

# Idées et actualités sur la réforme de la justice civile

Numero 7 • Été 2004 • Numéro Spéciale

Canadian  
Forum  
on  
**Civil**  
**JUSTICE**  
forum  
canadien  
sur la  
**JUSTICE**  
civile

## Dans ce numéro

Information, connaissances et bonnes pratiques de communication : résultats préliminaires du projet, le système de justice civile et le public Diana Lowe et Mary Stratton, avec Lily Tsui . . . . .	3
Les Perceptions Du Public . . . . .	9
Les avantages de l'analyse avec la programmation Atlas.ti James Cresswell . . . . .	9
Nuit Foncée et Orageuse : La puissance de l'observation Graham Statt BA . . . . .	10
Le langage de la communication Natalie Salvalaggio, avec l'apport de l'équipe de recherche . . . . .	11
Symposium des partenaires, la collaboration à l'oeuvre Cam Schwartz . . . . .	12
Trouver le public avec qui parler Shannon Williams Stawnicky . . . . .	13
Au-delà des manchettes Naomi Schmold . . . . .	14
L'évaluation de la communication en action : une étude de cas effectuée dans les participations publiques Mary Stratton . . . . .	16
Aperçu transcanadien – <i>Système de justice civile et le public</i> . . . . .	18

*L'inspiration de ce numéro vient de Cam Schwartz, un de nos adjoints à la recherche, qui a participé à tous les aspects de la recherche depuis qu'il s'est joint à l'équipe en février 2002. Cam a suggéré de préparer un numéro du bulletin d'information qui mettrait la recherche en vedette. Nous sommes très heureux de vous présenter ce numéro spécial. Le projet, Système de justice civile et le public, se poursuit toujours sur le terrain grâce à notre coordinatrice de la recherche, Mary Stratton, et un nombre d'adjoints, dont plusieurs ont contribué des articles qui portent sur la recherche à partir de leurs perspectives uniques.*

Nous serions heureux de recevoir des articles (ou des sujets qui vous intéressent) pour publication dans notre bulletin *Idées et actualités sur la réforme de la justice civile*. Parlez-nous d'une expérience en ce qui concerne la réforme de la justice civile dans votre ressort. Faites-nous une analyse comparative. Dites-nous ce qui est nouveau dans votre système de justice civile. Dites-nous les sujets sur lesquels vous aimeriez avoir plus de renseignements. Les textes peuvent être en français ou en anglais, mais nous vous demandons de rédiger en langage clair. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser aux rédactrices en chef : Kim Taylor et Diana Lowe.

Le présent bulletin est une source de renseignements sur les initiatives de réforme de la justice civile pour les avocats, les juges, les professeurs de droit, les administrateurs judiciaires et le grand public.

Adresse : 110 Law Centre, University of Alberta  
Edmonton (Alberta) Canada T6G 2H5  
Téléphone : (780) 492-2513  
Télécopieur : (780) 492-6181  
Courriel : [cjforum@law.ualberta.ca](mailto:cjforum@law.ualberta.ca)  
Site Web : <http://www.cfcj-fcj.org>

Le Forum canadien sur la justice civile est une organisme nationale indépendante à but non lucratif fondée par l'Association du Barreau canadien et la Faculty of Law de l'University of Alberta. Il s'agit de l'organisme créé conformément à la recommandation 52 du *Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile* de l'ABC. Les services sont assurés en français et en anglais.

### Le financement

Le Forum est très reconnaissant envers la Alberta Law Foundation et les ministères de la justice et ministères du Procureur général suivants pour leur soutien financier:

- Alberta Justice
- Ministère du Procureur général de l'Ontario
- Nova Scotia Justice
- Justice Territoires du Nord-Ouest
- Saskatchewan Justice.

Nous reconnaissons aussi le généreux soutien financier de l'University of Alberta qui nous prête des bureaux ainsi que d'autres services. Nous recherchons du financement supplémentaire des activités de base auprès des autres ministères de la justice et des ministères du Procureur général de tout le Canada, de cabinets d'avocats, de donateurs corporatifs et de membres du Forum.

