

Mémoire

SYNERGIE **ENTRE DROIT,** **COMMUNICATION** **ET CRÉATIVITÉ**

→→→

Comité consultatif sur la copropriété
27 avril 2012



« Simplifier, c'est beaucoup plus qu'une question de choix de mots ou de longueur de phrases. Simplifier, c'est faire le tri de l'information juridique à transmettre, voir à l'agencement des idées, surveiller le ton employé, soigner la présentation visuelle et bien d'autres choses encore. »

- Joseph Kimble

Table des matières

RÉSUMÉ DE L'INTERVENTION D'ÉDUCALOI	4
RÉSUMÉ DU RÔLE D'ÉDUCALOI	5
1. Présentation d'Éducaloi	6
1.1 Qui sommes-nous?.....	6
1.2 Que faisons-nous?.....	6
1.3 Comment réalisons-nous notre mission?.....	7
1.4 Avec qui collaborons-nous?.....	8
2. INTERVENTION SUR LES PISTES DE RÉFLEXION PROPOSÉES PAR LE COMITÉ ..	9
2.1 Les bénéfices du langage clair et de l'information vulgarisée à toutes les étapes et dans tous les moyens de communication.....	10
2.2 La nécessité de rendre accessible de l'information juridique vulgarisée et pertinente aux personnes intéressées par la copropriété (R-2.7.2).....	13
2.3 La pertinence d'agir en prévention et d'investir à long terme dans la sensibilisation pour améliorer la vie en copropriété	16
2.4 L'utilité de prévoir et faire connaître les modes alternatifs de règlement des différends et l'importance d'informer le citoyen sur le fonctionnement du système judiciaire québécois	18
2.5 L'implication indispensable et concertée des professionnels et organismes intéressés afin d'assurer une cohésion et une cohérence efficace des moyens d'action pour le citoyen	19
Annexe A	21
Annexe B	21

Éducaloi a pris connaissance du rapport du Groupe de travail sur la copropriété de mars 2011 et des pistes de réflexion soumises par le Comité consultatif sur la copropriété et remercie le Comité de lui donner l'opportunité de formuler certains constats et commentaires.

D'entrée de jeu, nous saluons l'initiative du ministère de la Justice du Québec et l'implication de la Chambre des notaires du Québec pour la mise sur pied des journées de consultation publique sur la copropriété. Ces journées ont permis aux personnes et aux organismes intéressés de faire connaître leur réalité, de partager leurs commentaires et de participer à la recherche de solutions concrètes afin d'améliorer la protection des propriétaires ou futurs propriétaires de copropriétés au Québec.

Le caractère unique d'Éducaloi dans le paysage juridique québécois et notre solide expérience nous permettent, aujourd'hui, de partager avec le Comité notre vision qui répond aux problématiques connues de la copropriété sur l'information efficace et la protection du public.

RÉSUMÉ DE L'INTERVENTION D'ÉDUCALOI

Éducaloi désire attirer l'attention du Comité sur :

- les bénéfices du langage clair et de l'information vulgarisée à toutes les étapes et dans tous les moyens de communication;
- la nécessité de rendre accessible l'information juridique pertinente aux personnes intéressées par la copropriété;
- la pertinence d'agir en prévention et d'investir à long terme dans la sensibilisation pour améliorer la vie en copropriété;
- l'utilité de prévoir et faire connaître les modes alternatifs de règlement de différends et l'importance d'informer le citoyen sur le fonctionnement du système judiciaire québécois;
- l'implication indispensable et concertée des professionnels et organismes intéressés afin d'assurer une cohésion et une cohérence des moyens d'action pour le citoyen.

RÉSUMÉ DU RÔLE D'ÉDUCALOI

Éducaloi souhaite et est en mesure d'assumer un rôle certain dans l'atteinte et la réalisation des objectifs du Comité. Voici, notamment, comment nous pourrions accroître et développer nos actions auprès des citoyens du Québec :

- en jouant un rôle accru en matière d'éducation, de prévention et de sensibilisation afin de développer les connaissances juridiques des Québécois;
- en améliorant et développant des contenus sur le site Web d'Éducaloi et des activités sur la copropriété au Québec, notamment pour les acheteurs, les propriétaires et les administrateurs de condominiums;
- en assurant une offre de service stable, fiable, variée, en plus d'avoir une vision à long terme sur les services qui peuvent être offerts aux citoyens;
- en accompagnant le ministère et les organisations concernées afin que la population ait une meilleure compréhension du droit de la copropriété, par exemple en utilisant le langage clair dans toutes les communications destinées aux citoyens (texte législatif, lettre, formulaire, contrat ou site Web).

1. Présentation d'Éducaloi

1.1 Qui sommes-nous?

Éducaloi est un organisme sans but lucratif qui a vu le jour en 2000. L'organisation est d'abord mise sur pied par le Barreau du Québec et, depuis 2008, a élargi la base de ses membres institutionnels afin d'y inclure la Chambre des notaires du Québec et la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

L'équipe d'Éducaloi est composée de 18 personnes aux professions diverses : avocats, notaires, communicateurs ou spécialistes en enseignement. Bon nombre de pigistes, de fournisseurs de services et d'étudiants en droit ajoutent leurs efforts à ceux de l'équipe. Éducaloi compte aussi sur une impressionnante base de bénévoles qui partagent leur savoir au bénéfice de nos utilisateurs et nous permettent d'offrir nos projets partout en province.

Le financement d'Éducaloi provient de sources diverses, dont voici un sommaire pour l'année financière 2011-2012 : financement pour les actions liées à sa mission notamment par le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), financement de fonctionnement par le ministère de la Justice du Québec et Justice Canada, financement de projets et des revenus provenant de services spécialisés offerts.

1.2 Que faisons-nous?

La mission d'Éducaloi est de renseigner les citoyens du Québec sur leurs droits et obligations en mettant à leur disposition de l'information juridique de qualité diffusée dans un langage simple et accessible.

