





**HEC MONTRÉAL**

**La participation citoyenne en accès à la justice au Québec**

par

**Jessica Lee Moye**

**Marlei Pozzebon**

**HEC Montréal**

**Codirectrice de recherche**

**Marie-Claude Desjardins**

**Université de Sherbrooke**

**Codirectrice de recherche**

**Sciences de la gestion**

**(Spécialisation Gestion de l'innovation sociale)**

*Mémoire présenté en vue de l'obtention  
du grade de maîtrise ès sciences en gestion  
(M. Sc.)*

Avril 2025

© Jessica Lee Moye, 2025



## Résumé

L'enjeu d'accès à la justice au Québec est exacerbé par la confiance fragilisée du public envers le système juridique. Pour faire face à ce défi, de nombreuses entités ont émergé dans la province pour favoriser les discussions, la concertation et la mobilisation des différentes parties prenantes. Les objectifs de ces échanges sont notamment d'améliorer l'accès à la justice et de renforcer la confiance du public en développant pour les personnes citoyennes des projets adaptés à leurs besoins.

En innovation sociale au Québec, les projets sont développés par et pour les personnes citoyennes afin de s'assurer que la solution réponde véritablement à leurs besoins et pour en favoriser l'appropriation. En s'appuyant sur le cadre de la Boussole de la justice épistémique, fondée sur la théorie de justice sociale de Nancy Fraser, ce mémoire vise à répondre à la question de recherche suivante : Comment les personnes citoyennes participent-elles à la construction de solutions visant à améliorer l'accès à la justice au Québec?

Les résultats d'une enquête fondée sur quatorze entretiens semi-dirigés auprès de douze organisations de justice québécoises, montrent l'existence de pratiques participatives, permettant aux personnes de parler, d'être entendues et de faire dans le contexte d'un projet.

**Mots clés :** accès à la justice, innovation sociale, participation citoyenne, justice centrée sur les besoins, justice épistémique, co-construction, autonomisation

**Méthodes de recherche :** Recherche qualitative basée sur des entretiens semi-dirigés



## Abstract

The issue of access to justice in Quebec is currently exacerbated by the fragile confidence of the public in the legal system. To face these challenges, numerous entities have emerged throughout the province to promote discussions, consultations and the mobilization of various stakeholders. The objectives of these exchanges are to improve access to justice and strengthen public confidence by developing projects for citizens adapted to their needs.

Conversely, social innovation projects in Quebec are developed by and for citizens, particularly to ensure that the solutions truly meet the targeted needs as well as to encourage their appropriation. This thesis, through the Compass of Epistemic Justice grounded in Nancy Fraser's social justice theory, seeks to answer the following research question: How do citizens participate in constructing solutions aimed at improving access to justice in Quebec?

The results, based on fourteen semi-structured interviews with twelve justice organizations in Montreal, demonstrate the existence of citizen participation practices. These practices sometimes enable individuals to “speak”, to be “heard”, and to “do” within the context of a project.

**Keywords :** access to justice, social innovation, citizen participation, people-centered justice, epistemic justice, co-construction, empowerment

**Research methods :** Qualitative research – semi-structured interviews





## Table des matières

Résumé .....	iii
Abstract .....	v
Liste des figures .....	ix
Liste des tableaux .....	x
Avant-propos .....	xi
Remerciements .....	xiii
Introduction .....	1
1. Problématisation de la recherche .....	1
2. Question de recherche .....	2
3. Organisation de l'étude .....	3
Chapitre 1 Revue de la littérature .....	5
1. L'accès à la justice .....	5
1.1. Contexte .....	5
1.2. Définition de la justice .....	6
1.3. Définition de l'accès à la justice .....	7
1.4. L'approche de l'accès à la justice retenue dans notre étude .....	14
2. La participation citoyenne à travers le cadre de l'innovation sociale .....	15
2.1. Le cadre de l'innovation sociale .....	15
2.2. Conceptions de la personne citoyenne dans l'accès à la justice .....	17
2.3. La participation citoyenne en innovation sociale .....	19
2.4. Raisons justifiant la participation des personnes citoyennes .....	29
2.5. Le cadre de la participation citoyenne retenu dans notre étude .....	30
Chapitre 2 Cadre théorique .....	31
Chapitre 3 Méthodologie .....	37

1. Approche qualitative.....	38
2. Stratégie d'échantillonnage.....	39
2.1. Processus de recrutement.....	39
2.2. Critères d'inclusion et d'exclusion .....	41
3. Méthode de collecte des données.....	42
4. Méthode d'analyse des données.....	44
4.1. Classification des données .....	44
4.2. Codification des données .....	44
5. Validation méthodologique.....	45
5.1. Transférabilité .....	45
5.2. Crédibilité .....	45
Chapitre 4 Résultats .....	47
1. À qui ça profite?.....	47
1.1. Personnes visées par le projet .....	47
1.2. Personnes impactées par le projet .....	51
2. Qui Parle? Qui est Entendu? Qui Fait? .....	56
2.1. À l'étape de l'émergence .....	58
2.2. À l'étape de l'expérimentation .....	77
2.3. À l'étape de l'appropriation et après.....	90
Synthèse .....	95
Conclusion .....	99
Bibliographie.....	109
Annexe I Recension des initiatives d'accès à la justice comme finalité.....	i
Annexe II Thèmes principaux du guide d'entretien .....	vii

## Liste des figures

Figure 1. Piliers de la justice centrée sur les besoins des personnes (OCDE, 2021) .....	11
Figure 2. Spectre de la participation citoyenne (INSPQ, 2013).....	25
Figure 3. Diversité des intérêts de la participation citoyenne (Heck et al., 2021) .....	27
Figure 4. Les trois dimensions de la justice sociale (Gignac et al., 2024).....	33
Figure 5. Boussole de la justice épistémique (Manon et al., 2023) .....	35

## Liste des tableaux

Tableau 1. Typologie des organisations sélectionnées .....	40
Tableau 2. Critères d'inclusion et d'exclusion .....	41
Tableau 3. Synthèse de la dimension « À qui ça profite ».....	54
Tableau 4. Synthèse de qui parle, qui est entendu et qui fait à l'étape de l'émergence....	75
Tableau 5. Synthèse à l'étape de l'expérimentation.....	88
Tableau 6. Synthèse à l'étape d'appropriation .....	94

## **Avant-propos**

Le 5 septembre 2024, au palais de justice de Montréal, je dois passer par l'entrée du public. Ce détour me permet de croiser Jim, un homme visiblement en situation de handicap. En constatant sa difficulté à se déplacer, je lui propose de lui trouver un fauteuil roulant. Il reçoit favorablement mon offre.

L'enjeu : Aucun fauteuil n'est visible autour de nous ni près des greffes. À l'accueil, on m'informe qu'ils se trouvent derrière le comptoir, et qu'ils sont disponibles en échange d'une pièce d'identité. Je réussis finalement à en obtenir un.

Ce geste que je m'imaginais simple était plutôt compliqué.

Jim était très reconnaissant. Il aurait voulu me donner un câlin s'il le pouvait. Il m'exprime sa surprise de voir qu'une avocate pose ce geste.

Cette rencontre avec Jim, atteint de la sclérose en plaques, m'a profondément marquée et a renforcé la raison d'être du présent mémoire : Jim aurait peut-être des réflexions très pertinentes à faire valoir sur comment rendre notre système de justice plus accessible, inclusif et humain.



## Remerciements

Ce mémoire est dédié à Jim et à l'ensemble des personnes citoyennes du Québec. J'espère qu'il contribuera à valoriser votre rôle essentiel dans l'humanisation de notre système de justice.

This thesis is dedicated to Jim as well as all citizens of Quebec. I hope that it will contribute to valuing your essential role in the humanization of our justice system.

La réalisation de ce mémoire a représenté un défi académique majeur et exigeant, mais ma profonde conviction en la pertinence de ce travail m'a donné la force de persévérer.

Un projet de cette envergure n'est jamais le fruit d'un effort solitaire, mais bien le résultat de l'aide et de l'encouragement de ceux et celles qui nous accompagnent tout au long du chemin. Je souhaite reconnaître l'apport inestimable et ma profonde gratitude aux personnes suivantes :

**Personnes participantes à la recherche :** Votre disponibilité, votre temps, votre intérêt ainsi que votre transparence sont les raisons d'être du présent mémoire. Je vous remercie vivement pour votre participation et pour le travail acharné que vous faites pour améliorer l'accès à la justice pour les personnes citoyennes.

**Philippe :** Thank you from the bottom of my heart for embarking on this journey with me and helping me attain this dream. Your unwavering support has been the foundation that allowed me to dedicate myself fully to my studies for so many years. Your patience, your kindness and your constant encouragement have been essential to this achievement. Sharing my life with you is the greatest gift of all and I am so grateful for you. I love you.

**Nathan :** Thank you for always welcoming me home with open arms after my countless days spent at the library or some coffee shop. By completing this thesis, I wanted to convey to you the importance of investing yourself fully in projects that will bring you joy and a profound sense of accomplishment. One day, if you read this, you will also have

a clearer sense of the person I am and certain values that I stand for. I love you more than anything in this world.

**Mom** : Thank you for transmitting to me important values such as honesty, integrity, hard work, rigour, resilience and generosity that have guided my path. I love you.

**Diane et Taki** : Mes beaux-parents adorés, merci de m’avoir épaulé tout au long de ce projet, en démontrant un intérêt envers celui-ci, en m’encourageant et en partageant mes réussites. Votre « petite étoile » vous aime.

**Marlei** : Merci de m’avoir accompagné dans ce processus. Tu as su me rassurer dans mes moments d’incertitudes en simplifiant les choses. Tes enseignements ont également changé ma vie pour toujours. Ce fut un honneur pour moi de collaborer avec toi.

**Marie-Claude** : Quelle chance de t’avoir eu comme co-directrice ! Merci d’avoir été si disponible, d’avoir su m’apaiser dans mes moments d’angoisse, d’avoir porté attention à toutes mes préoccupations et d’avoir partagé mes joies avec autant de sincérité. J'espère que ce mémoire n'est que le début de nombreuses autres collaborations et d’une belle amitié.

**Yan** : Ta rencontre fût une très belle surprise. Merci pour tout le temps que tu m’as consacré gracieusement à m’écouter et à m’aider à réfléchir sur la direction à prendre. C’est un réel plaisir d’échanger avec toi.

Merci à mes camarades de classe, et plus particulièrement mes amies **Anaïs** et **Marie** ainsi que **le corps professoral de HEC Montréal**, pour nos nombreux échanges stimulants et enrichissants qui ont évolué ma façon de penser.

Merci à **HEC Montréal**, **le CRISES**, **le Pôle IDEOS** ainsi que monsieur **Bernard Pomerleau** d’avoir cru en moi et en l’importance de mon projet de recherche. Les bourses octroyées ont été impératives dans la réussite de ce projet.



Merci à **Me Anne-Marie Poitras**, la cheffe de la direction à la Fondation du Barreau du Québec qui m'a offert la flexibilité nécessaire pour terminer ce mémoire. J'en suis très reconnaissante.

Merci à **Bérenger** pour tes précieux conseils ainsi que ton travail rigoureux qui m'ont permis d'économiser énormément de temps. C'est grâce à toi que je suis à la ligne d'arrivée.

Enfin, un grand merci à l'équipe de la **Halte-garderie de la Maison des familles de LaSalle**. J'ai pu me concentrer sur la rédaction de mon mémoire en toute tranquillité, sachant que mon fils était entre de très bonnes mains.



# Introduction

## 1. Problématisation de la recherche

L'enjeu d'accès à la justice au Québec est exacerbé par la confiance fragilisée du public envers le système juridique, ce qui a été révélé par plusieurs intermédiaires du droit (Noreau, 2020a). D'ailleurs, en 2018, lors d'une allocution portant sur l'accès à la justice, le très honorable Richard Wagner, juge en chef du Canada, a prononcé la mise en garde suivante à l'égard de l'érosion de la confiance du public envers le système judiciaire :

Chaque jour, des personnes sont abandonnées par le système, malgré les efforts acharnés que déploient des gens comme vous pour prévenir ce genre de situations. Avec le temps, de telles situations finiront par éroder la confiance du public.

Dans un scénario extrême, cela pourrait entraîner de l'agitation sociale. (para. 10)

En 2023, l'Indice québécois d'accès à la justice a été créé au bénéfice du ministère de la Justice du Québec (MJQ) pour mesurer la perception des personnes citoyennes du droit et de la justice ainsi que leur expérience de justice (Leclerc et al., 2023). Cet indice indiquait en effet que la confiance du public envers le système judiciaire était en diminution. Ce phénomène était encore plus vrai pour les personnes ayant vécu une expérience de justice pour lesquelles on observait « un niveau de confiance significativement moindre comparativement à celles qui n'ont pas eu cette expérience » (Leclerc et al., 2023, p. 13).

La confiance fragilisée du public est un enjeu prioritaire pour les membres du Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale (FAJ). Le FAJ, composé d'une trentaine d'intermédiaires du droit, vise à encourager le dialogue et la concertation entre ces dernières afin améliorer l'accès au droit et à la justice pour la population québécoise (FAJ, 2023).

Lors de la deuxième journée de réflexion du FAJ tenue le 30 octobre 2023, les personnes présentes ont constaté que la méfiance envers le système judiciaire était « (...) exacerbée par des expériences négatives et des perceptions d'inaccessibilité » (FAJ, 2024, p. 15).

Au Québec, la justice est perçue comme étant un service public au bénéfice des personnes citoyennes. Par conséquent, le système de justice serait créé ou conçu pour ces dernières (Iavarone-Turcotte, 2020). Cette perspective, bien que favorisant le développement d'une grande offre de services, entraîne d'autres enjeux, notamment ceux liés à la méconnaissance et au peu d'utilisation de ces ressources, comme les identifie le FAJ (2023) :

(...) [U]ne multitude de services et d'outils d'accès à la justice existent et sont mis en œuvre par des organisations gouvernementales et privées ainsi que par des organismes communautaires. Ces services et outils gratuits, ou à peu de frais, améliorent l'accès à la justice à petite ou à grande échelle. Il faut les faire connaître du public et des autres acteurs de justice. (para. 3)

De plus, bien que le FAJ reconnaisse que l'accès à la justice est une préoccupation pour les personnes citoyennes, ces dernières sont absentes de leurs rencontres. D'ailleurs, très peu de forums existent pour favoriser la participation des personnes en matière de droit et de justice (Noreau, 2020b). Or, il semblerait que ce soit un souhait partagé par de nombreuses personnes citoyennes. En effet, en 2021, les personnes participantes au Forum citoyen de l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice (IQRDJ) ont partagé leur désir de contribuer aux délibérations collectives en la matière et leur aspiration à une reconnaissance citoyenne (IQRDJ, 2021).

Il semble donc y avoir un fossé entre la volonté des personnes citoyennes de participer à la réflexion et à l'innovation en accès à la justice et les mécanismes mis en place par les intermédiaires du droit. Cet écart est la source d'inspiration du présent mémoire.

## **2. Question de recherche**

Notre question de recherche est ainsi d'étudier comment les personnes citoyennes participent-elles à la construction de solutions visant à améliorer l'accès à la justice au Québec.

À travers la conduite d'entrevues semi-directifs avec des gestionnaires de plusieurs organismes et de projets institutionnels, notre objectif principal de recherche est de mieux

comprendre les pratiques de terrain en matière de participation citoyenne dans le contexte de projets d'accès à la justice. Pour réaliser cet objectif principal, nous analyserons les deux thèmes de l'accès à la justice et de la participation citoyenne en mobilisant un cadre de l'innovation sociale.

### **3. Organisation de l'étude**

Après avoir défini les concepts d'accès à la justice et de participation citoyenne dans le premier chapitre, nous présenterons le cadre théorique retenu pour notre analyse, soit celui de la Boussole de justice épistémique de Manon et al. (2023), inspirée du concept de parité de participation dans la théorie critique de justice sociale de Nancy Fraser (Heck et al., 2021; Fraser, 2008).

Nous décrirons ensuite la méthodologie qualitative par entretiens semi-directifs ainsi que la population et l'échantillon retenus. Enfin, nous présenterons et discuterons les résultats de la recherche. Pour conclure, nous reviendrons sur les principaux constats et identifierons les limites de notre recherche et proposerons des pistes pour l'avenir.



# **Chapitre 1**

## **Revue de la littérature**

Notre mémoire mobilise les deux concepts clés de l'accès à la justice et de la participation citoyenne qui ont chacun une portée très large. Afin d'être concis, nous présenterons dans cette section une synthèse de la littérature portant sur les concepts généraux en accès à la justice, sans aborder celles propres à des domaines spécifiques comme le droit criminel. Nous exposerons également les travaux en innovation sociale portant sur la participation citoyenne.

### **1. L'accès à la justice**

#### ***1.1. Contexte***

Au Canada, l'accès à la justice est reconnu comme un droit fondamental au même titre que l'accès à des besoins de base comme la nourriture, le logement ou les soins de santé (Farrow, 2020; McLachlin, 2016). Malgré cela, au cours des soixante dernières années, on observe une augmentation du non-accès à la justice à l'échelle mondiale, au point que l'on parle aujourd'hui d'une véritable crise (Farrow, 2023). En effet, au Canada, chaque personne rencontrerait désormais au moins un problème de justice au cours de sa vie. Plus précisément, sur une période de trois ans, plus de cinquante pour cent des personnes adultes canadiennes seront confrontées à un problème en matière civile ou familiale. Cependant, moins de la moitié d'entre elles auront les moyens financiers de faire valoir leurs droits (Farrow, 2020). Le non-accès à la justice affecte désormais aussi bien des personnes à faibles revenus que des personnes à revenus moyens (Moore, 2022).

Pour répondre à cet enjeu, plusieurs politiques et organisations ont été mises en place tant au niveau international qu'aux niveaux fédéral et provincial.

Au niveau international, le World Justice Project a été créé en 2009 pour soutenir et promouvoir les actions faisant avancer la primauté du droit (World Justice Project, 2023, para. 1). En 2015, l'Assemblée générale des Nations Unies a aussi adopté l'objectif de développement durable numéro 16 qui vise à « assurer l'accès de tous à la justice et mettre

en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous » d’ici l’année 2030 (Organisation des Nations unies, 2024, para. 1).

Au niveau fédéral, des institutions telles que le Secrétariat de l’accès à la justice de Justice Canada, l’Institut canadien d’administration de la justice ainsi que le Forum canadien sur la justice civile existent pour réaliser cette mission.

Enfin, au niveau provincial du Québec, le FAJ et l’IQRDJ ont émergé, en complément des nombreux regroupements, organismes à but non lucratif, associations, fondations et entreprises sociales également dédiées à l’amélioration de l’accès à la justice.

La multiplication d’institutions, d’initiatives et d’échanges démontre la volonté des gouvernements et des personnes intermédiaires du droit de répondre à cet enjeu. La recherche universitaire pancanadienne s’est aussi saisie de ce sujet et a produit une quantité importante d’écrits. Nous présenterons dans la section suivante une synthèse de ces connaissances.

## ***1.2. Définition de la justice***

Pour pouvoir définir le concept d’accès à la justice, il faut d’abord se pencher sur le travail de définition de ce qu’est la justice (Macdonald, 2005). La justice s’apparente au droit, c’est-à-dire la connaissance d’une règle de droit, sa conformité au concept d’égalité, c’est-à-dire l’égalité devant la loi et dans l’accès aux institutions, et à la prise en compte des besoins des personnes citoyennes (Roberge, 2020; Santorineos, 2016). Selon Macdonald (2005), la justice convoitée pourrait ainsi être une justice sociale, plutôt qu’une justice d’après la loi. Pour d’autres universitaires cependant, le droit et la justice sont deux concepts distincts et nous devrions plutôt parler de l’accès au droit et à la justice (Noreau, 2020a).

Bien que ces différentes interprétations de la justice sous l’angle de la justice sociale et de la prise en compte des besoins des personnes citoyennes aient inspiré notre étude, elles sont trop nombreuses et variées pour permettre la réalisation de l’objectif de notre recherche. Nous avons donc restreint notre étude au concept « d’accès à la justice ».



### *1.3. Définition de l'accès à la justice*

Plusieurs définitions de ce qu'est l'accès à la justice coexistent et sont liées aux intérêts et responsabilités des personnes qui emploient ce terme (Bahary-Dionne et al., 2021a). Les solutions développées par les personnes intermédiaires du droit sont ainsi teintées du sens qu'elles donnent à celui-ci et ont tendance à faire abstraction à des pistes de solutions parfois plus radicales, mais également plus efficaces et accessibles (Albiston et al., 2013; Bahary-Dionne et al., 2021a).

Une distinction principale semble diviser les interprétations données à l'accès à la justice entre, d'un côté, sa conception comme finalité et, de l'autre, sa conception comme processus (Macdonald, 2005).

#### *1.3.1. L'accès à la justice comme finalité*

Conçu comme finalité, l'accès à la justice est « le produit final d'une série de politiques mises en place » par le système officiel et ensuite offert aux personnes usagères (Macdonald, 2005, p. 123). La justice est ainsi considérée comme un service public et son non-accès devient un enjeu dont la responsabilité incombe à l'État (Piquet, 2022). Les politiques et actions qu'il met en place pour en améliorer l'accès reposent sur une logique considérée comme managériale et des valeurs sous-jacentes d'efficience, c'est-à-dire de performance d'un point de vue financier, et d'innovation, notamment technologique (Piquet, 2022; Noreau, 2020a).

Par exemple, Trebilcock et al. (2012) identifient l'approche familière de l'accès à la justice comme étant celle visant l'accès aux institutions formelles, tels que les cours ou tribunaux, par les personnes citoyennes pour la résolution de leur problème, comme l'approche longtemps privilégiée par les personnes intermédiaires du droit.

D'un autre côté, la conception de l'accès à la justice comme celle d'un « meaningful access to justice » élargit le champ de l'approche familière parce qu'elle repose sur l'accès, par les personnes citoyennes, à un large éventail d'organisations, d'institutions et d'informations pour les aider avec leurs problèmes juridiques (Aylwin et al., 2017; Farrow, 2020).

Plus largement encore, l'accès à la justice devrait être compris, selon Farrow et Jacobs (2020), comme tout mécanisme ou service qui améliore les opportunités pour les individus de comprendre, d'accéder et de façonner le système judiciaire. Dans ce sens, il serait nécessaire d'enlever les barrières empêchant les personnes d'exercer leurs droits, par exemple les enjeux d'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant ou ne parlant pas la ou les langues utilisées dans les palais de justice.

Cette vision de l'accès à la justice comme finalité semble être partagée par les personnes praticiennes présentes à la dernière journée de réflexion du FAJ. Elles constataient en effet que l'État devait « continuer d'assumer un rôle prééminent en matière d'accès à la justice tel un chef d'orchestre capable de mettre en place des mesures concrètes, tout en écoutant l'ensemble des parties prenantes » (FAJ, 2024, p. 23).

En annexe de ce mémoire, nous joignons notre recension non exhaustive de différentes politiques ou actions visant à soutenir l'accès à la justice comme finalité (Annexe I).

### *1.3.2. L'accès à la justice comme processus*

L'accès à la justice compris comme processus correspond à « une façon de penser à propos de ce qu'un système juridique est censé accomplir dans une démocratie libérale » (Macdonald, 2005, p. 123), identifiant un lien important entre l'accès à la justice et le principe de « participation » qui est au cœur de notre travail de recherche. Plusieurs personnes autrices se sont intéressées à la question en utilisation des concepts variés.

#### *1.3.2.1. Justice de proximité*

Si la justice de proximité vise à « rapprocher les citoyens du système de justice » (Noreau et Pasca, 2014), la justice de proximité participative signifie la participation des personnes citoyennes à la « construction des normes juridiques qui les régiront » ainsi qu'à leur application (Bernatchez et al., 2021, p. 348). Par exemple, le projet Lexis du Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal vise à explorer la participation citoyenne dans un contexte de définition des lois (CRDP, 2024). Cette participation se manifeste par une action collective de coopération sociale entre personnes expertes et citoyennes dont le vécu et l'expérience sont les fondements (Bernatchez et al., 2021), la

participation idéale se réalisant à travers la co-construction des politiques publiques (Leblanc, 2021).

#### 1.3.2.2. Justice participative

La justice participative serait ainsi la voie à privilégier en accès à la justice parce qu'elle repose sur l'augmentation aux recours des modes de prévention et de règlement des différends, y compris la négociation, la médiation et l'arbitrage dans le cadre de conflit entre personnes (Roberge, 2017). Plusieurs raisons pourraient motiver ce choix par les personnes citoyennes, notamment les enjeux financiers, le désir de régler le conflit à l'amiable plutôt que dans un mode contradictoire, ou encore par manque de confiance envers les institutions formelles (Commission du droit du Canada, 2003).

Dans ce contexte, la participation porterait sur le choix volontaire des personnes citoyennes du mode à privilégier adapté à leur cas et selon leurs besoins ainsi que sur la collaboration et la coopération des parties impliquées dans un conflit dans la recherche d'une solution mutuellement convenable (Code de procédure civile, 2016; Roberge, 2017).

Pour Laniel (2018), celui-ci s'interroge plutôt sur les véritables intérêts à valoriser les modes de prévention et de règlement des différends. Selon lui, à la Division des petites créances de la Cour du Québec, le consentement à la médiation s'apparente davantage à une « imposition de pression sur les parties afin qu'elles acceptent de régler à l'amiable leur litige » (Laniel, 2018b, p. 171), qu'à un choix véritablement volontaire (Assemblée nationale du Québec, 2023).

Plus largement, la Commission du droit du Canada (2003) identifie les niveaux suivants de participation des personnes dans ce contexte : à titre de partie impliquée dans une démarche de résolution de conflit avec ou sans la présence d'un tiers; à titre de personne facilitatrice de discussions; à titre de personne concernée; à titre de personne médiatrice, comme, notamment dans le cas du programme de médiation citoyenne d'Équijustice (Équijustice, 2024).

Le concept de justice participative peut s'étendre à la réalisation du droit des personnes citoyennes de pouvoir participer à la cour et devant les tribunaux lorsque leur dossier est judiciairisé (Jacobson et al., 2020).

#### 1.3.2.3. Justice centrée sur les besoins des personnes citoyennes

La justice centrée sur les besoins des personnes citoyennes s'oppose à une justice centrée sur les institutions ou les personnes professionnelles de justice (ministère de la Justice du Québec, 2023; Organisation de coopération et de développement économiques, 2022). Cette conception, bien qu'elle ne fasse pas consensus, existe cependant depuis plus d'une vingtaine d'années à travers le monde (Roberge, 2020).

#### International

Au niveau international, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) affirme que le système de justice doit placer les personnes au centre et viser à « répondre aux besoins de toutes les personnes d'une juridiction donnée, en permettant leur participation et engagement dans le processus » (OCDE, 2021, s. 2). Pour l'OCDE, comprendre les besoins des personnes citoyennes ainsi que leurs expériences vécues permettrait ensuite de développer les solutions les plus à même d'y répondre.

Pour cette organisation, la justice centrée sur les besoins des personnes citoyennes repose sur quatre piliers, parmi lesquels celui de « l'autonomisation des personnes » (*people autonomisation*) implique la participation des personnes citoyennes dans la co-construction des services de justice comme le présente la figure 1.



Figure 1. Piliers de la justice centrée sur les besoins des personnes (OCDE, 2021)

## Canada

Dans d'autres provinces canadiennes, la justice centrée sur les besoins des personnes est conçue non seulement comme une réponse aux besoins juridiques du public, mais aussi comme la résolution des problèmes par le biais d'une justice communautaire axée sur les perceptions d'équité et de justice que les personnes citoyennes en ont. La justice communautaire (*community-based justice*) se réalise grâce à des organismes à but non lucratif portés par la communauté locale qui en bénéficie.

La participation citoyenne se réalise à plusieurs niveaux. La communauté est mobilisée afin de construire une compréhension commune des problèmes auxquels elle fait face. Les personnes peuvent ensuite être amenées à développer, en partenariat avec des personnes professionnelles du droit, des approches réalistes et appropriées pour répondre aux besoins et enjeux de la communauté. Les services développés sont ensuite offerts par des personnes bénévoles ou employées issues de cette même communauté (Farrow, 2023). Dans ce contexte, la communauté est perçue comme une ressource précieuse où sont favorisés autant le bien-être individuel et collectif que le sentiment d'inclusion dans la communauté et le sentiment de justice (Currie, 2022).

Le modèle de la justice communautaire émane d'un manque de confiance envers les institutions formelles de justice (Farrow, 2023). Il vise ainsi à contrer les effets néfastes

de l'institutionnalisation et de la bureaucratisation qui prônent l'égalité entre les personnes plutôt que la reconnaissance de la diversité et la présence des rapports de forces et de pouvoirs. Il est axé sur le retour à la prise de décision au niveau local et le développement de communautés indépendantes du système judiciaire formel (Currie, 2022).

De plus, il s'inscrit dans un contexte plus large que les seuls enjeux juridiques et embrasse une vision multidisciplinaire et holistique qui porte sur la reconnaissance des liens étroits entre les problèmes juridiques et les problèmes sociaux (Farrow, 2023; Moore, 2020; Turcot, 2023).

### Québec

Au Québec, l'approche de la justice centrée sur les besoins des personnes citoyennes correspond à l'aspiration de mettre le citoyen au cœur des préoccupations et notamment de considérer les réalités particulières des régions en privilégiant la décentralisation et en évitant la standardisation dans les approches (FAJ, 2024, Iavarone-Turcotte, 2020). S'inspirant des modèles des communautés autochtones, elle représenterait un « changement de culture juridique favorisant l'écoute, l'intervention sociale et la prise en compte des besoins émotionnels des personnes aux prises avec des enjeux de justice » (FAJ, 2024).

En documentant, prenant en compte et considérant la perspective des personnes utilisatrices du système (ministère de la Justice du Québec, 2023; Roberge, 2020), il deviendrait possible d'examiner la gamme de problèmes juridiques quotidiens rencontrés par le public pour concevoir ensuite les solutions les plus adaptées.

Iavarone-Turcotte (2016) propose même que les attentes et les besoins des personnes citoyennes doivent être prioritaires dans la hiérarchisation des intérêts. Puisque les personnes citoyennes sont les premières destinataires du service public, les « raisons d'être » du système de justice, ses « véritables propriétaires » (p. 166), cette approche favoriserait une réappropriation du système par les personnes citoyennes, augmenterait leur confiance envers celui-ci et en renouvellerait sa légitimité.