### Financement de projet

Le Forum conduit des projets de recherche indépendants sur des sujets de justice civile. Nous reconnaissons aussi avoir reçu du financement pour les projets *Centre d'information sur la justice civile* ([www.cfcj-fcj.org](http://www.cfcj-fcj.org)) de :

- Alberta Law Foundation
- Le Fonds du Barreau canadien pour le Droit de demain
- Law Foundation of Nova Scotia
- Law Foundation of Saskatchewan
- The Law Foundation of British Columbia

et pour le financement reçu pour la recherche sur le *Système de justice civile et le public* de :

- Alberta Law Foundation
- Le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSHC)
- Ministère de la Justice Canada

et le financement de recherche pour notre projet de *Thésaurus sur la justice civile* de:

- L'University of Alberta, Humanities, Fine Arts and Social Science Research (HFASSR) subvention

Notre bulletin contient des renseignements juridiques de nature générale et le lecteur doit se garder de les interpréter comme des avis juridiques.

Les opinions et les positions exprimées dans le présent bulletin sont celles de leurs auteurs et ne correspondent pas nécessairement à l'opinion du Forum canadien sur la justice civile.

### Design et production

Creative Services, University of Alberta

### Traduction

Katherine Aerts, Juricom et Pierre Allard

©2004 Canadian Forum on Civil Justice

On peut accorder sur demande la permission de reproduire ce bulletin.

## Conseil d'administration

Conseiller-Maître  
Rod Wacowich, cr  
(président) Edmonton (AB)

Mary Ellen Hodgins  
(vice-président) Saskatoon (SK)

Doug F. Robinson, cr  
(ancien président) Vancouver (C-B)

Kathryne Arbuckle  
Edmonton (AB)

Hélène Beaulieu  
Moncton (N-B)

M. le juge Thomas Cromwell  
Halifax (N-É)

Peter J.M. Lown, cr  
Edmonton (AB)

Debra Paulseth  
Toronto (ON)

Holly Turner  
Edmonton (AB)

## Conseil Consultatif

Carl Baar  
Toronto (ON)

Brian A. Crane, cr  
Ottawa (ON)

P. André Gervais, cr  
Montréal (QC)

Seymour Trachimovsky  
Oakville (ON)

Andrew Watt  
Halifax (N-É)

## Rédactrices en chef

Kim Taylor et Diana Lowe

Le *Système de justice civile et le public* est un programme de recherche collaborative qui repose sur la croyance qu'un manque de communication efficace, autant au sein même du système qu'entre le système et le public, représente un obstacle de taille portant atteinte à l'accès à la justice. Cette recherche est conçue de manière à inclure le public et la collectivité juridique pour déterminer les changements qu'il faut apporter aux pratiques de communication afin d'améliorer le système. Le but de ce projet consiste à faire des recommandations précises et claires visant un changement efficace qui, en définitive, rendra le système de justice civile plus accessible en améliorant sa capacité à entendre et intéresser le public et d'agir.

En Alberta, le volet pilote du projet est financé par l'Alberta Law Foundation. Le financement d'une étude nationale de cinq ans est assuré par une subvention des Alliances de recherche universités-communautés (ARUC) du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH). Le projet effectué sur le mode de la recherche-action collaborative, instauré un vaste partenariat national regroupant des universitaires et des intervenants communautaires représentatifs de tous les acteurs ayant un rôle à jouer dans le système de justice civile.

La recherche comporte, entre autres, un questionnaire abrégé, des interviews en profondeur, des observations de chercheurs et des études de cas de bonnes pratiques de communication. Les entrevues sont menées auprès de personnes qui travaillent dans tous les secteurs du système de justice civile, ainsi qu'auprès de membres du public ayant participé à des affaires au civil. La collecte de données a été effectuée en Alberta, en Nouvelle-Écosse, en Ontario, au Québec, au Nunavut et en Colombie-Britannique.

Au cours de l'année 2004, l'équipe de recherche organisera des groupes de discussion dans le but de présenter notre analyse des données de recherche aux communautés participantes à des fins de commentaires supplémentaires. De plus, les études de cas sur les bonnes pratiques en communication seront identifiées et évaluées, donnant de l'information sur des programmes précis ainsi qu'un modèle d'évaluation coopérative pour les nouveaux programmes.