Pour réaliser notre mission, nous nous sommes fixés plusieurs objectifs :

- favoriser une meilleure connaissance du droit, notamment des lois et règlements en vigueur.
- sensibiliser les différents acteurs sociaux, de même que la population, à l'importance du droit et de la justice dans la vie de tous les jours.
- assurer une plus grande compréhension du fonctionnement du système judiciaire;
- démystifier le rôle des différents intervenants du monde judiciaire.
- participer à l'éducation citoyenne des enfants et des adolescents.

En 1991, le Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice¹ énonçait ce qui suit dans son *Rapport de synthèse*. Ces deux phrases résument, à elles seules, à quoi Éducaloi se consacre et se dédie jour après jour depuis ses tout débuts :

« (...) force est de constater que l'individu informé sur ses obligations et droits ainsi que sur les mesures mises en place pour faire reconnaître ceux-ci peut prétendre à une plus grande accessibilité à la justice. En ce sens, l'accès à l'information constitue indéniablement un élément clé sans lequel le justiciable risque de baisser les bras devant ce qui lui paraît être un obstacle insurmontable. »

En bref, nous contribuons à l'accessibilité à la justice en rendant disponible et accessible de l'information juridique vulgarisée au citoyen. Nous y arrivons en analysant les enjeux juridiques et communicationnels des messages à transmettre et en trouvant le juste équilibre entre la notion juridique et la compréhension du public à qui nous nous adressons.

1.3 Comment réalisons-nous notre mission?

Éducaloi a réalisé au fil des années un grand nombre de projets qui s'adressaient à des clientèles multiples, et ce, en utilisant des moyens de communication diversifiés et en traitant de multiples sujets de droit.

Voici quelques exemples de ce que nous réalisons :

- des capsules d'information juridique Web, des dépliants, des trousseaux d'information, des guides, des magazines;
- la vulgarisation de lettres, de formulaires, de contrats, de site Web et la simplification de communications juridiques;
- des ateliers de formation, des webinaires, des conférences et des présences sur le terrain;
- des vidéos, des émissions de télévision, des capsules radio;
- des collaborations et des partenariats avec d'autres organismes communautaires, des ministères et organismes gouvernementaux, des médias et des acteurs importants de la communauté juridique;
- des outils pédagogiques pour les enseignants, des guides à l'attention des juristes allant en classe, des activités pour les élèves, des concours de rédaction.

Nous sommes aussi et surtout reconnus pour notre site Web educaloi.gc.ca. En 2011, notre site a été visité plus de 1 400 000 fois et nos visiteurs ont collectivement consulté plus de 7 000 000 de pages. Notons que le nombre de visiteurs et de visites est en croissance constante depuis notre création avec, à titre d'exemple, une hausse de 33 % de 2010 à 2011.

Notre page d'accueil du site bénéficie d'ailleurs de l'enviable « PageRank² » de 7 sur 10, ce qui le compare en importance et en pertinence à des sites tels que gouv.gc.ca, canoe.ca et protegez-vous.ca. Nous travaillons

¹ Québec, Ministère de la Justice, *Jalons pour une plus grande accessibilité à la justice*, Québec, Rapport-synthèse du Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice, 1991, à la p 2.

² Le PageRank est une des méthodes développées par Google pour calculer la pertinence et la valeur de chaque page Web par rapport à toutes les autres pages existant sur le Web. Cette méthode permet à Google de privilégier certaines pages plutôt que

présentement à une refonte en profondeur de notre site (la 3^e depuis 12 ans) afin de mieux répondre aux besoins des citoyens et de conserver notre leadership en matière d'information juridique sur le Web³.

1.4 Avec qui collaborons-nous?

Éducaloi est membre de Public Legal Education Associations of Canada (PLEAC). Sont membres de cette association des organismes canadiens semblables à Éducaloi qui ont pour mission d'informer les membres du public de leurs droits et obligations. Depuis nos débuts, nous avons donc accès à une expertise extraordinaire développée à travers le Canada.

Nous sommes consultés par la grande majorité des joueurs en matière de justice au Québec⁴. Nous siégeons aussi sur bon nombre de comités⁵.

Notre expertise reconnue en vulgarisation juridique nous appelle à travailler sur des dossiers diversifiés. Actuellement, nous travaillons à la réécriture en langage clair de la police d'assurance automobile du Québec. En plus, nous avons écrit une version vulgarisée pour le grand public de la présentation de l'*Avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile*.

Éducaloi est membre de deux organisations internationales en langage clair :

- PLAIN (Plain Language Association International) : Association qui regroupe des juristes, des professionnels (consultants, professeurs, auteurs) et des organisations intéressées par la question du langage clair, tant dans le domaine juridique que dans tout autre domaine.
- CLARITY : Association qui regroupe des juristes et autres personnes intéressés à la question du langage clair en droit.

Grâce à nos projets, notre impact se fait sentir bien au-delà du cercle de la justice. Tous nos projets sont réalisés en collaboration avec des experts et des partenaires sur le terrain. Si nous sommes approchés pour vulgariser et adapter des contrats d'assurances, nous travaillons alors en collaboration avec des juristes experts et des experts dans l'industrie de l'assurance. Si nous voulons faire de l'éducation juridique à l'école, nous consultons enseignants et conseillers pédagogiques. Si nous préparons un document pour les femmes victimes de violence, nous parlons à des groupes de femmes, aux intervenants sociaux et aux policiers. Bref, nous nous sommes bâtis une liste de contacts nous permettant une présence efficace sur le terrain et une approche rigoureuse en information!

d'autres dans les résultats du moteur de recherche Google. Chaque page reçoit ainsi une cote allant de 0 à 10 (10 étant la note parfaite).

³ Notre site Web educaloi.qc.ca est reconnu à travers le Canada et à l'international pour sa qualité et l'expertise en vulgarisation juridique et en langage clair de notre équipe.