Dans le contexte d'une justice centrée sur les besoins des personnes citoyennes au Québec, la participation citoyenne repose sur l'idée de recueillir l'opinion des personnes citoyennes par le biais de dispositifs tels que des sondages, non seulement pour écouter les besoins et les considérer, mais aussi pour évaluer le poids à leur accorder comparativement aux perspectives des personnes expertes (Cromwell, 2013; Iavarone-Turcotte, 2016; ministère de la Justice du Québec, 2023).

#### 1.3.2.4. Droit égal de participer aux institutions

Pour Macdonald (2005), un véritable accès à la justice nécessite que chaque personne ait « un droit égal de participer à chaque institution où le droit est débattu, créé, trouvé, organisé, administré, interprété et appliqué » (p. 28), notamment pour encourager une meilleure représentativité des personnes présentes dans les « sphères de justice » (Cromwell, 2013; Macdonald, 2005). Dans cette perspective, la participation citoyenne vise à ce que les personnes exclues disposent de chances égales pour avoir un accès complet à des postes d'autorité au sein du système juridique, à la fonction publique, aux corps de police, au Parlement ainsi qu'aux divers barreaux (Macdonald, 2005).

#### 1.3.2.5. La justice épistémique

À travers le concept d'injustice épistémique, Bahary-Dionne et al. (2021a) constatent que les savoirs expérientiels des personnes citoyennes rencontrant des enjeux de justice ne sont pas considérés, valorisés ni reconnus, mais qu'au contraire, la justice représente un champ contrôlé par des personnes expertes. En reconnaissant ces savoirs expérientiels, il serait possible de les mettre en dialogue sur une base plus égalitaire avec les savoirs de personnes expertes.

Le comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, présidé par Thomas A. Cromwell, fait le constat que « tant que nous n'aurons pas fait participer au processus de réforme les personnes qui utilisent le système, le système ne fonctionnera pas réellement pour ceux qui l'utilisent » (Cromwell, 2013, p. 8). Pour ce comité, la participation citoyenne, de manière directe et indirecte, est impérative et itérative et un des six principes directeurs qui permettrait le changement serait ainsi de donner la priorité au public (Cromwell, 2013). Pour que les personnes qui bénéficient du système de justice

soient « ensemble dans ce projet » avec la communauté juridique dans un esprit de collaboration et de coordination afin d'améliorer l'accès à la justice (Cromwell, 2013, p. 8), elles devraient pouvoir participer « aux processus consultatifs et surtout décisionnels ainsi qu'au processus de production des outils qui leur sont destinés » (Bahary-Dionne et al., 2021, p. 187). Les données empiriques les concernant devraient également être davantage prises en compte (Bahary-Dionne et al., 2021a; Currie, 2020) tout comme leur perspective sur l'accès à la justice y compris les services juridiques proposés, les remèdes envisageables ainsi que leur participation désirée auprès des institutions formelles (Albiston et al., 2013).

#### ***1.4. L'approche de l'accès à la justice retenue dans notre étude***

Malgré une grande diversité, ces conceptions de l'accès à la justice comme processus semblent partager l'objectif commun d'améliorer la confiance du public à l'égard du système de justice (FAJ, 2024; Piquet, 2022), notamment en recourant à des initiatives et dispositifs qui favorisent la participation citoyenne.

Dans le cadre de notre étude, nous mobiliserons principalement les conceptions **de la justice centrée sur les besoins des personnes et celle de la justice épistémique** pour analyser les liens entre l'accès à la justice et la participation citoyenne.



## **2. La participation citoyenne à travers le cadre de l'innovation sociale**

### ***2.1. Le cadre de l'innovation sociale***

Le concept de participation citoyenne a été développé en particulier dans le cadre d'innovation sociale.

L'innovation, comprise non pas dans sa conception de finalité, mais dans sa conception première de processus (Aylwin et al., 2017) correspond en effet à « un changement qui répond à un besoin d'amélioration » (Besançon, 2014, p. 253) et nécessite l'intervention autant d'individus que d'organisations et de collectivités pour résoudre un problème (Conseil de la Science et de la Technologie, 2000).

Dans le contexte du droit et de la justice, certaines recherches existantes ont effectivement étudié l'innovation à travers le cadre de l'innovation sociale (Aylwin et al., 2017; Noreau, 2004; Noreau et al., 2020). Nous présenterons succinctement dans cette section l'origine et les définitions données dans ce cadre.

#### ***2.1.1. Origines de l'innovation sociale***

L'innovation sociale s'ancre dans le champ de l'économie sociale qui existe au Québec depuis le XVIII<sup>e</sup> siècle et qui prend la forme d'associations, de mutuelles, de coopératives et d'organisations à but non lucratif qui vendent, échangent ou produisent des biens ou services pour répondre à des besoins sociaux (Chantier de l'économie sociale, 2021).

Le développement de l'innovation sociale a coïncidé au Québec avec celui de la mondialisation néolibérale et celui des technologies de l'information et de la communication (Besançon, 2014).

En effet, alors qu'une partie du champ de l'innovation, notamment technique, industrielle et économique, était mise au service des impératifs de concurrence, de productivité, de croissance et de développement technologique, dans une logique marchande, d'autres formes d'innovation ont émergé en opposition, notamment dans les champs organisationnels, médiatiques, culturels, artistiques et territoriaux (Chateauvert et al., 2020).

Ancrées dans les sciences sociales, les mouvements citoyens ou dans le secteur de l'économie sociale, ces innovations se réclament d'une finalité sociale notamment pour favoriser la justice sociale, réduire les inégalités ou encore protéger l'environnement.

Présentées comme réponse aux défaillances des solutions en place bousculées par les crises contemporaines (Besançon, 2014) ou victimes du désinvestissement de l'État ou de l'absence de marché, ces innovations sociales visent à répondre aux attentes et aux besoins des populations, par exemple en matière d'alimentation, de soins ou d'emploi en reposant sur des principes de réciprocité, d'entraide, de coopération, d'autogestion ou d'auto-organisation (Lapointe et al., 2022).

### *2.1.2. Définitions de l'innovation sociale*

La conception de l'innovation sociale est fortement liée au contexte dans lequel elle est employée, notamment depuis que des personnes d'univers variés de la politique à l'université, en passant par les fondations, se sont mises à l'utiliser (Lachapelle, 2021). Plusieurs modèles ont cependant tenté de délimiter ce qui correspond à une innovation sociale soit à travers l'identification de trajectoires types (Durand Folco, 2019) soit à travers celle de paradigmes (Fraser, 2008).

D'une part, l'innovation sociale est appréhendée à titre de finalité ou de résultat de sorte que les innovations sociales comme « réponses » viseraient à améliorer « les éléments des modèles économiques et sociaux régissant notre système » (Théron, 2020, p. 8), pour rendre le tout plus efficient, durable, efficace et juste (Longtin, 2021). Les modèles suivant la logique du néolibéralisme social tel que l'entrepreneuriat social qui repose sur une logique individuelle d'un entrepreneur-héro, en seraient un exemple (Durand Folco, 2019; Lachapelle, 2021; St-Hilaire, 2021).

D'autre part, l'innovation sociale est appréhendée à titre de processus visant plutôt à « met[tre] en valeur les initiatives venant transformer le cadre d'action et promouv[oir] des formes de coordination autres que les relations marchandes » (Théron, 2020, p. 10). Les conceptions transformatrices de l'innovation sociale s'inscrivent dans cette lignée, car le processus implique un apprentissage collectif, notamment en incluant les personnes visées par le projet (Longtin, 2021).

On peut penser notamment au concept de technologie sociale de Pozzebon et al. (2021), de trajectoire type de critique radicale émancipatrice de Durand Folco (2019), ou encore à l'approche institutionnaliste adoptée par le Réseau québécois en innovation sociale (RQIS) et le Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES).

Dans le cadre de notre recherche, nous privilégierons les définitions de l'innovation sociale comme processus du RQIS complétée par celle du CRISES.

Pour le RQIS (2023) :

Une innovation sociale est une nouvelle idée, approche ou intervention, un nouveau service, un nouveau produit ou une nouvelle loi, un nouveau type d'organisation qui répond plus adéquatement et plus durablement que les solutions existantes à un besoin social bien défini, une solution qui a trouvé preneur au sein d'une institution, d'une organisation ou d'une communauté et qui produit un bénéfice mesurable pour la collectivité et non seulement pour certains individus. La portée d'une innovation sociale est transformatrice et systémique. Elle constitue, dans sa créativité inhérente, une rupture avec l'existant.

Klein (2017) ajoute à cette définition la dimension du CRISES selon lequel l'innovation sociale « est une intervention initiée par des acteurs sociaux » pour répondre au besoin social défini (p.3).

## ***2.2. Conceptions de la personne citoyenne dans l'accès à la justice***

Bien que le terme de personne citoyenne corresponde à une grande diversité de définitions selon le contexte où il est utilisé, dans le champ de notre étude, celui du droit, il est synonyme de personne physique ou de justiciable, c'est-à-dire d'une personne qui agit en son nom propre. Plus précisément, ce terme désigne une personne qui n'est pas représentée par le biais d'une procuration et qui n'agit pas dans le cadre de ses fonctions. La dimension citoyenne désigne aussi, dans le cadre de notre étude, toute personne physique habitant sur le territoire du Québec, peu importe son statut d'immigration au Canada.

Ces éléments de définition nécessitent cependant d'être précisés comme le constataient les membres du FAJ qui identifiaient comme priorité la nécessité de « générer des données fiables » en particulier à l'égard de la « collecte (...) des données notamment afin de savoir qui sont les justiciables » (FAJ, 2024, p. 21).

Cette difficulté émerge, d'abord du fait que les personnes citoyennes ne sont aujourd'hui plus de simples « sujets de droit » ou de « client(s) », mais plutôt le « principal acteur du système juridique » (Noreau, 2023; Noreau, 2020a, p. xxxvi), mais aussi parce qu'elles ne représentent pas un groupe homogène (Bernheim et al., 2021; Lundgren, 2023).

En effet, plusieurs éléments peuvent différencier les personnes citoyennes confrontées au système judiciaire tels que leur âge, leur niveau de scolarité, leur niveau de revenu, leur appartenance à la communauté 2SLGBTQIA+ ainsi qu'à leur appartenance religieuse (Bernheim et al., 2021; Lundgren, 2023; Moore, 2023).

À ces facteurs peuvent aussi s'ajouter des enjeux d'appartenance ethnique ou linguistique minoritaire, d'incapacités physiques ou cognitives, d'analphabétisme, de santé mentale et physique et de dépendances. Quelques universitaires soulignent également les facteurs de l'accès et de l'aisance avec la technologie, les situations de précarité, de mal-logement, les problèmes liés au manque d'emploi, à des expériences de migration, de violence conjugale ou sexuelle, à leur état matrimonial, le nombre d'enfants, ainsi que leur localisation géographique (Bernheim et al., 2021; Lundgren, 2023; Macdonald, 2005).

Une compréhension complète de ces facteurs apparaît essentielle pour atteindre une vision élargie de l'accès à la justice, ce qui nécessite, selon Bahary-Dionne et al., (2021), de « tenir compte des différences entre les groupes et (...) ne pas présumer que les initiatives qui aident certains groupes sont universellement bénéfiques. Effectivement, le déploiement de solutions standardisées pour favoriser l'accès à la justice pose le risque de constituer un vecteur d'exclusion supplémentaire » (p. 287).

Pour parvenir à cette vision, une meilleure connaissance est nécessaire. Or il existe présentement un déséquilibre de pouvoir entre les savoirs des personnes expertes et les savoirs des profanes (Bahary-Dionne et al., 2021a), et ce, bien qu'elles soient les

premières concernées par les solutions développées. Un rééquilibrage est possible et souhaitable dans la mesure où les savoirs profanes sont valorisés et sollicités avant de développer toute solution. Ce constat est lié au champ de recherche autour de la participation citoyenne que nous présenterons dans la section suivante.

### **2.3. *La participation citoyenne en innovation sociale***

Dans les dernières années, la participation citoyenne, dans un contexte de droit et de justice, représente une question d'intérêt pour les personnes théoriciennes et praticiennes du droit et fait l'objet de plusieurs recherches, notamment au Québec et en France (Sénéchal et al., 2024; Vigour et al., 2021), d'expérimentations comme le Forum citoyen de l'IQRDJ de 2020, les assemblées citoyennes (CESE, 2023) ainsi que les concertations citoyennes sur les États généraux de la Justice (IQRDJ, 2024; République Française, 2024) et d'initiatives telles que la mise en place du comité des usagers au Tribunal judiciaire de Lyon (Depay, 2024) et la participation des personnes citoyennes dans l'administration de la justice (Chevallier, 2013).

Le champ d'études de l'innovation sociale, domaine interdisciplinaire dans lequel s'inscrit ce mémoire et qui est au carrefour de l'étude des politiques publiques, du tiers secteur de l'économie sociale et solidaire, du mouvement communautaire, du développement urbain et régional ainsi que de la gestion (Pozzebon et al., 2021), a également étudié en profondeur les différentes dimensions de la participation citoyenne.

Nous présenterons dans les paragraphes suivants ces éléments de la participation citoyenne identifiés en innovation sociale pour en proposer une interprétation interdisciplinaire et élargir sa compréhension, sa portée et son application au domaine du droit et de la justice.

#### **2.3.1. *Conceptualisation de la participation citoyenne***

Les deux termes du concept de participation citoyenne sont souvent associés à d'autres notions telles qu'*engagement, implication, partenariat, collaboration, empowerment, co-production, co-construction* et *publique, communauté, civique, personne* ou encore *partie prenante* (Malek et al., 2019).

La participation citoyenne peut faire référence au pouvoir ou aux intérêts des « *have-nots* » dans les processus décisionnels (Arnstein, 1969), que l'on retrouve dans le concept de gouvernance participative qui se limite principalement à la participation au processus décisionnel et au partage du pouvoir décisionnel (Besançon, 2014; Lacroix et al., 2012), par exemple au sein d'un conseil d'administration. La participation citoyenne peut également être présentée soit comme un moyen permettant de mobiliser des personnes afin d'obtenir des objectifs prédéterminés soit comme une finalité fondée sur un processus « d'autonomisation ou de prise en charge par les personnes concernées » (Sénéchal et al., 2021, p. 183).

Comme action citoyenne, la participation citoyenne est « l'exercice et l'expression de la citoyenneté à travers la pratique de la participation publique, de la participation sociale ou la participation électorale » (INM, 2021, p. 8). Cette distinction identifie la participation publique comme « l'engagement des individus dans des dispositifs formels régis par les règles clairement établies et ayant pour but l'atteinte d'un objectif formulé explicitement « pendant les réflexions, les diagnostics et la recherche de solutions » (INM, 2021, p. 8). L'idée est de faire participer les personnes non expertes à des processus « considérés comme complexes, desquels ils ont traditionnellement été exclus » (p. 9), et qui permettraient une reconnaissance des savoirs et expériences citoyens (Flon, 2024). La participation sociale réfère plutôt à « l'implication bénévole des individus dans des activités collectives » dans le cadre de leur vie quotidienne (INM, 2021, p. 8). Enfin, la participation électorale porte sur la participation des personnes aux élections.

La participation citoyenne implique un minimum d'échange entre les instances décisionnelles et les personnes citoyennes qui acceptent, en contrepartie, « un certain niveau d'engagement dans les affaires publiques ou des projets de la société civile » (Heck et al., 2021, p. 1).

Au sein d'une communauté, la participation citoyenne représente une contribution à l'amélioration de la qualité de vie et les conditions de vie sur un territoire donné (Manon et al., 2021).

Ces types de participation citoyenne peuvent se manifester dans différents contextes, par exemple en matière de développement durable, de développement social ou de développement des communautés et des territoires, ainsi qu'en matière d'habitation, de sécurité alimentaire ou de santé (Sénéchal et al., 2021).

Nous retiendrons en particulier, dans le cadre de notre étude, la définition du Réseau québécois en innovation sociale (2023) de la participation citoyenne comme :

**l'implication des parties prenantes dans une démarche d'innovation sociale en prenant activement part aux activités, aux délibérations et/ou aux décisions.**

### *2.3.2. Les personnes qui participent dans la participation citoyenne*

La participation des parties prenantes au processus repose sur l'approche anglo-saxonne de *l'empowerment* qui mise sur la conviction que « les individus seuls ou en groupes peuvent acquérir les capacités pour réaliser les transformations nécessaires » (Cloutier, 2003).

Ces parties prenantes peuvent être soit des bénéficiaires directs, tels que les personnes utilisatrices ou prestataires d'un nouveau service ou produit (RQIS, 2023), avec une priorité parfois portée sur l'inclusion des personnes issues de groupes traditionnellement exclus (Besançon et al., 2013; Hillier et al., 2004) ou de personnes racisées (Eseonu, 2022).

Dans la conception de la participation citoyenne comme action citoyenne, les parties prenantes correspondent plus largement à la société dans son ensemble, ce qui inclue donc toutes les personnes citoyennes « désintéressées, non affiliées, non engagées personnellement ou émotionnellement dans la satisfaction d'un besoin, qui ne bénéficient pas directement des innovations », par leur souci de servir l'intérêt général (INM, 2021, p. 6). Toute personne affectée ou intéressée par les décisions devrait ainsi, en principe, avoir le droit de participer (Chateauvert et al., 2020).

Cependant l'ampleur d'un tel projet limite le potentiel d'application de ce principe et c'est principalement au niveau d'un quartier ou d'un territoire que la participation citoyenne peut se réaliser au sein d'approches dites *territoriales* (Pozzebon et al., 2021).

À cette échelle, l'identification de groupes de personnes qui participeront au processus d'innovation devient plus faisable parce qu'elles habitent ou travaillent sur un certain territoire (Farmer et al., 2018). Par exemple, dans le cadre de projets de l'organisme Parole d'excluEs, il a été possible de faire participer les personnes citoyennes et les organismes communautaires d'un même quartier avec des universitaires. Les personnes citoyennes du quartier étaient directement concernées par l'innovation à développer parce qu'elles habitaient un secteur défavorisé du quartier et parce qu'elles-mêmes recevaient un revenu égal ou inférieur au seuil de pauvreté (Pozzebon et al., 2021; Ruelland et al., 2021).

Cette approche territoriale, par secteur ou quartier, permet notamment de répondre à l'enjeu de représentativité, souvent identifié dans ce type de projets (Durand Folco, 2023), certains groupes de la population en étant souvent exclus, parmi lesquels les « enfants, les analphabètes, les personnes racisées, les personnes autochtones, les personnes non-binaires, les personnes vivant en situation de pauvreté, les personnes avec des problématiques de santé notamment des maladies rares, etc. » (INM, 2021, p. 7).

Des démarches visant à aller là où les personnes vivent permettraient de répondre en partie à cette sous-représentation, liée à des rapports sociaux de pouvoir et de domination établis, tels que le racisme structurel, systémique et institutionnel ainsi qu'à différents biais cognitifs (Durand Folco, 2023).

Dans les projets de participation citoyenne, cette proactivité passe par l'information des personnes ciblées sur le processus participatif et leur invitation à y prendre part (Heck et al., 2021).

Si la participation citoyenne ne se réalise pas malgré les efforts fournis, cela pourrait être un indicateur de la « perception par les membres de la communauté de la pertinence du projet par rapport aux problèmes, lacunes et désirs du territoire » (Guidi et al., 2019,



p. 49), la participation idéale devant nécessairement être une action volontaire des personnes citoyennes (ROBVQ, 2023).

### 2.3.3. *Lieux de la participation citoyenne*

Une deuxième dimension pour saisir le concept de participation citoyenne est celle du lieu où elle se déroule.

Ainsi, pour encourager la participation citoyenne, les institutions gouvernementales tendent à recourir à des plateformes numériques ou à des lieux associés au pouvoir politique institutionnel comme les mairies ou l'Assemblée nationale du Québec (Durand Folco, 2023). Cependant, certaines études présentent l'ancrage territorial, soit le territoire auquel les personnes citoyennes sont physiquement liées, comme un élément central de leur participation favorisant leur compréhension de la culture, du contexte, des problèmes et des barrières rencontrés par les populations (Pozzebon et al., 2021; Guidi et al., 2019). En réalisant la participation citoyenne là où les personnes sont, c'est aussi leur sentiment de confort, leur confiance dans le processus et, par conséquent, les retombées positives de cette expérience qui seraient favorisés (Durand Folco, 2023; Nyseth, 2019).

Cette approche s'oppose à une démarche *top-down* vouée à l'échec, comme le présente Guidi et al., (2019) :

Territorialiser l'innovation, c'est le contraire de définir a priori et de l'extérieur un projet, destinée à être répliquée à l'identique. Ceci aurait toutes les chances de ne pas être adapté aux aspirations des populations locales et une telle approche engendre généralement résistances et rejets, car elle est vue comme une prolongation des logiques coloniales. (p. 43)

### 2.3.4. *Moments de la participation citoyenne*

Le concept de participation citoyenne peut aussi être délimité à travers une gradation des différentes étapes du projet.

Un projet d'innovation sociale comporte plusieurs étapes, notamment celles de l'émergence, de l'expérimentation, et de l'appropriation (RQIS, 2023). L'émergence est l'étape d'identification du problème, du besoin de l'aspiration ou de l'opportunité et le

début de l'élaboration de la stratégie innovante (RQIS, 2023). L'expérimentation vise à tester l'innovation auprès des personnes concernées et de faire les modifications qui s'imposent par suite de leur rétroaction pour mieux répondre aux besoins. Enfin, l'appropriation vise la diffusion de l'innovation et l'intérêt de ces personnes à l'utiliser (RQIS, 2023).

Le RQIS (2022) propose que les personnes citoyennes puissent être amenées à participer dans un projet d'innovation sociale à toutes ces étapes. Si pour certaines personnes ou groupes faisant la promotion de la participation citoyenne, celle-ci doit avoir lieu à chaque étape du projet, d'autres indiquent qu'elle puisse se limiter à certaines étapes clés, mais toutes s'entendent sur l'importance qu'elle commence le plus tôt possible pour que les personnes puissent participer, dès le départ, aux discussions et délibérations plutôt que de se faire imposer des solutions par la suite (Klein, 2013).

#### *2.3.5. Modalités de la participation citoyenne*

Au cœur de la question de la participation citoyenne se trouve aussi celle de ses modalités.

En effet, selon comment le groupe responsable du projet - organisme privé, entreprise, OBNL, ou institutions publiques - organise la participation citoyenne, celle-ci va prendre des formes différentes (INM, 2021).

De nombreux modèles illustrant la participation citoyenne sous forme de gradations, d'échelles, de matrices, de continuum ou de cube avec des configurations variées existent (Espace MUNI, 2023; Flon, 2024; Fung, 2006, Heck et al., 2021; Opération veille et soutien stratégiques, 2019; Regroupement des organismes de bassins versants du Québec (ROBVQ), 2023; Santé Canada, 2000), mais se limitent souvent à la dynamique entre les institutions et les personnes citoyennes (Durand Folco, 2023; Malek et al., 2019).

Dans le cadre de notre étude, nous mobilisons le spectre de la participation citoyenne de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ, 2013) pour son niveau de détails et sa facilité de compréhension qui est présenté à la figure 2.

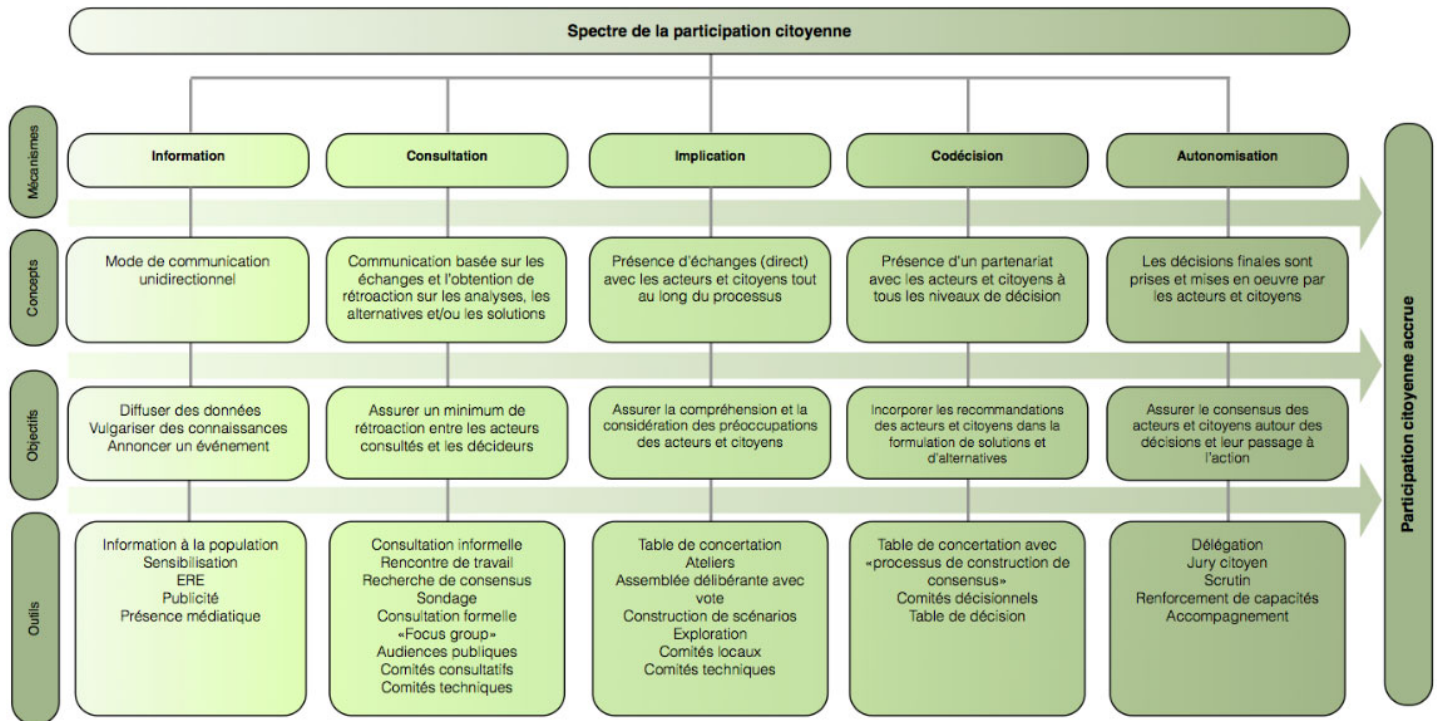


Figure 2. Spectre de la participation citoyenne (INSPQ, 2013)

#### 2.3.5.1. Information, Consultation, Concertation

Les trois premiers mécanismes - Information, Consultation et Concertation - mènent au changement social qui s'inscrit dans une logique curative plutôt que transformatrice et crée des solutions à court ou moyen terme dont la durabilité est incertaine (Pozzebon et al., 2021; Théron, 2020).

Le mécanisme d'information implique une communication unidirectionnelle sur le projet en cours et ne permet pas de rétroaction de la part des personnes citoyennes.

La consultation permet, elle, des échanges entre les personnes organisatrices du projet et les personnes citoyennes à un ou plusieurs stades du processus d'innovation sans que leurs contributions soient nécessairement prises en compte, ce qui ne permet pas d'améliorer le lien de confiance entre les deux parties prenantes (ROBVQ, 2023).

Néanmoins, ces deux mécanismes peuvent être utiles dans le cadre de ce que le ROBVQ identifie comme des « activités visant la simple divulgation de données et peut-être un partage plus approfondi » (par. 3).

Contrairement à la consultation, la concertation garantit des échanges entre personnes organisatrices et personnes citoyennes tout au long du processus ainsi qu'une véritable prise en compte de leurs contributions, les personnes citoyennes acquérant alors un pouvoir d'influence même s'il n'est pas nécessairement décisionnel.

#### 2.3.5.2. Codécision et autonomisation

Si le projet vise une véritable transformation sociale, c'est-à-dire des changements profonds, systémiques et durables, ce sont les mécanismes de codécision ou d'autonomisation qui doivent être mobilisés (Diego et al., 2022; Durand Folco, 2019; Klein, 2017; Vaillancourt, 2019). La participation citoyenne n'agit plus seulement comme « instrument servant à légitimer des politiques et interventions conçues et contrôlées d'en haut (*top-down*) », mais vise plutôt une approche du bas vers le haut (*bottom-up*) grâce au pouvoir d'influence ou de négociation des personnes citoyennes (Sénéchal et al., 2021, p. 179).

La codécision implique la co-construction et parfois aussi la co-production (Klein, 2017; Sénéchal et al., 2021; Vaillancourt, 2019).

La co-construction correspond à la participation des personnes bénéficiaires dans l'élaboration des biens et/ou services produits par une organisation tandis que la co-production correspond à leur participation dans la production et la distribution (Berthiaume, 2023; Roy et al., 2016).

Dans la codécision, les personnes citoyennes peuvent avoir un pouvoir décisionnel inférieur, égal ou supérieur aux autres parties prenantes dans les décisions finales (Pozzebon et al., 2021; ROBVQ, 2023). Dans ce dernier cas, la codécision peut mener à une véritable autonomisation de la communauté (Pozzebon et al., 2021).

Pour Heck et al., (2021), la co-construction peut être atteinte lorsque les intérêts de l'organisation et ceux des personnes citoyennes convergent comme présenté à la figure 3.

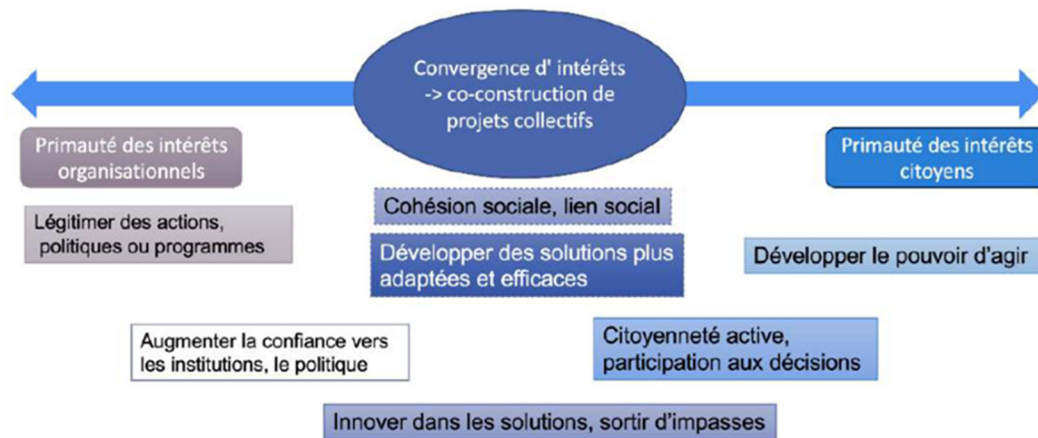


Figure 3. Diversité des intérêts de la participation citoyenne (Heck et al., 2021)

Cependant, avant de pouvoir atteindre cette co-construction, les personnes citoyennes doivent être reconnues comme légitimes pour prendre la parole et participer au processus décisionnel et leurs savoirs doivent être reconnus comme valides (Heck et al., 2021). Le rôle des personnes expertes et les pratiques doivent ainsi être remis en cause pour parvenir à un groupe de personnes cocréatrices (Osborne et al., 2020).

