaires, les résidences pour personnes âgées et par les organismes œuvrant auprès d'eux.

Ces initiatives permettraient d'accompagner les personnes dans l'utilisation des outils numériques gouvernementaux, la consultation de ressources juridiques fiables et la compréhension des démarches à entreprendre.



« Il y en a beaucoup qui ont seulement une ligne téléphonique terrestre. On va loin dans les petits villages, donc il n'y a pas de réseau cellulaire. Ils font quoi pour avoir accès aux ressources si on n'a pas Internet ? »

Ainsi, la modernisation des services de justice ne doit pas entraîner l'exclusion des personnes moins à l'aise avec les technologies ou pour lesquelles la technologie n'est pas géographiquement accessible. Toute stratégie de littératie juridique destinée aux personnes aînés devrait maintenir des moyens d'accès humains, notamment par téléphone, en personne ou par l'entremise de services de proximité.

Piste de solution 5 : Créer un site Web interactif d'orientation juridique

Le développement des technologies numériques constitue une occasion importante d'améliorer l'accès à l'information juridique. Les participants aux forums ont toutefois souligné que les outils actuellement disponibles demeurent souvent difficiles à consulter pour une personne qui ne possède pas de connaissances juridiques. Plusieurs ont exprimé le souhait de disposer d'un outil simple, intuitif et adapté à leur situation particulière, et surtout que cet outil soit centralisé. Les différents groupes de discussion ont d'ailleurs mis en lumière la quantité parfois astronomique de guides et d'information sur un seul et même sujet accessible en ligne sans pour autant être facilement compréhensibles ou adaptables, selon les particularités de la situation.

La solution consisterait à mettre en place un portail interactif pour guider la population à travers une série de questions simples et l'orienter vers les ressources appropriées, qu'il s'agisse d'information générale, de services communautaires, d'un centre de justice de proximité ou encore d'un professionnel ou d'une professionnelle du droit. Cette approche contribuerait à réduire les erreurs d'orientation et à améliorer l'efficacité des démarches entreprises. Cette piste de solution est intrinsèquement liée à la piste de solution 1, afin d'assurer une prise en charge globale qui répond le mieux aux besoins des personnes concernées.

Un tel outil permettrait également d'assurer une meilleure cohérence de l'information diffusée au public et de favoriser une expérience utilisateur harmonisée à l'échelle du Québec.

Aujourd'hui, il est manifeste qu'un citoyen ou une citoyenne débutera sa recherche sur ses droits et comment les faire valoir par l'intermédiaire de moteurs de recherche, d'outils d'intelligence artificielle ou des réseaux sociaux. Les sources d'information sont nombreuses, alors comment s'y retrouver et sur quoi se fier ? Évidemment, il existe de nombreux outils au Québec[6]. Pourtant, les gens ont du mal à s'y retrouver.

« Il n'y a pas de guichet unique. Il y a plein d'organismes partout, mais pas de guichet unique. »

« Il y a des ressources qui existent, mais les gens ne savent pas à quelles portes frapper. »

« J'ai appelé l'aide juridique, je n'étais pas admissible, j'ai appelé le Palais de justice, ce n'était pas leur rôle de me donner de l'information. [...] À chaque étape, c'étaient des portes fermées, une après l'autre, qui me donnaient envie de baisser les bras. »

Avec l'autoreprésentation qui s'inscrit toujours comme une tendance claire dans notre système de justice, comme démontré dans le plus récent *Rapport d'activité de Cour supérieure du Québec*[7], il devient nécessaire de nous assurer que les personnes qui prennent ces voies, par choix ou par obligation, puissent bénéficier de la meilleure orientation et de la meilleure information possibles.

Action recommandée 5 : Créer un site Web interactif d'orientation juridique

En Ontario, les acteurs du système judiciaire se sont unis pour remédier à cette problématique. En 2017 est né *Justice pas-à-pas*. Il s'agit d'un site Web pour les citoyens ayant des problèmes juridiques, peu importe leur lieu de résidence dans cette province.

[6] Éducaloi, JuridiQC; la Boussole juridique, La page Web de la Cour du Québec pour les petites créances.

[7] En effet, le taux d'autoreprésentation en matière civile était de 27,6 % en matière civile et de 33 % en matière familiale (Rapport d'activité, p. 20 et 21).

Justice pas-à-pas contient de l'information fiable et utile sur des problèmes juridiques courants. Vous y trouverez notamment :

- les étapes à suivre pour vous aider à régler vos problèmes;
- des outils pratiques, comme des listes de vérification, des formulaires et des guides d'auto-assistance;
- des renseignements sur les services juridiques et sociaux offerts en Ontario;
- un service de clavardage en direct et d'aide par courriel, si vous ne trouvez pas réponse à vos questions.

Pour réaliser cette recommandation, les facteurs de réussite sont :

- une concertation de tous les acteurs du système judiciaire;
- une mise en commun des services existants;
- un recensement des meilleures pratiques et des projets porteurs à l'échelle nationale ou internationale;
- un parcours utilisateur complet et la possibilité de discuter avec un humain à chacune des étapes.

Piste de solution 6 : Promouvoir les services des conseillers parajudiciaires autochtones dans tous les palais de justice concernés

Les forums ont permis de mettre en lumière les obstacles particuliers auxquels sont confrontés les membres des Premières Nations et des communautés inuites lorsqu'ils interagissent avec le système de justice. Ces obstacles prennent différentes formes : éloignement géographique, barrières linguistiques, méfiance envers les institutions, méconnaissance du système judiciaire ainsi que difficultés à accéder à des ressources adaptées aux réalités culturelles et sociales autochtones.

Les témoignages ont démontré à plusieurs reprises le rôle déterminant des conseillers parajudiciaires autochtones et des organismes communautaires qui offrent des services adaptés. Ces intervenants constituent souvent le premier point de contact entre les citoyens autochtones et le système de justice. Ils facilitent la compréhension des procédures judiciaires, favorisent les communications entre les différentes parties et contribuent à réduire les incompréhensions culturelles pouvant nuire au bon déroulement des démarches.

Nous retenons toutefois que ces services demeurent insuffisamment connus et inégalement accessibles selon les régions. Dans certains milieux, les personnes directement concernées ignorent l'existence même de ces ressources ou ne sont orientés vers elles qu'à un stade avancé de leur parcours judiciaire. Une meilleure intégration des conseillers parajudiciaires autochtones[8] au sein des services de justice permettrait d'améliorer l'accompagnement offert et de renforcer la confiance des communautés envers les institutions.

[8] Ces services sont offerts directement dans les palais de justice, soit à la Cour du Québec, soit dans certaines cours municipales, pour accompagner les personnes autochtones accusées en matière criminelle et pénale. Des organismes autochtones offrent les services de conseillers parajudiciaires aux personnes issues des Premières Nations et des communautés inuites. La Société Makivvik offre ces services au Nunavik tandis que les *Services parajudiciaires autochtones du Québec* (SPAQ) offrent ces services dans les autres régions où l'on retrouve des communautés, dont Montréal, l'Abitibi-Témiscamingue, le territoire Eeyou-Itschee Baie — James, la Côte-Nord, le Lac Saint-Jean, Joliette, La Tuque, la Gaspésie et Wendake.

« Finalement, je trouve le service parajudiciaire autochtone à Wendake. Mais ça a pris plusieurs mois avant que je sache que ça existe. Puis c'est avec mes recherches à moi, par hasard, que j'ai trouvé ça. »

Cette piste de solution vise ainsi à reconnaître pleinement l'expertise de ces intervenants et à leur donner les moyens nécessaires pour exercer leur rôle dans l'amélioration de l'accès à la justice, tout en reconnaissant la nécessité de créer un environnement culturellement sécurisant pour les peuples autochtones[9].