⁴ Tels que : l'Association des Avocats de Province, divers Barreaux et jeunes Barreaux, l'Association du Barreau Canadien, des représentants de la magistrature, les Centres de Justice de Proximité, Pro Bono Québec, les facultés de droit ou nos membres partenaires.

⁵ Comité sur le langage clair du Barreau du Québec, Comité national des centres de justice de proximité, Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal, Comité interministériel d'harmonisation des actions en éducation, Groupe de travail sur l'impact de la vulgarisation et de l'information juridique (Justice Canada)

2. INTERVENTION SUR LES PISTES DE RÉFLEXION PROPOSÉES PAR LE COMITÉ

La protection du public et le droit à l'information sont des enjeux incontournables des problématiques nombreuses et variées vécues par les citoyens du Québec en matière de copropriété.

Le travail du Comité consultatif et ses recommandations permettront sans contredit des avancées importantes dans ce domaine. Bien que la protection des citoyens puisse se faire par une adaptation de la législation actuelle, une solution efficace axée sur un objectif à long terme passe selon nous par une **meilleure communication de l'information relative à la copropriété**.

Ainsi, l'accès à une vaste gamme d'information vulgarisée sur la copropriété permettrait au citoyen :

- d'être sensibilisé aux aspects juridiques de la copropriété;
- d'obtenir des références sur le droit en vigueur;
- de développer le réflexe de s'informer afin de protéger ses droits;
- de consulter les ressources pertinentes;
- d'agir en conformité avec le droit en vigueur et ultimement
- de prévenir les abus ou les conflits.

À ce titre, le professeur Kim Economides, Directeur du Legal Issues Centre à l'Université d'Otago en Nouvelle-Zélande, présente les bénéfices de l'éducation juridique :

« In my experience, the **most effective reforms that deliver lasting change are those that transform, through education, ordinary peoples' knowledge and understanding of their legal rights and their capacity and willingness to enforce them**. Understanding the work of lawyers and judges matters too[...] but over time I have become convinced that effort invested in educating the public about their rights is absolutely critical because ordinary people, not lawyers, are the main drivers and raison d'être of litigation. »

Cela étant dit, nous souhaitons attirer l'attention du Comité sur certaines considérations que nous jugeons importantes.

2.1 Les bénéfices du langage clair et de l'information vulgarisée à toutes les étapes et dans tous les moyens de communication

Le citoyen et la loi

Selon les constats du Groupe de travail sur la copropriété⁶, de nombreux problèmes de copropriété sont liés à la **méconnaissance de la loi ou de l'existence de règles** sur un ou plusieurs aspects de la copropriété, par exemple :

- les règles particulières sur la saine gestion de l'immeuble;
- le rôle et les responsabilités des propriétaires et des administrateurs;
- les restrictions au droit de propriété limitées par la déclaration de copropriété et le droit;
- les ressources disponibles;
- les possibilités de règlement des différends autrement que par voie judiciaire;
- le rôle et les services des professionnels compétents.

Il est **impensable d'exiger du citoyen qu'il connaisse pleinement et maîtrise la législation** en matière de copropriété. Cependant, il est possible d'outiller le citoyen afin que la recherche d'information juridique devienne une habitude pour qu'il puisse prendre des décisions éclairées. D'ailleurs, l'allocution de Me Michel Bouchard au Colloque *Dire le droit pour être compris*⁷, alors sous-ministre de la Justice du Québec, démontre bien l'esprit de complémentarité entre l'information au citoyen et le rôle des juristes :

« L'objectif ne consiste pas à faire du citoyen un spécialiste en droit, mais plutôt de lui donner le réflexe de s'informer avant de poser un geste qui peut avoir des conséquences juridiques. Le rôle du professionnel du droit consiste alors à lui fournir l'information dont il a besoin. [...] »

Informer le citoyen sur les règles de la copropriété est donc essentiel pour lui permettre de développer les réflexes nécessaires à la **reconnaissance de ses droits**, à la **compréhension de ses obligations** et à la **consultation des professionnels** pour comprendre sa situation.

Le citoyen et le langage clair

Si l'information juridique représente une solution souhaitable aux problèmes vécus en copropriété, encore faut-il que cette **information soit comprise** par le citoyen⁸. Le droit de la copropriété est complexe. Le droit

⁶ Rapport du Groupe de travail sur la copropriété, Chambre des notaires du Québec, mars 2011.

⁷ L'allocution de M^e Michel Bouchard a eu lieu lors de la plénière de clôture du Colloque *Dire le droit pour être compris* organisé par Éducaloi du 21 au 22 octobre 2010 à Montréal. La plénière de clôture réunissait Me Michel Bouchard, alors sous-ministre de la Justice du Québec, Me Gilles Ouimet, Bâtonnier du Québec, M^e François Bibeau, représentant du Comité exécutif de la Chambre des notaires du Québec, l'honorable J.J. Michel Robert, juge en chef du Québec, le professeur Joseph Kimble, du Thomas Cooley Law School au Michigan et M. Jean-Louis Gillet, président de chambre de la Cour de cassation de France.

⁸ Cette affirmation réitère dans une moindre portée une des recommandations du Rapport MacDonald, 1991, chapitre 3 sur la vulgarisation et la lisibilité juridique. Ce rapport recommandait la lisibilité des textes juridiques pour un lecteur profane.

lui-même revêt une complexité qui lui est propre, avec un jargon spécialisé qui est très souvent inaccessible ou incompréhensible pour toute personne qui n'est pas juriste.

Éducaloi milite avec efficacité en faveur du langage clair et bénéficie d'un leadership en cette matière tant au pays qu'à l'étranger. Nous applaudissons aussi tous les efforts pouvant être faits en ce sens par le Comité et la communauté juridique.

Des études et des expériences dans d'autres pays⁹ ont démontré que le langage clair permet un gain de temps, évite les erreurs, augmente la satisfaction des clients, renforce le lien de confiance entre un client et son professionnel et contribue à la réduction des litiges.