À la dernière étape du projet, nous travaillerons avec nos partenaires pour développer et distribuer des produits de recherche afin que nos conclusions aboutissent à un nouveau savoir et de meilleures pratiques en communication.

Ce numéro spécial du bulletin *Idées et actualités* convie nos partenaires et les membres de l'équipe de recherche à présenter des aspects du projet intitulé le *Système de justice civile et le public*.

## Information, connaissances et bonnes pratiques de communication :

### résultats préliminaires du projet, le *système de justice civile et le public*

Diana Lowe et Mary Stratton, avec Forum canadien sur la justice civile adjointe à la recherche Lily Tsui BA (Honours), Étudiante de doctorat, Psychologie, University of Alberta

Remerciements : Le *Système de justice civile et le public* est un projet collaboratif. Diana Lowe est directrice exécutive du Forum canadien sur la justice civile. Mary Stratton est la coordinatrice de recherche du projet, et Lily Tsui est adjointe à la recherche. Plusieurs personnes ont contribué à la publication de cet article. Nous désirons remercier les personnes suivantes pour leur contribution au développement du projet de recherche : les directrices de recherche Lois Gander, Teresa Rose et Mme la juge June Ross, qui ont guidé ce projet depuis le début; Barbara Billingsley, qui s'est jointe récemment à nos directrices de recherche; et chacun, chacune des chercheurs qui ont contribué au travail de l'équipe.

En 1996, le *Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile*<sup>1</sup> de l'Association du Barreau canadien a conclu que les membres du public étaient les participants les plus importants au système de justice civile<sup>2</sup>. Le Groupe de travail a aussi identifié trois grands problèmes – les retards, l'abordabilité et l'incompréhension du public – qu'il jugeait les principaux obstacles à la réalisation d'un système accessible, efficace et équitable<sup>3</sup>. Notre étude débute par la conviction que la réduction de ces obstacles passe par une communication améliorée. Nous croyons qu'une meilleure communication aura pour effet de faire participer le public directement et fructueusement à la réforme de la justice civile. Nous espérons que le système aura la capacité de répondre efficacement quand les besoins du public seront clairement communiqués. Le *Système de justice civile et le public* est un programme de recherche

collaborative qui vise à faire participer le public et la communauté de la justice à l'étude de la situation présente des communications à l'intérieur du système canadien de justice civile, et entre le système et le public<sup>4</sup>. L'étude a pour but d'identifier de bonnes pratiques, et de proposer des recommandations claires et précises visant à améliorer la communication. Aux fins



de cette étude, nous avons défini ainsi la communication : tous les moyens par lesquels les gens discutent, reçoivent ou transmettent de l'information. Cette définition peut inclure l'une ou plusieurs des suivantes : des réunions et conversations en face à face; des appels téléphoniques, courriels, notes de service et lettres; des brochures et autres documents écrits; l'émission ou l'interprétation d'ordonnances, de directives ou de décisions judiciaires; l'information affichée sur un site Web; les renvois vers ou en provenances d'autres services; et l'affichage d'orientation au palais de justice.

### Méthodes et perspectives multiples

Pour arriver à des solutions efficaces en matière de communication, il est important de comprendre les multiples expériences et points de vue de tous les intervenants dans le processus de justice civile – les parties, les témoins, les conseillers juridiques, les greffiers, fournisseurs de services juridique et autres, ou membres de la magistrature. Pour y arriver, nous avons eu recours à une variété de méthodes de collecte d'information, y compris des réunions de personnes ressources, des questionnaires abrégés, des entrevues approfondies et des observations écrites. Cette combinaison d'approches a rapporté des données riches et complémentaires. Les réunions de personnes ressources constituent la première étape dans chaque ressort. Elles visent un partage bidirectionnel de l'information : l'équipe de recherche accumule des renseignements précieux sur la communauté étudiée, et des membres clés de cette communauté sont directement informés de l'objectif et des détails de cette étude. De petits

questionnaires permettent d'identifier et d'obtenir des faits et des chiffres au sujet d'enjeux importants, mais peuvent difficilement expliquer le pourquoi des choses. Les entrevues approfondies comblent cette lacune en encourageant les participants à réfléchir et à explorer leurs connaissances et leur vécu<sup>5</sup>. Les observations des chercheurs ajoutent à la valeur et à la richesse des questionnaires et des entrevues en proposant une vision additionnelle du fonctionnement du système.