L'autonomisation peut prendre plusieurs formes : que le projet soit à l'initiative des personnes citoyennes et qu'elles prennent les décisions liées à sa mise en place (Daniel et al., 2022; Farmer et al., 2018) ou alors que le pouvoir décisionnel leur soit entièrement en fin de projet (ROBVQ, 2023).

### 2.3.6. Les outils de la participation citoyenne

De très nombreux outils existent pour réaliser la participation citoyenne (Fondation pour la Nature et l'Homme, 2015; ministère des Affaires municipales et de l'occupation du territoire, 2018) qui peut prendre la forme autant de processus que de structures ponctuelles ou permanentes (INM, 2021). Les ateliers d'information et de sensibilisation, la publicité, la présence médiatique ou les conseils d'arrondissement peuvent permettre la dimension *Information* de la participation citoyenne.

La mise en place de comités consultatifs ou techniques, les rencontres de travail, les entretiens, les sondages ou les groupes de discussion peuvent être utilisés pour sa dimension *Consultation* tandis que des ateliers, des tests usagers, des comités locaux ou

des tables de concertation correspondent à sa dimension *Concertation*. La dimension *Codécision* peut prendre la forme de tables de décision ou de comités décisionnels et celle d'*Autonomisation*, la forme de jurys citoyens ou de programmes d'accompagnement (INSPQ, 2013).

La participation citoyenne peut se faire autant sous forme orale ou écrite que sous des formes dessins, d'images ou de jeux en fonction des préférences et des facilités des personnes citoyennes (Nyseth, 2019). Ces dispositifs peuvent être aussi individuels ou collectifs pour favoriser le sentiment de confort des personnes participantes (Maison de l'innovation sociale, 2020). Les défis liés au temps peuvent être atténués en introduisant une flexibilité dans les processus et les mécanismes, permettant ainsi une plus large participation tout en évitant les risques de surcharge horaire (Durand Folco, 2023).

Dans tous les cas, la transparence du processus participatif doit être assurée pour que les personnes citoyennes puissent saisir l'apport réel de leur contribution et ainsi favoriser leur lien de confiance dans le processus (Arnstein, 1969; Heck et al., 2021).

Certaines conditions ont été identifiées pour favoriser la co-construction, notamment le recours à une personne facilitatrice des échanges, en particulier dans un contexte de collaboration entre différentes parties prenantes (Choquette et al., 2021; Farmer et al., 2018). La présence de cette personne facilitatrice permet de contrer les enjeux liés au pouvoir asymétrique traditionnel entre les personnes considérées expertes et personnes citoyennes considérées seulement comme simples bénéficiaires des services (Osborne et al., 2020).

La mobilisation des outils adéquats pour permettre la participation citoyenne a aussi un effet à long terme sur la participation ultérieure des personnes citoyennes à d'autres projets parce qu'un dispositif inadéquat « découragerait les citoyens qui ne s'investiraient plus aussi activement dans d'autres projets par la suite » (Schelings, 2018, p. 18; Arnstein, 1969).

## **2.4 Raisons justifiant la participation des personnes citoyennes**

Malgré les efforts supplémentaires nécessaires pour permettre une véritable participation citoyenne dans un projet, par exemple un rallongement du temps du projet ou le recrutement de ressources humaines dédiées, la participation citoyenne offre de nombreux avantages à un projet d'innovation sociale (Sénéchal et al., 2021).

Premièrement, l'engagement des personnes utilisatrices potentielles permet de bénéficier de leur expertise des enjeux auxquels elles font face (INM, 2021), leur contribution devenant alors « essentielle et précieuse pour générer des solutions viables et pour l'apprentissage de tous » (CÉRSÉ, 2023). Par exemple, le recours à un dispositif de codécision dans les projets apporte plusieurs bénéfices autant pour les organisations que pour les personnes citoyennes. En effet, ce mécanisme non seulement bonifie la culture interne de l'organisation, les décisions prises, le service et l'expérience des personnes utilisatrices, mais il est aussi associé à une diminution des coûts et à un meilleur engagement des personnes utilisatrices (Frampton et al., 2017).

Au sein de l'organisation, le recours à des dispositifs de codécision favorise une culture plus inclusive chez les personnes employées, une augmentation de leur niveau de satisfaction du travail quotidien, de leur niveau de compassion et d'expérience, une diminution des cas de stress et d'épuisement au travail ainsi que des taux de rétention plus élevés. La dynamique de codécision est aussi associée à la prise de meilleures décisions, ce qui contribue à augmenter la confiance du public envers l'innovation parce qu'elle répondrait davantage à leurs besoins (Frampton et al., 2017).

La participation citoyenne est, en effet, souvent un élément clé dans l'acceptation et l'appropriation d'un projet (Simard, 2021). Selon l'INM (2021) :

De nombreux exemples le démontrent. Les politiques publiques qui ont bénéficié de la participation citoyenne sont plus sensibles aux diverses réalités du terrain, et obtiennent généralement une meilleure acceptabilité sociale. Quant aux innovations, elles ont davantage de chances d'être pérennisées si elles ont été développées avec l'apport de savoirs diversifiés, incluant le savoir et l'expérience citoyens. (p. 13)

À travers leur participation, les personnes citoyennes qui détiennent des pouvoirs décisionnels acquièrent aussi une certaine responsabilisation envers le projet, ce qui favorise sa durabilité (Schelings, 2018).

## ***2.5. Le cadre de la participation citoyenne retenu dans notre étude***

La participation citoyenne s'inscrit déjà dans plusieurs autres domaines comme ceux de la santé, l'éducation, l'environnement et l'urbanisme. D'ailleurs, plusieurs lois dans ces domaines spécifiques prévoient des mécanismes de participation (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*, 2024, art. 4 et 209; Clément, 2017; *Loi sur l'instruction publique*, 2024, art. 74; *Loi sur la qualité de l'environnement*, 2024, art. 6.3 et 53.9(7); *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme*, 2024, art. 80.1).

Cette revue de la littérature nous a permis de constater qu'une grande diversité d'approches vise à rapprocher les personnes citoyennes du système judiciaire. Toutefois, les études portant spécifiquement sur la participation citoyenne dans le cadre de développement de solutions par les personnes praticiennes afin d'améliorer l'accès à la justice, sont rares. De plus, au Québec, aucun mécanisme officiel ne garantit actuellement un droit de participation des personnes citoyennes dans l'élaboration de ces solutions (*Loi sur l'Institut québécois de réforme du droit*, 1992).

Pour pallier ce manque, notre recherche vise à contribuer aux connaissances scientifiques en étudiant comment les personnes citoyennes participent à la construction de solutions visant à améliorer l'accès à la justice au Québec.



## **Chapitre 2**

### **Cadre théorique**

L'accès à la justice, comme plusieurs autres domaines auxquels les personnes citoyennes sont confrontées, est le lieu d'injustices épistémiques (Bahary-Dionne et al., 2021). Ces injustices que Godrie et al. (2017) définissent comme « un type particulier d'inégalités qui se manifeste dans l'accès, la reconnaissance et la production des savoirs et des différentes formes d'ignorance » (p.7) sont les conséquences de l'invisibilisation, l'exclusion, la dévalorisation et l'absence de reconnaissance des savoirs des profanes au sein d'un système organisé autour de la hiérarchisation des savoirs et les rapports de domination entre les personnes justiciables et les personnes expertes (Bahary-Dionne et al., 2021a; Manon et al., 2023). L'injustice épistémique porte atteinte à la justice sociale et à la démocratie (Manon et al., 2023).

Même s'ils n'émergent que de la seule expérience que les personnes font du droit et de la justice, ces savoirs constituent aussi des savoirs juridiques qui, s'ils ne sont pas pris en compte, priveraient d'une diversité d'expertises pertinentes et complémentaires lors des réflexions portant sur les problèmes d'accès à la justice, renforçant ainsi les situations d'inégalité et d'injustice (Bahary-Dionne et al., 2021a).

Le cadre conceptuel retenu dans la présente étude vise ainsi à arrimer cette vision d'injustice épistémique en accès à la justice proposée par Bahary-Dionne et al. (2021a) avec le cadre de la participation citoyenne en innovation sociale comme rétablissement de la justice épistémique.

L'absence de participation citoyenne en matière de solutions visant à améliorer l'accès à la justice est une injustice épistémique (Bahary-Dionne et al., 2021a). Toutefois, nous soutenons que, pour participer, les personnes citoyennes n'ont pas nécessairement besoin de posséder des savoirs expérientiels avec le droit et la justice (Bahary-Dionne et al., 2021a). Leurs savoirs peuvent également provenir, plus largement, de leurs expériences de vie (Manon et al., 2023).

Le concept de justice épistémique a été opérationnalisé par Manon et al. (2023) à travers la conception de la Boussole de la justice épistémique à la suite de leur collaboration avec les projets de l'organisme montréalais Parole d'excluEs. Ces personnes définissent la justice épistémique comme l'action de « donner du crédit à la parole des personnes vivant une situation de pauvreté et d'exclusion sociale, et de mettre en valeur leurs savoirs pour remédier aux enjeux du quartier » (p. 3). Afin de favoriser davantage la justice sociale et la transformation sociale souhaitée, il est, selon elles, nécessaire de

valoris(er) (l)es savoirs expérientiels des personnes rarement entendues, trop peu écoutées, du fait de leur statut économique, de leur genre, de leur couleur de peau, de leur appartenance culturelle, ou de toute autre forme de discrimination. (p. 3)

Leurs travaux reposent sur la conception de la justice sociale de Fraser (2008) comme parité de participation. Celle-ci correspond au « fait de prendre part et de participer, en tant que partenaires à part entière sur un pied d'égalité avec les autres, aux délibérations publiques relatives aux questions de justice et d'injustice (Lapointe, 2020, p. 15).

La théorie de la justice sociale de Fraser (2008) repose sur trois types d'injustice présentés à la figure 4.



Figure 4. Les trois dimensions de la justice sociale (Gignac et al., 2024)

Selon cette théorie, le premier type d'injustice est de dimension économique et repose sur une distribution inéquitable des ressources. La solution serait alors d'assurer aux personnes les conditions matérielles nécessaires comme un revenu décent, un logement, de la nourriture, etc.

Le deuxième type d'injustice est de dimension culturelle et porte sur le refus de reconnaissance. Celui-ci se manifeste, notamment, par l'invisibilisation, le mépris ou la non-reconnaissance d'une situation difficile. La solution serait alors de favoriser l'inclusion et la reconnaissance, auprès des institutions sociales, des groupes de personnes touchées par cette situation, par exemple discriminatoire.

Le troisième et dernier type d'injustice est de dimension politique et porte sur le refus à la représentation. La solution est d'« assurer que les règles et processus démocratiques permettent à l'ensemble des membres de la société de participer aux discussions liées aux injustices » (p. 5). La création d'espaces inclusifs pour favoriser les échanges et la reconnaissance des expériences d'injustices vécues et partagées est également souhaitée. Ces espaces ne se réduisent pas à ceux des institutions gouvernementales et peuvent également prendre place au sein d'organismes ou de groupes militants.

En répondant à ces trois types d'injustices, la parité de participation sera assurée parce qu'il sera alors possible à « l'ensemble de la collectivité de participer sur un même pied d'égalité à la formulation de mesures qui visent à contrer ces injustices » (Gignac et al., 2024, p. 2). Pour que les projets et actions réalisés répondent plus adéquatement aux aspirations et besoins des personnes, c'est l'inclusion des personnes « les plus isolées et marginalisées aux décisions collectives », notamment par le biais d'un processus de co-construction, qui doit être visée (Manon et al., 2023, p. 4).

Les savoirs issus de l'expérience des personnes citoyennes combineront ainsi autant leurs connaissances personnelles liées à leur propre situation que leurs idées pour remédier aux injustices constatées.

Une posture de justice épistémique vise à octroyer une place plus significative aux savoirs citoyens, bien que les savoirs des personnes scientifiques et praticiennes soient également pertinents et complémentaires à ceux-ci.

Dans le cadre de notre recherche, nous mobilisons la Boussole de la justice épistémique, présentée à la figure 5, qui vise à « renforcer la participation de personnes et de groupes habituellement inaudibles ou invisibilisés aux actions et aux décisions qui les concernent » (Manon et al., 2023, section 'Résumé') comme outil d'analyse parce qu'il peut être utilisé comme guide dans les projets de participation citoyenne en justice.



Figure 5. Boussole de la justice épistémique (Manon et al., 2023)



## **Chapitre 3**

### **Méthodologie**

Certaines études en droit constatent le peu d'efficacité des ressources formelles mises à la disposition des personnes physiques qui agissent pour elles-mêmes dans le contexte judiciaire (Laniel et al., 2018a). Notre recherche vise donc en partie à mieux comprendre quelles ressources sont utilisées par les personnes justiciables pour les aider dans leur processus et pourquoi ces ressources pourraient être inefficaces.

Un premier élément de réponse proposé par différentes recherches en droit est l'exclusion des personnes justiciables dans la conception et la mise en place de ces ressources, leur expérience et savoir n'étant pas considérés pertinents face à ceux des personnes expertes (Bahary-Dionne et al., 2021a). Des enjeux similaires ont été traités à travers la question de la participation citoyenne dans le champ de recherche de l'innovation sociale.

Dans le domaine du droit au Québec, la participation citoyenne se retrouve dans différentes initiatives, dont deux en particulier. La première est celle du Forum citoyen sur l'avenir du droit et de la justice organisée par l'IQRDJ à l'automne 2020, dans le cadre duquel une soixantaine de personnes, provenant de diverses régions du Québec, ont participé en mode virtuel, pour partager leurs préoccupations en matière de droit et de justice (IQRDJ, 2021). La seconde est le forum communautaire « No Justice Without Access : Working Together to Ensure Access to Justice in English » organisé par le Québec Community Groups Network en 2018, et dans lequel plusieurs personnes, y compris des membres de la communauté anglophone, étaient présentes et ont pu prendre parole (QCGN, 2019).

Ces initiatives montrent que des pratiques de participation citoyenne sont aussi présentes dans le domaine de la justice, même si l'IQRDJ arrive à la même conclusion que notre recension de la littérature, soit la rareté d'assemblées citoyennes en justice et le fait que les questions portant sur le droit et la justice sont « généralement traitées par des experts et assez rarement en fait par les citoyens eux-mêmes » (Noreau et al., 2020).

Pour répondre à la visée de notre étude, nous avons donc précisé notre question de recherche sous l'intitulé suivant : Comment les personnes citoyennes participent-elles à la construction de solutions visant à améliorer l'accès à la justice au Québec?

Nous présenterons dans ce chapitre la méthodologie mobilisée pour y répondre.

## **1. Approche qualitative**

Notre expérience professionnelle comme avocate en litige nous a menés à choisir une approche méthodologique pour la collecte des données proche de celle que nous pratiquons dans l'exercice de notre profession, soit celle des entretiens semi-dirigés.

Le recours aux entretiens pour la collecte du matériau de recherche est particulièrement adapté lorsque l'on souhaite mieux comprendre un phénomène que vivent les personnes que nous souhaitons interroger (Agogué et al., 2023). Ces entretiens peuvent prendre les formes d'entretiens directifs, non-directifs ou semi-directifs centrés. Parce que les entretiens semi-directifs centrés permettent de recueillir les propos des personnes directement interpellées par le phénomène et de comprendre leur point de vue sur le phénomène étudié et le sens qu'elles lui donnent (Van Campenhoudt et al., 2011), c'est à cette forme d'entretiens que nous avons recours dans notre étude.

En effet, pour répondre à notre question de recherche, nous avons décidé de séparer, dans un premier temps, les deux thèmes de l'accès à la justice et de la participation citoyenne pour pouvoir, dans un second temps, les discuter ensemble. Notre choix des entretiens semi-directifs plutôt que directifs est motivé par notre souhait d'assurer une certaine flexibilité lors de l'entretien et de favoriser la liberté d'expression des personnes interviewées pour obtenir les données les plus riches possibles (Agogué et al., 2023).



## **2. Stratégie d'échantillonnage**

### ***2.1. Processus de recrutement***

Dans un premier temps, nous avons identifié 20 organisations québécoises en accès à la justice, principalement situés à Montréal de tailles variées, autant dans le réseau anglophone que francophone et autant à but non lucratif que publiques. Les organisations à Montréal ont été privilégiées en raison de leur proximité avec notre université. De plus, Montréal regroupe la plus grande concentration d'organisations offrant des services en accès à la justice à l'échelle du Québec.

Le choix de ces organisations visait la plus grande diversité possible de taille, de services et de populations desservies. Il a été effectué à travers le processus d'échantillonnage en 3 étapes :

1. Établir un portrait de l'écosystème des organismes communautaires et institutions publiques qui déclarent chercher à améliorer l'accès à la justice au Québec.
2. Regrouper les organisations en fonction des services qu'elles offrent, par exemple, de l'information juridique, du conseil, de l'accompagnement ou du financement.
3. Regrouper, au sein de ce découpage, les organisations selon la population visée, par exemple celle d'un même territoire ou partageant un besoin spécifique comme celui de l'itinérance.

Parmi les 20 organisations identifiées à la suite de ce processus, 13 d'entre elles ont répondu favorablement à notre invitation. Entre-temps, l'une de ces 13 est devenue notre lieu d'emploi et a donc été retirée de la sélection. Les 12 organisations restantes qui constituent l'échantillon de notre recherche sont présentées dans le tableau 1 avec, pour chacune, le type d'organisation et les territoires desservis. Pour protéger l'anonymat des personnes participantes, bien qu'une diversité de services soit offerte par elles, celles-ci ne sont pas incluses dans le tableau.

Tableau 1. Typologie des organisations sélectionnées

<b>Organisation</b>	<b>Type</b>	<b>Territoires desservis</b>
1	OBNL	Province de Québec
2	OBNL	Province de Québec
3	Institution	Province de Québec
4	OBNL	Province de Québec
5	OBNL	Quartiers de Montréal
6	Institution	Province de Québec
7	OBNL	Quartiers de Montréal
8	OBNL	Province de Québec
9	Institution	Province de Québec
10	OBNL	Province de Québec
11	Institution	Province de Québec
12	OBNL	Quartiers de Montréal

## 2.2. Critères d'inclusion et d'exclusion

Les critères d'inclusion et d'exclusion que nous avons retenus pour répondre à l'objectif de notre recherche sont présentés dans le tableau 2.

Tableau 2. Critères d'inclusion et d'exclusion

Numéro de critère	Critères d'inclusion	Critères d'exclusion
1.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personne employée cadre</li><li>• Personne administratrice</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personne employée non-cadre</li><li>• Personne non-administratrice</li></ul>
2.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisme à but non lucratif</li><li>• Institution</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entreprise privée</li></ul>
3.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Situé ou à des activités à Montréal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Situé à l'extérieur de Montréal et n'ayant pas d'activités à Montréal</li></ul>
4.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mission ou objectif d'améliorer l'accès à la justice au Québec</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mission autre</li></ul>

Le premier critère d'inclusion s'explique par le fait que, dans le cadre de l'accès à la justice, la responsabilité de la conception de solutions visant à en améliorer l'accès est principalement portée, au sein d'organismes à but non lucratif ou d'institutions, par les personnes directrices, gestionnaires ou administratrices. Par conséquent, ce sont avec ces personnes avec lesquelles nous avons réalisé les entretiens. Uniquement une personne employée non-cadre a été interviewée à la demande de la personne directrice.

Les entreprises privées ont été exclues de cette sélection pour limiter la portée de notre étude aux solutions gratuites ou presque gratuites offertes aux personnes citoyennes. De même, uniquement les organismes situés à Montréal ou ayant des activités à Montréal ont été inclus.

### **3. Méthode de collecte des données**

Une fois l'invitation à participer à l'étude acceptée et le formulaire de consentement signé, la personne interviewée recevait un résumé des thèmes suivants qui seraient discutés lors de l'entrevue :

1. Présentation de l'organisation,
2. Vision de l'organisation sur l'accès à la justice,
3. Présentation des projets de l'organisation afin d'améliorer l'accès à la justice au Québec,
4. Explication des processus de création, élaboration, mise en œuvre, amélioration, etc. de ces projets
5. Vision de l'organisation sur la participation citoyenne,
6. Exemples de présence ou d'absence de participation citoyenne dans les projets de l'organisation.

Nous avons choisi de transmettre les sujets aux personnes participantes avant l'entretien, notamment pour leur permettre de se préparer en amont.

Les entretiens ont été réalisés entre novembre 2023 et janvier 2024. Un entretien a été réalisé pour chacune des organisations sélectionnées. Pour deux d'entre elles, un second entretien a été considéré comme nécessaire pour des fins de précisions avec la présence d'une autre personne de l'organisation.

Le matériel collecté est, en plus des notes manuscrites prises pendant les rencontres, l'enregistrement audio des quatre entretiens qui se sont déroulés en personne dans les bureaux de l'organisation et l'enregistrement audio et vidéo des onze entretiens qui se sont déroulés par visioconférence. Initialement prévus d'une durée de soixante minutes, les entretiens ont duré entre quarante-cinq et cent vingt minutes, selon le nombre d'illustrations que l'organisation donnait concernant leur pratique en participation citoyenne.

À la suite de la tenue des entretiens avec les douze organisations, nous avons atteint une certaine saturation théorique, la diversité des organisations interviewées nous ayant

permis de recueillir suffisamment de données pour avoir un aperçu riche et diversifié des pratiques participatives, la collecte de données additionnelles n'apportant potentiellement rien de plus à la conceptualisation et à la théorisation du phénomène étudié (Guillemette, 2006).

Le guide d'entretien, présenté à l'Annexe II, est constitué de questions ouvertes et structuré en 5 parties successives. La première partie porte sur le siège social de l'organisation ainsi que sur le rôle qu'y occupe la personne interviewée. La seconde partie concerne l'historique de l'organisation et ses missions. La troisième partie, liée au thème de l'accès à la justice, vise à identifier comment l'organisation la conçoit et quels initiatives et processus de création elle met en place pour favoriser l'accès à la justice. La quatrième partie, liée au thème de la participation citoyenne, a pour objectif de comprendre la conception que l'organisation en a et comment celle-ci se réalise dans leurs projets. Enfin, la cinquième et dernière partie vise à comprendre les avantages et les inconvénients de cette participation pour l'organisation et les éléments qui la favorisent ou lui font obstacle.

Les deux dernières parties du guide d'entretien avaient été conçues en mobilisant à la fois l'échelle de la participation citoyenne comme équivalence au pouvoir de décision d'Arnstein (1969) et la définition de justice sociale de Nancy Fraser (2008). À la suite des deux premiers entretiens, nous avons cependant constaté une difficulté d'identifier le lieu du pouvoir décisionnel et nous avons donc retiré cette dimension du guide d'entrevue. Nous avons aussi fait le constat que la description de trop nombreuses pratiques de participation mises en place par les organismes pourrait prendre un temps supérieur à la durée proposée initialement et avons décidé de limiter le nombre d'exemples demandés à un ou deux.

## **4. Méthode d'analyse des données**

Considérant les réalités des personnes praticiennes en matière d'accès à la justice, nous avons décidé de moduler la conception de participation pour l'interpréter plus largement, en ce qu'elle n'est pas restreinte uniquement à un pouvoir décisionnel (Arnstein, 1969). De cette façon, nous avons plutôt opté pour l'application du cadre de la Boussole (Manon et al., 2023) pour la classification et la codification des données.

### ***4.1. Classification des données***

La Boussole est organisée autour de huit catégories de justice épistémique : Qui Initie ? Qui Parle ? Qui Écoute ? Qui Décide ? Qui est Entendu ? Qui Soutient ? Qui Fait ? À qui cela profite ?

Nous avons retenu les catégories : À qui ça profite ? Qui Parle ?, Qui est Entendu ? et Qui Fait ? de la Boussole pour notre analyse parce qu'elles répondaient directement à notre question de recherche et avaient été discutées lors des entretiens alors qu'après les deux premières lectures du matériau collecté, nous avons constaté l'absence de données pour les catégories Qui Écoute ?, Qui Soutient ?, Qui Initie et Qui Décide ?

### ***4.2. Codifications des données***

Après leur transcription par le biais du logiciel Amberscript et de notre révision manuelle, les entretiens ont été transférés dans le logiciel d'analyse qualitative NVivo. Chaque entretien a été lu à trois reprises et codé suivant les huit catégories de la Boussole. Une quatrième lecture a été réalisée à la suite de cette première classification pour repérer les sous-catégories pertinentes pour chacune des dimensions de la Boussole.

La présente étude comporte une bonne validité de mesure par l'utilisation de la Boussole et du logiciel « NVivo ». La Boussole propose les grandes catégories, mais également les éléments à considérer pour chacune d'elles. Ceci a permis de catégoriser les données en limitant les enjeux de précision et augmente ainsi la fiabilité des associations faites entre les données brutes et les données codées.

Le fait de nous appuyer sur les catégories claires de la Boussole et d'avoir utilisé le logiciel NVivo est venu appuyer la fiabilité de l'étude, soit le fait que si l'étude était reproduite par une personne différente, les résultats obtenus devraient être sensiblement similaires (Proulx, 2019).

## **5. Validation méthodologique**

### ***5.1. Transférabilité***

Les résultats de la recherche sont potentiellement transférables aux organisations œuvrant dans d'autres domaines. En effet, le cadre théorique de la Boussole est applicable dans une grande diversité de projets, en lien avec l'accès à la justice ou non. La justice est un pan important de notre société démocratique au même titre que, notamment, la santé et l'éducation.

Nous savons pertinemment que des pratiques participatives existent également dans d'autres domaines qui pourraient certainement s'apparenter à celles identifiées dans la présente étude soit que les personnes citoyennes parlent, sont entendues, font et profitent (Proulx, 2019). Cependant considérant que « les dépenses du ministère de la Justice représentent rarement plus de 1% du budget de l'État québécois » (Noreau, 2020a), ceci pourrait expliquer pourquoi les pratiques participatives sont plus visibles dans d'autres domaines.

### ***5.2. Crédibilité***

La procédure de collecte de données énoncée ci-haut, associée à la relecture des questions du guide d'entretien par nos co-directrices et à leur bonification pour des questions plus ouvertes et moins suggestives, a contribué à favoriser la crédibilité des résultats de notre recherche.

Pendant les entretiens, la plupart des questions du guide d'entretien ont été posées, et d'autres ont été rajoutées selon la direction naturelle que prenait la conversation. Nous avons toujours essayé de bien formuler la question pour éviter des questions suggestives ainsi que de réduire nos gestes non verbaux. Toutefois, il est à noter qu'étant avocate,

nous étions familiarisées avec les termes employés par les personnes participantes et le contexte dans lequel ces organisations réalisent leur mission.

De plus, la relecture de nos deux co-directrices du présent mémoire a ainsi permis de vérifier que l'analyse et l'interprétation effectuées des extraits retenus étaient le plus neutres possible. Enfin, un retour avec les personnes participantes a été fait par courriel avant la remise du présent mémoire pour leur partager les extraits retenus de leur entretien (Proulx, 2019).



## Chapitre 4

### Résultats

Pour répondre à notre question de recherche *Comment les personnes citoyennes participent-elles à la construction de solutions visant à améliorer l'accès à la justice au Québec?* nous mobilisons les quatre dimensions *À qui ça profite?*, *Qui parle?*, *Qui est entendu?* et *Qui Fait?* de la Boussole de la justice épistémique (Manon et al., 2023), pour analyser nos données.

Pour chacune de ces dimensions, nous présenterons, dans les sections suivantes, les résultats des analyses issues de la recension de la littérature scientifique et des entretiens.

#### 1. À qui ça profite?

La première dimension que nous avons étudiée porte sur l'identification, d'une part, des personnes visées par le projet, et d'autre part, celles impactées par celui-ci (Manon et al., 2023).

##### 1.1. Personnes visées par le projet

Tout projet d'accès à la justice a pour principale population cible les personnes citoyennes. Or celles-ci non seulement ne correspondent pas à un groupe homogène (Lundgren, 2023), mais l'intersection possible de plusieurs facteurs, tels que l'âge, le niveau de scolarité, le revenu, le genre, la langue ou la racialisation, complexifie d'autant plus leur catégorisation (Bernheim et al., 2021).

Les organisations auprès desquels nous avons mené nos entretiens témoignent d'une grande diversité de populations cibles, aussi bien « les personnes dans l'ensemble de la province du Québec » (**Organisation 1**) que leur lieu de résidence (**Organisation 7**), leur appartenance à un certain groupe social (**Organisations 1, 2, 8, 10 et 11**), ou encore en fonction de certains facteurs d'exclusion sociale identifiés tels que la vulnérabilité (**Organisation 1**), l'itinérance (**Organisation 11**), l'appauvrissement (**Organisation 12**), l'analphabétisme (**Organisation 6**) ou la santé mentale (**Organisation 8**).

**L'Organisation 1** partageait ainsi : « on s'adresse beaucoup aussi à de nouveaux arrivants, à des réfugiés, à des personnes à statut précaire, donc qui ne sont pas conformes évidemment devant les lois des citoyens et des citoyennes. Donc c'est large, ce sont des personnes vulnérables. La vulnérabilité, on la décrit largement ». Cet élément de vulnérabilité est partagé par **l'Organisation 12** qui exprime que « ça va répondre à un besoin de personnes qui sont tellement vulnérables, qui ne peuvent pas nécessairement se défendre eux-mêmes, ou s'impliquer eux-mêmes ou comme exercer un certain niveau d'agentivité là-dedans, c'est par exemple les personnes qui sont sans statut, qui sont bien appauvris ».

Les projets sont donc pensés en fonction des populations visées, par exemple des services de représentation pour des personnes ayant un dossier déjà judiciairisé, à titre réactif (**Organisation 3**), ou des services d'information juridique, à titre préventif, pour chercher « l'autonomie des personnes pour qu'elle puisse agir par elle-même » (**Organisation 1**) ou encore des services d'accompagnement pour des personnes qui en auraient besoin au niveau des procédures juridiques (**Organisations 1, 3 et 7**).

Si une forme de catégorisation existe de la population visée, nous avons constaté une certaine absence de données détaillées portant sur les profils des personnes bénéficiaires des services sinon sur leur occupation, leur genre et leurs coordonnées (**Organisations 1, 9, et 10**), ce qui contraste avec l'établissement de profils des justiciables proposés par la littérature en justice (Bernheim et al., 2021).