« Il y a plein d'avocats à qui on parle, on leur demande, avez-vous demandé un rapport Gladue ? Ils savent même pas de quoi on parle, il faut leur expliquer. »

Cependant, ces services sont souvent méconnus, tant par les personnes autochtones que par les juges, les avocats et autres intervenants du système judiciaire. Le rapport *Gladue*[10], qui peut être demandé au stade de la détermination de la peine, est un outil qui permet de tenir compte de l'histoire personnelle et des réalités propres aux membres des communautés.

De plus, la visibilité des conseillers parajudiciaires et la compréhension de leur rôle varient grandement d'un palais de justice à l'autre. Certains palais mettent à la disposition du conseiller parajudiciaire un local et les juges et les procureurs connaissent le conseiller en poste alors que la situation est toute autre ailleurs où le rôle du conseiller parajudiciaire demeure mal compris et sous-utilisé.

Action recommandée 6 : Implanter des directives relatives aux services parajudiciaires autochtones applicables dans les palais de justice concernés

De concert avec les organismes autochtones et les directions de la Cour du Québec et des cours municipales, le ministère de la Justice du Québec pourrait établir et instaurer des directives en vue d'assurer un meilleur accès et une plus grande utilisation des services parajudiciaires pour les justiciables autochtones[11].

Ces directives devraient prévoir des moyens concrets et des mécanismes permanents pour faciliter leur pleine participation, par exemple : un accès en temps opportun aux rôles des tribunaux, aux dates de comparution et aux listes de détention, un espace physique déterminé dans la salle d'audience, des espaces réservés dans les palais de justice pour les rencontres avec les justiciables, des rencontres régulières avec les juges et les procureurs pour assurer la connaissance des services et leur adéquation avec les besoins, etc[12].

---

[9] Les conseillers parajudiciaires autochtones sont mandatés pour réaliser les rapports *Gladue*.

[10] *R. c. Gladue*, [1999] 1 R.C.S. 688.

[11] De telles directives pourraient s'inscrire directement dans le *Plan d'action et de réconciliation de la Cour du Québec* en matière autochtone.

[12] Le *Programme d'accompagnement justice pour les autochtones* (PAJ-A) de la Cour municipale de Montréal ainsi que les travaux du Commissariat à la magistrature fédérale sur le rôle de conseillers parajudiciaires autochtones pourraient inspirer le contenu de ces directives. Il faut travailler sur plusieurs aspects pour obtenir des résultats concrets.

Piste de solution 7 : Outiller les avocats afin de mieux diriger les justiciables vers les ressources appropriées

Les consultations ont démontré que les citoyens et les citoyennes présentent souvent des besoins qui dépassent le cadre strictement juridique. Certaines situations nécessitent l'intervention de travailleurs sociaux, de psychologues, de médiateurs, d'organismes d'aide aux victimes ou de services communautaires spécialisés. Toutefois, plusieurs participants ont indiqué que ces ressources ne leur avaient pas été proposées au moment opportun.

Les membres de la communauté juridique occupent une position privilégiée pour identifier les besoins particuliers de leurs clients et les orienter vers les services les mieux adaptés à leur situation. Cette capacité d'orientation est particulièrement importante lorsque les enjeux juridiques sont étroitement liés à des problématiques humaines, relationnelles, financières ou psychosociales.

Les forums ont également permis de constater que la méconnaissance de certaines ressources communautaires ou institutionnelles limite parfois la capacité des professionnels à effectuer un référencement efficace. En renforçant les connaissances des avocats sur l'écosystème des services disponibles et en valorisant la collaboration interprofessionnelle, il serait possible d'offrir un accompagnement plus complet à la population.

Cette piste de solution vise donc à développer une culture professionnelle favorisant le référencement éclairé et la reconnaissance des limites de son champ d'expertise lorsque d'autres ressources peuvent mieux répondre aux besoins du justiciable.

Action recommandée 7.1 : Renforcer la capacité de reconnaissance des forces et des zones d'amélioration de l'avocat

Cette recommandation s'inscrit de manière transversale au référentiel de compétences des avocats et des avocates puisqu'elle réfère à l'ensemble de leurs rôles auprès des personnes qui font appel à leurs services. En ce sens, une formation sur le référencement personnalisé et efficace devrait s'inscrire dans les rôles et compétences suivants :

Conseiller stratégique

- Cerner adéquatement les besoins des clients et des parties prenantes;
- Gérer efficacement les attentes du client.

Professionnel responsable

- S'engager dans l'amélioration continue et la mise à jour de ses compétences et connaissances.

Leader collaboratif

- Contribuer à une culture favorisant l'accessibilité et la qualité de la justice.

Ainsi, des ateliers interactifs et la collaboration avec les ressources existantes sur le terrain pourraient être mis en œuvre pour renforcer les compétences de l'avocat et l'outiller à reconnaître ses limites professionnelles.

Action recommandée 7.2 : Intégrer des ateliers de référencement au cursus pédagogique de l'École du Barreau

Les futurs membres de la profession doivent expérimenter leur savoir-être à l'extérieur de la théorie et développer leur compréhension et leur sensibilité à l'égard des défis et des solutions d'accès à la justice au Québec.

Les premiers échanges avec ceux qui souhaitent obtenir de l'information ou du soutien juridique sont parfois tributaires de l'ensemble de leurs parcours.

Des ateliers de référencement offerts dans le cadre de la Clinique juridique viseraient l'enseignement et le développement des connaissances du futur juriste afin de former des avocats qui incarnent le leadership collaboratif et l'analyste critique.

Action recommandée 7.3 : Lancer une campagne de sensibilisation sur l'importance de refuser un mandat en l'absence des compétences requises

Le rôle de conseiller stratégique exige de cerner adéquatement les besoins de la clientèle et des différentes parties prenantes. Cette décision de nature éthique demande d'être en mesure d'exercer un jugement critique envers soi-même et de reconnaître ses propres limites. Elle s'inscrit dans le développement de la maturité professionnelle et permet d'assurer une représentation adéquate en fonction des besoins. Une campagne de sensibilisation servirait à mettre de l'avant ces différents aspects comme leviers de conscientisation.



« Mon ami avocat m'a aidé pour rédiger ma demande. Il m'a dit que ça serait simple. Après coup, je ne sais pas si c'était la meilleure personne pour ça. Lui, il ne faisait pas vraiment ça du droit de la famille. »

4.3 Rendre la justice accessible et l'aspect financier, transparent et prévisible

Un gouffre structurel est relevé entre l'admissibilité à l'aide juridique et la capacité réelle de payer les honoraires d'un avocat pour défendre ses droits. Cela peut créer des freins et des inquiétudes, mais aussi des décisions d'autoreprésentation ou de recherches d'aide avec l'intelligence artificielle.

Piste de solution 8 : Simplifier la procédure civile et familiale

La complexité des procédures civiles et familiales constitue l'un des constats les plus largement partagés durant les consultations. Les justiciables décrivent un environnement juridique difficile à comprendre, caractérisé par des formalités nombreuses, des délais importants et des coûts souvent imprévisibles.

Pour plusieurs participants, l'accumulation des exigences procédurales contribue directement à accroître les délais de traitement et à faire augmenter les frais juridiques. Cette situation affecte particulièrement les personnes non représentées qui doivent naviguer seules dans un système complexe et fortement spécialisé.

Les témoignages ont révélé que plusieurs personnes renoncent à entreprendre des démarches ou abandonnent leur recours en cours de route en raison de la lourdeur des procédures. Les organismes communautaires et les intervenants du milieu ont également souligné les répercussions importantes que cette complexité peut avoir sur la confiance du public envers le système de justice.

La simplification des procédures permettrait non seulement de réduire les coûts et les délais, mais également de rendre le système plus accessible pour les citoyens qui souhaitent faire valoir leurs droits. Cette approche s'inscrit dans une volonté plus large d'arrimer la justice aux réalités de la population.

