



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

RÉPONDRE AUX DIVERS BESOINS DES USAGERS DES TRIBUNAUX : PRINCIPES D'ORIENTATION

Déclaration du Comité d'action

Notre Comité appuie les tribunaux canadiens dans leurs efforts de modernisation. Il fournit des orientations relativement aux défis à relever et met en lumière des possibilités et des pratiques novatrices pour moderniser les activités judiciaires et améliorer l'accès à la justice pour les usagers des tribunaux.

1. ENJEU ET CONTEXTE

La confiance dans le système de justice du Canada est fondamentale à notre démocratie. Cependant, de nombreux usagers des tribunaux ne se voient pas représentés dans les tribunaux de ce pays, ne se sentent pas entendus, vus ou compris par les tribunaux, ou font face à tellement d'obstacles qu'ils ne savent pas comment accéder aux services de justice qui sont censés les aider, même lorsqu'ils le veulent, ou n'ont pas recours au système judiciaire quand ils devraient. Toutes les personnes ont droit à la dignité et d'être vues et entendues de manière égale devant les tribunaux canadiens. Cela comprend, dans un ordre aléatoire, les personnes autochtones, les personnes noires, les personnes racialisées, les personnes handicapées, les personnes 2ELGBTQI+, les immigrants et les réfugiés, les personnes issues de minorités linguistiques, les personnes non représentées par un avocat, les familles monoparentales, les personnes vivant avec des problèmes de dépendance ou des défis de santé mentale, les personnes qui vivent dans la pauvreté ou en situation d'itinérance, pour n'en nommer que quelques-unes. À mesure que la société évolue et change, l'incapacité d'atteindre cet objectif mine la confiance du public, confiance essentielle pour que les tribunaux puissent jouer leur rôle dans notre régime démocratique de façon efficace.

Pour répondre aux divers besoins des usagers des tribunaux, il faut à la fois comprendre et tirer parti de la richesse et de la force des différentes perspectives et expériences vécues dans les différentes communautés canadiennes. De plus, le fait de reconnaître et d'aborder les besoins particuliers de différents justiciables offre l'occasion d'évoluer de manière à réduire la surreprésentation de certaines populations, à faciliter un véritable accès à la justice, à augmenter la confiance dans le système et à mieux obtenir justice par l'entremise de moyens plus novateurs. Compte tenu des impacts persistants de la pandémie COVID-19 et de la résistance croissante envers les progrès réalisés par rapport à l'égalité pour les groupes mal desservis dans certaines parties du monde, il devient plus important que jamais de tracer une voie à suivre qui reconnaisse, accorde de la place et réponde aux besoins de tous ceux qui recherchent la justice.

Les orientations qui suivent, ainsi que le document d'accompagnement, [Divers besoins des usagers des tribunaux : Pratiques opérationnelles](#) s'appuient sur plusieurs orientations antérieures du Comité d'action, dont la liste complète se trouve à l'Annexe I. Bien qu'elles soient principalement axées sur la réponse à la pandémie COVID-19, ces publications contiennent des renseignements, des principes et des pratiques qui demeurent pertinents dans le contexte postpandémique. Tout en utilisant ces orientations antérieures comme point de départ, les présentes orientations tiennent également compte des effets dominos de la pandémie. En plus de s'appuyer sur les renseignements dans des publications antérieures élaborés en réponse à



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

la pandémie, ces orientations s'appuient sur des consultations et des discussions avec des juges, des administrateurs des tribunaux, des avocats et des acteurs de première ligne de la justice de partout au pays. Les principes suivants regroupent les orientations antérieures du Comité d'action, étendent leur perspective au-delà de l'optique spécifique à la pandémie dans laquelle elles ont été rédigées initialement, et donnent un aperçu général des façons dont les personnes qui travaillent au sein des tribunaux peuvent améliorer leur compréhension des usagers des tribunaux afin de mieux répondre aux besoins de ceux qu'ils servent tout en favorisant une innovation s'appuyant sur divers points de vue.