Les entrevues constituent notre source primaire de données. Nous utilisons des questions larges et neutres comme point de départ d'une conversation avec les participants au sujet de leurs expériences relatives à la communication entre le système de justice civile et le public. Le rôle de l'interviewer est d'appuyer les participants en les encourageant à élaborer sur ce qu'ils ont déjà dit. Les transcriptions d'entrevues captent les l'entretetés des mots et phrases ainsi que les pensées des participants, illustrant les multiples points de vue relatifs aux enjeux de communication, et nous permettant de voir les nuances, les dédoublements et les opinions contrastantes qui entourent le même enjeu ou thème fondamental.

En 2002, nous avons complété un étude pilote sur le terrain en Alberta, et en 2003 nous avons poursuivi notre recherche sur le plan national, avec des visites à Halifax et Truro en Nouvelle-Écosse; Montréal, Rimouski et Rivière-du-Loup au Québec; Toronto, Thunder Bay et Ottawa en Ontario; et Iqaluit au Nunavut. Nos visites finales, à Vancouver et Surrey, en Colombie-Britannique, ont été complétées en mai 2004. À chaque endroit, nous avons parlé à des membres du public concernés par une cause civile et à des membres de la communauté de la justice (y compris des juges, avocats, greffiers de la cour, agents de l'aide juridique, bibliothécaires et autres employés de soutien). Jusqu'à maintenant, environ 100 membres du public et 183 personnes œuvrant au sein de la communauté de la justice ont participé à l'étude.

### Ce que les participants nous ont dit

Ainsi que le notait le Groupe de travail, l'information et les conseils juridiques doivent être accessibles pour que les Canadiens et Canadiennes comprennent leurs droits et les recours judiciaires et règlements pacifiques disponibles. La plupart des membres de la communauté de la justice ont exprimé le désir que le public, de façon générale, comprennent mieux le système de justice civile. Plusieurs de nos participants du public ont confirmé qu'ils connaissaient peu le système de justice avant d'être personnellement concernés par une cause civile. Nos données démontrent clairement que les gens généralement sont stressés, voire en état de crise sociale et /

ou émotionnelle quand ils ont besoin de se renseigner sur les procédures de justice civile. Il est donc particulièrement important de s'assurer que les gens puissent trouver facilement des renseignements clairs et précis, et de l'assistance. Nous avons choisi des échantillons de réponses, tirés des discussions sur les besoins du public en matière d'information et sur les réponses à ces besoins, pour démontrer la richesse et le caractère informatif des données que nous avons cueillies.



Court House, Peace River



Nunavut



Cour de Justice du Nunavut



## Premier échantillon : où le public cherche-t-il de l'information ?

Nous débutons ici avec des résultats quantitatifs de nos questionnaires abrégés. Les résultats démontrent qu'au moment de s'impliquer dans une cause civile, les répondants s'adressent à un éventail de sources. Nos participants se sont tournés le plus souvent vers les avocats (91%), les amis et la famille (82%), le personnel des tribunaux (64%), l'aide juridique (59%), les comptoirs de renseignements des palais de justice (49%), l'Internet (46%), les services policiers (46%), et les brochures d'information juridique publique (45%)<sup>6</sup>.

Malheureusement, ainsi que l'a noté l'un de nos participants à l'étude, plusieurs personnes ont l'impression de ne pas savoir par où commencer quand elles veulent s'informer d'une cause civile :

« Je pense que le public devrait savoir davantage où aller, quoi faire et comment le faire. Si tout de suite, j'avais un problème avec mon voisin et que j'avais tout fait pour régler le différend, qu'est-ce que je devrais faire? Est-ce que je m'adresse au tribunal? Ai-je besoin d'un avocat? Est-ce que je peux me représenter moi-même en cour? De quels documents ai-je besoin? S'il y avait des dommages à ma clôture, que dois-je apporter? Dois-je me présenter accompagné d'un avocat? Je ne saurais pas immédiatement les réponses à toutes ces questions... Je ne saurais pas ce dont j'ai besoin. Vous ne voulez pas vous présenter au tribunal avec un camion de documents, mais vous ne voulez pas arriver les mains vides non plus. Je ne voudrais pas me présenter sans avocat pour ensuite découvrir que j'aurais dû être accompagné d'un conseiller juridique. » [Public – 247]