Le système de justice civile fait face à une pression croissante liée aux coûts, à la complexité procédurale et aux délais de traitement[13]. Ces constats sont partagés largement par les juges en chef des tribunaux, le ministère de la Justice, le Barreau du Québec et ses membres. En 2014, la Cour suprême du Canada reconnaissait le consensus selon lequel un «virage culturel s'impose» passant par «la mise en place de procédures de règlement des litiges simplifiées et proportionnées» considérant que «l'équilibre traditionnel entre de longues procédures préalables au procès et le procès conventionnel ne correspond plus à la réalité actuelle et doit être ajusté[14]». Les tribunaux réclament encore aujourd'hui ce changement de culture vers une procédure simplifiée au service de la justice[15].

Malgré l'accès théorique à la justice pour les citoyens qui peuvent se représenter seuls, l'accès à une justice de qualité reposant sur une représentation efficace demeure illusoire en raison des délais et des coûts que ne peuvent se permettre les justiciables de la classe moyenne[16]. Selon l'indice développé par le *World Justice Project* qui évalue notamment le système de justice civile, le Canada se classe 56e en matière de délais et 68e en matière d'accès et d'accessibilité à la justice[17].

---

[13] FINE, Sean, «Civil Courts Are a Mess», *The Globe And Mail*, 21 septembre 2024, en ligne : https://www.theglobeandmail.com/canada/article-civil-justice-supreme-courts/.

[14] *Hryniak c. Mauldin*, [2014] 1 R.C.S. 87, par. 27 (motifs de la juge Karakatsanis dans un jugement unanime).

[15] FINE, Sean, préc., note 1.

[16] *Id.*

[17] Le *World Justice Project* compare 140 pays à travers le monde à l'aide d'un même indice, en ligne : https://worldjusticeproject.org/rule-of-law-index/factors/2022/Canada/Civil%20Justice/.

Action recommandée 8 : Renforcer les mécanismes existants afin de réduire significativement les coûts et les délais pour les dossiers de 500 000 $ et moins

Malgré les réformes des dernières années – pensons à la procédure simplifiée à la Cour du Québec, à l'augmentation de la juridiction des petites créances à 15 000 $ et à la médiation et l'arbitrage obligatoire aux petites créances – plusieurs dossiers demeurent caractérisés par :

- une prise en charge tardive par le tribunal;
- une multiplication des incidents procéduraux;
- des expertises et interrogatoires coûteux;
- une culture procédurale qui favorise encore trop souvent les étapes intermédiaires plutôt que le règlement rapide du litige;
- une variabilité importante des pratiques de gestion selon les districts;
- un accès à la justice difficile pour la classe moyenne.

Piste de solution 9 : Mettre en place un crédit d'impôt pour la classe moyenne en matière familiale

Les forums ont clairement démontré que la classe moyenne demeure l'un des groupes les plus désavantagés lorsqu'elle doit faire face à un problème juridique. Plusieurs participants ont expliqué qu'ils ne sont pas admissibles à l'aide juridique tout en étant incapables d'absorber les coûts associés à une représentation par avocat dans des dossiers complexes parce que leur salaire et leurs obligations financières ne leur permettent pas d'absorber sans difficulté plusieurs milliers de dollars de frais professionnels.

> **« Ils sont trop riches pour l'aide juridique, mais pas assez pour se payer un avocat, mais il y a quoi pour les aider ? »**

Cette réalité existe particulièrement en matière familiale. Les séparations, les litiges relatifs à la garde des enfants, aux pensions alimentaires ou au partage du patrimoine, engendrent souvent des dépenses importantes qui peuvent dépasser la capacité financière de nombreuses familles.

Les consultations ont révélé que plusieurs personnes reportent ou évitent certaines démarches pourtant essentielles en raison des coûts anticipés. Cette situation peut entraîner des conséquences importantes sur les enfants, sur la qualité des règlements intervenus et sur la stabilité financière des familles concernées.

La mise en place d'un crédit d'impôt remboursable permettrait de réduire cette pression financière et de rendre davantage accessibles les services juridiques spécialisés. Une telle mesure contribuerait à favoriser l'exercice réel des droits tout en réduisant les inégalités économiques devant la justice. Le coût des services juridiques demeure l'un des principaux obstacles à l'accès à la justice pour la classe moyenne québécoise. Les forums ont mis en lumière l'existence d'un gouffre entre les seuils d'admissibilité à l'aide juridique et la capacité réelle de nombreux citoyens à assumer les honoraires d'un professionnel du droit. Cette situation favorise l'autoreprésentation, le renoncement à l'exercice de certains droits et le recours à des sources d'information inadéquates.

Une étude économique déjà réalisée pour le Barreau du Québec démontre qu'un crédit d'impôt remboursable pour frais juridiques constituerait un outil concret pour réduire cette barrière financière et favoriser un recours plus rapide aux conseils juridiques.

Action recommandée 9 : Instaurer un crédit d'impôt remboursable prioritairement en droit de la famille

Parmi les différents domaines de droit, celui de la famille constitue le secteur pour lequel les enjeux d'accès à la justice sont les plus criants. Les litiges familiaux touchent directement les enfants, les relations parentales, les obligations alimentaires et la stabilité financière des ménages. Pourtant, de nombreuses personnes ne bénéficient pas de l'aide juridique tout en étant incapables d'absorber les coûts d'une représentation adéquate.



« La justice civile est-elle réservée aux personnes mieux nanties ou admissibles à l'aide juridique ? »

Les procédures en droit de la famille surviennent généralement dans des périodes de grande vulnérabilité personnelle et financière. Contrairement à d'autres litiges, il est rarement possible de reporter ou d'abandonner une démarche lorsqu'il est question de garde d'enfants, de pension alimentaire ou de séparation. L'accès rapide à des conseils juridiques de qualité devient alors essentiel afin d'éviter l'escalade des conflits et de favoriser des règlements durables.

Le crédit d'impôt devrait notamment viser les divorces et la fin d'une union parentale, les demandes de pension alimentaire, les litiges relatifs à la garde d'enfants, de même que les modifications de mesures accessoires et les demandes de prestation compensatoire.



« Cet argent-là aurait dû aller à mes enfants. »

Un crédit d'impôt remboursable serait plus efficace et plus équitable qu'une simple détaxation des services juridiques. Contrairement à une réduction de la TVQ, il permet également de couvrir les frais judiciaires qui constituent souvent une part importante du coût total d'un dossier.

Selon les scénarios étudiés, le taux du crédit pourrait varier entre 20 % et 30 % des dépenses admissibles. L'objectif de la mesure est de soutenir les personnes qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique, mais pour qui les coûts des services juridiques représentent néanmoins un obstacle important.

Le Barreau du Québec a toujours constaté qu'une partie importante de la population se situe dans une zone grise : les revenus excèdent les seuils d'aide juridique, mais demeurent insuffisants pour absorber sans difficulté plusieurs milliers de dollars de frais professionnels.

Piste de solution 10 : Compléter l'implantation du projet de transformation numérique Lexius et l'étendre à tout le système pour une justice plus rapide et plus accessible

En général, on reconnaît les bénéfices potentiels associés à la modernisation technologique du système de justice. Plusieurs considèrent que les outils numériques peuvent faciliter l'accès aux services, accélérer les démarches et améliorer la circulation de l'information.

Toutefois, les participants ont également souligné que la transformation numérique demeure incomplète et que plusieurs processus continuent d'exiger des démarches administratives lourdes ou redondantes. On souhaite un environnement numérique intégré qui simplifie véritablement l'expérience utilisateur plutôt que de reproduire sous format électronique des procédures déjà complexes.

Le projet Lexius est perçu comme une étape importante vers cette modernisation. Son déploiement complet permettrait d'améliorer l'efficacité du système judiciaire, de réduire les délais de traitement et de favoriser une meilleure communication entre les différentes parties prenantes.