Par ailleurs, nous croyons utile de partager avec le Comité certaines données de l'*Enquête internationale sur l'alphabétisme et les compétences des adultes*¹⁰, car les constats qui en résultent sont éloquentes :

- 3,1 millions de Canadiens âgés entre 16 et 65 ans auraient de la difficulté à lire et comprendre un texte élémentaire. Par exemple, ces personnes sont incapables de comprendre une carte routière ou de situer une rue sur une carte, ou de comprendre la posologie liée à la prise d'un médicament.
- 5,8 millions de Canadiens âgés entre 16 et 65 ans auraient de la difficulté à lire et comprendre un texte simple. Par exemple, ils peuvent comprendre et effectuer des calculs simples comme des additions ou des soustractions, remplir des formulaires simples ou répondre à des questions par oui ou non. Cependant, une abondance de mot peut les empêcher de lire et comprendre l'information fournie et les décourager rapidement.

Cela représente environ 42% des Canadiens considérés comme ayant de faible compétence de lecture et de compréhension de texte. Ces chiffres démontrent la pertinence **d'adapter l'information juridique** afin qu'elle soit **accessible et compréhensible pour la majorité des citoyens**, car bon nombre d'entre eux sont concernés par la copropriété.

Le langage clair et la protection du public

La protection du public recherchée par le Comité semble tendre vers la **protection des droits des personnes qui possèdent une résidence en copropriété** au Québec et de la qualité et la valeur de leur immeuble. Ainsi, bien qu'une révision législative soit envisagée en ce sens, celle-ci devrait être accompagnée de moyens pour **permettre efficacement à ce public de connaître ses droits et les ressources mises à sa disposition pour les faire valoir**.

⁹ Voir notamment à cet effet les différentes initiatives des États-Unis, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, de l'Afrique du Sud, du Royaume-Uni et autres dans ASPREY, Michèle, *Plain Language for Lawyers*, 3^e éd., Laichardt (New South Wales), The Federation Press, 2003, 330p. En plus, voir BUTT, Peter, *The Assumptions Behind Plain Language*, PLAIN Fourth Biennial Conference Proceedings, 2002, 10p et KIMBLE, Joseph, *Writing for Dollars, Writing To Please*, The Scribes Journal of Legal Writing, 1996-1997, p.1-38, 38 p.

¹⁰ Données tirées de STATISTIQUE CANADA et RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADAS dans l'*Enquête internationale sur l'alphabétisme et les compétences des adultes* (EIACA), 2003, p.22 et 27.
http://publications.gc.ca/collections/collection_2008/statcan/89-552-M/89-552-MIF2008019.pdf

Pour atteindre cet objectif, il est possible d'en faire plus en exploitant les outils du **langage clair dans toutes les formes de communication juridique** :

- des contrats plus simples à lire et à comprendre;
- de l'information facile à trouver et accessible;
- des documents, des communications claires et compréhensibles.

Par exemple, il serait souhaitable de considérer l'adaptation et la vulgarisation des :

- documents d'achat d'une copropriété neuve ou usagée, notamment la promesse d'achat et les annexes pertinentes, la note d'information, les plans de garantie et les contrats;
- communications écrites, notamment entre les professionnels, constructeurs, acheteurs, propriétaires et syndicat;
- déclarations de copropriété ainsi que de tout autre document lié à la vie et à la gestion de la copropriété;
- textes législatifs en matière de copropriété.

En ce sens, un sondage réalisé par le ministère de la Justice du Québec en 2006 démontre que 77% des citoyens estiment que les **textes juridiques sont difficiles à comprendre** (58% plutôt difficile et 19% très difficile)¹¹. De ces citoyens, environ 80% déclarent avoir une perception plutôt négative du système de justice, ne pas connaître les lois qui fixent les règles de vie en société et ne pas faire confiance au système de justice québécois. Ainsi, des textes juridiques clairs et compréhensibles en matière de copropriété permettraient **d'améliorer les perceptions, responsabiliser les citoyens, faciliter la vie en copropriété et redonner confiance** au citoyen dans ce mode de propriété.

Il est donc souhaitable que le Comité accorde une grande importance à la mise en place **d'actions et de ressources permettant au citoyen d'accéder à de l'information juridique en langage clair**. Cette information doit être **disponible et accessible** non seulement pour les intervenants du milieu, mais **pour toutes les personnes concernées** par la copropriété.

¹¹ Québec, Ministère de la Justice, Sondage auprès de la population sur la confiance à l'égard du système de justice, Québec, 28 août 2006, à la page 44.

2.2 La nécessité de rendre accessible de l'information juridique vulgarisée et pertinente aux personnes intéressées par la copropriété (R-2.7.2)

L'information pertinente

Le Groupe de travail sur la copropriété a émis la recommandation d'« étudier sérieusement la possibilité de confier à un organisme ayant la mission de diffuser de l'information sur le droit de la copropriété aux copropriétaires et aux syndicats » et « de faire de la prévention »¹². Selon nous, cette recommandation est essentielle, mais encore faut-il que l'information soit adaptée et vulgarisée.

De surcroît, nous avons identifié **plusieurs recommandations**¹³ du Groupe de travail sur la copropriété (ci-après identifiées par la mention « R-numéro de recommandation) qui **implique la communication d'information juridique**. Nous les avons réparties selon le type de personne à laquelle l'information est destinée et sur les **actions potentielles pour les réaliser** dans une perspective de protection du public et de droit à l'information.

