

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

*Emmanuelle Bernheim***

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

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

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

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

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

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