Les forums ont également mis en évidence l'intérêt de développer davantage les modes numériques de règlement des différends afin d'offrir à la population des solutions plus rapides et plus accessibles. L'objectif demeure toutefois de maintenir des mécanismes alternatifs pour les personnes moins à l'aise avec les technologies.

Le programme Lexius vise à moderniser le système judiciaire québécois par l'intégration des nouvelles technologies à l'ensemble du parcours judiciaire. Il prévoit notamment la dématérialisation des procédures, depuis le dépôt des actes jusqu'à l'exécution des jugements, en passant par la tenue des audiences.

Cette transformation touche l'ensemble des processus soutenant les activités de la Cour du Québec, de la Cour supérieure du Québec et de la Cour d'appel du Québec, dans tous les domaines de droit. À terme, l'optimisation de la gestion des dossiers judiciaires et du déroulement des instances doit contribuer à rendre la justice plus accessible, plus efficiente et mieux adaptée aux besoins des citoyens.



« Plus d'un an et demi après ma demande, je n'ai reçu qu'une portion très limitée de mon dossier. Ça m'empêche d'évaluer mes options et d'avancer ».

Depuis plusieurs années, la modernisation numérique du système de justice constitue un chantier majeur au Québec. Dans le cadre du *Plan pour moderniser le système de justice* (PMSJ), diverses initiatives technologiques ont été mises en œuvre afin d'améliorer l'efficacité des services judiciaires et leur accessibilité. Parmi celles-ci, le programme Lexius vise notamment à faciliter l'accès aux services judiciaires par le recours à des plateformes numériques, bien que son déploiement ait connu des retards importants. Cette situation est inquiétante et nécessite un plan de redressement pour que les délais envisagés soient nettement réduits.

Action recommandée 10.1 : Livrer dans son ensemble le PMSJ, dont fait partie Lexius

Le Barreau du Québec a publiquement déploré les retards du virage numérique de la justice, estimant qu'il est difficilement concevable que le projet ne soit pas plus avancé après plusieurs années de réalisation. Il faut mettre les sommes nécessaires pour livrer le projet Lexius, tout en s'assurant d'éviter des dépenses inutiles.

À l'origine, le coût de développement du PMSJ avait été évalué à 500 millions de dollars, mais le ministère de la Justice n'est pas en mesure d'indiquer le coût total du projet en incluant les coûts d'exécution, de déploiement et l'impact des retards.

Plusieurs sources ayant participé à la surveillance du projet ont soulevé des préoccupations quant au morcellement du programme en une multitude de sous-projets, ce qui compliquerait le suivi des coûts, des échéanciers et de la gouvernance.

Le ministère de la Justice a indiqué ne détenir aucun document isolant les coûts de développement et de déploiement des projets du programme Lexius, ce qui limite la visibilité sur son coût global réel.

Action recommandée 10.2 : Mettre en place un service de règlement de différends en matière civile entièrement en ligne

En Colombie-Britannique, le *Civil Resolution Tribunal* (CRT) est le premier tribunal administratif entièrement en ligne au Canada. Créé par la *Civil Resolution Tribunal Act*, adoptée en 2012 et entrée en vigueur le 15 mars 2013, il a commencé ses activités le 13 juillet 2016 afin d'offrir un mode de règlement des différends plus accessible, rapide et économique.

Depuis sa mise en œuvre, le champ de compétences du CRT a été élargie de façon graduelle. Initialement limité aux litiges de copropriété en 2016, il a accueilli les petites créances en 2017, puis certains litiges liés aux accidents automobiles, aux sociétés et aux coopératives en 2019. Son mandat a ensuite été étendu à diverses questions d'assurance automobile en 2021 et en 2022.

Aujourd'hui, le CRT est en mesure de couvrir les litiges en matière de copropriété divise, de petites créances, d'accidents et d'assurance automobile, de sociétés sans but lucratif, de coopératives et de diffusion non consensuelle d'images intimes.

Piste de solution 11 : Faire des organismes communautaires une partie intégrante du parcours du justiciable

Les organismes communautaires jouent un rôle essentiel dans l'amélioration de l'accès à la justice et dans la défense des droits des personnes qui doivent composer avec différents facteurs de vulnérabilité. Ils offrent de l'information, du soutien, du référencement, de l'accompagnement et parfois de la représentation à des milliers de personnes annuellement qui, autrement, auraient de grandes difficultés à comprendre ou à utiliser le système judiciaire.

Les consultations ont démontré que ces organismes constituent souvent les premiers interlocuteurs de confiance vers lesquels les personnes se tournent lorsqu'elles vivent une situation problématique en lien avec leurs droits. Également, leur proximité avec les communautés leur permet de développer une connaissance approfondie des communautés et des réalités propres à certains groupes.

Malgré la contribution importante de ces organismes, les groupes de discussion et les ateliers de réflexions ont souligné qu'ils demeurent insuffisamment intégrés aux mécanismes institutionnels de justice. Leurs ressources financières sont fréquemment limitées et la collaboration avec les différentes parties prenantes varie considérablement d'une région à l'autre.

> **« Il doit y avoir un lien beaucoup plus sérieux entre les organismes communautaires de soutien et le système judiciaire pour pouvoir accompagner les gens dans leur processus. »**

Le souhait clairement exprimé par plusieurs faits valoir la nécessité de voir se développer une approche davantage concertée où les organismes communautaires seraient considérés comme des partenaires à part entière du parcours de justice. Une telle reconnaissance favoriserait la continuité des services et permettrait de mieux répondre aux besoins de la population.

Action recommandée 11.1 : Mutualiser les efforts des différents organismes

Pour bâtir une justice véritablement centrée sur le justiciable et ses besoins, il est essentiel de mieux coordonner les efforts des différentes parties prenantes afin d'éviter les chevauchements et favoriser la complémentarité des interventions. L'objectif n'est pas de multiplier les services ou les organisations, mais de renforcer la collaboration entre les organismes communautaires et les partenaires du milieu de la justice. Une telle approche permettrait de simplifier le parcours des personnes faisant appel au système de justice, de mieux les orienter et de rendre l'accès aux ressources plus clair et plus cohérent.

Une telle recommandation pourrait se déployer par :

- la création d'un comité de pilotage transversal regroupant les milieux institutionnel, gouvernemental et communautaire;
- le recensement des organismes communautaires au Québec par région, groupe ou communauté desservis et par source de financement;
- le développement de processus commun.

Action recommandée 11.2 : Développer une approche concertée et créer un plan d'action national sur l'accès à la justice

À l'aube du renouvellement du plan stratégique du ministère de la Justice du Québec, il apparaît essentiel de développer une vision commune en matière d'accès à la justice visant à mobiliser l'ensemble des acteurs du système de justice et se déployant en actions concrètes.

Les groupes de discussion et les ateliers de réflexions collectives tenus lors des forums ont mis en lumière le besoin de leadership cohérent et porteur en cette matière, afin d'assurer la participation de tous, mais également une intervention inclusive et représentative des besoins des citoyens et des différentes parties prenantes.

Un tel plan d'action devrait tenir compte :

- des données quantitatives et qualitatives provenant de chaque partenaire;
- des besoins prioritaires;
- d'une approche intersectionnelle.

Action recommandée 11.3 : Assurer un financement adéquat et prévisible

Les organismes communautaires de tous les milieux connaissent une année 2026 particulièrement difficile; ceux agissant en faveur de l'accès à la justice et de la défense des droits n'y font pas exception. En effet, ils ont tenu une grève historique avec comme slogan « Le communautaire est à boutte », afin d'être reconnus comme un pilier essentiel au Québec, exigeant par la même occasion un financement à la hauteur de leur rôle dans la société.