2. PRINCIPES DE DÉONTOLOGIE JUDICIAIRE

Bien que les orientations suivantes soient fournies à tous ceux qui travaillent dans les tribunaux, les valeurs adoptées dans les [Principes de déontologie du Conseil canadien de la magistrature \(CCM\)](#), élaborées spécifiquement pour les juges, sont reflétées tout au long de cette publication. Les thèmes suivants sont particulièrement pertinents:

- traiter tout le monde équitablement, avec courtoisie et respect;
- être sensibilisé au contexte social, ce qui comprend la connaissance et la compréhension de la réalité vécue par les personnes qui comparaissent devant le tribunal;
- comprendre l'impact des règles de fond et de procédure sur les personnes concernées;
- assurer l'égalité et s'acquitter de ses devoirs sans discrimination ni préjugé;
- ne pas être influencé par des attitudes fondées sur des stéréotypes, des mythes ou des préjugés, et faire des efforts importants pour reconnaître ces attitudes et s'en dissocier;
- reconnaître que l'application de la loi par les juges se fait au nom de la communauté et qu'un isolement excessif de celle-ci ne favorise pas des décisions sages ni justes;
- s'engager auprès du grand public et apprendre de celui-ci, y compris des communautés qu'on connaît peu ou avec lesquelles on n'a pas d'expérience personnelle.

Veuillez consulter l'Annexe II pour des extraits pertinents des cinq principes éthiques qui s'appliquent en l'espèce.

3. PRINCIPES D'ORIENTATION

Les principes d'orientation suivants sont essentiels pour offrir une justice équitable et accessible à tous les usagers des tribunaux.

3.1 Adopter une perspective centrée sur l'utilisateur

La modernisation des tribunaux fonctionne mieux lorsque ses promoteurs connaissent et comprennent les usagers des tribunaux dans leur ressort et qu'ils élaborent des activités et des processus qui répondent à leurs besoins. Comme l'indiquent les publications antérieures du Comité d'action, y compris [Comprendre la justice axée sur les usagers](#), les éléments principaux de ce principe comprennent :

- placer l'utilisateur final au centre de chaque système et processus du système de justice;
- apprendre à connaître les communautés desservies par le tribunal et les problèmes systémiques auxquels elles sont confrontées;



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

- s'assurer que l'information, les processus et les services répondent aux besoins de toutes les personnes concernées et sont compris et accessibles à tous;
- examiner continuellement les renseignements existants et recueillir de nouvelles données sur les expériences et les besoins des usagers des tribunaux;
- consulter les usagers pour obtenir des renseignements et des idées supplémentaires, y compris d'approcher les communautés locales en tant que sources d'innovation;
- concevoir des processus et des services qui tiennent compte des contraintes auxquelles les usagers pourraient être confrontés, en accordant une attention particulière aux besoins des usagers issus de groupes marginalisés et aux obstacles qui empêchent les usagers potentiels d'accéder au système.

De nouvelles approches et de nouveaux processus, tels que les tribunaux thérapeutiques ou de résolution de problèmes, les tribunaux autochtones, le règlement judiciaire des différends et les conférences, résultent du fait de centrer les besoins des usagers des tribunaux. Ces innovations – qui créent des impacts importants tant au niveau individuel que sur le plan systémique – remettent en question les méthodes contradictoires, cloisonnées et transactionnelles de distribution de la justice et adoptent des méthodes de travail plus collaboratives, flexibles et holistiques.

3.2 S'engager dans l'apprentissage et l'éducation continus

Comprendre les expériences vécues et le contexte social et historique des différents usagers des tribunaux représente une étape clé pour répondre à leurs différents besoins et s'adresser aux problèmes systémiques plus larges qui peuvent entraver leur accès à la justice. Acquérir cette compréhension nécessite à son tour un apprentissage et une éducation continus. En demeurant flexibles et en intégrant continuellement de nouveaux renseignements sur les différences historiques, culturelles, sociales, économiques et d'autres différences, ceux qui conçoivent et mettent en œuvre des processus et des services dans les tribunaux peuvent s'adapter pour répondre aux circonstances et aux besoins changeants de la population d'usagers.

Lorsqu'on se renseigne sur les identités croisées et le contexte social des usagers des tribunaux, il est utile :

D'adopter une perspective axée sur l'apprentissage

- L'apprentissage n'a pas de fin : au contraire, chaque expérience ajoute à la connaissance et constitue une étape sur un chemin continu.
- L'apprentissage nécessite un engagement actif et une prise de conscience.
- Faire preuve d'introspection et identifier honnêtement ses lacunes en matière de connaissances aidera à guider le parcours d'apprentissage de chaque personne : ne pas savoir quelque chose peut être inconfortable, mais chacun a ses propres expériences vécues et doit apprendre des autres sur des domaines dans lesquels il n'a aucune expérience ou expertise.