Après avoir exprimé un dilemme semblable, un autre participant a ainsi décrit son idée de solution :

« Je ne savais pas quoi faire... J'ai d'abord demandé conseil à mes amis... mon frère... "Télé-droit"... J'ai appelé au palais de justice... Je suis même allé au poste de police... Si vous ne savez pas par où commencer, si vous ne savez pas quelles questions il faut poser, et si personne ne vous donne les réponses aux questions que vous ne posez pas, vous n'apprendrez rien... Ç'aurait été agréable de pouvoir simplement me rendre au palais de justice et de taper ma demande quelque part ou de dire à quelqu'un : voici ce qui m'est arrivé. Je pourrais avoir tort, je pourrais avoir raison, mais donnez-moi dix feuilles d'exemples d'une occurrence semblable pour que je puisse les lire... Donnez-moi une idée de ce qui se passe... pourquoi cela prend-il tant de temps? Évidemment vulgarisées, moins de jargon juridique.



Palais de Justice, Rimouski

[en référence aux dix feuilles d'exemples]» [Public – 202]

Nos données nous disent que le public, malgré son incertitude, s'informe auprès d'un vaste éventail de sources possibles. Cette situation semble démontrer le besoin d'une éducation publique de base au sujet des ressources juridiques, mais aussi le besoin de faire mieux connaître ces ressources et de les rendre plus disponibles.

## Deuxième échantillon – un partage efficace des connaissances

Bien sûr, les réponses aux demandes d'information du public seront efficaces dans la mesure où la personne qui achemine une réponse possède les renseignements et peut les communiquer efficacement. Le personnel de première ligne des palais de justice est confronté tous les jours à un défi particulier : l'information et l'orientation que le public demande sur chaque étape du processus judiciaire risquent souvent de franchir le seuil entre les renseignements juridiques et les conseils juridiques. Ainsi que le notait un membre de la communauté de la justice :

« Les préposés des palais de justice sont limités et tout le monde va les voir et leur demande quoi faire. Ils répondent en quelque sorte : "Vraiment, je ne suis pas autorisé à vous donner des conseils juridiques et nous ne pouvons pas vous aider." Mais si vous avez un avocat avec de bonnes connaissances générales, il pourrait certainement dire : si vous allez au palais de justice, vous devrez faire un témoignage assermenté; demandez un délai de quelques jours, etc., etc. Et là, ils sauraient quoi faire. » [Judiciaire – 276]

Nos chercheurs ont remarqué que le personnel formé et encouragé à offrir au public des renseignements précis et utiles avait généralement des rapports de communication positifs avec le public. Les membres du public étaient souvent visiblement tendus et agités en arrivant, mais à mesure qu'un préposé expliquait gentiment et clairement les étapes à suivre, le client relaxait et repartait soulagé et reconnaissant. Clairement, de tels rapports avec le public sont également préférables pour le personnel du tribunal<sup>7</sup>.

Nous avons trouvé des exemples où, tout en respectant l'obligation de ne pas franchir le seuil entre l'information et les conseils juridiques, un personnel expérimenté et compatissant au palais de justice peut transformer l'expérience du public avec la justice civile. Un participant nous a parlé de son expérience à la cour des petites créances, insistant sur le fait que sans l'aide d'une préposée, elle aurait probablement tout simplement abandonné. Son histoire sert à illustrer l'effet combiné d'une information accessible et de bonnes qualités de communicateur :

« J'ai donc appelé à la cour des petites créances, et elle m'a dit que je devrais apporter une somme de X dollars, et essayer