Cette recommandation est le reflet direct d'interventions diverses survenues dans le cadre des forums voulant que les organismes communautaires n'aient d'autres choix que de diversifier leur financement auprès de multiples appels de projets, afin d'assurer leur survie et d'éviter des bris de services. Les participants reconnaissent que cette multiplication peut amener une certaine confusion auprès des utilisateurs et autres professionnels, mais les organismes demeurent contraints d'agir ainsi. Pour procéder à la mise en œuvre de cette recommandation, il faudra compter sur :

- du financement public pour soutenir la mission des organismes en matière d'accès à la justice;
- du financement sur plusieurs années pour assurer une prévisibilité et une pérennité des services;
- un allégement des processus de reddition de comptes;
- une redéfinition de certaines offres de services, afin d'arrimer la mission des organismes aux besoins réels du terrain.

Piste de solution 12 : Adopter une loi et un plan-cadre pour un usage responsable et encadré de l'intelligence artificielle en justice

L'intelligence artificielle occupe une place grandissante dans tous les secteurs de la société, y compris dans le domaine juridique. Les participants aux Forums reconnaissent le potentiel de ces technologies pour améliorer l'accès à l'information, automatiser certaines tâches administratives et soutenir les membres de la profession juridique dans leur travail quotidien.

Toutefois, plusieurs préoccupations ont été soulevées concernant la protection des droits fondamentaux, la confidentialité des renseignements, les risques de biais algorithmiques et l'impact potentiel de ces technologies sur la confiance du public envers le système de justice.

> **« Ce n'est pas l'utilisation qui me cause problème, c'est l'utilisation sans appliquer l'analyse critique de l'information. »**

Les consultations ont également fait ressortir la nécessité d'encadrer le développement et l'utilisation de l'intelligence artificielle plutôt que de laisser évoluer ces outils sans balises claires. Les citoyens et les citoyennes souhaitent que les technologies demeurent au service des personnes et qu'elles ne remplacent jamais complètement le jugement humain lorsque des droits sont en jeu.

L'adoption d'un cadre législatif et stratégique contribuerait à favoriser une innovation responsable tout en assurant le respect des principes fondamentaux de justice, d'équité et de transparence.

Action recommandée 12.1 : Établir des principes directeurs communs à l'ensemble du système de justice

Le Québec doit se doter d'un cadre cohérent encadrant le développement et l'utilisation de l'intelligence artificielle par les tribunaux, les organismes de justice, les services gouvernementaux et les professions juridiques.

Les règles actuelles ont été conçues avant l'émergence des technologies modernes d'intelligence artificielle et elles doivent être adaptées afin de répondre aux nouveaux risques tout en permettant l'innovation.

Une éventuelle loi-cadre devrait notamment reposer sur le respect des droits et libertés, la protection des renseignements personnels, la transparence des systèmes utilisés, la responsabilité et l'imputabilité des organisations, la proportionnalité de l'utilisation de l'intelligence artificielle et le maintien de la confiance du public envers la justice.

Tous les systèmes d'intelligence artificielle ne présentent pas les mêmes risques. Le gouvernement devrait donc classifier les systèmes d'intelligence artificielle selon leur niveau de risque et soumettre les outils les plus sensibles à des obligations renforcées.

Action recommandée 12.2 : Préserver un contrôle humain significatif sur les décisions affectant les droits des citoyens et des citoyennes

Le Barreau du Québec appuie le principe selon lequel une personne doit pouvoir obtenir la révision par un être humain d'une décision prise initialement par un système d'intelligence artificielle. Afin d'assurer une protection adéquate des droits des citoyens, le plan-cadre devrait prévoir que toute personne soit :

- informée qu'une décision automatisée a été rendue;
- avisée de son droit à une révision;
- assurée d'une révision effectuée par une personne possédant l'autorité décisionnelle nécessaire.

Les fonctions juridictionnelles et judiciaires doivent continuer d'être exercées exclusivement par des personnes physiques. L'intelligence artificielle peut constituer un outil d'aide à la décision, de recherche, d'analyse documentaire ou de gestion administrative. Toutefois, elle ne doit pas se substituer au juge ou à toute personne dans l'exercice de son pouvoir décisionnel. Les décisions judiciaires et quasi judiciaires doivent continuer d'être rendues par des personnes responsables, indépendantes et imputables devant la loi.

Action recommandée 12.3 : Assurer une surveillance continue et le développement d'une culture de l'IA responsable

Le Barreau du Québec considère que les systèmes d'intelligence artificielle doivent faire l'objet d'audits réguliers permettant de détecter les erreurs, les biais et les dérives potentielles. Ainsi, nous recommandons une évaluation structurée avant la mise en œuvre de tout système d'intelligence artificielle susceptible d'avoir des effets sur les droits des personnes,

> **« Si on avait une intelligence artificielle qui était entraînée sur rien d'autre que le droit québécois. »**

Le Barreau du Québec appuie notamment le recours aux évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) ainsi qu'à des mécanismes permettant d'identifier les risques juridiques et éthiques associés aux outils déployés.

Les organismes du secteur de la justice devraient également être tenus de réaliser des audits périodiques, de documenter les résultats, de corriger rapidement les problèmes identifiés et de signaler les incidents significatifs aux autorités compétentes.

Piste de solution 13 : Renforcer la pratique professionnelle visant à vulgariser les étapes et les coûts d'un mandat afin d'améliorer la prévisibilité du parcours judiciaire

Les participants ont fréquemment mentionné la difficulté de comprendre le fonctionnement concret d'un mandat juridique, les étapes à venir et les coûts susceptibles d'être engagés. Cette incompréhension alimente l'incertitude et peut parfois détériorer la relation entre l'avocat et son client.

Les consultations démontrent que les justiciables ne contestent pas nécessairement les honoraires professionnels lorsqu'ils comprennent clairement les services rendus et les raisons qui justifient les frais facturés. C'est plutôt le manque de prévisibilité et d'explications qui suscite l'insatisfaction.

« Le volet monétaire a comme pris toute la place au point où j'étais pas dans le procès à essayer de défendre mon enfant, j'étais dans le procès en train de me dire comment je vais m'en sortir financièrement. »

Une plus grande transparence permettrait de mieux gérer les attentes, de faciliter la prise de décision et de renforcer la confiance envers les membres de la profession. Les participants ont insisté sur l'importance de recevoir des explications claires, accessibles et adaptées à leur niveau de compréhension.

Cette piste de solution vise à promouvoir une culture de transparence grâce à laquelle les citoyens disposent de toute l'information nécessaire pour comprendre leur dossier et les implications financières des démarches entreprises.

« Au début, c'était supposé me coûter 17 000 $ puis la facture, quand je l'ai reçue, elle avait doublé. Pourtant, j'avais dit que je pouvais pas payer plus. »

Les différents témoignages ont mis en lumière des pratiques inégales, d'un avocat à l'autre, en matière de facturation et un écart de perception entre les compétences des avocats à communiquer clairement ces aspects et la compréhension des citoyens en lien avec ces éléments déterminants de leurs parcours judiciaires.

Les recommandations évoquées incluent des éléments tels que :

- émettre une facturation détaillée;
- préparer des mandats permettant d'anticiper chaque étape;
- identifier les coûts prévisibles versus les coûts imprévisibles avec le client;
- discuter de la possibilité de contester les honoraires;
- déterminer les moyens de communication les plus appropriés pour discuter des aspects financiers d'un dossier;
- développer des habiletés communicationnelles pour parler de finances et de prévision budgétaire.

Action recommandée 13.1 : Publier les normes requises permettant une communication claire des étapes et des coûts du mandat

Le Barreau a publié sur son site Web des informations pertinentes sur la facturation à l'intention des membres[18]. Ces derniers doivent ouvrir le dialogue sur cette question avec leurs clients.