Des facteurs importants de localisation sociale des personnes visées sont parfois omis, par exemple la langue.

Je pense que c'est 20 % des gens qui viennent sur notre site qui sont anglophones, on estime que nos profils francophones représentent quand même ce qui se passe côté anglophone, quoique oui, nous sommes conscients qu'il y a des différences culturelles des fois. (**Organisation 6**)

Pourtant, les barrières linguistiques représentent une entrave à l'accès à la justice (Laniel et al., 2018a).

Les populations anglophones éprouvent déjà d'importants enjeux en matière d'accès à la justice. Faire abstraction de leurs différences culturelles dans la création d'outils visant à améliorer l'accès à la justice pour toute personne citoyenne constitue une forme d'exclusion (Manon et al., 2023; Fraser, 2008). En effet, selon le Quebec Community Groups Network (2024), « each English-speaker accessing services in English in Quebec has a unique experience. Together, these experiences help to paint a picture of access to justice in English in Quebec: where it is easier, where it is more challenging, and why ».

Une approche de généralisation des besoins de l'ensemble de la population à partir d'une catégorie spécifique telle que celle des personnes âgées, jeunes, ou réfugiées ne reconnaît pas les différences de besoins et d'expériences propres à chaque individu et participe, au contraire, à l'exclusion de voix et de perspectives importantes, enfreignant ainsi le principe de parité de participation (Fraser, 2008).

Les entretiens menés ont aussi permis de constater que les projets d'accès à la justice ne visent pas uniquement les personnes citoyennes au sens de la loi, mais également toute personne résidant sur le territoire québécois, incluant ainsi les personnes nouvelles arrivantes, réfugiées et sans statut. Une piste de recherche intéressante pourrait porter sur le droit de participation des personnes visées par des projets d'accès à la justice, indépendamment de leur statut d'immigration.

Enfin, autant dans les études recensées que dans les entretiens, la catégorisation des populations ciblées est principalement autour des groupes de personnes considérées comme *pauvres, vulnérables, démunies* ou *désespérées* (Lundgren, 2023) alors que, dans la Boussole de la justice épistémique, ces mêmes personnes citoyennes sont plutôt comprises comme faisant face à une *situation de pauvreté et d'exclusion* (Manon et al., 2023).

Parce qu'elle est souvent associée avec les idées de faiblesse, dépendance et d'absence de pouvoir, plusieurs écrits identifient une connotation négative au concept de vulnérabilité (Purkey, 2022). Dans le cadre judiciaire, une analyse de 750 jugements canadiens, principalement en matière d'immigration, a identifié deux conceptions de vulnérabilité : « a procedural one associated with the need to ensure access to justice and a fair hearing,

and a substantive one where vulnerability is linked to the categorization of particular groups » (Purkey, 2022, p. 1) qui négligeaient toutes les deux le rôle des institutions et des mécanismes de protection dans la création et la perpétuation de la vulnérabilité.

Au contraire, la vulnérabilité devrait être conçue comme inhérente, constante et universelle à la condition humaine (Fineman, 2008), toute personne humaine étant vulnérable et dépendrait des relations sociales et des institutions tout au long de sa vie (Fineman, 2019).

En ce sens, plusieurs organisations identifiaient leurs projets d'accès à la justice en lien avec la promotion du pouvoir d'agir (*empowerment*) des personnes qui consiste à

favoriser l'expression de tous et toutes, reconnaître les savoirs des personnes les moins audibles, des conditions essentielles du passage à l'action pour plus de justice sociale, puisqu'elles conduisent à plus de participation des personnes les plus isolées et marginalisées aux décisions collectives. (Manon et al., 2023, p. 4)

comme le présentent les **Organisations 1 et 7** :

Dans nos projets, par exemple, des cliniques juridiques, par des séances d'information, on essaie de transmettre le droit de manière claire et en quelque sorte de chercher l'autonomie aussi des personnes. Ça c'est quelque chose que de plus en plus, sur lequel on mise, on voit qu'elles s'impliquent plus, elles participent plus lorsqu'elles comprennent leurs droits, elles ont plus d'*empowerment* en quelque sorte. Elles se sentent plus comme capables d'agir sur leur dossier.  
**(Organisation 1)**

Nous, on fait participer la personne, puis c'est ça notre valeur, l'*empowerment*, c'est de faire participer la personne à la hauteur de ce qu'elle peut faire.  
**(Organisation 7)**

Une piste de recherche future apparaît donc sur l'effet de la caractérisation de certaines personnes citoyennes comme étant notamment pauvres ou vulnérables sur leur sentiment

d'autonomie, dans leur propre dossier, mais également dans leur capacité à réfléchir et participer aux décisions collectives en matière de justice.

### ***1.2. Personnes impactées par le projet***

La population impactée par un projet peut différer de celle visée initialement :

Le fait même qu'il y ait autant de juristes qui utilisent notre site, c'est très agréable, mais ce n'est pas forcément exactement le plus grand public imaginable.

**(Organisation 10)**

(C)ompte tenue du niveau d'analphabétisme ou d'analphabétisme fonctionnel, il faut être réaliste. Il y a 75 % de la population qui ne peut pas lire un de nos articles jusqu'au bout. Ce n'est pas parce qu'on a 7 millions de visites, ce qui est formidable (...). (M)ais après, quand on creuse un petit peu, puis on n'a pas les chiffres détaillés, on suspecte qu'il y a beaucoup d'étudiants en droit, on le sait, qu'il y a énormément de personnes à la retraite, mais qui ont un bon niveau de lecture aussi, qu'il y a beaucoup de jeunes maintenant, grâce à notre implication sur Instagram (...). Donc on veut, on s'adapte, on change, mais ça reste que quand on est sur le site lui-même, on est réaliste. Ce n'est pas grand public. **(Organisation 10)**

Ces propos font écho à la recherche existante suggérant qu'une « simple information ne constitue pas un service suffisant pour des personnes ne bénéficiant d'aucune connaissance juridique » (Bernheim et al., 2020).

Peu de données existent aujourd'hui sur les personnes citoyennes réellement impactées par les projets d'accès à la justice. Cependant, plusieurs des organisations de notre recherche ont indiqué une certaine évolution des pratiques sur le terrain, notamment pour développer des programmes d'évaluation d'impact comme celles déjà employées par le ministère de la Justice du Québec et d'autres organisations dans d'autres provinces canadiennes (Farrow, 2023; TIESS, 2017). Pour le ministère de la Justice du Québec, chaque dollar investi en termes de services doit correspondre au bénéfice maximal pour les personnes citoyennes. Une telle demande d'évaluation d'impact peut être à l'initiative des bailleurs de fonds **(Organisations 7 et 8)** ou peut aussi émerger d'un souhait de

validation, comme le recommande le Comité sectoriel de main-d'œuvre Économie sociale Action communautaire (CSMO-ÉSAC, 2019), de la correspondance entre les services offerts et le besoin identifié (**Organisation 4**).

Ces démarches d'évaluation d'impact sont principalement fondées sur des critères établis par les personnes employées ou gestionnaires des organisations avec parfois le soutien de personnes expertes externes (**Organisation 10**). Les personnes citoyennes sont ainsi peu ou pas du tout impliquées sinon, parfois, à travers principalement des sondages dans le processus d'évaluation.

(J)e va mettre en place des indicateurs de performance. (...) (J)e ne sait pas exactement quelle forme ça va prendre. Certainement, probablement un petit sondage court quand on ferme le dossier, mais j'aimerais ça peut être même faire des, je ne sais pas si c'est groupe de discussion qu'on dit, ou des appels littéralement avec des gens pour être capable de mesurer. (**Organisation 3**)

(I)l y aura un volet par rapport aux personnes, il va avoir un volet sondage, questionnaire. (**Organisation 7**)

Mais en ce moment, je dirais que celle qui est la plus adaptée, on va faire un présondage pour évaluer le niveau de connaissance à priori, donc on l'envoie aux participants qui sont inscrits, on tient l'atelier et à l'issue de l'atelier, on envoie un questionnaire, ils peuvent voir un code QR pour la plupart, et ils vont remplir un questionnaire immédiatement après pour mesurer surtout la satisfaction et je dirais, une acquisition de connaissance instantanée. Et, dans l'idéal, trois mois plus tard, on envoie aux personnes qui sont inscrites un questionnaire de suivi qui est plus à même de déterminer s'il y a eu une acquisition de compétences. (**Organisation 10**)

Cette demande d'évaluation d'impact soulève cependant certaines appréhensions, notamment en termes de coûts et de ressources humaines pour les réaliser (Durand Folco, 2021) :

Après, demander à une ressource, il faut se mettre dans un contexte OBNL. Tu comptes tes ressources, c'est-à-dire, peux-tu prendre le temps, toi, d'appeler? À un moment donné, ça ne devient plus une priorité, mais tu veux que ça le soit parce que les organismes ne fonctionneraient peut-être pas pareil. (**Organisation 1**)

Éventuellement, on pourra développer des outils de mesure parce que c'est quand même, c'est un grand virage pour nous. (...) (J)'aime mieux moi y aller par étapes, de façon à ne pas brusquer les gens, que ce soit chez nous à l'interne, mais que ce soit aussi (...), parce qu'il y en a beaucoup qui ne sont pas structurés puis organisés pour être capables de livrer une information détaillée. (**Organisation 4**)

Notre stratégie, c'est évidemment, pour les années qui s'en viennent, de définir c'est quoi nos moyens et nos objectifs dans ce domaine-là, sachant qu'on sait très bien que c'est très coûteux de mettre ça en place et de le maintenir. (...). Ce qui est problématique, c'est quand on rentre dans le qualitatif, ou on demande des commentaires, et là, il faut avoir de la ressource humaine importante ou utiliser peut-être l'IA, qui peut nous aider à traiter les commentaires de manière plus rapide et automatisée. (**Organisation 10**)

L'identification et la participation des personnes réellement impactées par les projets d'accès à la justice sont liées à ces démarches d'évaluation d'impact. En effet, si l'évaluation vise à déterminer les bénéfices d'un service offert aux personnes citoyennes ou à s'assurer qu'il réponde réellement à leur besoin, il est nécessaire de trouver le meilleur moyen pour qu'elles puissent s'y impliquer sous une forme ou une autre sans alourdir le fonctionnement financier et administratif de l'organisation.

Pour fins de clarté, voici un tableau synthèse des résultats de la section précédente portant sur « À qui ça profite »? :

Tableau 3. Synthèse de la dimension « À qui ça profite »

Catégories	Constats	Descriptions
<b>Personne visée par le projet</b>	<b>Diversité des populations visées</b>	<p>Les projets d'accès à la justice visent les personnes citoyennes au sens large du terme.</p> <p>Les organisations ont catégorisé ces personnes en s'appuyant sur les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieu de résidence (Org. 7 et 12)</li> <li>- Appartenance à un groupe social précis (Org. 1, 2, 8, 10)</li> <li>- Facteurs d'exclusion comme la vulnérabilité (Org. 1), l'itinérance (Org. 11), l'appauvrissement (Org. 12), l'analphabétisme (Org. 6) ou la santé mentale (Org. 8)</li> </ul>
	<b>Manque de données détaillées</b>	<p>Certaines données sont collectées à l'égard des bénéficiaires soient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le genre</li> <li>- l'occupation</li> <li>- Le lieu de résidence (Org. 1, 9 et 10)</li> </ul> <p>Mais il existe néanmoins une certaine absence de données détaillées portant sur les profils des personnes bénéficiaires des services.</p>
	<b>Généralisation des besoins</b>	<p>Certaines pratiques témoignent d'une généralisation de besoins, notamment en ne pas tenant compte des différences inhérentes parmi chaque groupe de personnes (ex. réfugiés; personnes sans statut; etc.) et parmi les personnes citoyennes dont la langue maternelle diffère (Org. 6).</p>



	<b>Utilisation des termes « vulnérable » et « empowerment »</b>	<p>Il existe une catégorisation courante des personnes autour de facteurs d'exclusions sociales comme « pauvre » (Org. 12) et « vulnérable » (Org. 1).</p> <p>Parallèlement, il y a une volonté accrue de favoriser l'autonomisation de ces mêmes personnes (Org. 1 et 7).</p>
<b>Personne impactée par le projet</b>	<b>Différence entre personnes visées et personnes impactées</b>	<p>Les personnes impactées peuvent différer des personnes visées. À titre d'exemple, un projet vise le grand public, mais ce sont plutôt les juristes ou les personnes étudiantes en droit qui en retirent les bénéfices (Org. 10).</p>
	<b>Implantation de pratique en évaluation d'impacts</b>	<p>Plusieurs organisations ont débuté ou vont débiter leurs démarches en évaluation d'impact. Les personnes citoyennes n'ont pas participé à l'élaboration des mesures d'impacts, mais participeront quand viendra le temps de les évaluer, notamment par le biais de sondages et/ou des groupes de discussion et/ou des entretiens individuels (Org. 3, 7 et 10).</p>
	<b>Appréhensions face à l'évaluation d'impacts</b>	<p>Certaines organisations ont soulevé des appréhensions quant à leur capacité d'évaluer leurs impacts liés à leur manque de ressources financières et humaines (Org. 1, 4 et 10).</p>

## 2. Qui Parle? Qui est Entendu? Qui Fait?

La dimension *Qui parle ?* de la Boussole inclut plusieurs sous-dimensions à considérer parmi lesquelles *quelles personnes ou catégories de personnes parlent? Quel est leur statut social? Quels savoirs sont attendus venant de ces personnes?* (Manon et al., 2023).

La dimension *Qui est entendu ?* se distingue de la dimension *Qui parle ?* comme étant non seulement une expression d'expériences, savoirs et idées, mais aussi comme leur mise à contribution dans le cadre d'un projet (Manon et al., 2023). Ainsi, l'analyse de *Qui est entendu ?* complétera celle de *Qui parle ?* pour identifier quelles idées ou opinions ont été écartées ou valorisées dans le processus et comment celui-ci a évolué en réponse.

La dimension *Qui fait ?* de la Boussole vise à identifier qui prend en charge le projet et quels savoir-faire et pratiques sont mis à contribution dans sa réalisation à chacune des étapes du projet - l'émergence, l'expérimentation et l'appropriation – que nous avons rassemblé dans les tableaux 4, 5 et 6.

Dans le cadre de nos entretiens, l'analyse des dimensions *Qui parle ?*, *Qui est entendu?* et *Qui fait ?* nous a permis d'identifier les groupes suivants:

- a) Les personnes bénéficiaires passées des services de l'organisation;
- b) Les personnes bénéficiaires potentielles des services de l'organisation;
- c) Les personnes ayant refusé ou ayant été refusées un service offert par l'organisation;
- d) Les personnes ayant un vécu expérientiel, mais qui ne sont pas bénéficiaires des services de l'organisation;
- e) Les membres de l'organisation;
- f) Le grand public;
- g) Les organismes en justice, les personnes intervenantes et les bénévoles à titre de porte-parole

La participation des personnes preneuses au processus, incluant les personnes bénéficiant directement du nouveau service, représente, dans les études en innovation sociale, une

caractéristique essentielle (Cloutier, 2003) qui repose sur l'idée d'*empowerment* (Lallemant, 2001).

Non seulement les groupes exclus devraient participer au processus (Besançon, 2013) ainsi que les groupes racisés (Eseonu, 2022), mais aussi toute personne de la société même désintéressée et non engagée par la satisfaction du besoin identifié (INM, 2021).

Cette participation pourrait ainsi s'étendre de toute personne affectée ou intéressée (Chateauvert et al., 2020) à d'autres personnes qui habitent ou travaillent dans le territoire (Pozzebon et al., 2021).

Notre analyse des dimensions *Qui parle ? Qui est entendu ? et Qui fait ?* s'est restreinte aux grandes étapes du processus d'innovation, plus précisément lors de l'émergence, l'expérimentation, et l'appropriation (RQIS, 2024).

## **2.1. À l'étape de l'émergence**

Le RQIS identifie l'étape de l'émergence comme la phase durant laquelle les personnes actrices qui désirent sortir des pratiques courantes se regroupent afin d'élaborer une innovation en vue de trouver une solution à un problème, pour répondre à un besoin ou pour réaliser une aspiration.

Lors de cette étape, il y a mobilisation de compétences et de connaissances, une réalisation d'études de besoin, des consultations et de la concertation afin de « définir la stratégie, le service, le produit (ou) l'approche » (CRISES, s.d., par. 1).

### **2.1.1. Les personnes bénéficiaires passées des services de l'organisation**

#### ***Qui Parle ?***

Nous avons constaté que certaines personnes ayant bénéficié des services par le passé de l'organisme ont parfois l'occasion de parler pour valider l'identification des besoins effectuée par l'organisme (**Organisation 1**), en partageant leurs savoirs expérientiels et les émotions qu'elles ont ressenties. Les personnes visées auraient bénéficié du service faisant l'objet d'une amélioration dans les trois années précédant la sollicitation. Celles-ci sont invitées par courriel à répondre à un sondage en ligne. Aucune autre méthode de sélection des personnes participantes potentielles n'est ajoutée. La langue du sondage était bilingue.

Il est à noter que cette participation ne vise pas nécessairement à explorer des pistes de solutions aux problématiques ciblées, qui seraient du ressort des organisations considérées comme seules expertes :

Donc, une fois qu'on avait notre revue de littérature de fait, on est allés interroger, donc un sondage directement des justiciables qu'on avait déjà rencontrés dans le cadre de la clinique. On a dit, vous qu'on a rencontré, admettons qu'on voudrait faire un service. Puis là, on a posé des questions (...). Puis on a plus de 40 personnes qui avaient répondu au sondage. (**Organisation 1**)

Peu de données sont collectées sur les profils des personnes bénéficiant des services.

Oui, on a été à même de pouvoir avoir un petit peu un portrait de c'est tu plus des hommes, des femmes qui ont répondu. Puis tu vois je ne pourrais pas vous dire ça par cœur, je ne me rappelle plus, mais oui, un peu de profils sociodémographiques, (...). Peut-être, oui. (**Organisation 1**)

Or, la parité de participation implique que toutes les personnes qui subissent des injustices doivent être en mesure de participer, sur un même pied d'égalité, aux discussions qui visent à agir sur les injustices qu'elles vivent (Fraser, 2008). Un sondage exclusivement administré en ligne a pour conséquence d'exclure les personnes qui n'ont pas d'adresse courriel ou qui ne sont pas à l'aise avec la technologie (Bahary-Dionne et al., 2021b).

Le peu de données sur les profils des bénéficiaires des services ne permet pas de déterminer si les personnes participantes étaient représentatives de l'ensemble des personnes bénéficiaires. En s'interrogeant sur les profils des personnes à qui le service a bénéficié, il serait possible d'identifier les voix non entendues et chercher à les rejoindre pour valider l'hypothèse du besoin identifié et la solution envisagée par l'organisation (Manon et al., 2023).

### *Qui est Entendu ?*

Les commentaires recueillis des personnes ayant bénéficié des services offerts par **l'Organisation 1** a mené à des changements au niveau du service initialement envisagé :

L'hypothèse, c'était service d'accompagnement. On était sur le moral à l'époque seulement. C'est-à-dire on pourrait tu avoir un intervenant psychosocial qui accompagne tout le long, jusqu'à l'audition, la personne. Donc, dans les sondages, ce qu'on a vu, c'est qu'ils avaient besoin aussi d'un accompagnement juridique. Donc on s'est dit ok, les procédures, c'est difficile, puis le moral. (...). Donc il y aura un accompagnement au niveau des procédures par une avocate et tout le long,

jusque dans la salle d'audition, il y aurait un intervenant psychosocial qui est là pour l'individu. (**Organisation 1**)

Cette bonification du service de l'**Organisation 1** pour ajouter un accompagnement psychosocial lors des audiences à la cour a ainsi émergé à la suite d'une revue de la littérature sur le sujet et la réalisation d'un sondage comprenant des questions sur le niveau de stress des personnes à différents moments du processus juridique.

Ce service s'inscrit dans l'approche de favoriser l'interdisciplinarité en accès à la justice (Farrow, 2023) et semble démontrer des effets bénéfiques pour certains groupes de personnes bénéficiaires passées d'une organisation (Turcot, 2023). Toutefois, Turcot (2023) constate que les femmes « ont définitivement été plus nombreuses à accepter la rencontre de soutien et d'accompagnement psychosocial en représentant 70% des participants, alors qu'elles représentent 55% de la clientèle » (p. 46). De plus, elle soulève l'existence d'enjeu potentiel lié à des barrières linguistiques. À cet égard, une des personnes répondantes de son étude a indiqué « It's good that's bilingual, it helps me express my feelings » (p. 71). D'autres personnes répondantes ont proposé des pistes de suggestions, notamment à l'égard de la nécessité de bénéficier de plusieurs rencontres ou de suivis.

Plusieurs constats de son étude nous amènent à soulever l'importance de non seulement entendre les personnes répondantes à l'égard de leurs expériences, mais également de les inclure dans les réflexions portant sur le développement de la solution elle-même avant qu'elle ne soit mise en place. En effet, peut-être que la présence d'une personne intervenante psychosociale serait appréciée par un certain groupe de personnes bénéficiaires et non pas pour d'autres. Par conséquent, malgré leur niveau de stress, plusieurs personnes pourraient ne pas se sentir à l'aise de bénéficier du service offert. Toutefois, il est possible que ces personnes aient d'autres pistes de solutions à proposer sur comment l'organisation pourrait les aider, par exemple avec leur niveau de stress.

Il semble ainsi impératif de comprendre les profils sociodémographiques des personnes et d'assurer une représentativité des voix dans les processus de participation citoyenne

afin de cibler une solution qui répondrait au moins à une majorité des besoins des personnes visées (Fraser, 2008).

**L'Organisation 1** avait été surprise de la disponibilité des personnes citoyennes à répondre au sondage et, en particulier, à la dernière section de commentaires libres qui a permis d'identifier le besoin d'un accompagnement juridique :

Je ne m'attendais pas à ce qu'ils prennent le temps d'écrire ou rédiger du contenu, mais on a eu quand même de l'information intéressante au niveau du contenu. D'ailleurs, c'est là qu'on s'est rendu compte que les procédures, c'était aussi un bloquant, que ce n'était pas juste le soutien moral, le soutien moral, c'était clair, mais qu'au niveau de l'accompagnement des procédures, ça aurait été quelque chose d'apprécié, qu'ils auraient aimé avoir. (**Organisation 1**)

De plus, de nombreuses personnes répondantes partageaient leur accord d'être recontactées:

Ah oui, on avait dit : "Est-ce que vous nous permettez de communiquer avec vous si jamais on veut élaborer davantage?". Bon, la majorité a dit oui. (...). Des fois tu dis ah non, ils vont juste remplir un sondage puis ils ne voudront pas s'embarquer dans la tâche. Ça a été très mobilisant aussi pour les ressources parce qu'elle se disait "moi je pourrais parler à tout ce monde-là, mais quand qu'elle me dit ça, elle veut dire quoi?". (**Organisation 1**)

Ce cas remet en question l'idée que les outils de participation sont nécessairement associés à des mécanismes précis dans les spectres de la participation citoyenne (ROBVQ, 2024). En effet, dans le cas à l'étude, les commentaires dans les sondages ont mené à des changements effectifs au niveau du service initialement envisagé.

### *2.1.2. Les personnes bénéficiaires potentielles des services de l'organisation*

#### *Qui Parle ?*

Au cours des entretiens, plusieurs organisations ont indiqué que les personnes qui bénéficieraient potentiellement des services participaient, non pas en répondant à des sondages, mais à travers des nouvelles demandes qu'elles formulaient :

Ce que je pourrais dire, c'est que parfois on réalise qu'il y a un vide. Souvent (...) on va avoir des personnes, par exemple, qui vont venir cogner à notre porte ou nous appeler parce qu'ils ont un besoin spécifique. (...). Pis là on dit ben voyons, est-ce que y'en a d'autres qui font ça? Puis là, on regarde un peu, on cherche, on cherche, on parle à d'autres gens, on réalise que non, il n'y a personne d'autre qui offre un service similaire qui pourrait bénéficier à plusieurs personnes. **(Organisation 2)**

On regarde les choses passer, on regarde les besoins, on écoute les demandes, on regarde la liste d'attente. **(Organisation 3)**

#### *Qui est Entendu ?*

Ces demandes de service amenaient les équipes des organisations à réfléchir à une nouvelle offre de services et parfois à développer de nouveaux services :

Il y en a peut-être par manque de moyens qui vont dire, nous on n'a pas les ressources pour le faire, mais peut être que quelqu'un d'autre aurait les ressources ou sinon, on peut dire, nous, avec la collaboration de X, Y, Z, on serait capable de pouvoir mettre sur pied ce genre de service. Donc je dirais que c'est souvent comme ça que ça arrive. **(Organisation 2)**

C'est comme ça un peu que l'on construit en fait nos divisions spécialisées en fonction des besoins. **(Organisation 3)**



Les bénéficiaires potentiels ne figurent pas nécessairement parmi la catégorie des personnes directement bénéficiaires des services, mais plutôt dans les catégories de toute personne intéressée ou affectée de Chateauvert et al. (2020).

Les personnes citoyennes expriment des besoins qui ne sont pas identifiés ou desservis par les services d'une organisation. Cette forme de participation, qui permet de faire évoluer l'offre de services des organisations, est peu présente dans les études en innovation sociale sur la participation citoyenne et ne fait pas partie, par exemple, des mécanismes du spectre de participation citoyenne du ROBVQ (2024).

La particularité ici est à l'effet que les services offerts par les organisations sont bonifiés grâce aux demandes de personnes potentiellement bénéficiaires même si aucune volonté ni initiative visant à faire participer les personnes citoyennes n'avaient été précisément identifiées (**Organisations 2 et 3**).

### *2.1.3. Les membres de l'organisation*

#### *Qui Parle ?*

Au sein d'une seule des organisations ayant participé aux entretiens (**Organisation 12**), ce sont aussi les membres, et pas seulement les personnes bénéficiant directement du service, qui sont invitées à exprimer leurs idées. Pour être membre de cette organisation, une personne doit être majeure, habiter dans les quartiers visés et adhérer à la mission de l'organisation.

On avait le comité d'éducation aux droits (...) c'était un comité où les citoyens, les membres pouvaient s'impliquer puis réfléchir ensemble à la programmation.  
(**Organisation 12**)

#### *Qui est Entendu ?*

Donc les personnes pouvaient s'exprimer sur les besoins qu'ils remarquaient en termes d'éducation aux droits, donner des idées, qu'est ce qui les intéresse (...)  
(**Organisation 12**)

Cette catégorie de personnes pourrait également correspondre, dans la typologie de Chateauvert et al., (2020), à celles des bénéficiaires directs ou à celle de toute personne intéressée ou affectée. D'autres formes de participation des membres des organisations existent aussi, notamment dans leur gouvernance au sein du conseil d'administration ou lors de leur assemblée générale annuelle (**Organisation 12**).

L'exigence de majorité légale pour devenir membre reflète le constat de l'INM (2021) selon lequel certains groupes, notamment les enfants, sont exclus des processus participatifs. Or, la Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies (1989) énonce que les enfants devraient avoir le droit de participer : « [les] États parties garantissent à l'enfant qui est capable de discernement le droit d'exprimer librement son opinion sur toute question l'intéressant, les opinions de l'enfant étant dûment prises en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité » (article 12, par. 1). Devant la justice, ce droit est affirmé par l'article 34 du Code civil du Québec (Saher, 2023) et revendiqué par les jeunes eux-mêmes (Droit de cité, 2024).

La participation des jeunes comprend plusieurs niveaux. D'abord, le droit d'être entendu porte sur « le droit d'exprimer librement son opinion (...) d'être informé sur sa participation au processus (...) (et) d'être informé des conditions dans lesquelles il partagera son opinion » (Bardaxoglou, 2020, p.172). Ensuite, son opinion doit être considérée et une explication doit être donnée sur « comment l'opinion a été examinée et l'influence qu'elle a eue sur la prise de décision » (Bardaxoglou, 2020, p.172). Bardaxoglou (2020) réitère que leur point de vue mène à de nouvelles perspectives et que leur participation dans les processus décisionnels est donc pertinente.

### *Qui Fait ?*

Pour l'**Organisation 12**, les personnes citoyennes agissent parfois comme « relais d'informations » en ce qu'elles peuvent « (...) participer à l'envoi postal de la programmation au tractage pis tout ça. Donc c'(est) soit dans la rue aux gens ou soit dans les boîtes aux lettres ».

La personne citoyenne comme relayeur d'informations de nature juridique est notamment étudiée par Bahary-Dionne (2024) dans ses travaux sur les plateformes d'échanges sur les réseaux sociaux. Les personnes citoyennes pourraient également participer à la « mise en visibilité du projet (prise de parole dans les médias, rédaction d'articles, séances d'informations, visite du site du projet, etc.) » (Manon et al., 2023).

#### *2.1.4. Les personnes ayant un vécu expérientiel, mais qui ne sont pas bénéficiaires des services*

##### *Qui Parle ?*

D'autres personnes, bien qu'elles ne soient pas bénéficiaires des services, sont parfois invitées à partager leur vécu d'expérience, en participant à des entretiens (**Organisation 6**) ou en témoignant en personne (**Organisation 4**) ou en virtuel (**Organisation 5**) parce qu'elles peuvent offrir une expertise nécessaire pour atteindre les objectifs du projet.

Celle-ci peut être liée à une situation particulière :

Il y a des critères obligatoires de situation vécue. Je veux évidemment quelqu'un qui a vécu un accident du travail. Mais je veux, évidemment pas l'histoire qui s'est bien déroulée. (...). On veut vraiment les histoires les plus tordues. (...). Parce que quand tu gères les exceptions puis les niveaux complexes, par le fait même, tu gères la masse, tu arrives à tous les cas d'exception, les cas réguliers sont inclus dans les cas d'exception. (**Organisation 6**)

ou parce qu'elle répond à une actualité particulière :

(...) la dernière grande participation citoyenne qu'on a eue, ça a été pour (...). C'est vraiment des groupes qui alarmait un peu, je dirais, l'opinion publique sur des problématiques liées par exemple à des situations de (...). Il y a eu des groupes, mais également des individus, des citoyens eux-mêmes. (**Organisation 4**)

ou simplement pour obtenir un nouvel angle d'approche d'un enjeu social précis :

La recette est restée la même. Ça veut dire c'est une conversation, un safe space entre une personne qui est en train de se livrer devant les gens par rapport à son expérience. Une chose qui est importante pour nous dans le cadre de cette opération-là, ce n'est pas de qualifier est-ce que ce que tu as vécu, c'est du (...) ou pas. Si tu estimes que tu en as vécu, on y va selon le témoignage que tu as à nous donner. Donc ça, c'était vraiment important pour nous qu'on laisse les gens pouvoir s'exprimer. **(Organisation 5)**

Comme nous l'avons présenté dans notre cadre d'analyse, le vécu expérientiel des personnes en matière de justice est indispensable aux projets d'accès à la justice, sa non-considération représentant une forme d'injustice épistémique (Bahary-Dionne et al., 2021a).