Acheteurs et propriétaires

- Création d'une trousse d'information aux acheteurs sur tous les aspects d'un achat et de la vie en copropriété, incluant les vérifications à faire ou information à obtenir pour l'achat d'un condo (R-1.2.4)
- Document explicatif des distinctions entre plans de garantie conventionnelle ou obligatoire et en connaître le contenu, ses conditions de mise en œuvre et les délais de réclamation (R-1.1.2 et 1.1.4)
- Présentation d'une note d'information uniforme, obligatoire (R-1.2.1(1))
- Développement des modèles de communication uniformes et simples pour les propriétaires (ex. : demande d'information d'un promettant-acheteur au syndicat (R-1.2.1(7)) ou du vendeur au promettant acheteur (R-1.2.1(8)) et dénonciation d'achat au syndicat (R-2.6.1(7)), dénonciation de l'existence d'un bail (R-2.6.1(8)))

Administrateurs

- Information sur le rôle, les responsabilités et les implications de la gestion de la vie en copropriété pour un administrateur de copropriété, incluant par exemple l'entretien ou l'assurance de l'immeuble (R-1.2.5, 2.2.1, 2.3.1.3, 2.5.1)
- Valorisation de formation juridique et en gestion pour les administrateurs (*Nouveau!*)
- Mise en place d'un service d'accompagnement et de ressources pour les administrateurs (*Nouveau!*)
- Développement des modèles de communication uniformes et simples pour les administrateurs (ex. : réponse du syndicat au promettant-acheteur (R-1.2.1(8)) incluant par exemple la préparation de résolution, d'avis aux propriétaires et la rédaction de procès-verbaux)

¹² Rapport du Groupe de travail sur la copropriété, Chambre des notaires du Québec, mars 2011, recommandation 2.7.2, à la page 124.

¹³ Rapport du Groupe de travail sur la copropriété, Chambre des notaires du Québec, mars 2011, recommandations énoncées aux pages 102 à 128.

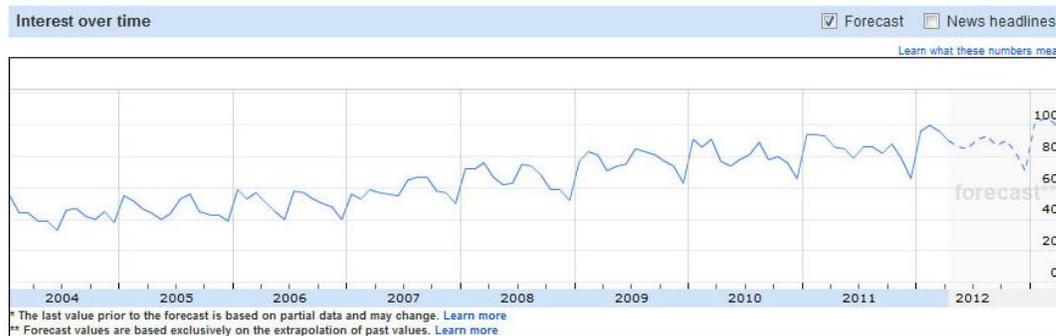
L'accessibilité de l'information

Bien qu'il soit important d'avoir de l'information juridique **encore faut-il qu'elle soit accessible par les personnes concernées.**

Et au Québec, le nombre de citoyens concernés par les questions liées aux copropriétés ne cesse de croître. En effet, selon la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) les mises en chantiers d'immeubles en copropriété sont en forte hausse depuis quelques années.

« Dans les centres urbains, ce mode d'habitation avait connu une augmentation de plus de 30 % en 2010. En 2011, la variation s'est chiffrée à plus de 20 %. »¹⁴

D'ailleurs, de plus en plus de Québécois se tournent vers Internet pour trouver réponse à leur question dans ce domaine. Une analyse des requêtes effectuées avec le moteur Google démontre une constante augmentation des recherches utilisant le mot clé « condo » de 2004 à 2011.



(voir ANNEXE A pour accéder à la page analytique complète.)

Une analyse géographique de l'intérêt pour le mot clé condo (valide autant en anglais qu'en français) démontre que les Québécois sont les Canadiens les plus intéressés par le sujet.



(voir ANNEXE B pour accéder à la page analytique complète.)

¹⁴ *Actualités habitation – Province de Québec - premier trimestre 2012*, SCHL, http://www.cmhc-schl.gc.ca/odpub/esub/64141/64141_2012_Q01.pdf?fr=1335466626734

Nous n'aborderons pas à nouveau la nécessité d'une information vulgarisée, mais préférons attirer l'attention du Comité sur certains paramètres de l'accessibilité de l'information :

1. L'information disponible au moment où le citoyen en a besoin

Le citoyen doit être en mesure de **trouver facilement l'information pertinente au moment où il en a besoin**.

Le Groupe de travail sur la copropriété a déjà identifié, à travers ses recommandations, des moments-clés où la disponibilité de l'information juridique peut servir le citoyen : 1) L'achat d'une copropriété; 2) Les assemblées de copropriétaires et les travaux d'entretien ou de rénovation; 3) La vente d'une copropriété.

Dans l'évaluation et la mise en place de mesures, il est souhaitable que les **actions de communication s'insèrent dans ces moments-clés** et que les **professionnels interpellés à ces moments collaborent** dans le même sens. De même, la centralisation de l'information est un concept de moins en moins pertinent en raison de l'évolution du Web, des technologies de l'information et des pratiques communicationnelles. Les paradigmes évoluent et les nouvelles techniques reposent désormais sur la recherche d'informations. En conséquence, nous amenons l'idée de la **pluralité de disponibilité de l'information et de la circulation de l'information** pour autant que les sources soient fiables, cohérentes ou complémentaires.

De même, nous soulignons l'importance d'investir en sensibilisation afin d'inculquer au citoyen les réflexes nécessaires pour s'informer adéquatement au bon moment.

2. L'information cohérente

La copropriété implique plusieurs personnes, dont différents professionnels. Il est donc essentiel qu'il y ait des **efforts de concertation des intervenants et des professionnels** pour que l'information disponible soit cohérente.

Ainsi, il serait souhaitable que les intervenants concernés, de même que leur personnel ou toute personne en contact avec le citoyen, puissent **recevoir une formation ou avoir accès à de l'information fiable et rigoureuse** sur les questions de copropriété.