Toutefois, afin d'assurer une meilleure prévisibilité des différentes étapes et des coûts associés à chacune d'elles, il devient nécessaire de mieux outiller les membres avec des normes adaptées à ce besoin de compréhension de la part des clients et des clientes.

Action recommandée 13.2 : Poursuivre la campagne de sensibilisation sur les meilleures pratiques de facturation et de tarification

Comme mentionné à la recommandation précédente, le Barreau rappelle à ses membres que diversifier les modes de facturation, c'est lever un frein à la consultation. La facturation horaire est depuis longtemps la norme et, pour bien des personnes, elle représente encore une barrière à consulter un avocat.

Il existe d'autres modes de facturation et de tarification :

- **Le mandat à montant forfaitaire :** un montant fixe convenu à l'avance pour un service délimité, qui offre à votre client la prévisibilité dont le client a besoin pour franchir le pas;
- **Le mandant avec prix plafond :** un taux horaire s'applique, mais le total des heures facturées ne peut dépasser un maximum établi dès le départ, rassurant le client sur l'étendue de son engagement financier;
- **Le mandat à portée limitée :** une intervention uniquement sur une partie du dossier, permettant à la personne d'être accompagnée là où elle en a le plus besoin, selon ses moyens;
- **Le mandat à pourcentage :** une rémunération en fonction d'un pourcentage de la somme qu'un client peut recevoir dans une cause avec une entente au cas où ce dernier ne reçoit aucune somme d'argent;
- **Le mandat par étape :** le traitement d'un dossier en plusieurs phases, chacune étant évaluée séparément et pouvant être facturée au fur et à mesure.

Le Barreau a aussi mis de l'avant l'importance de la convention d'honoraires pour ouvrir le dialogue sur cette question des coûts.

Il n'en demeure pas moins que les personnes souhaitant faire appel aux services d'une avocate ou d'un avocat n'ont pas nécessairement les connaissances requises. Une campagne de sensibilisation à leur intention demeure nécessaire.

[18] https://www.barreau.qc.ca/fr/membres-ordre/modes-alternatifs-facturation/

Action recommandée 13.3 : Bonifier et personnaliser l'offre de formation

À l'automne 2025, le Barreau a développé et rendu disponible une formation intitulée : « La convention d'honoraires – Un outil essentiel et les risques à éviter ».

Elle permet de développer les compétences suivantes :

Conseiller stratégique

- Cerner adéquatement les besoins des clients et parties prenantes
- Accompagner et guider les clients et parties prenantes
- Gérer efficacement les attentes du client et des parties prenantes

Communicateur efficace

- Communiquer clairement
- Instaurer un climat de confiance

Professionnel responsable

- Agir de façon éthique et professionnelle
- Respecter les normes régissant la profession d'avocat
- S'engager dans l'amélioration continue et la mise à jour de ses compétences et connaissances

L'offre de formation à ce sujet doit être bonifiée en 2027.

Action recommandée 13.4 : Intégrer cette exigence au cursus pédagogique de l'École du Barreau

Le Programme de l'École du Barreau se divise en trois blocs. Lors du premier bloc, les étudiants font des apprentissages spécifiques, notamment en matière d'éthique, de déontologie et de pratique professionnelle. Ce bloc sera enrichi pour que les futurs membres puissent également développer les compétences à communiquer clairement avec la clientèle.

4.4 Alléger le parcours des personnes victimes de violences

Les personnes victimes de violences à caractère sexuel, de violence conjugale ou familiale assument encore trop souvent elles-mêmes les contraintes nécessaires à leur sécurité et à leur parcours judiciaire. Il ressort des témoignages et des groupes de discussion qu'il revient au système de justice de faire en sorte que ces contraintes soient portées par la personne accusée ou reconnue responsable des violences, mais aussi de simplifier l'accessibilité aux aides et indemnisations pour les personnes victimes.

> **« Des fois, ça peut être deux semaines entre "j'aimerais parler à un intervenant" et "je peux parler à un intervenant". Ces délais-là, des fois, ça change tout dans ta décision de porter plainte et d'avoir accès à cette justice-là. »**

Piste de solution 14 : Simplifier le parcours d'aide et d'indemnisation des personnes victimes

Les personnes victimes doivent composer avec une multitude d'organismes, de programmes d'aide, de règles administratives et de démarches distinctes. Plusieurs témoignages ont décrit un parcours complexe qui ajoute du stress et de la détresse à des situations déjà traumatiques.

Les consultations ont démontré que cette fragmentation peut retarder l'accès aux services, créer des doublons administratifs et décourager certaines personnes à poursuivre leurs démarches. Les personnes victimes mentionnent le besoin d'un accompagnement plus cohérent et d'un meilleur arrimage entre les différents organismes impliqués.

La simplification du parcours permettrait d'assurer une intervention plus rapide et mieux coordonnée tout en réduisant le fardeau administratif imposé aux personnes concernées. Cette démarche contribuerait également à améliorer l'accès aux programmes d'aide financière et aux mesures d'indemnisation.

L'objectif est de créer un système dans lequel les personnes victimes n'ont plus à naviguer seules entre les différentes ressources disponibles et peuvent compter sur un accompagnement continu tout au long de leur parcours[19].

[19] Le rapport *Rebâtir la confiance* et la *Loi visant la création d'un tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et de violence conjugale* ont profondément transformé l'approche québécoise en plaçant la personne victime au cœur des interventions. La réforme ne visait pas uniquement la création d'une division spécialisée de la Cour du Québec, mais également la mise en place d'un accompagnement psychosocial et judiciaire intégré, adapté aux besoins des victimes, dès leur premier contact avec un service de police et tout au long de leur parcours.

Action recommandée 14.1 : Consolider le parcours intégré avec l'accompagnement systématique des personnes victimes

Cette vision mérite d'être pleinement mise en œuvre et consolidée. En pratique, l'accompagnement offert aux personnes victimes et la coordination entre les différents acteurs peuvent varier selon les régions et les circonstances. Un constat tiré des consultations du Barreau du Québec est qu'il existe un vide avant l'autorisation de la plainte par le DPCP, avant l'entrée au tribunal spécialisé et le début du soutien vertical offert aux personnes victimes par le biais des intervenants sociaux de liaison. Il apparaît donc opportun de poursuivre les efforts afin que chaque personne victime bénéficie effectivement d'un parcours intégré, continu et centré sur ses besoins.

« J'aurais grandement bénéficié des services intégrés regroupant le soutien psychosocial, médical, policier et juridique comme le recommande le rapport Rebâtir. Cela aurait réduit mes multiples démarches et les risques de retraumatisation à chaque fois. »

En ce sens, dès qu'un événement déclencheur survient, notamment une intervention policière, le dépôt d'une plainte ou l'émission d'une ordonnance de protection en matière civile, un intervenant pivot devrait être systématiquement désigné afin d'assurer un accompagnement continu.

« Si j'avais parlé à une personne au bon moment, j'aurais eu un papier médical et j'aurais pu avoir droit à une indemnité. Comme je suis allée voir le médecin trop tard, on me l'a refusé et j'ai dû avoir recours [à l'indemnité de remplacement de revenu]. »

Cette ressource aurait notamment pour mandat de :

- procéder à une première évaluation des besoins et du niveau de risque;
- informer la personne victime de ses droits;
- coordonner les interventions entre les différents partenaires;
- organiser les références vers les ressources appropriées et de faciliter l'accès aux programmes d'aide financière et d'indemnisation.

Action recommandée 14.2 : Bonifier l'accès aux programmes d'aide financière et d'indemnisation

Le Québec a déjà mis en place des initiatives importantes, notamment l'aide financière d'urgence permettant à une personne victime de quitter rapidement un milieu dangereux. Cette mesure constitue une avancée importante en offrant un soutien rapide dans une période de grande vulnérabilité.