De telles pratiques ont été identifiées au cours de nos entretiens même si une certaine hiérarchisation des expertises apparaît, par exemple dans la recherche des histoires « les plus tordues » **(Organisation 6)** comme englobant également les cas réguliers.

La justice épistémique implique non seulement la reconnaissance de la parole des personnes en situation d'exclusion et de pauvreté (Manon et al., 2023), mais également la mise en valeur de leurs savoirs dans la recherche de solutions visant à améliorer les défis d'un quartier pour favoriser une plus grande justice sociale (Fraser, 2008).

*Qui est entendu ?*

Puis c'est avec la liste des difficultés et des préoccupations que je traduis en opportunité de contenu. Le citoyen finalement il me sert à ça, il me sert à confirmer, tous les bobos, les bloquants, les difficultés, tout ce qui ne va pas bien, bien sûr, ce qui va bien, on le comprend là. Puis on va l'aborder ou on va faire un petit peu de prévention pis tout ça. Mais c'est le lot de difficultés qui me permet de développer du contenu. Puis dans l'ordre aussi. **(Organisation 6)**

Pour l'**Organisation 6**, les entrevues individuelles sont privilégiées parce que ce mécanisme permettrait aux personnes d'être plus confortables et donc plus à même de se confier alors que les groupes de discussion pour les personnes citoyennes sont perçus

néativement parce que « personne ne dit ce qu'il pense vraiment, parce qu'il y a du biais de confirmation, tout le monde veut plaire à tout le monde, personne n'ose prendre la parole » (**Organisation 6**). Du côté des personnes expertes, elle constate l'inverse, les groupes de discussion étant perçus comme « super trippant, parce que là tu fais confronter le monde, tu regardes comment ça réagit ». De plus, elle observe que « personne ne veut vraiment parler à son voisin de ses séparations, son harcèlement sexuel (...) ».

Bien que cette vision puisse être applicable dans certains contextes, elle n'est pas universelle. Par exemple, Bahary-Dionne (2024) illustre l'existence de pratiques citoyennes sur les médias sociaux en partage d'expériences vécues en matière de justice, notamment en protection de la jeunesse.

Enfin, cette organisation limite les personnes interviewées à parfois 6 à 10 personnes citoyennes visant à partager uniquement leurs expériences négatives pour comprendre « le senti » le « niveau de difficulté » leurs « ressources » leurs « réflexes » et leurs « croyances ». Ces éléments sont ensuite traduits en « opportunité de contenus ». Le contenu ne fait pas l'objet d'un test de lecture de la part des personnes citoyennes.

Dans certaines organisations, les commentaires recueillis sont analysés et interprétés par leur équipe interne. Ce processus permet de formuler des recommandations ou de produire du « contenu », mais il comporte certains risques. En particulier, l'analyse et l'interprétation des commentaires peuvent être influencées par des biais, ce qui risque d'altérer la validité des conclusions. Ces biais peuvent notamment orienter l'analyse de manière à renforcer les hypothèses internes de l'organisation (Brisson et al., 2020). Il faut donc prévoir des mécanismes pour diminuer ces risques.

Une fois qu'ils ont été écoutés, il y a eu un rapport de produit et des recommandations, mais basé sur justement les représentations qui avaient été faites. Bon, ça date de (...), mais ça a donné lieu à des travaux (...). Je ne dis pas que tout ce qui a été dans ce rapport-là ait servi d'inspiration, mais ç'a été la base. (**Organisation 4**)

Pis c'est là que (...) nous a lancé l'idée de faire ce qu'on appelle, on a fait un marathon sur le (...) en ligne, donc on a invité des gens à venir témoigner en live pendant 12h de temps d'affilée. Donc pendant 12 h, les gens venaient, puis ils racontaient leur histoire. On a eu 51 personnes qu'ont témoigné, puis ça, ça nous a fait comprendre qu'y'avait un besoin ici au Québec, d'adresser ces questions-là. Donc, j'ai continué à travailler avec le comité (...). (**Organisation 5**)

Pour l'**Organisation 5**, l'invitation a été lancée par un influenceur, via sa page Instagram et un formulaire avait été créé afin de permettre aux gens de s'inscrire à l'avance. Aucun cas n'a été privilégié pour participer au marathon ni hiérarchisé en termes de sévérité. Toutefois, la participation était limitée au Live sur Instagram, excluant ainsi d'autres personnes voulant peut-être partager leurs expériences, mais qui n'avaient pas les outils ni l'aisance requise pour le faire. Ce marathon a permis de valider la pertinence de l'existence du comité interne spécialisé de l'organisation pour adresser cet enjeu.

Ces quelques exemples de reconnaissance de la contribution des savoirs expérientiels montrent une ouverture plus grande de la communauté juridique à leur égard que notre recension de la littérature ne présentait. Leur traduction en résultats concrets montre une certaine reconnaissance à l'égard de leur crédibilité et pertinence pour mieux comprendre la réalité telle qu'elle est vécue.

Cependant, le vécu des personnes est, dans les cas présentés, limité à leurs expériences personnelles, et non pas à leurs idées portant sur les véritables solutions ou outils à développer, étape supplémentaire qui permettrait la création de projets qui répondraient mieux aux aspirations et besoins des personnes concernées (Manon et al., 2023).

### 2.1.5. *Grand public*

#### *Qui Parle ?*

Le grand public, ce qui correspond à des personnes dans des quartiers précis ou à la population québécoise au complet, est aussi invité à participer, par exemple par l'**Organisation 5** au moyen d'un vox pop pour cibler les besoins d'un quartier :

Très souvent dans les vox pop qu'on a faits, on s'est rendu compte que quand on parlait de services juridiques dans le quartier, les gens n'avaient aucune idée de ce qui était offert. Puis la réalité, c'est parce qu'il n'y en a presque pas.

**(Organisation 5)**

Cette méthode a, en particulier, permis l'expression d'une diversité ethnique et culturelle de voix : « des personnes blanches, des personnes arabes, des Haïtiens, des personnes latinos » **(Organisation 5)**.

D'autres fois, les organisations ont recours à des sondages de type omnibus pour confirmer leurs hypothèses :

Puis, des fois aussi, les citoyens sont sollicités sous forme de sondage, des fois, mettons, on est vraiment dans le flou. Puis on a juste besoin de valider une première hypothèse, mais hyper haut niveau, vraiment grand public, on peut se lancer dans un omnibus, c'est un sondage qui est envoyé à des panels de citoyens.

**(Organisation 6)**

#### *Qui est entendu ?*

Donc de février, mars, avril, mai, juin, juillet, août, ça a été pour nous un peu des genres de mois d'essayer de comprendre, de poser des questions, d'aller rencontrer des gens, puis vraiment de se dire qu'on commence, mais d'offrir une offre de services qui soit adéquate par rapport aux besoins du quartier. **(Organisation 5)**

D'autres fois, les organisations ont recours à des sondages de type omnibus pour confirmer leurs hypothèses :

C'est un peu tout et n'importe quoi, mais c'est bien pratique, pour comme camper quelque chose, confirmer une première hypothèse à partir de laquelle là on peut comme juste rendre ça plus granulaire, puis aller plus en qualitatif. (**Organisation 6**)

Pour cette organisation, la voix des personnes a permis de valider une première hypothèse. Cependant, cette organisation remarque aussi que, pour ce type de sondages, la représentativité des panels de personnes citoyennes comme les motivations à la participation sont difficiles à cerner.

C'est sûr que dans tout panel, il y a des imposteurs (...), les professionnels des panels (...) qui sont inscrits sur douze panels, puis qui font ça, ils vivent de ça, il y en a beaucoup malheureusement (...), mais c'est leur façon de faire un peu de sous (...) ils ne participent pas pour les bonnes raisons, malheureusement, ils participent pour le cash. (**Organisation 6**)

Les méthodes de type Vox Pop, qui s'apparentent à une participation par approche territoriale en allant là où les personnes sont (Guidi, et al., 2019; Manon et al., 2023; Pozzebon et al., 2021,) sont identifiées par plusieurs études comme les plus à même de favoriser le sentiment de confort des personnes, la confiance dans le processus et ainsi d'assurer des retombées positives de cette expérience (Durand Folco, 2021; Nyseth, 2019). D'un autre côté, même si les sondages omnibus permettent d'élargir le principe de personnes preneuses pour comprendre la société dans son ensemble en incluant des personnes citoyennes « désintéressé(e)s, non affilié(e)s, non-engagé(e)s personnellement ou émotionnellement dans la satisfaction d'un besoin, qui ne bénéficient pas directement des innovations (...), (par leur souci) de servir l'intérêt général » (INM, 2021, p. 6-7), le recours à des incitatifs financiers pour augmenter le nombre de personnes participantes (Abdelazeem et al., 2022) peut aussi mener à des contributions peu ou pas utiles (**Organisation 6**) ainsi que des enjeux de représentativité des personnes retenues par les firmes de recrutement.

Wasfi et al. (2021) a en effet montré que chaque méthode de recrutement apportait un type de personnes différent :



For example, because there is a higher share of female Facebook users, a nonbiased recruitment among Facebook users would result in more women participating. Similarly, mailing lists tend to have more up-to-date information on homeowners than tenants. This means that mail campaigns may be more effective in recruiting homeowners. Certain community organizations may have relationships with priority populations, facilitating recruitment (p. 11).

#### *2.1.6. Les organismes en justice, les personnes intervenantes et les bénévoles à titre de porte-parole*

##### *Qui parle ? et Qui est entendu ?*

Bien que nous ayons initialement adopté une conception axée sur la participation directe, la récurrence avec laquelle les organisations ont évoqué la participation citoyenne indirecte nous a conduits à intégrer cette catégorie supplémentaire.

En effet, les organismes et autres intervenants sont souvent interpellés au stade de l'émergence afin d'obtenir leur impression à titre de personnes représentantes ou porte-paroles des populations qu'ils desservent préalablement (**Organisations 1, 2, 6, 8, 10**) :

C'est là où est-ce que je te dirais que j'ai l'impression qu'on agit vraiment dans l'intérêt des personnes citoyennes, toujours par le biais, par exemple, des organismes (...). Au moins, je me dis qu'on a toujours l'input du milieu. Pis on a toujours, pas seulement l'input, mais vraiment une discussion, c'est vraiment une dialectique (...). J'ai quand même l'impression que, présentement, on répond à 60-70 % des besoins. Mais j'ai comme l'impression qu'avec la participation citoyenne, on pourrait aller toper un 80, 90, 95, quasiment. Parce que justement, il nous manque cette perspective-là. (**Organisation 8**)

Les experts, évidemment, nos questions sont tournées sur "ok, parle-moi du citoyen". Il fait quoi? Il réagit comment quand on lui dit qu'il y a une audience au TAT pis qu'il y a 12 contestations dans son dossier d'accident de travail? C'était

quoi son état mental? C'est quoi les questions qu'il vous pose? Là on ratisse large dans le type de professionnels, pis d'experts à qui on veut parler. (...). Même des fois encore là je m'essaie, je dis, mais là par manque de temps, on a tellement parlé à des experts, c'est la voix du citoyen. Est-ce que je peux skipper les entrevues citoyennes? C'est ça, mais en général, je trouve que c'est plus intéressant de parler à des experts, parce que là, je cible du quantitatif, mais du qualitatif, quantitatif, en même temps (...), parce que je parle quand même à une personne qui me donne beaucoup, beaucoup de jus qualitatif, mais il me représente une masse de citoyens, fac je l'appelle mon quali-quantif. **(Organisation 6)**

**L'Organisation 6** mentionne également consulter les universitaires par le biais de formations, conférences ou colloques offerts par ceux-ci :

Cette personne-là, je veux tellement l'entendre pis là on l'appelle pis on la sollicite pis on dit : " Écoute, on a vu ton mémoire pis on aimerait bien avoir une discussion avec toi sur tel sujet en particulier, à la page 87 de ton mémoire (...). On lit pis on consomme (...). **(Organisation 6)**

Ces illustrations démontrent la valeur nettement prépondérante accordée aux propos des personnes expertes, alors même que la participation indirecte, par l'entremise de personnes représentantes est questionnée en ce qu'elle limite le potentiel de représentation des personnes citoyennes (INM, 2021).

Or, Jutras (2020), nous invite à réfléchir quant au rôle de l'expert et de sa « supériorité épistémique ». En effet, cette supériorité « présuppose que la personne dispose d'un savoir qui dépasse celui d'un autre », qui est le fondement même de son autorité. Dans ces cas, sa position privilégiée est légitime grâce à son acceptation sociale (pp.146-147).

Selon Manon et al. (2023), « plusieurs formes de savoirs peuvent être reconnues et mobilisées dans la compréhension des enjeux locaux et le passage à l'action », il est nécessaire de distinguer les savoirs des personnes citoyennes vivant sur le territoire qui parlent « de leurs expériences des enjeux locaux, mais aussi de leurs idées pour y remédier

» des savoirs des personnes praticiennes intervenant sur le territoire, notamment les personnes du milieu communautaire, qui parlent de « leur lecture du terrain et leur fine connaissance des réalités locales » ainsi que des savoirs scientifiques qui « allient les capacités d'analyse des chercheur.e.s avec leurs connaissances théoriques des enjeux socio-économiques » (p. 5).

L'absence de distinction entre ces différents types de savoirs contribuerait à une hiérarchisation des savoirs de personnes expertes – praticiennes ou universitaires - de ceux des personnes profanes (Bahary-Dionne, 2021a) et ferait obstacle au principe de parité de participation de Fraser (2008). Les résultats de notre recherche confirment ce constat de l'existence, sur le terrain, d'une hiérarchisation des savoirs (Bahary-Dionne, 2021a). En effet, une plus grande importance est souvent donnée aux savoirs des organisations en justice et des universitaires qu'à ceux des personnes citoyennes dont la contribution est parfois incertaine et sous-estimée par les organisations dans la recherche de solutions (Manon, et al., 2023).

### *Qui fait ?*

Pour **l'Organisation 1**, le fait de participer au sondage en identifiant leurs besoins équivaut à une collaboration soit un « échange d'expertise, de connaissances » qui permettra ensuite à l'équipe interne de déterminer la solution la plus pertinente :

Alors, chacun a son expertise (...). On est des gestionnaires de projets, on connaît les enjeux d'accès à la justice, on se dit bon, voici les moyens possibles : cliniques juridiques, des services en ligne, OK, on pourrait faire une ligne d'appel, bon, tout ça. Mais avant d'arriver à la solution, on a besoin de l'expertise humaine, de l'expertise de l'individu. Puis c'est quoi son problème? Je trouve qu'il y a un beau partage. Ça amène un partage aussi de connaissances, d'expertises (...) la participation citoyenne. (**Organisation 1**)

**L'Organisation 8** reprend cette idée que les personnes employées sont les « spécialistes » ou les expert.e.s » avec les personnes intermédiaires du droit de « savoir c'est quoi les besoins » des personnes citoyennes. Toutefois, elle indique :

Il manque un peu de cette participation citoyenne là, je te dirais, dans nos réflexions, dans nos activités, on voit toujours la participation citoyenne, je pense, de manière très unilatérale, comme des personnes qui ont besoin de services seulement, alors que je pense que ces personnes-là pourraient proposer des choses, pourraient nous guider, nous orienter, nous exprimer des besoins qui viendraient bonifier. (**Organisation 8**)

Malgré cette perception de potentiel de contribution limité des personnes citoyennes, différentes recherches en innovation sociale proposent que les personnes citoyennes seraient pourtant en mesure de contribuer non seulement aux discussions portant sur l'évaluation de la problématique, mais aussi aux réflexions sur les solutions ainsi que les modalités de celles-ci pour y remédier.

En effet, pour favoriser une transformation sociale, la co-construction de la solution avec les personnes citoyennes, les personnes du terrain et les universitaires contribuent à construire une intelligence collective en reconnaissant la complémentarité des apports de chaque expertise (Manon et al., 2023).

Pour fins de clarté, voici un tableau synthèse des résultats de la section précédente portant sur « Qui parle », « Qui est entendu » et « Qui fait » à l'étape de l'émergence :

Tableau 4. Synthèse de qui parle, qui est entendu et qui fait à l'étape de l'émergence

Catégories de personnes	Qui parle	Qui est entendu	Qui fait
<b>Personnes bénéficiaires passées</b>	Par voie de sondages en ligne, les personnes bénéficiaires passées ont pu partager leurs savoirs expérientiels et les émotions ressenties dans le processus judiciaire afin de valider l'hypothèse du besoin identifié et la solution envisagée par l'organisation (Org. 1).	Leur participation a mené à des changements importants au niveau du service initialement envisagé. Plus particulièrement, un deuxième volet de service a été ajouté (Org. 1).	n/a
<b>Personnes bénéficiaires potentielles</b>	Les personnes bénéficiaires potentielles ont participé par voie de demandes pour des services non encore disponibles, soit en personne, en ligne ou par téléphone (Org. 2 et 3).	Les demandes récurrentes de services non offerts ont amené les organisations à réfléchir à une nouvelle offre de services et parfois à développer de nouveaux services (Org. 2 et 3).	n/a
<b>Membres de l'organisation</b>	Les membres ont participé en étant invités à exprimer leurs idées, plus particulièrement lors d'un comité sur l'éducation aux droits (Org. 12).	Les idées collectives exprimées ont mené à la programmation en matière d'éducation aux droits (Org. 12).	Les membres ont également participé à l'envoi postal de la programmation et le tractage à titre de relai d'information (Org. 12).
<b>Personnes ayant un vécu expérientiel</b>	Les personnes ont partagé leur savoir expérientiel, soit par le biais d'entretiens individuels ou de témoignage en personne ou en virtuel (Org. 4, 5 et 6).  Une certaine hiérarchisation existe parfois dans les savoirs	Les propos des personnes ont servi à confirmer leurs préoccupations et leurs difficultés pour que les organisations puissent ensuite développer du contenu visant à répondre à ces enjeux (Org. 6).  Suivant la rédaction par les personnes expertes, le contenu ne fait pas l'objet de	n/a

	<p>expérientiels entre personnes citoyennes (Org. 6).</p> <p>Parfois uniquement les expériences négatives sont partagées (Org. 6).</p>	<p>test de lecture de la part des personnes citoyennes (Org. 6).</p> <p>Les propos ont servi aussi à contribuer à la confection d'un rapport avec recommandations pour améliorer une situation donnée (Org. 4).</p> <p>Enfin, les propos ont servi à titre de confirmation du besoin et de la pertinence d'avoir un comité interne dans l'organisation spécialisé dans un domaine précis pour adresser les enjeux soulevés (Org. 5).</p>	
<b>Grand public</b>	<p>Le grand public vise plus précisément des personnes de quartiers précis (Org. 5) ou la population québécoise (Org. 6).</p> <p>Les personnes du quartier ont été sollicitées par voie de « vox pop » dans les rues pour confirmer les besoins du quartier (Org. 5).</p> <p>La population québécoise a parfois été interpellée par voie de sondages de type « omnibus » pour confirmer certaines hypothèses de l'organisation Ce sont des panels de personnes citoyennes qui ont répondu (Org. 6).</p>	<p>Les propos des personnes du quartier ont permis de développer une offre de services adaptés à leurs besoins (Org. 5).</p> <p>Les propos obtenus dans les sondages omnibus ont permis de valider une première hypothèse de l'organisation pour ensuite poursuivre avec des discussions individuelles plus approfondies sur les constats avec des personnes spécifiques (Org. 6).</p>	n/a

<b>Organismes en justice, les personnes intervenantes et les bénévoles à titre de porte-parole</b>	Ces personnes ont été interpellées afin d’obtenir leur impression à titre de personnes représentantes ou à titre de porte-paroles des populations qu’elles desservent (Org. 1, 2, 6, 8, 10).	Les opinions de cette catégorie de personnes sont privilégiées, reconnues et valorisées (Org. 1, 2, 6, 8, 10). Leur voix au nom des personnes citoyennes est perçue comme légitime et parfois même plus pertinente que la voix des personnes citoyennes eux-mêmes (Org. 6).	Les gestionnaires de projets sont perçus comme étant les personnes expertes pour déterminer la solution par leurs connaissances des enjeux d’accès à la justice et les différents véhicules possibles (clinique juridique, etc.) (Org. 1 et 8).
--	--	---	---

## 2.2. *À l'étape de l'expérimentation (RQIS)*

L'étape suivante, celle de l'expérimentation est définie par le RQIS (2024) comme la phase durant laquelle « les acteurs mettent à l'épreuve une innovation auprès de ses premiers utilisateurs, l'appliquant dans un projet pilote en collaboration avec des preneurs afin de l'évaluer, obtenir une rétroaction et l'adapter à leurs besoins (par. 1).

L'expérimentation peut correspondre soit à une démarche formelle, par exemple comme projet pilote, évaluation structurée ou test usager, soit à une démarche plus informelle à travers une succession de phases en essais-erreurs, d'ajustements ou à travers une évaluation informelle.

### 2.2.1. *Les personnes bénéficiaires passées des services de l'organisation*

Plusieurs organisations ont mis en place une démarche d'évaluation à la suite d'un projet pilote pour améliorer le projet ou y mettre fin à laquelle des personnes ayant bénéficié du service sont invitées à participer (**Organisations 9 et 11**) :

*Qui parle ?*

(...) (À) la fin du projet pilote (...) (o)n a envoyé un sondage aux citoyens (...) qui avaient été desservis l'année dernière. (...). (...) (O)n leur envoyait un (...) Formsité par courriel. (...). Donc c'était pour les clients qui avaient été rencontrés entre le 18 octobre (...) (et) le 2 mars. (**Organisation 9**)

(**Organisation 9**)

Le même enjeu a été soulevé avec l'**Organisation 9** notamment à l'égard des données collectées sur les profils des personnes participantes :

(...) (O)n ne les demande pas du tout (...). (...) (J)e ne sait pas non plus si c'était (un) homme, (une) femme, (ou un) autre genre (...) (et) d'où ils venaient (...). (**Organisation 9**)



*Qui est entendu ?*

(...) (C)'est de la (donnée) qui nous permet de modifier certains éléments. (...) (P)ar exemple (...) au projet pilote, on avait posé la question « Si un rendez-vous vous avait été offert en soirée, auriez-vous préféré ça? » (...) 80 % (...) des répondants disaient oui (...). (...). Donc (...) on s'est dit (...) (que) (...) c'est important. (...). (L)a population en a besoin. (...) (O)n va ouvrir (l)es soirs (...).  
**(Organisation 9)**

Pour cette organisation, un détail portant sur la manière dont le service était donné a été modifié après le constat d'une demande de la population ciblée.

Il y a des recommandations qui sont émises dans le cadre de l'analyse de ces commentaires-là, pis qui va nous permettre de faire un cycle d'amélioration continue au niveau du programme. **(Organisation 11)**

Pour cette organisation, les commentaires émis ont été analysés à l'interne par l'équipe.

Cette analyse a abouti à des recommandations qui peuvent être mises en œuvre pour améliorer le programme. Cet exemple est pertinent parce qu'il montre comment des personnes expertes peuvent interpréter les propos des personnes citoyennes afin de les convertir en propositions d'améliorations concrètes.

### *2.2.2. Les personnes ayant refusé un service ou ayant été refusées un service par l'organisation*

#### *Qui parle ?*

Certains services offerts par des organisations sont parfois refusés par les personnes citoyennes :

Systématiquement, quand on met un nouveau programme en place, il va falloir qu'il y ait une évaluation qui soit faite. L'évaluation des fois est faite auprès de la population. (...). Par exemple, le programme de (...) qu'on a mis en place, il y a eu une consultation (...) aussi des gens qui ont décliné même le service de (...).

**(Organisation 11)**

Cette autre catégorie de personnes qui n'est pas identifiée parmi les personnes bénéficiant directement d'un service, mais plutôt dans la catégorie de toute personne intéressée ou affectée de Durand Folco (2021) représente aussi une source possible de bonification de l'offre de services en comprenant les raisons qui ont amené la personne à les refuser.

Similairement, les personnes qui n'ont pas pu bénéficier des services d'une organisation, car elles ne s'y qualifiaient pas ou parce que le service n'était pas couvert ne font pas partie des personnes que les organisations pensent à inviter à participer :

Je n'ai pas sondé ceux qui (...), par exemple (...) j'avais refusé parce que c'est un domaine de droit criminel (...) (et) qui aurait dit « j'aurais aimé ça que ce soit un autre domaine qui soit couvert ». **(Organisation 9)**

#### *Qui est entendu ?*

Le refus de personnes citoyennes d'un service qui leur est offert peut aussi agir comme une rétroaction sur ce dernier :

Quand tu veux offrir des services puis les services, les gens te disent que nécessairement ils n'en ont pas besoin. Tu vas offrir des conférences, ce sujet-là n'est pas nécessairement bien couvert. C'est ça qui s'est produit dans un premier

temps, c'est qu'on a fait des appels aux témoignages, puis la personne venait. Donc on s'est dit peut-être le temps n'est pas encore bon. (**Organisation 5**)

Il y a quelques années, on donnait des séances d'information à l'interne, des petits ateliers, mise en demeure, tout ça. Puis plus ça avançait, plus il y avait moins de participants. À un moment donné, tu te questionnes. (...). On teste des affaires (...) le terrain, c'est plus on va mettre en place quelque chose parce qu'on va l'observer. (...). Puis là, après ça, on se questionne sur sa plus-value. Ça-tu marché, ça n'a pas marché? Pourquoi ça ne marche pas? (...) (S)i on voit que la participation n'est pas là, puis que ça ne répond pas, soit qu'on le modifie, soit qu'on met la hache dedans. (**Organisation 7**)

L'exclusion des opinions dissidentes ou défavorables à l'égard du service proposé correspond pourtant à l'exclusion de sources d'information qui pourraient être intéressantes pour les organisations.

Nous avons constaté plusieurs façons sous lesquelles cette opinion se présente : soit à travers des refus explicites, expressément verbalisés par écrit ou à l'oral, soit à travers des refus implicites tels que par le silence ou le manque de participation au service offert. Cette dernière façon de refuser concorde avec l'argument de Guidi et al.(2019) voulant que l'absence d'engagement des personnes citoyennes puisse refléter la perception que le projet n'est pas pertinent face aux besoins et attentes de la communauté, indiquant qu'il pourrait ne pas répondre à la problématique ciblée. Il se pourrait aussi que le service proposé n'arrive pas aux bons moments (**Organisation 5**).

Dans les jugements de la Cour suprême du Canada, les opinions dissidentes ou minoritaires ont « une certaine autorité de persuasion (...) (et) peuvent devenir le droit dans la mesure ou des décisions majoritaires subséquentes ou des édits législatifs reprendront l'argumentation qu'elles contenaient » (Belleau et al., 2008, p. 327-328). Ces opinions minoritaires sont fréquentes et acceptées par toutes et tous comme faisant partie de la tradition juridique, notamment parce qu'elles rendent manifeste un certain degré d'extériorité des personnes qui en sont à l'origine, les cinq juges le plus

fréquemment dissidentes à la Cour suprême du Canada ayant « en commun de démontrer individuellement un certain degré « d'extériorité » par rapport à la majorité – extériorité fondée sur le genre, la religion ou l'ethnicité » (p. 333).

### *2.2.3. Les personnes bénéficiaires potentielles des services de l'organisation*

#### *Qui parle ?*

En recourant à des tests usagers, les rétroactions des personnes potentiellement bénéficiaires des services sont prises en compte :

De mémoire, je dirais que la consultation initiale, il y avait peut-être cinq ou six organismes, plus des aînés. Ouais, ça devait être ça (inaudible), six, sept, huit personnes. Puis après, au niveau de l'atelier lui-même, pour son animation, je pense qu'il y avait une dizaine de personnes, dix, douze personnes. (...) Moi ce que j'ai appris, c'est la plupart du temps, c'est un peu le représentant de l'organisme et le bénévole phare qui est toujours prêt, toujours, qui donnent toujours de son temps. Mais c'est un peu pareil dans tout, que soit les aînés ou d'autres là les organismes communautaires, en général, ils ont, ils ont deux trois personnes qui sont tout le temps prêt à aider. (**Organisation 10**)

Les personnes ayant participé en présentiel provenaient du Grand Montréal (**Organisation 10**), et celles participant à distance étaient de partout du Québec. La participation des personnes usagères est pratique courante en innovation sociale (RQIS, 2024). Or, en l'espèce, celles consultées sont des participants réguliers (Mazeaud et Talpin, 2010). Pour Durand Folco (2023), ces citoyens mobilisés sont souvent des personnes aisées et éduquées. La pratique de toujours se fier sur les mêmes organismes et leurs mêmes bénévoles peut avoir pour effet d'exclure ou de limiter des voix importantes qui font partie de la population ciblée par le projet.

#### *Qui est entendu ?*

Je pense qu'on les a invités une fois en présentiel pour recueillir des informations qui nous guident dans la sélection des thèmes et dans le niveau de clarification par

rapport à tout ça, et on a invité d'autres gens une autre fois, mais là, c'était à distance, je crois, pandémie oblige, pour l'animation de l'atelier lui-même.

**(Chercheuse)** Pour leur feedback?

Oui, exact, pour voir ce qu'ils comprenaient, ce qu'ils ne comprenaient pas, ce qu'ils aimaient, pis là c'était vraiment pour qu'ils soient vocaux par rapport à ça, c'est du test usager, du test utilisateur. Puis après, de temps en temps, une manière ponctuelle, on allait sonder telle ou telle personne en lui disant, en posant des questions, quand on avait besoin de le faire, quoi, mais c'était non structuré.

**(Organisation 10)**

Bien que les rétroactions des personnes potentiellement bénéficiaires soient prises en compte, l'ampleur de leur influence est parfois ambiguë. Or, certaines personnes, qui « valorisent et anticipent les résultats de leur participation » (Mazeaud et Talpin, 2010, p. 367), risquent de devenir sceptiques ou déçues si leur engagement ne produit pas de conséquences tangibles sur les enjeux qui les concernent (Folco-Durand, 2023).

#### *2.2.4. Le grand public*

Enfin, les personnes issues du grand public, ciblées par des firmes de recrutement pour favoriser une meilleure représentativité (**Organisation 6**), sont aussi interpellées et parfois entendues lors des tests usagers.