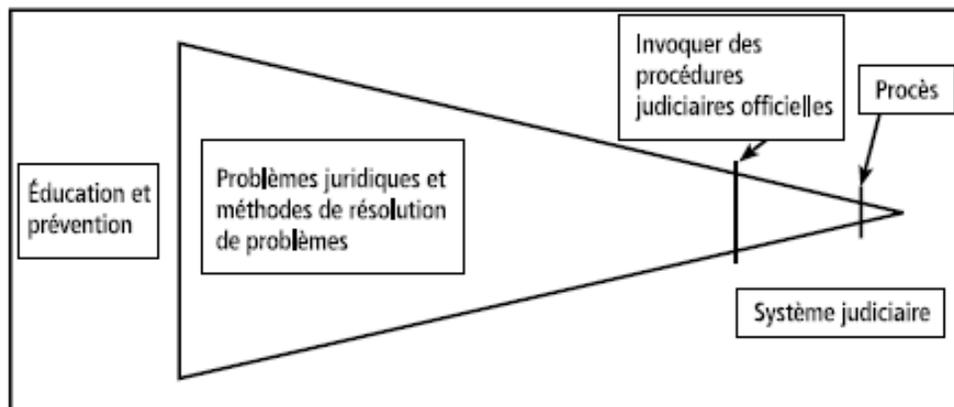
2.3 La pertinence d'agir en prévention et d'investir à long terme dans la sensibilisation pour améliorer la vie en copropriété

« C'est l'ignorance, non la connaissance du droit, qui porte à la chicane. » Ciceron, Traité des lois: Livre 1, VI, 18

La prévention d'abord

À travers la recherche de solutions, nous aimerions attirer l'attention du Comité sur la place de la prévention comme facteur important à considérer dans les problématiques existantes de la copropriété au Québec. À cet effet, nous rapportons les conclusions de M. Rick Craig, Directeur exécutif de Law Courts Education Society of British Columbia¹⁵ (maintenant Justice Education Society):

« Pour une raison ou une autre, on ne semble pas penser que les domaines de l'éducation et de la prévention font partie du triangle du système du droit. Le triangle (voir tableau plus bas) commence uniquement à partir des problèmes juridiques existants (...). »



M. Craig compare cette situation à celle du système de santé où le lien entre l'éducation préventive et le fonctionnement efficace du système est bien compris : une vie saine réduit des dépenses en services médicaux.

Nous ne devons donc pas négliger l'importance de former nos concitoyens pour qu'ils acquièrent les **compétences juridiques** nécessaires afin de maîtriser les enjeux qui se présentent dans leur vie¹⁶ :

- reconnaître et comprendre les enjeux juridiques d'une situation;
- avoir les aptitudes nécessaires pour s'informer quant aux enjeux juridiques d'une situation;
- être en mesure de prendre des décisions quant aux enjeux juridiques d'une situation.

¹⁵ Rick Craig, « La VIJ, composante de la gamme des services juridiques d'un monde en évolution » (2009) Idées et actualités sur la réforme de la justice civile, numéro 12, à la p.9.

¹⁶ Voir R-U, University of Bristol, *Public Legal Education Evaluation Framework*, par Sharon Collard et Dr Chris Deeming, 2011, à la p 4, en ligne : Law for life < <http://www.lawforlife.org.uk/data/files/core-framework-final-version-nov-2011-v2-370.pdf> >.

De l'éducation, de la sensibilisation et de la prévention efficace peuvent en conséquence contribuer à réduire les problèmes juridiques vécus par les citoyens, les procédures judiciaires, les procès et alléger les charges sur les tribunaux. Ainsi, la réduction des problèmes conjuguée à une meilleure connaissance des règles de la copropriété participerait à l'amélioration de la vie en copropriété.

La mise en place d'une Régie de la copropriété

Dans le cadre de son analyse, le Groupe de travail sur la copropriété a évoqué dans ses recommandations la possibilité de mettre en place une « Régie de la copropriété », qui aurait pour mission notamment d'offrir un tribunal dédié au règlement des conflits, d'apporter de l'aide aux copropriétaires en difficulté, mais aussi de diffuser de l'information sur le droit de la copropriété aux propriétaires et aux syndicats et de faire de la prévention (R-2.7.2). Notre objectif n'est pas de commenter l'opportunité de mettre en place une telle institution.

Cependant, sur la question de la diffusion de l'information et de la prévention, nous aimerions toutefois souligner la nécessité d'**être partout, à toutes les étapes de la vie en copropriété et de toutes les façons**. Notre expérience nous a permis de constater l'importance :

- de tisser des liens solides et à long terme;
- de tester les produits et d'avoir le temps d'y apporter les correctifs nécessaires;
- d'investir dans la recherche pour mieux connaître les besoins;
- d'assurer la mise à jour juridique des produits;
- d'assurer une présence à long terme auprès des citoyens.

Parallèlement, sur cette nécessité d'agir sur tous les fronts, M. Rick Craig, Directeur exécutif de Law Courts Education Society of British Columbia (maintenant Justice Education Society) précise :

« (...) l'éducation et la prévention font partie du système et la vulgarisation et l'information juridique joue un rôle à toutes les étapes du processus. (...) Elle ne peut plus être uniquement envisagée comme la « partie initiale », isolée du reste du système. Il s'agit plutôt d'un des fils tissés à travers le système de droit qui aide les Canadiens à mieux comprendre leurs responsabilités sociales et à aborder leurs besoins juridique. »¹⁷

Donner vie à des idées de projets commande d'énormes efforts en temps et en argent. Le meilleur des exemples est le site Web d'Éducaloi qui s'est construit au fil des ans et des financements. Alimenter, bonifier et mettre à jour ce site et les médias sociaux qui y sont reliés équivaut à un investissement financier non négligeable. Or, educaloi.qc.ca est maintenant reconnu par les Québécois, par un grand nombre d'intervenants relayeurs et par la communauté juridique. L'impact social de notre site est immense et extrêmement positif.

Notre site Web peut être mis à profit pour diffuser efficacement de l'information. De même, la crédibilité, la notoriété, les ressources et la compétence d'organismes comme Éducaloi peuvent tout autant servir les intervenants concernés, collaborateurs ou une « Régie de la copropriété ».