Selon les propos recueillis, cette mesure repose en grande partie sur des ententes conclues avec certains fournisseurs de services (services de transport, services hôteliers, notamment) dans des paramètres assez précis.

Cette recommandation vise une plus grande souplesse dans l'aide offerte et une diversification des fournisseurs afin de :

- élargir les dépenses admissibles pour inclure celle engendrée directement par la personne victime ou ses proches, dans l'objectif de la relocalisation;
- diversifier la liste de fournisseurs offrant un service de déménagement, dans l'ensemble des régions du Québec;
- s'assurer que les fournisseurs eux-mêmes ne restreignent pas l'offre de services par d'autres critères d'admissibilité.

Piste de solution 15 : Faire reposer les contraintes de sécurité sur la personne accusée ou reconnue coupable

Selon les commentaires émis, les personnes victimes de violence doivent elles-mêmes procéder aux nombreux ajustements pour assurer leur propre sécurité. Dans plusieurs situations, ce sont elles qui doivent quitter leur domicile, modifier leurs habitudes de vie ou entreprendre elles-mêmes les démarches nécessaires pour assurer leur sécurité.

Les groupes de discussion et ateliers de réflexions ont remis en question cette logique en affirmant que les contraintes devraient davantage être imposées à la personne qui représente un risque plutôt qu'à celle qui subit la violence. Cette approche vise à mieux protéger les personnes victimes tout en diminuant les conséquences négatives qu'elles doivent assumer.

> **« Je trouve que le système est fait à l'envers. C'est comme plus les victimes qui sont pénalisées souvent que les agresseurs. »**

La piste de solution repose sur le principe selon lequel la sécurité des personnes violentées doit constituer une priorité du système de justice. En responsabilisant les auteurs de violence et en leur faisant assumer les contraintes liées aux conséquences de leurs choix, il serait possible d'amoindrir les perturbations imposées aux personnes victimes.

Il ressort des consultations que des outils supplémentaires de protection doivent être offerts, afin de diversifier le coffre à outils des professionnels et faciliter le parcours des personnes dans le système de justice tout en assurant leur sécurité et en répondant, au mieux, à leurs besoins spécifiques.

Action recommandée 15 : Instaurer un mécanisme d'éviction temporaire du domicile de l'auteur de violence conjugale

En complémentarité des outils juridiques présentement disponibles[20] et selon l'évaluation des besoins de la personne victime et du risque de dangerosité, il pourrait être pertinent de doter les policiers ou autres professionnels du système judiciaire d'un pouvoir d'éviction temporaire du domicile.

Une telle mesure permettrait de reconnaître la responsabilité de la personne auteure des violences tout en renversant le paradigme selon lequel les personnes victimes doivent être celles qui se relocalisent et abandonnent le domicile.

La mise en œuvre d'une telle recommandation devrait nécessairement :

- s'inscrire dans un parcours intégré d'accompagnement;
- s'inspirer des meilleures pratiques et des écueils vécus dans différentes juridictions en lien avec cette mesure[21];
- s'arrimer avec les ressources spécialisées.

Le financement adéquat des ressources d'aide et d'hébergement pour les personnes victimes et leurs enfants ainsi que pour les ressources d'aide et de soutien pour hommes violents demeure une priorité sans laquelle un tel mécanisme ne saurait être mis en œuvre.

Piste de solution 16 : Former les avocats et les avocates à déceler et agir à l'égard de la violence judiciaire, du contrôle coercitif et des violences sexuelles, conjugales et familiales

Les consultations ont démontré que certaines formes de violence demeurent difficiles à identifier puisqu'elles se manifestent parfois de manière subtile ou indirecte. Le contrôle coercitif, la violence judiciaire et les manifestations de violences psychologiques peuvent notamment être plus difficiles à reconnaître lorsqu'ils sont dissimulés derrière des procédures apparemment normales.

> **« Mon ex a exercé un contrôle, a continué à exercer un contrôle via la justice. Le système de justice a été une arme tournée contre moi. »**

Plusieurs discussions ont souligné l'importance du rôle joué par les membres de la profession juridique dans la détection précoce des indicateurs de contrôle coercif et de schéma de comportements violents. En raison de leur proximité avec les personnes concernées, les professionnels du droit sont souvent parmi les premiers à pouvoir observer ces drapeaux rouges.

---

[20] Résiliation de bail pour cause de violence conjugale (art. 1974. 1 C.c.Q), ordonnance civile de protection (art. 515,1 C.c.Q), art. 810 C. cr; demande d'usage exclusif de la résidence familiale dans le cadre d'un litige familial.

[21] Voir Autriche, France, Suisse, Écosse et Espagne.

Une formation spécialisée permettrait d'améliorer leur capacité à reconnaître ces situations, à adapter leurs interventions et à orienter rapidement les personnes victimes vers les ressources appropriées. Une meilleure compréhension des schémas de comportements violents et des manifestations de contrôle coercitif contribuerait également à assurer une meilleure protection des personnes victimes et à réduire les risques de revictimisation.



« Ça aurait dû avoir un drapeau rouge qui s'est levé dès la première rencontre à la médiation. »

Action recommandée 16 : Bonifier et personnaliser l'offre de formation en lien avec le référentiel de compétences y afférant

S'appuyant, notamment, sur les recommandations du rapport *Rebâtir la confiance*, des rapports du *Comité d'examen des décès en contexte de violence conjugale*, de la *Stratégie gouvernementale intégrée en matière de violence conjugale*[22] et de la récente réforme du droit de la famille au Québec, il est sans équivoque que la formation est l'une des pierres angulaires d'une représentation juridique sécuritaire des personnes victimes.

Les témoignages recueillis font ressortir que ceux qui ont bénéficié des services d'avocats davantage outillés relativement aux réalités des personnes victimes de violences conjugales ou de violences à caractères sexuels ont eu une expérience plus positive quant à la relation avec leur avocat et les mesures mises en place ou les ressources vers lesquelles ils ont pu être référées.

Cette recommandation qui s'inscrit dans le *Référentiel de compétences des avocats* dans son rôle de « conseiller stratégique » pourrait s'articuler ainsi :

- recenser les programmes existants et offerts par la formation continue du Barreau du Québec;
- identifier les éléments absents des formations existantes ou qui nécessitent un approfondissement ou une mise à jour;
- développer des partenariats avec des organismes experts afin d'éviter la multiplication des offres de services;
- s'arrimer sur les plus récentes *Lignes directrices sur l'intervention de l'avocat auprès des personnes victimes de violence conjugale*[23] et en assurer la promotion.

[22] Recommandation 21 du Rapport de décembre 2020; Recommandations 10 et 21 du Rapport de novembre 2022.

[23] http://barreau.qc.ca/media/xxpgw5fl/lignes-directrices-violence-conjugale.pdf

5. Conclusion

Les Forums *Ensemble pour bâtir la justice de demain* ont permis de brosser un portrait riche et nuancé des attentes des citoyens envers leur système de justice, en plus de sensibiliser les membres de la communauté juridique aux différents besoins exprimés.

De ces témoignages, nous retenons le souhait manifesté par plusieurs pour une justice plus humaine et plus proche des réalités vécues et davantage axée sur l'accompagnement.

Nos observations nous amènent également à la conclusion que les défis liés à l'accès à la justice dépassent largement les seules questions procédurales. Ils touchent également la compréhension du système, la santé physique et psychologique des personnes concernées, la capacité financière des citoyens et la qualité des interactions humaines.

Les 16 pistes de solution qui découlent de cette démarche constituent un matériel de premier choix pour guider les actions à venir. Le Barreau du Québec entend poursuivre sur cette lancée et amener les parties prenantes à conjuguer leurs efforts pour bâtir une justice plus accessible et plus inclusive.



Annexe : Tableau des pistes de solution et des actions recommandées

L'annexe présente l'ensemble des pistes de solution issues des Forums régionaux 2026. Les constats liés à chacune d'elles sont précisés ainsi que les actions recommandées afin d'en permettre la mise en œuvre.