B.C. Court of Appeal & Supreme Court, Vancouver

d'ouvrir le dossier. Alors j'y suis allé et j'ai fait ça, et après j'ai demandé à la cour des petites créances : "Qu'est-ce que je dois faire? Expliquez-moi le étape par étape, je n'ai jamais fait ça auparavant." Et elle m'a dit : "Vous devrez vous assurer qu'un huissier ou quelqu'un signifie des documents." Je pourrais le faire moi-même, mais elle m'a expliqué la différence entre avoir recours à un huissier et le faire soi-même ou quoi que ce soit. Et les coûts que cela implique et elle m'a donné cette carte – de fait, elle m'a donné deux ou trois cartes et j'en ai choisi une. Et elle a dit qu'après avoir fait ça, il l'enregistrerait après avoir signifié les documents, et de revenir en cour à telle date. Elle m'a dit la date de tout, et de l'appeler si j'avais d'autres questions. Et j'ai rappelé, cette fille que j'ai appelée et lui ai dit : "OK, que dois-je emporter? Que dois-je faire?" Et ils m'ont envoyé des documents expliquant que la date de comparution était fixée et de m'assurer d'avoir ça, ça, ça et ça. Et moi bien sûr, je ne connaissais pas les termes juridiques alors je l'ai appelée et je lui ai demandé : "OK, qu'est-ce que vous voulez dire par ça, et ça? Elle m'a dit : "OK, vous devez apporter ceci et prouver qu'ils vous doit l'argent. Vous devez convaincre ce juge qu'il vous doit l'argent et que vous êtes la bonne personne. Parce que l'autre arrivera avec sa défense et fera valoir sa cause, et c'est au juge de décider qui a raison." Alors j'ai tout rassemblé et je suis allé à la cour et le défendeur ne s'est même pas présenté. Alors on a jugé qu'il me devait l'argent. La préposée était très serviable, juste une jeune demoiselle très serviable. Je ne me serais pas rendue aussi loin sans son aide, parce que je ne savais pas ce que je faisais. Si j'étais arrivé ce jour-là et que j'avais dit : "Je ne sais pas ce que je fais, je ne l'ai jamais fait avant", et qu'elle s'était contentée de me donner les formulaires et de me dire de les remplir... [mais] elle m'a expliqué chaque étape. Et c'était tout simplement remarquable. » [Public – 307]

Nos participants du public nous ont répété qu'ils avaient besoin de documentation claire, facile à comprendre et à suivre, notamment sur la manière de remplir des formulaires et de comprendre le langage juridique. Les membres de la communauté de la justice reconnaissent ces besoins, comme en font foi leurs commentaires :

« Intenter une action civil et comment procéder avec ce type de chose sont des constantes... Même si le livret est sur le présentoir – et même s'ils ont accès par Internet – et même s'ils se sont rendus en personne et parlé à un préposé au comptoir, ils continuent de téléphoner... Honnêtement, si vous ne l'avez jamais fait et si vous n'avez jamais été impliqué dans une cause judiciaire, il n'y a vraiment aucun endroit où obtenir ces renseignements. » [Personnel de tribunal – 213]

« Ce que j'ai appris en lisant plusieurs brochures, c'est que si j'étais un de mes clients, je ne comprendrais pas grand chose... Je parle à mon mari – il a un diplôme universitaire – et je pense que je parle normalement, un langage général, et il ne comprend pas. » [Avocate – 261]

Des organisations de formation juridique permanente et d'information juridique, des tribunaux et d'autres membres de la communauté de la justice ont entrepris de développer le genre d'information dont le public a clairement besoin<sup>8</sup>. L'un



des défis majeurs, c'est de trouver un langage suffisamment simple, compris par la plupart des gens, qui pourra décrire avec précision des procédures complexes et hautement techniques.

### Troisième échantillon – établir de bonnes pratiques

Le partage de renseignements disponibles, au sein de la communauté de la justice civile et entre la communauté de la justice civile et le public, constitue une fondation sur laquelle de bonnes pratiques pourront être construites. C'est une tâche ardue à compléter mais étonnamment simple et peu coûteuse à amorcer. Par exemple, nous avons observé que même si des documents d'éducation publique existent et que des gens œuvrant au sein du système en connaissent l'existence, souvent, personne n'est chargé de la responsabilité de s'assurer de la disponibilité publique de ces documents. Nos chercheurs ont fréquemment noté que les présentoirs de documents aux palais de justice étaient mal approvisionnés en dépit de la disponibilité de documents convenables<sup>9</sup>. À une occasion, une préposée s'est approchée d'un chercheur qui fixait un présentoir de documents ne contenant qu'un seul document. Se disant sans doute qu'il s'agissait d'un membre du public et cherchant à se rendre utile, la préposée a demandé s'il cherchait un livret sur la manière d'exécuter une décision. Le chercheur a répondu par l'affirmative et a ensuite commencé à demander qui était responsable des documents d'information publique et d'approvisionner le présentoir. Surprise par des questions qu'elle n'avait pas prévues, la préposée est devenue nerveuse en avouant que c'était probablement sa responsabilité. La situation mise en lumière ici, c'est que la tâche d'assurer de la disponibilité de documents d'information publique n'est pas clairement assignée comme tâche importante.