¹⁷ Rick Craig, "La VU, composante de la gamme des services juridiques d'un monde en évolution" (2009) Idées et actualités sur la réforme de la justice civile, numéro 12, à la p. 11

2.4 L'utilité de prévoir et faire connaître les modes alternatifs de règlement des différends et l'importance d'informer le citoyen sur le fonctionnement du système judiciaire québécois

Certaines propositions du Groupe de travail sont relatives à la solution des conflits en copropriété :

- Informer les copropriétaires et les syndicats au sujet de la possibilité de soumettre leurs conflits à la médiation et à l'arbitrage, et l'utilité d'insérer des stipulations à ce sujet dans la déclaration de copropriété (R-2.7.1)
- Diffuser de l'information sur le droit de la copropriété aux copropriétaires et aux syndicats, ainsi que de faire de la prévention et d'apporter de l'aide aux copropriétaires en difficultés (R-2.7.2)

Tout comme il est nécessaire d'informer le citoyen de ses droits et de ses obligations, l'information peut aussi **servir le citoyen lorsqu'un litige survient**. Par exemple, de l'information sur **l'existence des modes alternatifs de règlement des différends, l'explication de leur utilité et de leur fonctionnement** peut permettre au citoyen d'être sensibilisé aux différents modes de résolution des conflits.

Il est tout aussi important de renseigner les citoyens, et de soutenir les intervenants concernés, sur le **fonctionnement des cours de justice au Québec**. Notre section Côtécour sur notre site internet tente de répondre à ce besoin. Nos statistiques de fréquentation démontrent la pertinence de cet outil. En effet, nous savons que 183 000 visiteurs ont fréquenté la section Côtécour en 2011, en augmentation de près de 20% par rapport à l'année précédente. D'ailleurs, 80% de ces visiteurs fréquentent les sections sur la Cour du Québec, la Cour supérieure et l'explication générale du système de justice québécois.

De telles ressources permettent au citoyen de s'initier aux rudiments des tribunaux québécois, avoir un aperçu des étapes d'un procès et des délais, mieux comprendre le rôle des professionnels et faire appel à leurs services. D'ailleurs, les délais de prescription semblent méconnus des citoyens selon les observations du Groupe de travail sur la copropriété (R.1.1.4). Une **meilleure connaissance de l'existence de délais et des mesures de protection de leurs droits** contribuerait, en plus, à un **meilleur accès à la justice**.

Éducaloi applaudit tout effort qui pourrait être fait par le Comité, le gouvernement du Québec ou la communauté juridique pour améliorer l'accessibilité à la justice en ce sens.

2.5 L'implication indispensable et concertée des professionnels et organismes intéressés afin d'assurer une cohésion et une cohérence efficace des moyens d'action pour le citoyen

Le nombre d'intervenants, de professionnels et d'organismes concernés par le domaine de la copropriété ne cesse de croître. Il est indispensable que dans un objectif de sensibilisation et protection des citoyens que **tous travaillent de façon concertée.**

Par exemple, l'information qui permet au citoyen de se familiariser avec la loi et le droit en vigueur a, en pratique, ses limites puisque généralement elle ne prétend pas répondre directement à la situation du citoyen. Ainsi, il est essentiel de prévoir des **ressources complémentaires pour répondre au besoin du citoyen et de l'y diriger.**

Il existe actuellement une panoplie d'organismes et de ressources sur le terrain pour accompagner le citoyen, par exemple Éducaloi, les Centres de justice de proximité, Pro-Bono Québec, les cliniques juridiques, les professionnels du droit et d'autres organismes communautaires. Il est donc souhaitable **d'investir dans des partenariats et de favoriser un environnement qui stimulerait les échanges, les connaissances et les expertises.**

Éducaloi souhaite continuer à jouer un rôle d'importance dans la grande filière de l'accès à l'information juridique. Il nous ferait plaisir de collaborer avec l'ensemble de la communauté juridique et des intervenants concernés par les enjeux de la copropriété au Québec. Éducaloi, c'est beaucoup de choses, mais nous ne pouvons remplacer un Centre de justice de proximité, une clinique juridique ou un gestionnaire. Nous nous employons toutefois à desservir toutes ces entités en information juridique de qualité. Notre action est complémentaire et nécessaire au bon fonctionnement des autres ressources à la disposition des citoyens.

En conclusion, l'analyse du Groupe de travail sur la copropriété et les travaux réalisés par le Comité jusqu'à présent démontre une volonté certaine d'agir pour la protection du citoyen et de ses droits. Nous espérons que notre vision d'une information efficace puisse servir la protection du public. Bien que la protection du public passe par une adaptation de la législation, nous croyons que **l'existence d'information vulgarisée, son accessibilité et sa communication efficace peuvent contribuer à prévenir des problèmes existants** de la copropriété. La sensibilisation du citoyen, sa responsabilisation et la mise en place de ressources servent certainement à la prévention des litiges, mais aussi à une meilleure compréhension du droit québécois.

Annexes

Annexe A

Google Tendances des recherches Help | Sign in | Download as CSV | French

Compare by

Search terms

Locations

Time Ranges

Search terms

Tip: Use quotation marks to match an exact phrase. ("table tennis")

+ Add search term

Filter

Web Search

Canada

2004 - present

All Categories

Web Search Interest: condo
 Quebec (Canada), 2004 - present
 Categories: Immobilier (50-75%), Voyages (0-10%), Automobiles et véhicules (0-10%), more...

⚠ The categorization taxonomy of Google Insights for Search has been updated during December 2011. [Learn more](#)

⚠ An improvement to our geographical assignment was applied retroactively from 1/1/2011. [Learn more](#)

Interest over time Forecast News headlines How can I see numbers?