*Qui parle ?*

**L'Organisation 6** procède par agence de recrutement étant d'avis que leurs propres réseaux sont « beaucoup trop homogènes » (**Organisation 6**) pour les tests d'arborescence de contenus. Dans ces cas, 50 à 100 personnes sont visées, étant considéré comme « amplement suffisamment » considérant la portée de l'organisme au niveau de la population québécoise (**Organisation 6**).

La firme de recrutement est considérée comme étant une spécialiste de sorte que le travail des personnes employées n'est pas remis en question :

Moi, je prends pour acquis que (...), ils font ça. Ils vont jouer dans les tranches d'âge, ils font tout un couplage de filtres pour s'assurer qu'ils ont couvert toutes les tranches d'âges, tous les types d'occupation, tous les types de salaires (...). Maintenant, c'est systématique, on fait affaire avec une agence de recrutement. (...). Finalement, on leur passe le mandat. Trouve-moi, 8-10, bon là c'est un peu moins ce coup-ci, 6, parce qu'on a tellement de jus des experts qu'on réduit. C'est ça. On module encore une fois. Mais en général, c'est entre 6 et 12 là je dirais. Quand tu fais des entrevues comme ça, au début t'apprends, t'apprends, t'apprends, t'apprends pis à un moment donné, t'apprends un petit peu, là tu sens les constances arriver, les récurrences. Pis là tu peux vraiment te faire une tête, ça arrive assez vite, c'est après 5-6 personnes que tu sens les constances, donc pas besoin de recruter 50 personnes, là pas en qualitatif. (**Organisation 6**)

Les personnes participantes ont soit reçu une compensation financière pour chaque heure de leur temps, ou leur nom était inscrit pour un tirage de cartes-cadeaux (**Organisation 6**).

*Qui est entendu ?*

Ce n'est pas tout le monde qui participe du grand public qui est entendu.

En effet, malgré l'utilisation d'une firme de recrutement spécialisée, il arrive que parfois « l'entrevue n'est pas super intéressante puis pas de qualité ». Dans ces cas, **l'Organisation 6** rappelle la firme pour qu'elle puisse leur trouver « un autre parce qu'il ne faisait pas l'affaire, ou il ne s'est pas pointé, il est arrivé 20 minutes en retard sur l'heure puis on n'a pas eu le temps ». Ces personnes sont souvent des « professionnelles de panels » qui ne font pas toujours de bonnes entrevues, car leur participation repose uniquement sur la motivation extrinsèque de l'incitatif monétaire. Ces personnes ont « peu de mots, arrivent en retard, s'en foutent, ne respectent pas les règles ».

De plus, parmi les personnes du grand public qui participent, elles sont entendues autant pour les commentaires qu'elles émettent, mais aussi pour leur comportement non verbal :

Oui, on les regarde nous, bizarrement. Il y a le non-dit qui joue beaucoup. Faut être super attentif. Parce que des fois il y a le petit pli dans le front. Tu fais, ah, il ne comprend pas. Il ne l'a pas saisi celle-là. Ou il hésite. Tout le non-dit est observé, ce qu'il dit est noté. (...). On regarde qu'est-ce qu'il fait, puis là on constate si ça correspond à notre idée de ce qu'on se fait, de la bonne façon de faire, ou si on l'a mal conçu, ou c'était trop complexe, ou des choses comme ça.

### **(Organisation 6)**

Dans ce cas précis, les personnes employées observent, analysent et interprètent le comportement non verbal des personnes participantes. Ces interprétations serviront ainsi à améliorer l'expérience pour les futures personnes utilisatrices. Or, une certaine méfiance devrait être de rigueur vis-à-vis de la capacité des personnes employées à « décoder ce que les autres pensent » (Denault et al., 2024, p.2), car les croyances peuvent s'avérer non fondées et fausses et la signification du comportement non verbal varie d'une personne à l'autre en fonction de sa culture, rendant ainsi son interprétation encore plus complexe.

Il est donc recommandé de valider les interprétations de la personne observatrice auprès de la personne observée pour s'assurer de retirer les informations les plus véridiques possibles.

Cet exemple fait écho à un constat de la littérature en innovation sociale sur la grande diversité de modalités sous lesquelles les personnes peuvent s'exprimer. En effet, il existe des centaines de dispositifs pour favoriser une participation citoyenne, dont certains encouragent l'utilisation de dessins, d'images, de jeux; etc. (Nyseth, 2019).

Dans le cadre de l'**Organisation 6**, une valeur a été accordée au comportement non verbal des personnes participantes. Plus largement, il est possible d'adapter les dispositifs participatifs et même de prévoir plusieurs dispositifs différents afin de rendre les personnes plus à l'aise de contribuer selon leurs désirs ou leurs capacités.

## *Qui Fait ?*

À l'étape de l'expérimentation, les personnes citoyennes peuvent être invitées à participer pour évaluer les impacts que des projets en cours ont sur elles (**Organisations 3, 7, 8, 10, 11**). Cependant, leur participation à cette étape est peu définie et pourrait être principalement pour répondre aux demandes de reddition de compte des bailleurs de fonds.

De plus, différents tests usagers, suivant les principes du *Legal Design* dans le cadre des projets en matière d'accès à la justice (Ursel, 2017; Hagan, 2021) peuvent être mis en place.

Ces principes de design centrés sur l'humain adaptés au monde du droit visent à rendre les systèmes et services juridiques « plus utilisables et plus satisfaisants » (Hagan, 2021). Cinq phases sont prévues dans ce processus de design : (1) découverte, (2) synthèse, (3) prototypage, (4) test et (5) évolution.

Pour Hagan (2021), les personnes citoyennes sont impliquées à la phase 1 qui vise à comprendre qui est la personne bénéficiaire ciblée par le service et à la phase 4, qui vise à obtenir leur rétroaction vis-à-vis de la ou des solutions créées par des personnes designers expertes, mais ne participent pas aux réflexions portant sur les solutions possibles (phase 3) ni à la finalisation de la solution retenue (phase 5). Cette approche s'oppose à celles de co-construction et de co-production en innovation sociale visant la transformation sociale (Klein, 2017; OCDE, 2021; Sénéchal et al., 2021; Vaillancourt, 2019).

Hagan (2021) constatait d'ailleurs que, dans le cas où les solutions sont pensées exclusivement par l'équipe du projet, la phase de tests pouvait s'avérer décourageante :

Oftentimes, testing can crush your spirit. Hopefully this will be temporary. You will hear that your great idea that you worked so hard to brainstorm, refine, and build into a prototype is completely unappealing to your target user, or perhaps they don't understand what it's supposed to do for them. They may find it confusing, unappealing, or without value. Your first reaction may be that they just don't 'get it' and don't appreciate how thoughtful and great it is. But their critical



reaction is good news. Feedback is a gift that you should welcome more of, because it will keep you on track to making something that people will actually want to use, love to use, pay to use, and recommend others to use.

Dans une visée de promotion du pouvoir d’agir des personnes citoyennes, d’augmenter leur confiance envers le système de justice et de favoriser l’acceptabilité sociale d’un projet et son appropriation, les principes de *Legal Design*, comme conçu par Hagan (2021) dans les projets d’accès à la justice ne sont pas nécessairement le meilleur choix.

Les organisations auprès desquelles nous avons réalisé nos entretiens identifiaient en effet différents types de tests usagers qui visaient, entre autres, à valider l’appréciation, la facilité de compréhension (**Organisation 10**) ou la facilité d’utilisation (**Organisation 6**).

Les travaux de rédaction ou de relecture du contenu pour en assurer sa compréhension, communément nommé « test de lecture » (**Organisation 6**), restaient cependant principalement le travail de personnes vulgarisatrices juridiques, elles-mêmes juristes avec une formation en rédaction en langage simplifié telles que des personnes étudiantes en droit, avocates ou notaires. La révision était également faite par des personnes professionnelles (**Organisation 10**) plutôt qu’avec des personnes citoyennes ciblées par le projet.

Pour fins de clarté, voici un tableau synthèse des résultats de la section précédente portant sur « Qui parle », « Qui est entendu » et « Qui fait » à l'étape de l'expérimentation :

*Tableau 5. Synthèse de qui parle, qui est entendu et qui fait à l'étape de l'expérimentation*

Catégories de personnes	Qui parle	Qui est entendu	Qui fait
<b>Personnes bénéficiaires passées</b>	Par le biais de sondages, ces personnes ont participé à une évaluation à la fin d'un projet pilote (Org. 9 et 11).	Les commentaires recueillis ont permis de modifier certains éléments du projet, notamment au niveau de comment le service est rendu (ex. ajout de rendez-vous de soir) (Org. 9).  Les commentaires ont contribué aussi à émettre des recommandations sur des améliorations à porter au projet (Org. 11).	n/a
<b>Personnes ayant refusé un service ou ayant été refusées un service</b>	Pour certaines organisations, parfois les personnes ayant refusé un service étaient consultées dans l'évaluation à la fin d'un projet pilote (Org. 11).  Pour d'autres, les personnes qui n'ont pas bénéficié de services, soit parce qu'elles ne s'y qualifiaient pas ou parce que le service n'était pas couvert, n'étaient pas invitées à participer (Org. 9).  Le refus peut être explicite, soit expressément verbalisé par écrit ou à l'oral ou implicite, soit par le silence ou l'absence de participation au service offert. (ex. l'absence d'intérêts pour une conférence) (Org. 5).	Le refus implicite des personnes citoyennes était parfois perçu comme étant un indicateur que le moment n'est pas opportun pour le projet (Org. 5).  Ce refus implicite a également amené l'organisation à réfléchir à la valeur ajoutée du projet et à évaluer s'il devait être ajusté ou même abandonné (Org. 7).	n/a
<b>Personnes bénéficiaires potentielles</b>	Par le biais de tests usagers soit en personne ou en ligne, la rétroaction de cette catégorie de personne était sollicitée (Org. 10).	Cette rétroaction a permis de valider le degré d'appréciation et la facilité de compréhension d'un projet (Org. 10).	Les tests usagers comportaient des actions précises que les personnes citoyennes devaient faire (ex. navigation sur différentes

			pages web) (Org. 6 et 10), conformément aux principes du <i>Legal Design</i> .
<b>Grand public</b>	Par le biais d'entretiens individuels ou de tests usagers en ligne, la rétroaction de cette catégorie de personne a été sollicitée. Les personnes participantes faisaient partie d'un panel de personnes citoyennes identifié par une agence de recrutement pour assurer une meilleure représentativité (Org. 6).	<p>Dans le cadre des entretiens ou des tests usagers, leurs commentaires ainsi que leur comportement non verbal ont servi à valider la facilité d'utilisation d'un site dans l'optique d'améliorer l'expérience des futures personnes utilisatrices (Org. 6).</p> <p>Il existe parfois une certaine hiérarchisation des entretiens avec les personnes citoyennes en ce que certaines entrevues ont été jugées moins intéressantes ou de moins bonne qualité que d'autres (Org. 6).</p>	Les personnes citoyennes seront interpellées prochainement pour évaluer les impacts des différents projets. Or, la portée de leur participation est encore incertaine pour plusieurs organisations (Org. 3,7,8, 10,11).

### **2.3. À l'étape d'appropriation et après**

L'étape de l'appropriation correspond à la phase suivant la phase expérimentale durant laquelle les personnes actrices « adoptent l'innovation et en tirent les apprentissages, acquérant de nouvelles valeurs, de nouvelles connaissances et de nouvelles compétences qu'ils partagent toujours entre eux ». (Roy et al. 2016, p. 145).

#### **2.3.1. Les personnes bénéficiaires passées des services de l'organisation**

##### *Qui parle ?*

Nous avons constaté que certaines personnes ayant bénéficié des services de l'organisme ont parfois l'occasion de s'exprimer pour plusieurs raisons, soit pour évaluer le niveau de satisfaction des services soit pour valider l'acquisition des connaissances (**Organisations 5, 7, 8, 9, 10**). Celles-ci sont invitées à fournir leur rétroaction par le biais de formulaires (**Organisation 8**), de courriels (**Organisation 5**) ou de sondage virtuel qui leur sont directement envoyés. Dans ces cas, aucune autre méthode de sélection des personnes participantes potentielles n'est ajoutée. La langue du sondage était parfois seulement en français et d'autres à la fois en anglais et en français.

##### *Qui est entendu ?*

Les personnes ayant bénéficié des services sont écoutées au stade de l'appropriation, notamment pour évaluer leur degré de satisfaction et l'acquisition de connaissances (**Organisations 5, 7 et 8**), mais la portée de leur commentaire est parfois ambiguë :

Les gens qui sont directement impactés par le projet, c'est sûr et certain qu'on va essayer de recueillir leur feedback. Donc, par exemple, les gens qui passent par les consultations juridiques, après leurs consultations, on va leur envoyer un sondage pour faire en sorte de savoir leur appréciation. (...). Ce n'est pas tout le monde qui répond, bien entendu, mais ça nous donne un peu de façon d'avoir un feedback (...). (**Organisation 5**)

Par ailleurs, les commentaires recueillis peuvent servir à d'autres fins que celles initialement prévues, notamment lorsqu'ils contribuent à apporter des ajustements mineurs dans le service proposé :

Reddition de compte, reddition de compte et ajustements mineurs (...) puis vérification de l'acquisition de connaissances et du degré de satisfaction. (**Organisation 10**).

Pour l'**Organisation 10**, un ajustement mineur est considéré comme étant « le découpage en plusieurs diapos de textes trop denses », la « réorganisation d'information » ou la « restructuration d'information ».

Enfin, plusieurs organisations participantes à l'étude, par exemple les **Organisations 3** et **8**, ont mentionné que les commentaires en fin de projet servent principalement à bonifier les redditions de compte pour les bailleurs de fonds :

Non, en fait on ne fait rien du tout. (...). Je regarde certains commentaires (...) je peux les mettre dans des dépliants philanthropiques avec évidemment l'autorisation de la personne. Mais je veux dire, on utilise ça d'une certaine façon, mais c'est parcellaire et non scientifique. (**Organisation 3**)

Pour l'**Organisation 8**, le poids accordé aux commentaires reçus dans les formulaires post-service a été jugé « laconique ».

À l'étape de l'appropriation du projet, ce sont principalement les personnes ayant bénéficié du service qui sont interpellées. Leurs commentaires permettent parfois des modifications mineures à la prestation de services (**Organisation 10**), d'autres fois, peu de précisions sont données sur les changements qu'elles apportent par la suite (**Organisation 5**). Pratique répandue, le recueil de rétroaction en fin de projet n'est pas toujours utilisé (**Organisations 3 et 8**), sinon dans une visée de reddition de compte pour les organismes bailleurs de fonds (**Organisation 3**).

Certaines organisations interviewées ont mentionné un faible taux de réponse aux sondages de satisfaction (**Organisation 10**), imputable peut-être à l'absence

d'informations lors de la prise de contact avec les personnes sur les objectifs et l'apport réel de leurs propos alors que plusieurs études concluent que si les personnes sont sollicitées et ensuite ont l'impression qu'elles ont été oubliées, cela défavorisera la participation ultérieure (Durand Folco, 2023; Heck et al., 2021). D'ailleurs, le cadre de participation des jeunes est pertinent à cet égard, en ce qu'il prévoit le droit de savoir comment leur opinion a été examinée et son influence sur la décision (Bardaxoglou, 2020).

### *2.3.2. Les organismes en justice, les personnes intervenantes et les bénévoles à titre de porte-parole*

#### *Qui parle ? et Qui est entendu ?*

Les personnes employées ou bénévoles des organisations en justice sont aussi écoutées et entendues au stade de l'appropriation pour « prendre le pouls », (**Organisation 2**), « adapter le projet » (**Organisation 8**) ou « améliorer le contenu » (**Organisation 10**) :

Puis après ça, c'est sûr que c'est dépendamment des services, on a vraiment un formulaire qui est rempli par les bénévoles et donc on est aussi capables de prendre le pouls selon ces formulaires-là. (...) Ce n'est pas rempli par la personne, par le justiciable, mais c'est rempli par le bénévole. (**Organisation 2**)

Par les acteurs du milieu, on a comme un résumé plus rapide en fait pour adapter le projet, tout ça, fait que je te dirais (...). Mais dans le day-to-day, je te dirais que c'est beaucoup plus effectivement avec les personnes du milieu. (**Organisation 8**)

Quand on a des choses très qualitatives, comme en présentiel, que nous, on anime, on a de toute façon les animateurs qui donnent du feedback eux-mêmes. Donc il y a une rétroaction qui est extrêmement importante. Et puis, après, on a, on met en place des boucles en fonction du type de mandat ou si on a plusieurs fois la même animation qui est donnée, on va échanger avec la personne qui organise de manière pour améliorer en continu le contenu. (**Organisation 10**)

La voix des organisations, que ce soit celle des personnes employées ou bénévoles ont souvent préséance sur celle des personnes citoyennes, par souci de temps (**Organisation 8**), ou parce qu'elle semble la plus importante (**Organisation 10**), illustrant la hiérarchie établie entre les savoirs expérientiels des personnes citoyennes et ceux des personnes praticiennes (Manon et al., 2023), divergeant ainsi à la proposition contraire de Iavarone-Turcotte (2016).

### *Qui fait ?*

À l'étape de l'appropriation, les personnes citoyennes peuvent être invitées à répondre à des sondages pour partager leur « niveau de satisfaction » (**Organisations 5, 7, 8, 10, 11**). Cependant, leur participation à cette étape est peu définie et pourrait être principalement pour répondre aux demandes de reddition de compte des organisations bailleurs de fonds.

L'étude a également permis d'identifier le principe de « relai d'information » qui ultimement sert à rejoindre les populations où elles sont, lorsque l'organisation n'a pas une portée terrain.

À titre d'illustrations, les relais peuvent être des écoles ou des organismes communautaires de région (**Organisation 10**). Ces organismes relais peuvent servir de distributeur de guides, de dépliants ou d'autres productions écrites.

Pour fins de clarté, voici un tableau synthèse des résultats de la section précédente portant sur « Qui parle », « Qui est entendu » et « Qui fait » à l'étape d'appropriation :

*Tableau 6. Synthèse de qui parle, qui est entendu et qui fait à l'étape d'appropriation*

Catégories de personnes	Qui parle	Qui est entendu	Qui fait
<b>Personnes bénéficiaires passées</b>	Par le biais de formulaires, de courriels ou de sondages virtuels, ces personnes se sont parfois exprimées soit pour évaluer le niveau de satisfaction des services ou soit pour valider l'acquisition des connaissances (Org. 5, 7, 8, 9, 10, 11)	<p>Les commentaires ont servi à bonifier les redditions de compte pour les bailleurs de fonds ou pour bonifier des dépliants philanthropiques (Org. 3, 8).</p> <p>Les commentaires ont servi également à apporter des ajustements mineurs dans le service, tels que la réorganisation ou la restructuration d'information (Org. 10).</p> <p>Toutefois, parfois la portée de leurs commentaires était ambiguë en ce qu'il y avait absence de précisions sur les changements que les commentaires apportaient au projet par la suite (Org. 5), ou même le poids accordé aux commentaires reçus était jugé « laconique » (Org. 8).</p>	n/a
<b>Organismes en justice, les personnes intervenantes et les bénévoles à titre de porte-parole</b>	Par le biais de formulaires ou d'entretiens, cette catégorie de personnes était écoutée pour « prendre le pouls » (Org. 2), « adapter le projet » (Org. 8) ou « améliorer le contenu » (Org. 10)	<p>La valeur des propos de cette catégorie de personnes est jugée extrêmement importante et ont mené à des améliorations continues du contenu (Org. 10).</p> <p>Il existe toujours une certaine hiérarchie entre les savoirs des personnes citoyennes et des personnes expertes.</p> <p>Les voix de ces personnes ont également eu préséance sur celles des personnes citoyennes par souci de temps (Org. 8).</p>	Cette catégorie de personnes a également agi à titre de « relai d'information », lorsque l'organisation n'a pas une portée terrain (Org. 10). Ces « relais » ont servi de distributeur de guides, de dépliants ou d'autres productions écrites.



## Synthèse

Notre question de recherche était : *Comment les personnes citoyennes participent-elles à la construction de solutions visant à améliorer l'accès à la justice au Québec?*

Pour pouvoir répondre à cette question, nous avons dû identifier qui étaient ces personnes citoyennes participantes. Considérant l'absence de données détaillées à l'interne des organisations visées portant sur les profils sociodémographiques des personnes participantes, nous avons privilégié une catégorisation selon le lien qui les unissait avec l'organisation :

- a) Les personnes bénéficiaires passées des services de l'organisation
- b) Les personnes bénéficiaires potentielles des services de l'organisation
- c) Les personnes ayant refusé un service ou ayant été refusées un service par l'organisation
- d) Les personnes ayant un vécu expérientiel, mais qui ne sont pas bénéficiaires des services de l'organisation
- e) Les membres de l'organisation
- f) Le grand public
- g) Les organismes en justice, les personnes intervenantes et les bénévoles à titre de porte-parole

Cette catégorisation illustre le fait que les personnes participantes ne sont pas uniquement les personnes visées ou impactées par les divers projets.

Pour les modalités de leur participation, notre revue de littérature en innovation sociale sur la participation citoyenne a recensé différents spectres, matrices et continuums qui existent pour décrire la diversité des mécanismes possibles, par exemple l'information, la consultation, la concertation, la codécision et l'autonomisation, ainsi que les concepts, objectifs et outils liés à ces mécanismes.

Cependant, lorsque nous avons confronté ces tentatives de modélisation aux pratiques réelles des organisations, elles sont apparues mal adaptées pour décrire, par exemple, des

commentaires qualitatifs de sondages qui ont mené à des changements majeurs dans un projet envisagé ou encore l’ambiguïté de l’influence de propos tenus dans un contexte de consultation de projet. Nous avons donc décidé de mobiliser le cadre théorique de la Boussole de la justice épistémique pour décrire ces pratiques, que nous avons délimitées en fonction des différentes étapes des projets, soit celles de l’émergence, l’expérimentation et l’appropriation. Nous avons retenu en particulier trois dimensions de la Boussole, soit celles de l’opportunité donnée aux personnes de parler, de se faire entendre et de faire.

### *Opportunité de Parler*

Les personnes citoyennes ont l’opportunité de s’exprimer au sujet des projets en cours notamment par le biais de sondages, de vox pop, de témoignages, de consultations individuelles ou en petits groupes. Tous les moyens utilisés favorisent une communication par des mots, à l’écrit ou à l’oral. Cette expression permet aux intermédiaires du droit de mieux comprendre, en particulier les sentiments, les émotions ainsi que le vécu personnel des personnes citoyennes. Elle sert aussi à connaître leur niveau de satisfaction à l’égard des services.

### *Faire Entendre*

Les personnes citoyennes se font entendre lorsque leurs propos ont une influence sur un projet en cours ou à venir de l’organisation. À titre d’illustrations, leurs propos peuvent mener à des changements au niveau d’un service initialement envisagé et même à des améliorations mineures dans la livraison d’un service déjà en place.

De plus, les préoccupations soulevées par les personnes citoyennes permettent à l’équipe interne de développer du contenu visant à y répondre. La récurrence de propos similaires sert aussi à confirmer des lacunes dans les services offerts et la nécessité de mettre en place un nouveau service pour combler ce qu’il pourrait manquer.

Enfin, la rétroaction des personnes citoyennes permet d’adapter l’offre de services de l’organisation aux besoins identifiés. En revanche, nous avons constaté que, parfois, l’apport des propos citoyens sur un projet est ambigu ou sans importance ou sert tout

simplement à bonifier les redditions de comptes des bailleurs de fonds. Selon les objectifs fixés par l'organisation, les propos citoyens seront écartés pour favoriser les opinions de personnes considérées plus expertes.

Nous avons aussi constaté que les personnes citoyennes participent rarement dès le début à un projet, lors de la réflexion initiale portant sur la problématique réelle ou le besoin à combler. Elles sont incluses « relativement tard » parce qu'il y aurait, au préalable, un « bon travail d'experts ou de professionnels à faire » (**Organisation 6**). Les personnes citoyennes ne sont pas non plus interpellées afin d'identifier les potentielles avenues de solutions. L'identification des solutions est considérée comme étant l'expertise des gestionnaires de projet (Organisations 1 et 8).

### *Faire*

Les personnes citoyennes sont rarement interpellées pour faire une action au cours des différentes étapes d'un projet. Cependant, nous avons constaté une tendance à valoriser l'approche des tests usagers qui proviennent du principe de *Legal Design*. Ces tests usagers visent notamment à valider l'appréciation d'un service proposé ou la facilité de compréhension ou d'utilisation d'une plateforme web.

De plus, les personnes citoyennes sont parfois interpellées à réfléchir sur une programmation en matière d'éducation à des droits qui pourraient intéresser la communauté et agir à titre de relai d'informations en participant à l'envoi par la poste et à la distribution de dépliants ou autres productions imprimées.



## Conclusion

Comme l’a fait remarquer l’honorable Henri Richard, juge en chef de la Cour du Québec, lors de son discours de la rentrée judiciaire 2024-2025 :

La justice est constamment en évolution. Les règles sont modifiées et modernisées. Les pratiques et les rôles se transforment, mais un principe demeure : la justice doit conserver son caractère humain. N’oublions jamais que le droit est une science humaine et que nous tous, avocates, avocats, personnel des services judiciaires et juges, sommes au service de la population.

Avec la confiance fragilisée du public et sa méfiance envers le système de justice, amplifié par des perceptions d’inaccessibilité et des expériences négatives, il semble plus pertinent que jamais de s’intéresser aux différents moyens de favoriser cette confiance tout en améliorant les expériences des personnes justiciables. En effet, ces constats soulignent l’urgence d’agir pour favoriser un meilleur service à la population en rendant la justice véritablement inclusive, accessible et humaine.

Dans cette démarche, le présent mémoire visait à répondre à la question de recherche suivante : Comment les personnes citoyennes participent-elles à la construction de solutions visant à améliorer l’accès à la justice au Québec? Deux thèmes clés ont été analysés soit celui de l’accès à la justice et celui de la participation citoyenne telle qu’elle est conçue en innovation sociale.

En accès à la justice, deux conceptions principales existent : l’accès à la justice comme finalité - accès aux tribunaux, accès à un.e avocat.e, etc. - et l’accès à la justice comme processus. Cette seconde conception est fortement liée au concept de participation, en particulier les modèles de la justice de proximité, de la justice participative, de la justice centrée sur les besoins des personnes ou encore de la justice épistémique.

Le concept de participation citoyenne est développé dans un grand nombre de disciplines et de domaines, mais c’est dans le champ de l’innovation sociale qu’apparaît le plus clairement l’idée que les personnes citoyennes doivent être amenées à participer aux

discussions et aux délibérations de tout projet, et ce, dès le début pour que les solutions ne soient pas imposées aux personnes participantes, mais qu'elles soient coconstruites avec elles. En effet, pour assurer une véritable transformation sociale, la co-construction et l'autonomisation des personnes utilisatrices ou bénéficiaires sont à prioriser.

Nous avons également constaté que la participation citoyenne a de nombreux avantages. D'abord, au niveau individuel, elle favorise l'acceptabilité sociale des projets ainsi que l'augmentation de la confiance des personnes citoyennes et de l'engagement citoyen envers ceux-ci. Au niveau des organisations, elle contribue à une meilleure satisfaction des employées au travail et une meilleure efficacité dans le développement des projets.

Bien que ces deux concepts d'accès à la justice et de participation citoyenne aient été étudiés séparément de manière importante, peu de travaux avaient étudié le lien entre la participation citoyenne et l'accès à la justice au Québec dans un contexte de gestion de projet. Un constat avait plutôt établi que les savoirs expérientiels des personnes citoyennes n'étaient pas considérés, valorisés ni reconnus (Bahary-Dionne et al., 2021a). Cet argument, fondé sur le concept d'injustice épistémique, nous a menés à mobiliser la Boussole de la justice épistémique comme cadre d'analyse. En effet, la reconnaissance des savoirs citoyens et leur mise en valeur sont à la base de toute participation citoyenne. Pour que la participation citoyenne soit un succès, il est nécessaire que les personnes citoyennes soient reconnues comme légitimes dans leur prise de parole et que leurs savoirs soient reconnus à leur juste valeur.

Afin de mieux comprendre les réalités du terrain et de vérifier les hypothèses de la littérature scientifique existante sur le sujet, nous avons mené douze entretiens semi-dirigés avec des personnes directrices d'organisme ou d'institutions principalement situés à Montréal dont l'une des missions était liée à l'amélioration de l'accès à la justice pour les personnes citoyennes du Québec.

## **Recommandations**

L'étude met en lumière quelques obstacles à une participation citoyenne véritablement transformative. Bien que certaines organisations favorisent la participation à petite ou à grande échelle, une hiérarchisation des savoirs persiste, plaçant ceux des personnes expertes – praticiennes ou universitaires – au-dessus de ceux des personnes citoyennes. En effet, les contributions des personnes citoyennes sont parfois jugées ambiguës, sans importance, ou limitées à l'amélioration de la reddition de comptes des organisations.

Par ailleurs, les personnes citoyennes, souvent catégorisées comme vulnérables ou démunies, ne sont pas suffisamment impliquées dans toutes les étapes des projets, alors qu'elles pourraient jouer un rôle clé dans la réflexion et la mise en œuvre des solutions. Une méconnaissance des mécanismes et outils favorisant cette participation, combinée à des perceptions biaisées sur la volonté ou la capacité des personnes citoyennes à s'impliquer, freine leur intégration.

Pour surmonter ces défis, quelques actions concrètes peuvent être envisagées :

### **Pour les organisations de justice :**

**Renforcement des connaissances :** Les personnes employées des organisations pourraient assister à des formations sur la participation citoyenne pour clarifier notamment sa portée et sa pertinence. Ces formations pourraient contribuer à déconstruire certaines idées préconçues sur la valeur des savoirs des personnes citoyennes et ainsi encourager l'adoption de pratiques participatives.

**Soutien personnalisé :** Des accompagnements personnalisés aux organisations pourraient les aider à implanter ou améliorer leurs pratiques participatives, parfois même par des changements mineurs.

**Collaboration entre organisations :** La participation citoyenne pourrait faire l'objet de discussions et de partages de meilleures pratiques lors des événements réunissant les intermédiaires du droit. Ces échanges pourraient favoriser l'apprentissage collectif et l'augmentation et l'amélioration des pratiques participatives des organisations.

**Intégration de la Boussole de la justice épistémique :** Les organisations pourraient intégrer la Boussole de la justice épistémique comme outil de réflexion dès le début d'un projet afin d'identifier les savoirs à mobiliser et structurer les démarches participatives à entreprendre.