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

D'adopter une approche large envers l'apprentissage

- Envisager d'aborder l'éducation avec une approche d'échafaudage en associant la formation générale sur la compétence culturelle à l'apprentissage lié à une communauté ou à une population particulière, y compris en ce qui concerne :
 - l'histoire;
 - le droit de fond;
 - les éléments communs ainsi que les variations entre les cultures particulières.
- L'éducation supplémentaire et l'exposition aux communautés peuvent favoriser une compréhension plus complète de ceux qui comparaissent devant le tribunal : il s'agit d'un élément-clé cela pour démanteler les stéréotypes ou les généralisations qui peuvent découler du fait de rencontrer des membres de certaines communautés seulement dans le contexte d'accusations pénales ou d'autres conflits qui les amènent devant les tribunaux.
- Il est tout aussi important de réfléchir et d'apprendre sur sa propre identité et culture, car cela aide à identifier les perceptions, les suppositions, les privilèges et les préjugés potentiels découlant de l'expérience vécue de chaque individu.
- En apprendre davantage sur sa propre identité et sa position dans le contexte social plus large peut également être un point de référence important pour mieux comprendre des expériences vécues différentes.

De se renseigner davantage sur les dimensions entrecroisées de l'identité et du contexte social

- Honorer à la fois les similarités et les différences riches entre les cultures, les traditions, les langues, les perspectives et les expériences vécues.
- Les identités et les expériences vécues sont variées : il est essentiel d'en apprendre davantage et d'identifier ces distinctions, de reconnaître ces différences et de comprendre comment la diversité des expériences influe sur la façon dont les gens interagissent avec le monde et les tribunaux.
- Les individus ont différents aspects de leurs identités et expérience qui s'entrecroisent : il ne faut pas oublier qu'il y a toujours une diversité entre les individus au sein d'un même groupe en fonction d'autres aspects de leur identité et de leur expérience.
- Se renseigner au sujet des éléments visibles et invisibles de l'identité, et y porter attention.

Il peut être difficile d'entamer un apprentissage sur le contexte social de manière respectueuse, adaptée à la culture et en respectant les paramètres du rôle occupé par chaque acteur devant les tribunaux. Pour cette raison, le leadership institutionnel est essentiel à la mise en œuvre réussie d'une formation sur le contexte social.

Les juges ont de nombreuses occasions d'apprentissage lors de conférences et de séminaires de formation judiciaires, mais ils peuvent également tirer parti d'occasions de rencontrer des communautés dans leur propre contexte. Ces occasions permettent aux juges d'apprendre directement de personnes ayant des expériences vécues différentes dans un cadre qui minimise le déséquilibre de pouvoir présent lorsque les membres de la communauté se présentent devant les tribunaux. Cette façon d'apprendre peut mener à une meilleure compréhension que celle atteinte par l'entremise de ressources écrites ou de conférences, car l'écoute des premières voix, souvent par le biais de récits, humanise ceux qui parlent, offre des



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

occasions de s'identifier aux membres de la communauté et à leurs expériences, et présente des nuances qui ne peuvent être comprises que par l'apprentissage par l'expérience.

Tel que souligné dans la liste de contrôle du Comité d'action dans sa publication intitulée [Comprendre la justice axée sur les usagers](#) sous la rubrique *Conception et mise en œuvre des moyens de consultation des usagers*, les processus ou les protocoles d'apprentissage et d'interaction avec les communautés locales peuvent aider à assurer une collaboration cohérente et respectueuse.

3.3 Aborder la justice comme une responsabilité partagée

Bien que la magistrature joue un rôle décisionnel important dans les tribunaux, la justice demeure une préoccupation partagée entre tous les membres de la société. La reconnaissance de ce fait peut améliorer les efforts de modernisation de plusieurs façons. Premièrement, cela crée des occasions pour les tribunaux, les acteurs de la justice et la communauté d'apprendre les uns des autres sur les expériences et les besoins des usagers à la fois sur les plans individuel et systémique. De plus, on peut élaborer de meilleurs processus et services et atteindre de meilleurs résultats lorsque les cloisons sont réduites et que l'innovation est fondée sur les contributions d'individus ayant des perspectives, des rôles et des ressources divers : une gamme de voix permet à un tribunal de dresser un tableau plus complet des expériences de ceux qui interagissent avec le système, ainsi que du système lui-même.

D'autres avantages et pratiques exemplaires concernant le travail collaboratif sont décrits en détail dans la publication du Comité d'action intitulée [Collaboration entre les divers intervenants: pratiques exemplaires et leçons retenues de la pandémie](#). Voici des étapes clés pour réussir un travail collaboratif :

- Comprendre quels acteurs du système et de la communauté – par exemple, les services de soutien communautaire – devraient être mobilisés et établir des relations de travail avec eux;
- Entretenir des dialogues et établir de bons rapports et des liens de confiance au sein de ces relations afin de favoriser une résolution de problèmes collaborative, respectueuse et non conflictuelle;
- Établir des paramètres et travailler avec des intermédiaires de confiance, au besoin, pour préserver l'indépendance judiciaire lors de la collaboration avec la communauté;
- Augmenter le caractère holistique et intégré de toute initiative en prêtant attention aux relations entre les enjeux, les institutions et les personnes;
- Créer un dialogue soutenu pour renforcer l'intégration et les relations entre les tribunaux, les fournisseurs de services et d'autres organismes communautaires, dans la mesure du possible et lorsque cela s'avère approprié.