* The last value prior to the forecast is based on partial data and may change. [Learn more](#)

** Forecast values are based exclusively on the extrapolation of past values. [Learn more](#)

Regional interest City

1. montreal	████████████████████
2. laval	██████████████████
3. longueuil	████████████████
4. quebec	██████████████
5. st-laurent	████████████
6. hull	██████████
7. sherbrooke	████████
8. trois-rivieres	██████
9. rimouski	████



Search terms

Top searches	Rising searches
1. montreal condo	1. acces condo Breakout
2. condo a vendre	2. du proprio Breakout
3. condo a louer	3. condo a louer +200 %
4. condo à vendre	4. condo a vendre +200 %
5. condos	5. condo a montreal +180 %
6. condo quebec	6. condo neuf +170 %
7. condo floride	7. condo laval +80 %
8. remax	8. remax +80 %
9. condo à louer	9. condo à louer +70 %
10. condo for sale	10. mls +60 %

Annexe B

Google Tendances des recherches
Help | Sign in | Download as CSV | French ▼

Compare by

Search terms

Locations

Time Ranges

Search terms

Tip: Use the minus sign to exclude terms. (wimbledon -tennis)

+ Add search term

Filter

Web Search

Canada

2004 - present

All subregions

All Categories

Search

Web Search Interest: condo
 Canada, 2004 - present
 Categories: Immobilier (50-75%), Voyages (0-10%), Arts et divertissements (0-10%), more...

⚠ The categorization taxonomy of Google Insights for Search has been updated during December 2011. [Learn more](#)

⚠ An improvement to our geographical assignment was applied retroactively from 1/1/2011. [Learn more](#)

Interest over time Forecast News headlines

How can I see numbers?



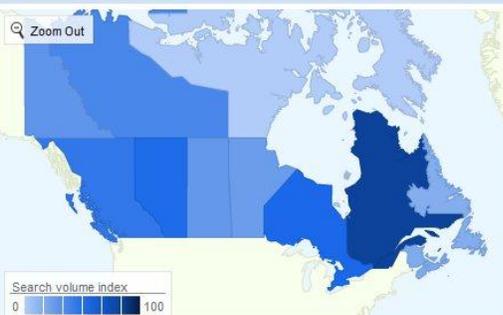
* The last value prior to the forecast is based on partial data and may change. [Learn more](#)

** Forecast values are based exclusively on the extrapolation of past values. [Learn more](#)

[Embed this chart](#)

Regional interest Subregion City

1. Quebec	<div style="width: 85%; height: 10px; background-color: #4f81bd;"></div>
2. Ontario	<div style="width: 75%; height: 10px; background-color: #4f81bd;"></div>
3. Alberta	<div style="width: 70%; height: 10px; background-color: #4f81bd;"></div>
4. British Columbia	<div style="width: 65%; height: 10px; background-color: #4f81bd;"></div>
5. Northwest Territories	<div style="width: 55%; height: 10px; background-color: #4f81bd;"></div>
6. Yukon Territory	<div style="width: 45%; height: 10px; background-color: #4f81bd;"></div>
7. Saskatchewan	<div style="width: 40%; height: 10px; background-color: #4f81bd;"></div>
8. Manitoba	<div style="width: 35%; height: 10px; background-color: #4f81bd;"></div>
9. Nova Scotia	<div style="width: 25%; height: 10px; background-color: #4f81bd;"></div>
10. New Brunswick	<div style="width: 20%; height: 10px; background-color: #4f81bd;"></div>



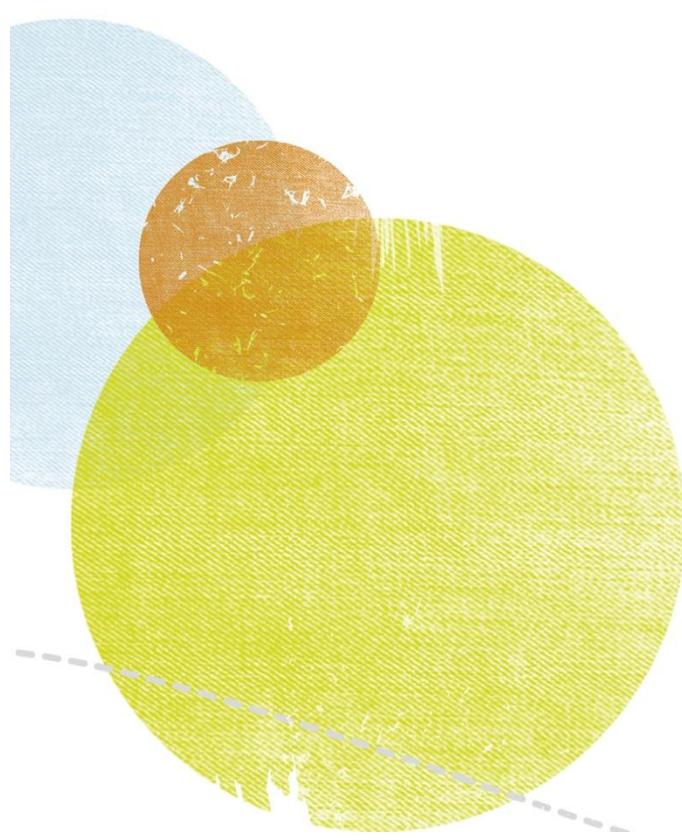
Search volume index: 0 to 100

[View change over time](#)

Search terms

Top searches	Rising searches
1. toronto condo	1. acces condo Breakout
2. condo rentals	2. du proprio Breakout
3. condos	3. vrbo Breakout
4. condo for sale	4. condo a vendre +170 %
5. montreal condo	5. condo a louer +140 %
6. condo for rent	6. condo floride +90 %
7. condo a vendre	7. condo laval +60 %
8. vancouver condo	8. condo furniture +50 %
9. calgary condo	9. condo à louer +50 %
10. condo a louer	

[Embed this table](#)



POUR NOUS JOINDRE

educaloi@educaloi.qc.ca

Adresse postale
C.P. 55032, CSP Notre-Dame
11, rue Notre-Dame Ouest
Montréal (Québec) H2Y 4A7

www.educaloi.qc.ca