**Collecte et analyse de données sociodémographiques :** Les organisations devraient accroître la collecte de données sociodémographiques sur les personnes bénéficiaires de leurs services et les personnes participantes et implanter des mécanismes d'analyse de données adaptés à leur réalité.

Pour y parvenir, il serait d'abord pertinent de sensibiliser les organisations à l'utilité et à la pertinence de ces données et de vulgariser les étapes de collecte et d'analyse par le biais d'accompagnements personnalisés.

**Mobilisation des expertises en innovation sociale :** Plusieurs personnes intervenantes en innovation sociale comme le Territoires innovants en économie sociale et solidaire (TIESS), le Réseau québécois en innovation sociale (RQIS) ainsi que le Comité sectoriel de main-d'œuvre/Économie sociale Action communautaire (CSMO/ÉSAC), proposent des ressources pertinentes pour les organisations. Celles-ci pourraient être consultées pour les soutenir en matière, notamment, d'évaluation d'impact et de diversification des revenus.

**Pour le ministère de la Justice du Québec :**

**Soutien financier accru :** Considérant l'obligation des organisations à démontrer les impacts de leurs projets, il serait essentiel d'accroître leur financement pour qu'elles puissent mener à bien ces évaluations sans conséquence sur leurs activités courantes et la poursuite de leurs missions. De plus, l'augmentation du financement pour des durées plus longues pourrait assurer leur stabilité et ainsi favoriser des projets participatifs (Alberio, 2020).

**Renforcement de la participation citoyenne :** Le ministère devrait aussi encourager l'importance de faire participer les personnes citoyennes dans la gestion de projets en accès à la justice, conformément à sa vision « d'offrir une justice centrée sur les besoins



des citoyennes et des citoyens » (MJQ, 2023). À titre d'illustrations, une codification élargie du principe de participation en justice pourrait être envisagée, au-delà de ce qui est prévu au *Code de procédure civile* en matière de gestion des conflits individuels (*Code de procédure civile*, 2016). Le ministère pourrait aussi encourager la participation des personnes citoyennes notamment aux journées de réflexion du Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale.

### **Pour les personnes intervenantes en innovation sociale :**

**Explorer le domaine de la justice :** La justice, et plus particulièrement, l'accès à la justice demeure peu étudié dans le champ de l'innovation sociale. Dans une optique interdisciplinaire, les personnes intervenantes en innovation sociale pourraient poursuivre des recherches en justice ou même établir des collaborations porteuses avec les personnes intermédiaires du droit.

**Intégration de la Boussole de la justice épistémique :** La présente étude est l'une des premières à utiliser la Boussole de la justice épistémique comme cadre théorique (Manon et al., 2023). La Boussole, coconstruite avec les membres de l'organisme Parole d'excluEs, se veut un « outil de réflexion, à l'usage des praticien-ne-s, des chercheur.e-s et des citoyen-ne-s engagée-e-s dans des projets et des actions collectives » (Manon et al., 2023). Par conséquent, nous encourageons son utilisation dans d'autres projets et en recherche afin d'en maximiser l'impact.

## **Apports de la recherche**

Une contribution importante de cette étude est son caractère interdisciplinaire pour réaliser une analyse qui combine les concepts d'accès à la justice et de participation citoyenne en innovation sociale.

À notre connaissance, il s'agit également d'une des premières études visant à décrire les pratiques de participation existantes sur le terrain en matière d'accès à la justice au Québec.

Une autre contribution importante de ce mémoire est de nuancer l'argument selon lequel les savoirs citoyens ne seraient pas reconnus (Bahary-Dionne et al., 2021a). En effet, plusieurs organisations adoptent déjà des pratiques de participation qui visent à reconnaître les besoins, les préoccupations, les difficultés et les expériences vécues des personnes citoyennes. Plus précisément, nous avons pu identifier que les personnes citoyennes ont effectivement parfois l'occasion de parler, mais également de se faire entendre et de faire dans un contexte de projet en matière d'accès à la justice. Toutefois, bien que certaines pratiques participantes existent, il ne s'agit pas d'une pratique courante ni systématique, malgré la bonne volonté et le désir des équipes, mais qui sont limitées par des contraintes structurelles, notamment le manque de ressources et de financement.

De plus, nous avons aussi constaté que les gestionnaires des organisations, ainsi que les membres de leurs équipes, se reconnaissent comme étant les personnes spécialistes et expertes qui détiennent principalement les connaissances en matière d'accès à la justice, ses enjeux et les moyens possibles pour y remédier. Elles dépendent aussi des connaissances des personnes expertes d'autres organisations dans l'écosystème juridique et même dans d'autres domaines pour mieux comprendre les besoins des personnes citoyennes.

## **Limites de la recherche**

La présente recherche comporte certaines limites méthodologiques.

D'abord, cette étude se limitait à certaines organisations uniquement de type institutions ou personnes morales sans but lucratif. Certaines organisations n'ont pas participé, notamment les divers cours et tribunaux ainsi que les groupes de défenses des droits.

Les entreprises privées étaient également exclues de la présente étude bien qu'une tendance grandissante envers la privatisation de l'accès à la justice existe pour répondre à la pluralité des besoins des personnes citoyennes. Ainsi, les pratiques participantes identifiées dans la présente recherche ne sont pas exhaustives de celles qui existent réellement dans les divers secteurs : public, privé et communautaire.

10 organisations sur 12 exercent leurs activités sur le terrain et non pas par le biais de la technologie. Il aurait été intéressant d'interroger plus de participantes offrant des services dits « technologiques » pour découvrir l'éventail des pratiques de participation citoyenne possible dans ce secteur grandissant et privilégié.

La majorité des organisations visées ont un siège, ou exerce des activités à Montréal et dessert, en grande partie, toute la population du Québec. Toutefois, il existe une grande diversité d'organisations dans les différentes régions du Québec qui pourraient adopter d'autres pratiques de participation.

Bien que la majorité des organisations offrent des services bilingues, aucune des organisations participantes ne vise exclusivement à offrir des services en matière d'accès à la justice à la communauté anglophone ou à d'autres communautés linguistiques. D'autres pratiques peuvent exister parmi les organisations desservant des communautés précises.

Enfin, cette étude a permis de dégager certaines catégories de personnes participantes. Toutefois, ces catégories ne sont pas exhaustives. Par exemple, la catégorie des personnes bénéficiaires actuelles de l'organisation n'a pas été explicitement soulevée dans les entrevues.

## **Futures avenues de recherche**

Le présent mémoire ouvre la voie à plusieurs avenues de recherche possibles.

Une étude comparative des pratiques participatives dans différents secteurs – public (notamment les cours et tribunaux), privé et d’autres types d’organismes communautaires – pourrait fournir une vue d’ensemble des approches participatives existantes.

Une étude comparée avec les pratiques participatives en France ou dans d’autres pays civilistes pourrait également être pertinente.

Une étude portant sur le droit de participation des personnes visées par des projets d’accès à la justice, indépendamment de leur statut d’immigration au Canada.

Une étude sur la perception des personnes citoyennes elles-mêmes de leur participation permettrait d’évaluer l’écart entre les intentions des organisations et l’expérience des personnes citoyennes.

Une étude sur l’impact de la caractérisation de certaines personnes comme étant notamment pauvres ou vulnérables sur leur sentiment d’autonomie, tant dans la gestion de leur propre dossier que dans leur capacité à participer aux décisions collectives en justice.

Une étude sur les impacts à long terme des projets participatifs sur la confiance du public envers le système judiciaire et sur leur expérience de justice pour justifier et adapter les initiatives en cours.

Une étude portant sur « qui ne participe pas » lorsque plus de données de type sociodémographiques seront colligées par les organisations.

## **Pour une justice plus accessible, inclusive et humaine**

En 2005, le professeur Macdonald constatait que :

La forme la plus élémentaire de l'accès à la justice est l'accès aux installations des institutions officielles de droit et de justice (...). Après tout, la loi exige que les citoyens viennent à elle et non le contraire. Ces points de services (...) ne sont pas toujours situés aux endroits les plus accessibles. (...). Qui plus est, ils ne sont souvent pas adaptés pour ceux qui ont des handicaps physiques (p. 33).

Nous présentons en avant-propos l'histoire de Jim qui est à l'origine de ce travail. Vingt années plus tard, les fauteuils roulants dans le Palais de justice de Montréal ne sont toujours pas à portée de mains. En serait-il ainsi si Jim avait eu l'occasion de participer à la conception de l'accès à la justice?



## Bibliographie

Abdelazeem, Basel, Kirellos Said Abbas, Mostafa Atef Amin, Nahla Ahmed El-Shahat, Bilal Malik, , Atefeh Kalantaryet *et al.* (2022). « The effectiveness of incentives for research participation: A systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials. *PLoS One* », vol. 17, no 4. Récupéré de <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0267534>

Agogué, Marine, Léandre Chénard-Poirier, Denis Grégoire, Yves Plourde, Mélanie Robinson, Mela et Jean-François Soublière (2023). *Survivre à son projet de recherche. Introduction à la méthodologie en gestion*. JFD Éditions.

Alberio, Marco (2020). « Aider les aidants : quel espace pour l'innovation sociale dans le soutien aux proches aidants en région ? », *Revue Organisations & territoires*, vol. 29, no 2, p. 93–103. Récupéré de <https://doi.org/10.1522/revueot.v29n2.1153>

Albiston, Catherine et Rebecca L. Sandefur (2013). « Expanding the Empirical Study of Access to Justice », *Wisconsin Law Review*. UC Berkeley Public Law Research Paper No. 2282498. Récupéré de <https://ssrn.com/abstract=2282498>

Arnstein, Sherry (1969). « A Ladder of Citizen Participation », *Journal of the American Institute of Planners*, vol. 35, no 4, p. 216–224. Récupéré de <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>

v.f. : Arnstein, Sherry (2024). « Une échelle de la participation citoyenne », *Lien social et Politiques*, no 92, p. 259–284. Récupéré de <https://doi.org/10.7202/1112813ar>

Arruda, Marie-Hélène (2016). « Les organismes en défense collective des droits, une voie vers la justice compromise », *Nouveaux Cahiers du socialisme*, no 16, p. 119–126. Récupéré de <https://id.erudit.org/iderudit/82655ac>

Assemblée générale des Nations Unies (1989). *Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies*. Rés. AG 44/25, Doc. Off. AG NU, 44e sess., supp. n° 49, Doc. NU A/44/49, Récupéré de <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>

Aylwin, Nicole et Martha E. Simmons (2017). « Innovation and access to justice: Addressing the challenge of a diverse justice ecosystem », *Windsor YB Access Just.*, 34, i.. Récupéré de [https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/scholarly\\_works/2732](https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/scholarly_works/2732)

Bahary-Dionne, Alexandra (2024). *Accès à la justice au prisme des savoirs profanes : une enquête sur les médias sociaux*. Presses de l'Université Laval.

Bahary-Dionne, Alexandra et Emmanuelle Bernheim (2021a). Accès à la justice et injustices épistémiques: état des lieux, obstacles et possibles. Dans B. Godrie, M. Dos

Santos, et S. Lemaire (dir.) *Lucidités subversives. Dialogues entre savoirs et disciplines sur les injustices épistémiques*, c.10. Éditions Science et Bien commun. Récupéré de <https://scienceetbiencommun.pressbooks.pub/luciditessubversives/chapter/acces-a-la-justice-et-injustices-epistemiques-etat-des-lieux-obstacles-et-possibles/>

Bahary-Dionne, A. & Bernheim, E. (2021b). L'accès à la justice en temps de pandémie : leçons apprises dans une clinique juridique. *Ottawa Law Review / Revue de droit d'Ottawa*, 53(1), 249–292. Disponible en ligne à : <https://doi.org/10.7202/1105763ar>

Bardaxoglou, Sarah, Campbell, Angela, Van Praagh, Shauna (2020), « L'accès à la justice des jeunes au Québec et au Canada – grandes observations et enjeux de base », dans *22 chantiers sur l'accès au droit et à la justice*. Éditions Yvon Blais.

Barreau de Québec (2023). *Guide de l'IA dans la pratique du droit : Un aperçu fascinant du futur juridique*. Récupéré de [https://barreaudequebec.ca/wp-content/uploads/2023/09/Guide-de-lIA-dans-la-pratique-du-droit-2023\\_version\\_finale.pdf](https://barreaudequebec.ca/wp-content/uploads/2023/09/Guide-de-lIA-dans-la-pratique-du-droit-2023_version_finale.pdf)

Barreau de Montréal (2024). *Mandats à portée limitée. Guide à l'intention des avocats*. Récupéré de [https://www.barreaudemontreal.qc.ca/wp-content/uploads/guidemandatporteelimitée\\_fr.pdf](https://www.barreaudemontreal.qc.ca/wp-content/uploads/guidemandatporteelimitée_fr.pdf)

Belleau, Marie-Claire et Rebecca Johnson (2008). « La diversité identitaire et les opinions dissidentes de la cour suprême du Canada : conséquences sur la sécurité juridique ? » *Revue du notariat*, vol. 110, no 2, p. 319–335. Récupéré de <https://doi.org/10.7202/1045541ar>

Bernatchez, Stéphane, Suzanne Comtois, Véronique Fortin, Guillaume Rousseau, et Marie-Claude Desjardins (2021). « La justice de proximité: des transformations en matière d'accès à la justice vues sous l'angle de la gouvernance », *Les Cahiers de droit*, vol. 62, no. 2, p. 339-404. Récupéré de <https://www.erudit.org/en/journals/cd/2021-v62-n2-cd06080/1077694ar/>

Bernheim, Emmanuelle, Pierre Noreau et Alexandra Bahary-Dionne (2021). « La justice et la non-représentation au carrefour de la localisation sociale », *Canadian Journal of Law and Society / Revue Canadienne Droit et Société*, vol. 36, no 3, p. 405-425. Récupéré de [CLS\\_2100007\\_1..21](https://www.cjls.org/CLS_2100007_1..21)

Bernheim, Emmanuelle, Bernier, Dominique, Bahary-Dionne, Alexandra, Guénette, Laurence, Jannard, Louis-Philippe et Richard-Alexandre Laniel (2020). L'autoreprésentation et le plaideur citoyen dans *22 chantiers sur l'accès au droit et à la justice*. Éditions Yvon Blais.

Berthiaume, Annabelle (2023), « Le genre de la co-construction, Mise en œuvre de l'innovation sociale dans les organismes communautaires à Montréal ». *Revue des politiques sociales et familiales*, 1-2, no 146-147, p. 29 à 44. Récupéré de



<https://shs.cairn.info/revue-des-politiques-sociales-et-familiales-2023-1-page-29?lang=fr>

Besançon, Emmanuelle (2014). *Théories et pratiques du changement institutionnel en économie solidaire. Une approche institutionnaliste par l'innovation sociale*. [Thèse de doctorat inédite]. Université de Picardie Jules Verne. Récupéré de <https://theses.hal.science/tel-03107523/>

Besançon, Emmanuelle (2013). *L'innovation sociale en pratiques solidaires. Émergence, approches, caractérisation, définition, évaluation*. Contribution de l'Institut Jean-Baptiste Godin, p. 33-51. Récupéré de [https://base.socioeco.org/docs/201301\\_institutgodin\\_ispratiquestsolidaires.pdf](https://base.socioeco.org/docs/201301_institutgodin_ispratiquestsolidaires.pdf)

Brisson, J. (2020). Biais de confirmation. Dans C. Gratton, E. Gagnon-St-Pierre, & E. Muszynski (Eds). *Raccourcis : Guide pratique des biais cognitifs Vol. 1*. En ligne : [www.shortcogs.com](http://www.shortcogs.com)

Centre d'étude en responsabilité sociale et écocitoyenneté (CÉRSÉ). (2023). *À propos*. Récupéré de <https://cerse.crosemont.qc.ca/a-propos/>

Centre de justice de proximité (2020). *Guide d'information sur les modes de prévention et de règlement des différends*. Récupéré de <https://nouvelleculturejudiciaire.quebec/wp-content/uploads/2020/02/Guide-PRD-citoyen.pdf>

Centre de recherche en droit public (CRDP). (2024). *Le projet Législation, Innovation et Société (LEXIS) reçoit un important financement du CRSH*. Récupéré de <https://www.crdp.umontreal.ca/nouvelles/2024/06/03/15735/>

Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES). (2024). *Base de données sur les innovations sociales*. Récupéré de <https://bdis.uqam.ca/arborescence/innovation-sociale/etapes-innovation-sociale/1-etape-du-processus-innovation/emergence>

Chantier de l'économie sociale. (2021). *Guide d'introduction à l'économie sociale*. Récupéré de [https://chantier.qc.ca/wp-content/uploads/2019/05/CHES\\_Guide\\_introduction\\_2021\\_WEB.pdf](https://chantier.qc.ca/wp-content/uploads/2019/05/CHES_Guide_introduction_2021_WEB.pdf)

Chateauvert, Julie, Philippe Dufort, Jonathan Durand Folco, Anahi Morales Hudon, Jamel Stambouli, Simon Tremblay-Pépin et Amanda Wilson (2020). *Manuel pour changer le monde*. LUX Éditeurs.

Chevallier, Jacques (2013) . La participation des citoyens au fonctionnement de la justice. Dans Wieviorka, M. (dir.), *Rendre (la) Justice*. ( p. 219 -235 ). Éditions Sciences Humaines. Récupéré de <https://hal.science/hal-01722482/document>

Choquette, Catherine, Stéphane Bernatchez, Mélanie Trudel, Robert Leconte, Julia Santos Silva, Catherine Frizzle *et al.* (2021). « L'adaptation de la gestion des barrages aux changements climatiques », *Le Climatoscope*, p. 95-101. Récupéré de <https://climatoscope.ca/article/ladaptation-de-la-gestion-des-barrages-aux-changements-climatiques/>

Clément, Michèle (2017). « Participation citoyenne en santé mentale : état des lieux et perspectives », communication présentée dans le cadre du Colloque AGIDD, Lévis, 24 mai 2017. Récupéré de <https://www.agidd.org/wp-content/uploads/2017/06/Pr%C3%A9sentation-PowerPoint-Mme-Mich%C3%A8le-Cl%C3%A9ment.pdf>

Cloutier, Julie (2003). *Qu'est-ce que l'innovation sociale ?*, Cahier du CRISES. Collection *Études théoriques* – no ET0314, p. 1-46. Récupéré de <https://crises.uqam.ca/cahiers/et0314-quest-ce-que-linnovation-sociale/>

*Code civil du Québec*, RLRQ (1991), c. CCQ-1991, art. 34. Récupéré de <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/ccq-1991>

*Code de procédure civile*, RLRQ (2016), c. C-25.01, préambule, art.153, 161, 220, 339, 536, 571. Récupéré de <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/C-25.01?&cible=>

Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale (2013). *L'accès à la justice en matière civile et familiale. Une feuille de route pour le changement*. Récupéré de [https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC\\_Report\\_French\\_Final.pdf](https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf)

Commission du droit du Canada (2003). *La transformation des rapports humains par la justice participative* (no. 0-662-89974-1). Récupéré de <https://publications.gc.ca/site/fra/9.682264/publication.html>

Conseil de la Science et de la Technologie (CST). (2000). *Innovation sociale et innovation technologique. L'apport de la recherche en sciences sociales et humaines* (no. 2-550-35588-1), Sainte-Foy. Récupéré de <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/50523>

Conseil économique, social et environnemental (CESE). (2023). *Rapport de la Convention citoyenne sur la fin de vie*. Récupéré de <https://www.vie-publique.fr/files/rapport/pdf/288846.pdf>

Currie, Ab (2022). « The Communities Being Served are the Resources that are Needed: Innovations in Community-Based Justice in Ontario, an Anthology of Canadian Research », vol. 3. Récupéré de ["The Communities Being Served are the Resources that are Needed: Innova" by Ab Currie](#)

Currie, Ab (2020). « The Community Being Helped is the Resource That is Needed », *Forum canadien sur la justice civile*, vol. 7. Récupéré de <https://cfcj-fcjc.org/wp-content/uploads/The-Community-Being-Helped-Is-the-Resource-That-is-Needed-Ab-Currie.pdf>

Daniel, Lisa J., et Peter Jenner (2022). « Another look at social innovation: From community - For community », *International Journal of Innovation Studies*, vol. 6, no 2, p.92-101. Récupéré de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2096248722000121>

Denault, Vincent et Danielle Bozin (2024). « The Influence of “Body Language” on the Assessment of Witness Credibility in Australian Written Court Judgments », *Journal of Forensic Psychology Research and Practice*, p. 1–17. Récupéré de <https://doi.org/10.1080/24732850.2024.2399616>

Depay, Marie (2024). *Un comité d’usager au cœur d’une juridiction, une première en Europe à l’initiative du tribunal judiciaire de Lyon*. Récupéré de <https://www.village-justice.com/articles/comite-usager-coeur-une-juridiction-initiative-remarquable-tribunal-judiciaire,49975.html>

Durand-Folco, Jonathan (2023). *Réinventer la démocratie, de la participation à l’intelligence collective*. Presses de l’Université d’Ottawa.

Durand Folco, Jonathan (2019). « Les trois trajectoires historiques de l’innovation sociale: Entre marchandisation, reconnaissance et émancipation » Dans J.-L. Klein, J. L. Boucher, A. Camus, A. Camus, C. Champagne, & Y. Noisieux (Eds.), *Trajectoires d’innovation. Des émergences à la reconnaissance*, p. 55–64. Presses de l’Université du Québec.

Équijustice (2024). *Médiation citoyenne*. Récupéré de <https://www.equijustice.ca/fr/services-de-justice-reparatrice/mediation-citoyenne>

Eseonu, Temidayo (2022) « Co-creation as social innovation: including ‘hard to- reach’ groups in public service delivery », *Public Money & Management*, vol. 42, no 5, p.306-313. Récupéré de <https://doi.org/10.1080/09540962.2021.1981057>

Espace MUNI, 2023. *L’échelle de la participation citoyenne*. Récupéré de <https://espacemuni.org/programmes/participation-citoyenne/engagement/>

Farmer, Jane, Karen Carlisle, Virigina Dickson-Swift, Simon Teasdale, Amanda Kenny, Judy Taylor, Felicity Croker *et al.* (2018). « Applying social innovation theory to examine how community co-designed health services develop: using a case study approach and mixed methods. », *BMC Health Services Research*, vol. 18, no. 68, 1-12. Récupéré de <https://doi.org/10.1186/s12913-018-2852-0>

Farrow, Trevor C. W. et Ab Currie (2023). *Community-Based Justice Research (CBJR) Project: Exploring Community-Based Services, Costs and Benefits for People-Centered Justice*. Osgoode Legal Studies Research Paper no. 4441894, Toronto. Récupéré de <https://ssrn.com/abstract=4441894>

Farrow, Trevor C.W. et Lesley A. Jacobs (2020). *The Justice Crisis: The Cost and Value of Accessing Law*. UBC Press. Récupéré de [https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/faculty\\_books/391](https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/faculty_books/391)

Fineman, Martha A. (2019). « Vulnerability and Social Justice », *Valparaiso University Law Review*, vol. 53. Récupéré de <https://ssrn.com/abstract=3352825>

Fineman, Martha A. (2008). « The Vulnerable Subject: Anchoring Equality in the Human Condition », *Yale Journal of Law et Feminism*, vol. 20, no 1. Emory Public Law Research Paper No. 8-40. Récupéré de <https://ssrn.com/abstract=1131407>

Fondation Nicolas Hulot Pour la Nature et l'Homme. (2015). *Démocratie Participative – Guide des outils pour agir*. Récupéré de <https://www.fnh.org/guide-democratie-participative/>

Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale. (2023). *Rapport de la 2ème journée de réflexion*. Récupéré de [https://nouvelleculturejudiciaire.quebec/wp-content/uploads/2024/02/2e-Journe%CC%81e-de-re%CC%81flexion\\_Rapport\\_Version-finale-20240212.pdf](https://nouvelleculturejudiciaire.quebec/wp-content/uploads/2024/02/2e-Journe%CC%81e-de-re%CC%81flexion_Rapport_Version-finale-20240212.pdf)

Frampton, Susan B., Sara Guastello, Libby Hoy, Mary Naylor, Sue Sheridan et Michelle Johnston-Fleece (2017) « Harnessing Evidence and Experience to Change Culture: A Guiding Framework for Patient and Family Engaged Care », *NAM Perspectives*. Discussion Paper, National Academy of Medicine, Washington, DC. Récupéré de <https://doi.org/10.31478/201701f>

Fraser, Nancy (2008). *Scales of Justice*. Columbia University Press.

Fung, Archon (2006). « Varieties of participation in complex governance », *Public Administration Review*, vol. 66, p. 66-75. Récupéré de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2006.00667.x>

Gagnon, Pierre et Guillaume Brunel (2013). « Assurance juridique : regards croisés sur son évolution au Québec et en France », *Assurances et gestion des risques / Insurance and Risk Management*, vol. 81, no 3-4, p. 235-246. Récupéré de <https://doi.org/10.7202/1091748a>

Galego, Diego, Frank Moulaert, Marleen Brans et Gonçalo Santinha (2022). « Social innovation & governance: a scoping review », *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, vol. 35, no 2, p.265-290. Récupéré de <https://doi.org/10.1080/13511610.2021.1879630>

Gignac, Chanel, Grégoire Autin et Sonia Tello-Rozas (2024). *La théorie de la justice sociale de Nancy Fraser*. Récupéré de [https://iupe.parole-dexclues.ca/wp-content/uploads/2024/01/Fiche\\_JS\\_2024-3.pdf](https://iupe.parole-dexclues.ca/wp-content/uploads/2024/01/Fiche_JS_2024-3.pdf) ; Voir aussi : Gignac, Chanel et Grégoire Autin (2024). *La spirale de la justice sociale : guide d'animation*, Incubateur Universitaire de Parole d'excluEs, Montréal, Récupéré de <https://iupe.parole-dexclues.ca/etiquette/justice-sociale/>

Godrie, Baptiste et Marie Dos Santos (2017). Inégalités sociales, production des savoirs et de l'ignorance. *Sociologie et sociétés*, vol. 49, no 1, p. 7–31. Récupéré de <https://doi.org/10.7202/1042804ar>

Guidi, Marc-Antoine Diego, et Jean-Luc Moriceau (2019). « Quand l'engagement communautaire favorise la réussite d'un projet d'innovation sociale », *Entreprendre & innover*, vol. 2, p.42-50. Récupéré de <https://shs.cairn.info/revue-entreprendre-et-innover-2019-2-page-42?lang=fr>

Guillemette, François (2006). « L'approche de la Grounded Theory pour innover? », *Recherches qualitatives*, vol. 26, no 1, p. 32-50. Récupéré de [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition\\_reguliere/numero26\(1\)/fguillemette\\_ch.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero26(1)/fguillemette_ch.pdf)

Hagan, Margaret (2021). *Law by design*. Récupéré de <https://lawbydesign.co/>

Hagan, Margaret (2018). « A Human-Centered Design Approach to Access to Justice: Generating New Prototypes and Hypotheses for Intervention to Make Courts User-Friendly », *Indiana Journal of Law and Social Equality*, vol. 6, no 2, article 2. Récupéré de <https://ssrn.com/abstract=3186101>

Heck, Isabel et Mathilde Manon (2021). *La participation citoyenne: concepts, pratiques et apprentissages*. Récupéré de [https://iupe.parole-dexclues.ca/wp-content/uploads/2023/07/fiche-synthecc80se-participation-citoyenne-2021\\_compressed.pdf](https://iupe.parole-dexclues.ca/wp-content/uploads/2023/07/fiche-synthecc80se-participation-citoyenne-2021_compressed.pdf)

Hillier, Jean, Frank Moulaert et Jacques Nussbaumer (2004). « Trois essais sur le rôle de l'innovation sociale dans le développement territorial », *Géographie, Économie, Société*, vol. 6, p. 129-152. Récupéré de <https://shs.cairn.info/revue-geographie-economie-societe-2004-2-page-129?lang=fr>

Jouve, Bernard (2006). « L'autonomisation : entre mythe et réalités, entre espoir et désenchantement », *Géographie, Économie, Société*, vol. 8, no. 1, p. 5-15. Récupéré de <https://shs.cairn.info/revue-geographie-economie-societe-2006-1-page-5?lang=fr>

Iavarone-Turcotte, Cléa (2020). *Placer le citoyen au coeur du système de justice : Analyse d'un discours contemporain*. [thèse de doctorat inédite]. McGill University. Récupéré de <https://escholarship.mcgill.ca/concern/theses/nz8065552>

Iavarone-Turcotte, Cléa (2016). « Placer le citoyen au cœur du système : Origine et fondements d'une idée populaire », *Recueil annuel de Windsor d'accès à la justice*, vol. 33, no. 2, p. 141-176. Récupéré de <https://canlii.ca/t/8d0>

Institut du Nouveau Monde (2021) *La participation citoyenne : pour une stratégie de recherche et d'innovation pertinente et inclusive*. [Mémoire déposé pour la consultation de la stratégie québécoise de recherche et d'innovation 2022, organisée par le ministère de l'Économie et de l'Innovation]. Récupéré de <https://inm.qc.ca/la-participation-citoyenne-pour-une-strategie-de-recherche-et-dinnovation-pertinente-et-inclusive/>

Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). (2013). *Guide de soutien destiné au réseau de la santé : l'évaluation des impacts sociaux en environnement*. Récupéré de [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/1765\\_guidesoutienressanteevali mpactssocenv.pdf](https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/1765_guidesoutienressanteevali mpactssocenv.pdf)

Institut québécois de réforme du droit et de la justice (IQRDJ). (2024). *Rapport d'activités 2023-2024*. Récupéré de [https://www.iqrdj.ca/docs/RA\\_IQRDJ\\_2024\\_v6.pdf](https://www.iqrdj.ca/docs/RA_IQRDJ_2024_v6.pdf)

Institut québécois de réforme du droit et de la justice (IQRDJ). (2021). *L'avenir du droit et de la justice. Rapport de synthèse du forum citoyen de l'IQRDJ*. Récupéré de <https://www.iqrdj.ca/projets/2021-FoCiVir-rapport-synthese.pdf>

Jacobson, Jessica et Penny Cooper (2020). *Participation in courts and tribunals : Concepts, realities and aspirations*. Bristol University Press.

Jutras, Daniel (2020). « L'expert et la justice civile : savoir et comprendre, mais à quel prix? », dans *22 chantiers sur l'accès au droit et à la justice*. Éditions Yvon Blais.

Klein, Juan-Luis et Matthieu Roy (2013). *Pour une nouvelle mondialisation. Le défi d'innover*. Presses de l'Université du Québec.