Pour une illustration de mise en œuvre de plusieurs des éléments précédents, veuillez consulter l'étude de cas du Comité d'action : [Impact de la pandémie sur les tribunaux du mieux-être de la Nouvelle-Écosse](#).

3.4 Adopter une perspective axée sur l'humilité

Rester humble peut favoriser une compréhension plus complète du large éventail d'expériences vécues par les usagers des tribunaux – qui peuvent différer considérablement des siennes – en



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

favorisant la volonté d'entendre, d'apprendre et d'explorer ses limites et ses imperfections personnelles. Chacun a son propre ensemble de valeurs, d'expériences et d'hypothèses qui influent toutes sur la perception. En abordant humblement les différences, en apprenant continuellement sur soi-même et sur les autres, et en se familiarisant avec des communautés, des expériences vécues et des historiques divers, il est possible de réduire les préjugés conscients et inconscients. Lorsque les personnes qui travaillent au sein des tribunaux s'efforcent consciemment et activement de comprendre comment leurs antécédents, leurs expériences particulières, et leurs historiques peuvent influencer sur leur prise de décisions, elles sont en mesure de renforcer un traitement juste et équitable et, en fin de compte, d'améliorer la confiance dans les tribunaux.

En plus d'entendre, d'apprendre et de réfléchir sur ses limites et ses imperfections personnelles, pratiquer l'humilité peut également inclure les actions suivantes :

- Reconnaître notre humanité commune;
- Pratiquer la compassion et la patience envers soi-même et les autres;
- Faire preuve d'empathie en cherchant véritablement à comprendre une expérience ou une perspective différente;
- Assumer la responsabilité de ses erreurs lorsqu'elles se produisent et en tirer des leçons.

3.5 Maintenir le côté humain de la justice

Le côté humain de la justice risque d'être perdu dans la complexité croissante des affaires juridiques, l'utilisation croissante de la technologie et les pressions de répondre aux délais et aux retards persistants. Une complexité élevée peut amener les personnes à oublier les humains au centre d'un enjeu et peut créer une tendance à considérer les individus et leurs problématiques – surtout lorsqu'ils ne sont pas familiers – comme des défis, des abstractions ou simplement des problèmes à résoudre. De plus, si la technologie peut combler des écarts et permettre aux personnes de se rassembler, elle peut également créer des sentiments d'aliénation et d'isolation. Enfin, la pression accrue créée par les retards pour traiter rapidement les problèmes et la frustration que chacun ressent face aux retards dans l'ensemble du système augmentent le risque d'utiliser des raccourcis et de perpétuer des préjugés et des stéréotypes ou de considérer chaque cas comme un parmi tant d'autres, plutôt que comme l'histoire d'une personne réelle.

Ces risques peuvent être atténués si l'on prend le temps d'humaniser intentionnellement les individus en :

- Vérifiant son propre état d'attention, de stress et d'émotion ainsi que les suppositions ou les biais potentiels qui pourraient être présents;
- Étant présent avec les gens dans la pièce (que celle-ci soit physique ou virtuelle) et en étant activement prêt à s'intéresser aux expériences des autres dans une optique d'empathie et d'impartialité éclairée;
- Faisant de son mieux pour se mettre à la place de quelqu'un d'autre et de voir les choses de leur point de vue;
- Écoutant afin d'établir un lien avec la personne qui raconte son histoire : pour les juges qui entendent des témoignages, cette pratique aide à reconnaître les relations humaines



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

ainsi que leurs complexités tout en permettant de maintenir la séparation nécessaire à l'exercice du jugement.

Au cœur de cette approche se trouvent l'honneur et le maintien de la dignité de tous, tout en respectant les paramètres des rôles dont chacun s'occupe.