Pistes de solution	Actions recommandées	Acteurs visés
Axe : Accroître l'accompagnement humain;		
CONSTATS	3.1 Remettre l'humain au cœur du système de justice 3.2 Mieux accompagner les personnes tout au long du parcours judiciaire 3.5 Reconnaître l'importance du soutien psychosocial	
Piste de solution 1 : Créer un point d'entrée unique pour l'information et l'orientation juridiques	Mettre en place un service juridique 811 de première ligne pour tous	Ministre de la Justice
	Miser sur l'accompagnement humain plutôt que sur une approche exclusivement numérique	Ministre de la Justice
Piste de solution 2 : Offrir un soutien psychosocial pour accompagner la population dans le processus judiciaire	Implanter un service de soutien psychosocial offert par des professionnels de la santé disponibles dans les palais de justice	Ministre de la Justice Ministre à la Sécurité Intérieure Ministre déléguée à la Santé mentale et aux Services sociaux Organismes communautaires Ordres professionnels
Piste de solution 3 : Renforcer le savoir-être des avocats et avocates eu égard à l'aspect humain de la relation avocat-client, notamment en renforçant la compétence « communicateur efficace »	Bonifier et personnaliser l'offre de formation en fonction du référentiel de compétences	Barreau du Québec

Pistes de solution	Actions recommandées	Acteurs visés
Axe : Améliorer la compréhension du système de justice		
CONSTATS	3.4 Simplifier l'accès au système de justice 3.6 Mieux répondre aux réalités particulières de certains groupes ou communautés historiquement désavantagés	
Piste de solution 4 : Développer la littératie juridique à l'école	Intégrer l'éducation juridique au parcours scolaire des élèves du secondaire	Ministre de la Justice Ministre de l'Éducation nationale Organismes communautaires
	Développer la littératie juridique adaptée aux jeunes à risque et aux jeunes suivis par la DPJ	Ministre de la Justice Ministre déléguée à la Santé mentale et aux Services sociaux
	Mettre en place une offre d'information juridique adaptée aux réalités des personnes aînées	Ministre de la Justice Ministre de la Santé, de la Prévention et des Aînés Organismes communautaires
Piste de solution 5 : Créer un site Web interactif d'orientation juridique	Créer un site Web interactif d'orientation juridique	Ministre de la Justice Barreau du Québec
Piste de solution 6 : Promouvoir les services des conseillers parajudiciaires autochtones dans tous les palais de justice concernés	Implanter des directives relatives aux services parajudiciaires autochtones applicables dans les palais de justice concernés	Ministre de la Justice Tribunaux
Piste de solution 7 : Outiller les avocats afin de mieux diriger les justiciables vers les ressources appropriées	Renforcer la capacité de reconnaissance des forces et des zones d'amélioration de l'avocat	Barreau du Québec Avocats
	Intégrer des ateliers de référencement au cursus pédagogique de l'École du Barreau	Barreau du Québec
	Lancer une campagne de sensibilisation sur l'importance de refuser un mandat en l'absence des compétences requises	Barreau du Québec

Pistes de solution	Actions recommandées	Acteurs visés
Axe : Rendre la justice accessible et l'aspect financier, transparent et prévisible		
CONSTATS	3.3 Améliorer l'accès à la justice pour la classe moyenne 3.4 Simplifier l'accès au système de justice 3.6 Mieux répondre aux réalités particulières de certains groupes ou communautés historiquement désavantagés 3.7 Tirer parti de la transformation numérique et de l'intelligence artificielle	
Piste de solution 8 : Simplifier la procédure civile et familiale	Renforcer les mécanismes existants afin de réduire significativement les coûts et les délais pour les dossiers de 500 000 $ et moins	Ministre de la Justice Tribunaux
Piste de solution 9 : Mettre en place un crédit d'impôt pour la classe moyenne en matière familiale	Instaurer un crédit d'impôt remboursable prioritairement en droit de la famille	Ministre de la Justice Ministre des Finances
Piste de solution 10 : Compléter l'implantation du projet de transformation numérique Lexius et l'étendre à tout le système pour une justice plus rapide et plus accessible	Livrer dans son ensemble le PMSJ, dont fait partie Lexius	Ministre de la Justice
	Mettre en place un service de règlement de différends en matière civile entièrement en ligne	Ministre de la Justice
Piste de solution 11 : Faire des organismes communautaires une partie intégrante du parcours du justiciable	Mutualiser les efforts des différents organismes	Ministre de la Justice Barreau du Québec Tribunaux Organismes communautaires
	Développer une approche concertée et créer un plan d'action national sur l'accès à la justice.	Ministre de la Justice Barreau du Québec Tribunaux Chambre des Notaires
	Assurer un financement adéquat et prévisible.	Ministre de la Justice Ministre de la Santé, de la Prévention et des Aînés Barreau du Québec Chambre des Notaires

Pistes de solution	Actions recommandées	Acteurs visés
Piste de solution 12 : Adopter une loi et un plan-cadre pour un usage responsable et encadré de l'intelligence artificielle en justice	Établir des principes directeurs communs à l'ensemble du système de justice	Ministre de la Justice Conseil du Trésor Ministre déléguée en IA et au Numérique Barreau du Québec Tribunaux Chambre des notaires
	Préserver un contrôle humain significatif sur les décisions affectant les droits des citoyens et des citoyennes	Ministre de la Justice Conseil du Trésor Ministre déléguée en IA et en Numérique Barreau du Québec Tribunaux Avocats
	Assurer une surveillance continue et le développement d'une culture de l'IA responsable	Ministre de la Justice Barreau du Québec Tribunaux
Piste de solution 13 : Renforcer la pratique professionnelle visant à vulgariser les étapes et les coûts d'un mandat afin d'améliorer la prévisibilité du parcours judiciaire	Publier les normes requises permettant une communication claire des étapes et des coûts du mandat	Barreau du Québec Avocats
	Poursuivre la campagne de sensibilisation sur les meilleures pratiques de facturation et de tarification	Barreau du Québec
	Bonifier et personnaliser l'offre de formation	Barreau du Québec
	Intégrer cette exigence au cursus pédagogique de l'École du Barreau.	Barreau du Québec

Pistes de solution	Actions recommandées	Acteurs visés
Axe : Alléger le parcours des personnes victimes de violences		
CONSTATS	3.1 Remettre l'humain au cœur du système de justice 3.2 Mieux accompagner les personnes tout au long du parcours judiciaire 3.5 Reconnaître l'importance du soutien psychosocial 3.6 Mieux répondre aux réalités particulières de certains groupes ou communautés historiquement désavantagés	
Piste de solution 14 : Simplifier le parcours d'aide et d'indemnisation des personnes victimes	Consolider le parcours intégré avec l'accompagnement systématique des personnes victimes	Ministre de la Justice Organismes communautaires
	Bonifier l'accès aux programmes d'aide financière et d'indemnisation	Ministre de la Justice
Piste de solution 15 : Faire reposer les contraintes de sécurité sur la personne accusée ou reconnue coupable	Instaurer un mécanisme d'éviction temporaire du domicile de l'auteur de violence conjugale	Ministre de la Justice Organismes communautaires
Piste de solution 16 : Former les avocats et les avocates à déceler et agir à l'égard de la violence judiciaire, du contrôle coercitif et des violences sexuelles, conjugales et familiales	Bonifier et personnaliser l'offre de formation en lien avec le référentiel de compétences y afférant	Barreau du Québec

Barreau du Québec

Maison du Barreau

445, boulevard Saint-Laurent, Montréal (Québec) H2Y 3T8
Téléphone 514 954-3411 | Sans frais 1 844 954-3411
infobarreau@barreau.qc.ca | www.barreau.qc.ca