Klein, Juan-Luis (2017), *L'innovation sociale au cœur de l'analyse de la transformation sociale. La programmation scientifique du CRISES 2014-2020*. Cahiers du CRISES, numéro ET1703. Récupéré de <https://crises.uqam.ca/cahiers/et1703-linnovation-sociale-au-coeur-de-lanalyse-de-la-transformation-sociale-la-programmation-scientifique-du-crisis-2014-2020/>

Lachapelle, Marc D. (2021). « Emancipatory Social Innovation: Within and Beyond the Innovative Society », *Voluntas*, vol. 32, p.1113-1125. Récupéré de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11266-021-00387-x>

Lacroix, Isabelle et Pier-Olivier St-Arnaud (2012). « La gouvernance : tenter une définition », *Cahiers de recherche en politique appliquée*, vol. 4, no 3, p.19-37. Récupéré de



[https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/20084/lacroix\\_CRPA\\_2012\\_vol04no03\\_p19-37.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/20084/lacroix_CRPA_2012_vol04no03_p19-37.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laniel, Richard-Alexandre, Alexandra Bahary-Dionne et Emmanuelle Bernheim (2018). « Agir seul en justice : du droit au choix - État de la jurisprudence sur les droits des justiciables non représentés », *Les Cahiers de droit*, vol. 59, no 3, p. 495–532. Récupéré de <https://doi.org/10.7202/1052476ar>

Lallemant, Dominique (2001). *Les défis de l'innovation sociale*. ESF Éditeur.

Laniel, Richard-Alexandre (2018). *Le pire règlement vaut mieux que le meilleur jugement : une ethnographie des pratiques de médiation à la Division des petites créances de la Cour du Québec*. [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. Récupéré de <https://archipel.uqam.ca/12496/>

Lapointe, Paul-André et Marine D'Amours (2022). *Innovations sociales et justice sociale au regard de la Théorie critique de Nancy Fraser*. Presses de l'Université du Québec.

Lapointe, Paul-André (2020). *La théorie critique de Nancy Fraser*. Cahiers du CRISES, numéro ET2001. Récupéré de <https://crises.uqam.ca/cahiers/la-theorie-critique-de-nancy-fraser/>

L'association du Barreau canadien (2012). « *Tension à la frontière* » : *Services pro bono et aide juridique*. Comité permanent de l'accès à la justice.

Lamari, Moktar et Pierre Noreau (2020), « Mesurer quoi et pourquoi : le défi de la statistique judiciaire », dans *22 chantiers sur l'accès au droit et à la justice*. Éditions Yvon Blais.

Leblanc, Anne (2021). *Le processus législatif québécois : quelle place pour la participation citoyenne?* [Essai présenté à l'Assemblée nationale du Québec]. Récupéré de [https://www.fondationbonenfant.qc.ca/doc/stages/essais/2021/ALeblanc\\_essai.pdf](https://www.fondationbonenfant.qc.ca/doc/stages/essais/2021/ALeblanc_essai.pdf)

Leclerc, Chloé, Frédéric Saint-Pierre, Pierre Noreau, Moktar Lamari et Maya Cachecho (2023). *Indice québécois d'accès à la justice. Concept, mesure et analyse*, Accès au Droit et à la Justice (ADAJ). Récupéré de [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA\\_IQAJ\\_2023\\_MJQ.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA_IQAJ_2023_MJQ.pdf)

Le Collectif Ex-Placé DPJ, *Droit de cité*.

*Loi sur l'instruction publique*, RLRQ, c. I-13.3, art. 74. Récupéré de <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/I-13.3%20/>

*Loi sur l'Institut québécois de réforme du droit*, LQ 1992, chapitre I-13.2.1, art. 3(3). Récupéré de <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/I-13.2.1>

*Loi sur l'aménagement et l'urbanisme*, RLRQ, c. A-19.1, art. 80.1. Récupéré de <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/a-19.1>

*Loi sur la qualité de l'environnement*, RLRQ, c. Q-2, art. 6.3 et 53.9(7). Récupéré de <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/q-2>

*Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 4 et 209. Récupéré de <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-4.2>

Longtin, David (2021). *Outils d'évaluation en innovation sociale. Résumé de la revue de littérature et des pratiques sur l'évaluation des innovations sociales*. Récupéré de [https://www.rqis.org/wp-content/uploads/2022/01/Resume-de-la-revue-de-litterature-et-des-pratiques\\_VF.pdf](https://www.rqis.org/wp-content/uploads/2022/01/Resume-de-la-revue-de-litterature-et-des-pratiques_VF.pdf)

Lundgren, David (2023). *Inaccessible Justice: A qualitative and quantitative analysis into the Demographics, Socioeconomics, and Experiences of Self Represented Litigants*. [Rapport pour la National Self-Represented Litigants Project). Récupéré de <https://scholar.uwindsor.ca/lawnsrppubs/25>

Macdonald, Roderick A. (2005). « L'accès à la justice aujourd'hui au Canada : étendue, envergure, ambitions » dans J. Bass, W.A. Bogart et F.H. Zemans, dir., *L'accès à la justice pour le nouveau siècle : les voies du progrès* (Toronto, Barreau du Haut-Canada, 2005), p. 23.

Marin, Stéphanie (2024, 24 janvier). « Québec nomme 15 nouveaux juges au criminel à la Cour du Québec », *Le Devoir*, sections Société et Justice, Récupéré de <https://www.ledevoir.com/societe/justice/805885/quebec-nomme-15-nouveaux-juges-cour-quebec>

Maison de l'innovation sociale. (2020). *Cahier de processus d'une expérience de laboratoire d'innovation technologique avec des aînés*. Récupéré de <https://www.mis.quebec/wp-content/uploads/2020/09/CahierProcessus-LANVA-V-20202209.pdf>

Malek, Jalaluddin Abdul, Sengboon Lim et Zurinah Tahir (2019), « Understanding the issues of citizen participation », *Journal of Nusantara Studies*, vol. 4, no (1), p.1-22. Récupéré de <https://journal.unisza.edu.my/jonus/index.php/jonus/article/view/280>

Manon, Mathilde et Autin, Grégoire (2023). *Boussole de la justice épistémique*. Récupéré de [https://urlz.fr/ohq6?fbclid=IwAR3NDUEWuT1H3\\_t\\_EoPvGtwS5J3W10sMzOJvcj3BgGj-AQS5Wdtg8VIJQoY](https://urlz.fr/ohq6?fbclid=IwAR3NDUEWuT1H3_t_EoPvGtwS5J3W10sMzOJvcj3BgGj-AQS5Wdtg8VIJQoY)

Manon, Mathilde (2021). *Les processus de co-construction des connaissances, espaces d'expression des savoirs immigrants*. Actes numériques du 6e colloque international du



CRISES. Récupéré de [https://crises.uqam.ca/wp-content/uploads/2021/05/4C\\_Coconstruction\\_R%C3%A9sum%C3%A9s\\_Ateliers-1.pdf](https://crises.uqam.ca/wp-content/uploads/2021/05/4C_Coconstruction_R%C3%A9sum%C3%A9s_Ateliers-1.pdf).

Mazeaud, Alice et Julien Talpin (2010). « Participer pour quoi faire ? Esquisse d'une sociologie de l'engagement dans les budgets participatifs », *Sociologie*, vol. 1, no. 3, p.357-374. Récupéré de <https://doi.org/10.3917/socio.003.0357>

McLachlin, Beverley (2016). « Accès à la justice et marginalisation : l'aspect humain de l'accès à la justice », *Les Cahiers de droit*, vol. 57, no. 2, p.339–350. Récupéré de <https://doi.org/10.7202/1036489ar>

Ministère de la justice (2024). *Le rapport des États généraux de la Justice*. Récupéré de <https://www.justice.gouv.fr/documentation/ressources/rapport-etats-generaux-justice>

Ministère de la justice du Québec (2023). *Plan stratégique 2023-2027*. Récupéré de [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/plan-strategique/PL\\_strat\\_2023-2027\\_MJQ.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/plan-strategique/PL_strat_2023-2027_MJQ.pdf)

Ministère de la justice. (2022). *Présentation du programme Lexus*. Récupéré de <https://www.barreau.qc.ca/media/urnnsuvy/presentation-programme-lexius-avril-2022.pdf>

Ministère des affaires municipales et de l'occupation du territoire. (2018). *Fiche 2: exemples de mesures de participation publique*. Récupéré de [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/affaires-municipales/publications/amenagement\\_territoire/guide\\_elaboration\\_politique\\_participation\\_publique/participation\\_publique\\_fiche\\_2.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/affaires-municipales/publications/amenagement_territoire/guide_elaboration_politique_participation_publique/participation_publique_fiche_2.pdf)

Moore, Lisa (2023). « Community Justice Services : Models from around the world », *Forum canadien sur la justice civile*. Récupéré de <https://cfcj-fcjc.org/wp-content/uploads/Community-Justice-Services-Models-from-Around-the-World-Lisa-Moore.pdf>

Moore, Lisa (2022). « Crossing boundaries: exploring multi-disciplinary models for legal problem resolution », *Forum canadien sur la justice civile*. Récupéré de <https://cfcj-fcjc.org/wp-content/uploads/Crossing-Boundaries-Exploring-Multi-Disciplinary-Models-for-Legal-Problem-Resolution-by-Lisa-Moore.pdf>

Moore, Lisa (2020). « Measuring Impacts of Legal Services - A Literature Review on Research Design and Methodology », *Forum canadien sur la justice civile*. Récupéré de <https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/cfcj/9>

Morneau-Sénéchal, Antoine (2022). *Parajuristes et étudiants en droit : une nouvelle approche pour un meilleur accès à la justice*. Wilson et Lafleur.

Noreau, Pierre (2023). « Une justice plus démocratique est-elle envisageable? », Dans *L'État du Québec* 2024. Récupéré de [https://inm.qc.ca/sites/inm.qc.ca/wp-content/uploads/2023/11/Cahier\\_special\\_Le\\_Devoir.pdf](https://inm.qc.ca/sites/inm.qc.ca/wp-content/uploads/2023/11/Cahier_special_Le_Devoir.pdf)

Noreau, Pierre (2020a), « L'accès au droit et à la justice : perspectives nouvelles et recherche empirique » dans *22 chantiers sur l'accès au droit et à la justice*. Éditions Yvon Blais.

Noreau, Pierre (2020b). « Réforme de la justice et théorie du changement », *Revue Juridique Thémis*, vol. 54, no 1. Récupéré de <https://www.canlii.org/fr/doctrine/doc/2020CanLIIDocs3737>

Noreau, Pierre et Alexandra Pasca (2014). « Les grands modèles de justice de proximité : bilan d'une nouvelle pratique juridique », *Revue générale de droit*, vol. 44, no 2, p. 305–351. Récupéré de <https://doi.org/10.7202/1028138ar>

Noreau, Pierre (2004). « L'innovation sociale et le droit : Est-ce bien compatible ? », Dans *Le développement social au rythme de l'innovation*, Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC), Presses de l'Université du Québec, p. 73-108. Récupéré de <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/143>

Nyseth, Torill, Torill Ringholm et Annika Agger (2019). « Innovative Forms of Citizen Participation at the Fringe of the Formal Planning System », *Urban Planning*, vol. 4, no 1, p.7-18. Récupéré de <https://www.cogitatiopress.com/urbanplanning/article/view/1680>

Osborne, Stephen P. et Kirsty Strokosch (2021). « Participation: Add-on or core component of public service delivery? », *Australian Journal of Public Administration*, vol. 81, no. 1, p.181–200 Récupéré de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-8500.12536>

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). (2022). *OECD Guidelines for Citizen Participation Processes*. OECD Publishing. Récupéré de <https://doi.org/10.1787/f765caf6-en>

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). (2021). *OECD Framework and Good Practice Principles for People-Centred Justice*. OECD Publishing. Récupéré de <https://doi.org/10.1787/cdc3bde7-en>

Opération veille et soutien stratégiques. (2019). *Quelles formes de participation citoyenne pour le développement des communautés et des territoires*. Récupéré de [https://operationvss.ca/media/1124/outil\\_ovss\\_participation\\_citoyenne\\_final\\_1mars19.pdf](https://operationvss.ca/media/1124/outil_ovss_participation_citoyenne_final_1mars19.pdf)

Organisation des Nations Unies (ONU). (2024). *Objectifs de développement durable, Objectif 16 – Paix, Justice et Institutions efficaces*. Récupéré de : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/peace-justice/>

Piquet, Hélène (2022). « Les mots et les maux des réformes de la justice civile », *Les Cahiers de droit*, vol. 63, no. 1, p.237–269. Récupéré de <https://doi.org/10.7202/1088256ar>

Pozzebon, Marlei, Sonia Tello-Rozas et Isabel Heck (2021). « Nourishing the social innovation debate with the “social technology” South American research tradition », *VOLUNTAS : International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, vol. 32, no. 3, p.663-677. Récupéré de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11266-021-00314-0>

Proulx, Jérôme (2019). « Recherches qualitatives et validités scientifiques », *Recherches qualitatives*, vol. 38, no 1, p. 53-70. Récupéré de <https://www.erudit.org/fr/revues/rechqual/2019-v38-n1-rechqual04566/1059647ar.pdf>

Purkey, Anna (2022). « Vulnerability and the Quest for Protection: A Review of Canadian Migration Case Law », *Laws*, vol. 11, no 2, 20. Récupéré de <https://doi.org/10.3390/laws11020020>

Quebec Community Groupes Network (QCGN). (2019). *About*. Récupéré de <https://qcgcn.ca/qcgcn-justice/about/>

Regroupement des organismes de bassins versants du Québec (ROBVQ). (2023). *Boîte à outils sur la participation citoyenne*. Récupéré de [https://robvq.qc.ca/guides\\_consultation\\_publicue/](https://robvq.qc.ca/guides_consultation_publicue/)

Réseau québécois en innovation sociale (RQIS) (2023). *Schéma de l'écosystème de l'innovation sociale*. Récupéré de <https://www.rqis.org/innovation-sociale/>

Réseau québécois en innovation sociale (RQIS). (2022). *Outils d'évaluation en innovation sociale. Grille de caractérisation d'un projet avec un potentiel d'innovation sociale. Version détaillée*. Récupéré de [https://www.rqis.org/wp-content/uploads/2022/01/Outils-evaluation-is-Grille-caracterisation-detaillee\\_VF.pdf](https://www.rqis.org/wp-content/uploads/2022/01/Outils-evaluation-is-Grille-caracterisation-detaillee_VF.pdf)

Roberge, Jean-François (2020). « L'accès à la justice au 21e siècle: vers une approche empirique et plurielle », *Revue Juridique Themis*, vol. 54, no. 1. Récupéré de <https://canlii.ca/t/z0cj>

Roberge, Jean-François (2017). *La justice participative : Fondements et cadre juridique*. Éditions Yvon Blais.

Roy, Matthieu, Marie J. Bouchard, Émilie Fortin, Émilien Gruet, Geneviève Huot et Martine Vézina (2016). *L'entrepreneuriat social et l'entreprise sociale. Synthèse de connaissances*. Territoires Innovants en Économie sociale et solidaire (TIESS), Montréal. Récupéré de <https://tiess.ca/outils/entrepreneuriat-social-et-entreprise-sociale>

Ruelland, Isabelle et Isabel Heck (2021). *Vers des pratiques inclusives en santé de proximité : l'innovation par l'action citoyenne*. Actes numériques du 6e colloque international du CRISES. Disponible à [https://crises.uqam.ca/wp-content/uploads/2022/03/ActesNumeriquesCompilationV2\\_2021\\_FPNv4\\_MCVF2.pdf#page=170](https://crises.uqam.ca/wp-content/uploads/2022/03/ActesNumeriquesCompilationV2_2021_FPNv4_MCVF2.pdf#page=170)

Saher, Malika (2023). *Où sont les enfants? : le droit à la participation des enfants en milieu scolaire au Québec, à la lumière de la Convention relative aux droits de l'enfant*. [Mémoire de maîtrise, Université de Montréal]. Récupéré de <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/33063>.

Santé Canada. (2023). *Lignes directrices sur la participation du public*. Récupéré de <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/publications/systeme-et-services-sante/sante-canada-agence-sante-publique-canada-lignes-directrices-participation-public.html#a5>

Santorineos, Anne-Marie (2016). *L'accès à la justice en matière de droits de la personne: les discours juridiques sous le regard de la typologie des cinq vagues élaborée par Roderick A. Macdonald*. [Mémoire de maîtrise, Université de Sherbrooke]. Récupéré de <https://savoirs.usherbrooke.ca/handle/11143/11056>. Récupéré de [Ressource numérique](#)

Schelings, Clémentine et Catherine Elsen (2018). « La participation citoyenne à l'heure des « Smart Cities », *Proceeding 01Design*, vol. 11, p. 97-107. Récupéré de [\(PDF\) La participation citoyenne à l'heure des « Smart Cities »](#)

Sénéchal, Julie, Denis Bourque et Gédéon Verreault (2021). « Action collective et participation citoyenne : leçons tirées de la voix des parents », *Revue intervention*, vol.152, p. 175-186. Récupéré de <https://revueintervention.org/numeros-en-ligne/152/action-collective-et-participation-citoyenne-lecons-de-l'experience-de-la-voix-des-parents-vecue-dans-la-mrc-de-pontiac-en-outaouais/>

Sénéchal, Yan, Jacques Commaille et Pierre Noreau (2024). « Le droit comme laboratoire de participation citoyenne », *Lien social et politique*, no. 92, p. 5-369. Récupéré de [Le droit comme laboratoire de participation citoyenne. Lien social et Politiques – Érudit](#)

Simard, Louis (2021). « L'acceptabilité sociale : trajectoire d'une nouvelle norme d'action publique », *Politique et Sociétés*, vol. 40 no 3, p. 29–62. Récupéré de <https://doi.org/10.7202/1083023ar>

St-Hilaire, Sabrina (2021). *À quoi sert la formation en entrepreneuriat sociale ?* [Mémoire de maîtrise, HEC Montréal]. Récupéré de [https://biblos.hec.ca/biblio/memoires/st\\_hilaire\\_sabrina\\_m2021.pdf](https://biblos.hec.ca/biblio/memoires/st_hilaire_sabrina_m2021.pdf)

Territoires innovants en économie sociale et solidaire (TIESS). (2017). *Méthodes*. Récupéré de <https://tiess.ca/outils/4-methodes>

Théron, Camille (2020). *La consultation en innovation sociale*. [Mémoire de maîtrise, HEC Montréal]. Récupéré de [https://biblos.hec.ca/biblio/memoires/Theron\\_Camille\\_m2020.pdf](https://biblos.hec.ca/biblio/memoires/Theron_Camille_m2020.pdf)

Trebilcock, Michael, Anthony Duggan et Lorne Sossin (2012). *Middle income access to justice*. University of Toronto Press.

Turcot, Marie-Ève (2023). *L'implantation d'une pratique d'intervention sociale au Centre de justice de proximité du grand-Montréal*. [Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal]. Récupéré de : <https://archipel.uqam.ca/17036/1/M18221.pdf>

Ursel, Susan (2017). « Building better law : how design thinking can help us be better lawyers, meet new challenges, and create the future of law », *Windsor Yearbook of Access to Justice / Recueil annuel de Windsor d'accès à la justice*, vol. 34, no 1, p.28–59. Récupéré de <https://doi.org/10.22329/wyaj.v34i1.4999>

Vaillancourt, Yves (2019). « De la co-construction des connaissances et des politiques publiques », *SociologieS*. Récupéré de <https://doi.org/10.4000/sociologies.11589>

Vigour, Cécile, Bartolomeo Cappellina, Laurence Dumoulin et Virginie Gautron (2021). *Les rapports des citoyens à la justice. expériences, représentations et réceptions*. [Rapport de recherche] Actu Recherche N° 11, Mission de Recherche Droit et Justice. Récupéré de <https://hal.science/hal-03359352/document>.

Van Campenhoudt, Luc et Raymond Quivy (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales* (4ème édition). DUNOD.

Wasfi, Rania, Zoe Poirier Stephens, Meridith Sones, Karen Laberee, Caitlin Pugh, Daniel Fuller *et al.* (2021). « Recruiting Participants for Population Health Intervention Research: Effectiveness and Costs of Recruitment Methods for a Cohort Study ». *Journal of Medical Internet Research*, vol. 23, no 11, p.1-15. Récupéré de <https://www.jmir.org/2021/11/e21142/PDF>

World Justice Project. (2023). *Our approach*. Récupéré de <https://worldjusticeproject.org/about-us/overview/our-approach>



## **Annexe I**

### **Recension des initiatives d'accès à la justice comme finalité**

Finalité 1 : L'accès aux personnes professionnelles du droit pour obtenir des conseils juridiques

<b>Problématiques</b>	<b>Solutions</b>	<b>Références</b>
Le coût des honoraires des professionnelles du droit	Cliniques juridiques (mobiles et fixées)	FAJ, 2023
	Élargir les compétences des parajuristes	Morneau-Sénéchal, 2022
	Élargir les compétences des personnes étudiantes en droit, sous supervision, de prodiguer des conseils juridique	Morneau-Sénéchal, 2022
	Avocat.e.s abordables selon les revenus	FAJ, 2023
	Aide juridique	FAJ, 2023
	Régime d'assurance de protection juridique (employeur; école)	Gagnon et Brunel, 2013
	Services pro bono	Prezeau, 2016
	Services d'accompagnement	FAJ, 2023
	Mandats à portée limitée	Barreau de Montréal, 2024

## Finalité 2 : L'accès aux tribunaux

Problématiques	Solutions	Références
<p>Les enjeux d'efficacité, de bonne organisation et de financement adéquat pour le système de justice</p> <p>Les délais déraisonnables</p> <p>Les coûts déraisonnables</p> <p>Les procédures compliquées</p> <p>La partialité des juges</p> <p>Les résultats parfois contradictoires et imprévisibles</p> <p>Les frais de justice</p>	Innovation technologique (ex. Audience virtuelle; dépôt de documents via l'internet)	Ministère de la justice, 2022
	L'intelligence artificielle (ex. ChatGPT)	Barreau de Québec, 2023
	L'embauche de nouvelles personnes juges	Le Devoir, 24 janvier 2024
	Actions collectives	<i>Code de procédure civile</i> , art. 571 et ss.
	Création des tribunaux administratifs / Division des petites créances	<i>Code de procédure civile</i> , art. 536 et ss.
	Conférence de règlement à l'amiable	<i>Code de procédure civile</i> , art. 161 et ss.
	Conférence de gestion	<i>Code de procédure civile</i> , art. 153 et ss.
	Les formations continues pour les juges (ex. en matière d'agressions sexuelles; des biais cognitifs et des préjugés)	Exemple : <a href="https://ciaj-icaj.ca/fr/">https://ciaj-icaj.ca/fr/</a>
	Dispenses des frais de justice	<i>Code de procédure civile</i> , art. 339



Finalité 3 : Connaître les outils nécessaires, y avoir accès et comprendre comment s’y prévaloir pour faire valoir ses propres droits

Problématiques	Solutions	Références
Les défis de l’autoreprésentation, y compris l’impuissance ressentie par les justiciables	Site internet des tribunaux, des paliers de gouvernements, des ordres professionnels ou des organismes ayant des sections dédiées au regroupement des ressources juridiques, de l’information juridique et parfois des outils juridiques	Exemple : Bottin des ressources de JuridiQC <a href="https://juridiqc.gouv.qc.ca/">https://juridiqc.gouv.qc.ca/</a>
	Associations spécialisées (ex. Groupe de défense des droits)	Arruda, 2016
	Création des Centres de justice de proximité	<a href="https://www.justicedeproximite.qc.ca/">https://www.justicedeproximite.qc.ca/</a>
	Guides, Dépliants, Trousses juridiques	FAJ, 2023
	Centres de médiation	CJP, 2020
	Campagne de sensibilisation via les médias sociaux	FAJ, 2023
	Centres d’appels des institutions	Exemple : <a href="https://www.justicedeproximite.qc.ca/ressources/">https://www.justicedeproximite.qc.ca/ressources/</a>
	Plateformes numériques pour accéder à la jurisprudence gratuitement	Exemples : - <a href="https://www.canlii.org/fr/">https://www.canlii.org/fr/</a> - <a href="https://citoyens.soquij.qc.ca/">https://citoyens.soquij.qc.ca/</a>

Finalité 4 : Connaître la loi ou ses droits et comprendre le fonctionnement du système de justice

<b>Problématiques</b>	<b>Solutions</b>	<b>Références</b>
<p>L'adage de nul n'est censé ignorer la loi</p> <p>Le langage juridique compliqué</p>	Portes ouvertes au palais de justice de Montréal et Québec	Exemple : Portes ouvertes au palais de justice <a href="https://www.barreau.qc.ca/fr/ordre/175-anniversaire-barreau/marathon-juridique/portes-ouvertes-au-palais-de-justice-5931/">https://www.barreau.qc.ca/fr/ordre/175-anniversaire-barreau/marathon-juridique/portes-ouvertes-au-palais-de-justice-5931/</a>
	Salons de droit	Exemple : Rendez-vous Visez Droit <a href="https://www.barreaudemontreal.qc.ca/public/les-rendez-vous-visez-droit/">https://www.barreaudemontreal.qc.ca/public/les-rendez-vous-visez-droit/</a>
	Séances d'information	Exemple : <a href="https://www.justicedeproximite.qc.ca/">https://www.justicedeproximite.qc.ca/</a>
	Aide-mémoires	Exemple : <a href="https://www.csj.qc.ca/IntranetUploads/CSJ/Francais/Fichiers/DepliantPetitesCreancesDemandeur_fev2016_Web.pdf">https://www.csj.qc.ca/IntranetUploads/CSJ/Francais/Fichiers/DepliantPetitesCreancesDemandeur_fev2016_Web.pdf</a>
	Chroniques juridiques sur les sites internet	Exemple : Chroniques juridiques de la commission des services juridiques <a href="https://www.csj.qc.ca/commission-des-services-juridiques/infos-juridiques/chroniques-juridiques/fr">https://www.csj.qc.ca/commission-des-services-juridiques/infos-juridiques/chroniques-juridiques/fr</a>
	Baladodiffusions	Exemples : - Angle Droit <a href="https://baladoquebec.ca/cibl-101-5-fm-angle-droit">https://baladoquebec.ca/cibl-101-5-fm-angle-droit</a> ; - Arrêt sur le droit <a href="https://arretsurlledroit.caij.qc.ca/">https://arretsurlledroit.caij.qc.ca/</a>
	Capsules vidéo informatives	Exemple : Vidéos pour se présenter devant la cour municipale <a href="https://www.barreau.qc.ca/fr/nouvelle/avis-public/capsules-videos-cour-municipale/">https://www.barreau.qc.ca/fr/nouvelle/avis-public/capsules-videos-cour-municipale/</a>
	Articles ou blogue informatifs	Exemple : publications d'Éducaloi <a href="https://educaloi.qc.ca/publications/">https://educaloi.qc.ca/publications/</a>
	Ateliers en éducation juridique	Exemples : - Ligue des droits <a href="https://liguedesdroitsqc.org/ateliers/">https://liguedesdroitsqc.org/ateliers/</a> ;

		- Éducation juridique <a href="https://www.educationjuridique.ca/fr/activites/">https://www.educationjuridique.ca/fr/activites/</a>
	Court métrage; documentaire; séries télévisées; chronique juridique; film	Exemples : - En classe <a href="https://enclasse.telequebec.tv/emission/Justice-capsules-face-a-face/3031">https://enclasse.telequebec.tv/emission/Justice-capsules-face-a-face/3031</a> ; - Le procès <a href="https://www.telequebec.tv/documentaire/le-proces-1">https://www.telequebec.tv/documentaire/le-proces-1</a> ; - Les justiciers <a href="https://noovo.ca/emissions/les-justiciers">https://noovo.ca/emissions/les-justiciers</a> ; - Ma défense <a href="https://ici.tou.tv/a-ma-defense">https://ici.tou.tv/a-ma-defense</a>

Finalité 5 : Accès à une panoplie de modes alternatifs de règlements des différents (justice participative)

Problématiques	Solutions	Références
<p>L'angoisse liée au processus judiciaire</p> <p>La non-accès aux personnes professionnelles du droit (coûts élevés)</p> <p>La pénurie de main-d'œuvre dans les palais de justice</p> <p>Les délais déraisonnables</p>	Plateforme d'aide aux règlements des litiges en ligne	Exemple : Plateforme de cyberjustice <a href="https://www.cyberjustice.ca/projets/odr-plateforme-daide-au-reglement-en-ligne-de-litiges/">https://www.cyberjustice.ca/projets/odr-plateforme-daide-au-reglement-en-ligne-de-litiges/</a>
	Service de médiation citoyenne	Exemple : Équijustice <a href="https://equijustice.ca/fr/services-de-justice-reparatrice/mediation-citoyenne">https://equijustice.ca/fr/services-de-justice-reparatrice/mediation-citoyenne</a>
	Outils interactifs	Exemple : Réglons ça! <a href="https://www.reglons.ca">https://www.reglons.ca</a>
	Médiation obligatoire ou un certain nombre de séances gratuites offertes par le ministère de la Justice	Exemple : <a href="https://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/modes-prevention-reglement-differends/mediation/a-propos">https://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/modes-prevention-reglement-differends/mediation/a-propos</a>
	Séances d'information sur les modes alternatifs de règlements	Exemple : <a href="https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/separation-divorce/mediation-familiale/duree-cout">https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/separation-divorce/mediation-familiale/duree-cout</a>
	Le manuel relatif au règlement des conflits	CJP, 2020
	L'Office de la protection du consommateur	<a href="https://www.opc.gouv.qc.ca">https://www.opc.gouv.qc.ca</a>
	Processus de traitement des plaintes (Ombudsman ou autres)	Exemple : Protecteur du citoyen <a href="https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr">https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr</a>
	Règlement à l'amiable (hors cours)	<i>Code de procédure civile</i> , art. 220

## **Annexe II**

### **Thèmes principaux du guide d'entretien**

1. Présentation de l'organisation
  - a. Origine
  - b. Mission des organismes
  - c. Population visée
  - d. Gouvernance des organismes
  - e. Parcours des personnes dirigeantes (à part)
  
2. Accès à la justice
  - a. Conception
  - b. Services offerts
  - c. Différentes étapes de conception d'un programme
  - d. Comment le programme améliore l'accès à la justice
  
3. Participation citoyenne
  - a. Conception générale / spécifique
  - b. Comment la participation s'inscrit dans leurs activités
  - c. Processus de participation
  - d. Avantages/inconvénients
  - e. Conditions favorables / défavorables
  - f. La valeur accordée