ANNEXE I

Publications antérieures du Comité d'action pertinentes aux présentes orientations :

- [Incidence de la pandémie sur les besoins d'interprétation et de traduction des usagers des tribunaux](#)
- [Incidence de la pandémie sur l'accès aux programmes des tribunaux spécialisés](#)
- [Étude de cas : Incidence de la pandémie sur les tribunaux du mieux-être de la Nouvelle-Écosse](#)
- [Application de l'Énoncé de principes du Conseil canadien de la magistrature concernant les plaideurs et les accusés non représentés en temps de pandémie](#)
- [Rétablir les activités judiciaires dans les communautés nordiques, éloignées et autochtones](#)
- [Impact de la pandémie sur l'accès à la justice des personnes marginalisées](#)
- [Collaboration entre les divers intervenants : pratiques exemplaires et leçons retenues de la pandémie](#)
- [Audiences virtuelles : Enjeux opérationnels – Avantages et défis](#)

ANNEXE II

Extraits pertinents des [Principes de déontologie des juges du CCM](#) (avec emphase ajoutée en italiques) :

1. **Indépendance de la magistrature** – Les juges repoussent fermement toute tentative inappropriée visant à influencer leur décision (Principe I B)
2. **Intégrité et respect** – Les juges traitent tout le monde avec *courtoisie et respect* dans l'exercice de leurs fonctions judiciaires. (Principe II C)

Dans l'exercice de leurs fonctions, les juges accordent la considération appropriée à toutes les parties, *représentées et non représentées*, et veillent à ce qu'elles soient *traitées avec équité et respect*, afin de leur assurer un *accès raisonnable aux processus judiciaires*. (Principe II D)

3. **Diligence et compétence** – Les juges maintiennent et améliorent les connaissances, les compétences, la *sensibilité au contexte social* et les qualités personnelles qui sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions judiciaires. (Principe III C)

Le commentaire joint au *Principe III C* note que :

Le contexte social comprend *la connaissance et la compréhension de la réalité vécue par les personnes qui comparaissent devant le tribunal*, y compris l'histoire et le



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

patrimoine des peuples autochtones, le droit relatif aux peuples autochtones, ainsi que les questions liées au genre, à la race, à l'origine ethnique, à la religion, à la culture, à l'orientation sexuelle, à l'identité ou à l'expression de genre, aux différences de capacités physiques ou mentales, à l'âge et à l'origine socio-économique. (3.C.4)

Le commentaire note également que :

Les juges devraient connaître le droit et se tenir à jour à cet égard. Cette connaissance s'étend non seulement aux règles de fond et de procédure, mais également à *leur compréhension de l'impact qu'elles ont sur les personnes touchées*. (3.C.2)

4. **Égalité** – Les juges exercent leurs fonctions en faisant preuve de *respect à l'endroit de toutes les personnes, sans discrimination ni préjugés*, qu'il s'agisse des parties, des avocats, des témoins, de membres du personnel de la cour ou d'autres juges. (Principe IV A)

Les juges *s'abstiennent de comportements discriminatoires*. Ils se dissocient de la conduite ou des propos offensants ou discriminatoires que pourraient avoir les membres du personnel de la cour, les avocats ou les autres personnes participant à une instance judiciaire et expriment leur désapprobation à cet égard. (Principe IV B)

Les juges sont sensibles aux *attitudes fondées sur des stéréotypes, des mythes ou des préjugés* et ne se laissent pas influencer par celles-ci. Les juges font des *efforts concrets pour reconnaître ces attitudes et s'en dissocier*. (Principe IV C)

5. **Impartialité** – Les juges veillent en toutes circonstances à ce que leur conduite entretienne et accroisse la confiance dans leur impartialité et celle de la magistrature en général. (Principe V A)

Les juges évitent les comportements pouvant raisonnablement amener autrui à mettre en doute leur impartialité. (Principe V B)

Le commentaire inclus à côté du *Principe V B* note que :

D'une part, la participation des juges à diverses activités sociales ou communautaires appropriées est sans doute avantageuse. *Les juges appliquent la loi au nom de la société et sont nommés pour servir la population*. Par conséquent, *leur isolement excessif du reste de la collectivité est peu propice à des décisions justes et judicieuses*. Afin qu'ils exercent leurs fonctions avec compétence et diligence, dans le respect des devoirs de leur charge, les juges sont *encouragés à saisir les occasions qui leur permettent d'interagir avec le public et de mieux comprendre leur société*, y compris les *groupes qu'ils connaissent peu ou pas de par leur expérience personnelle*. (5.B.10)

D'autre part, l'engagement social et communautaire des juges peut parfois compromettre leur image d'impartialité. Les juges devraient faire preuve de prudence lorsqu'ils envisagent de participer à des activités sociales ou communautaires et être sensibles au fait que l'accession à la magistrature leur impose des limites à cet égard. L'opportunité d'une participation devrait être appréciée en fonction du type de service public envisagé, des activités et objectifs de l'organisme, du rôle que le juge serait



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

appelé à y jouer, du risque que l'organisme soit partie à un litige et de tout autre facteur pertinent. (5.B.11)