Même si de toute évidence, l'approvisionnement de présentoirs de documents semble être une bonne pratique de base en communication, c'est une pratique que nous avons vue assez rarement. Le palais de justice de Rimouski se démarque à ce chapitre et constitue un exemple de bonne pratique en matière de documentation publique. Un présentoir bien garni était bien en évidence dans le foyer du palais de justice, près du comptoir de sécurité et de renseignements. Le gardien de sécurité demandait de façon routinière aux gens devant le présentoir s'ils avaient trouvé ce qu'ils cherchaient. Quand il découvrait qu'une brochure était épuisée, il se rendait immédiatement au comptoir pour en

informer un préposé, et quelques minutes plus tard, un membre du personnel apparaissait avec le document recherché. Nous avons appris qu'un commis était spécifiquement affecté à la disponibilité des documents d'information. D'autres membres du personnel informaient la responsable quand il n'y avait presque plus de documents et elle réapprovisionnait le présentoir immédiatement. D'une manière très simple et peu coûteuse, une bonne pratique de communication a été établie et partagée entre le personnel du palais de justice et les utilisateurs du public<sup>10</sup>.

#### Quatrième échantillon – valoriser nos connaissances

Parfois, une sensibilisation accrue aux besoins d'information suffit pour entraîner de réels changements. Ainsi que le notait un participant, ceux qui ont les connaissances les tiennent tellement pour acquises qu'ils oublient de reconnaître à quel point d'autres personnes, y compris certains membres de la communauté de la justice, en savent moins :

« Nous en savons tellement que nous supposons que tout le monde en sait autant. Nous devons nous arrêter une minute et dire : “La personne ordinaire dans la rue, que sait-elle au sujet de ce qui se passe ici au palais de justice? Qu'aimerait-elle savoir? Qu'a-t-elle besoin de savoir et comment leur acheminer cette information?” » [Judiciaire – 262]

Le personnel de première ligne comme les greffiers de la cour, les employés de l'aide juridique et le personnel de soutien du tribunal constituent des points de contact essentiels avec le public, et surtout pour les personnes qui ne peuvent se payer, ou qui n'ont pas encore trouvé de conseiller juridique. Par leurs rapports quotidiens avec le public, ces personnes accumulent des connaissances précieuses au sujet du genre de renseignements dont le public a besoin. Leurs perceptions peuvent grandement

contribuer à rendre le système plus sensible et plus conforme aux besoins des utilisateurs. À Vancouver, le Tenants' Rights Action Coalition (TRAC <http://www.tenants.bc.ca>) compte parmi les organisations qui utilisent régulièrement ces connaissances de première ligne. Des membres du personnel affectés aux lignes d'assistance téléphonique répondent à des questions concernant les propriétaires d'immeubles locatifs et le droit des locataires en Colombie-Britannique. En plus d'offrir un précieux service d'information, la Coalition note aussi les questions et les enjeux soulevés par les interlocuteurs, et utilisent cet apport pour identifier des besoins d'information additionnels. Le TRAC tente de combler ces besoins par l'éducation juridique publique, la formation de défenseurs de première ligne, le développement de documentation juridique et des projets de réforme du droit. Ce processus s'est avéré efficace pour mesurer les besoins du public et constitue un excellent exemple de valorisation de connaissances de première ligne.

L'incapacité de valoriser adéquatement les connaissances disponibles au sein du système de justice civile s'est accompagnée de mécanismes inadéquats pour partager ces connaissances. Nous reconnaissons qu'il est difficile de régler ce problème dans un système de justice aussi vaste, dispersé et hiérarchique. Ainsi que le notait un participant :

« C'est l'enjeu le plus important... Comment partagez-vous l'information? Comment la rendre au public? Comment faites-vous savoir aux gens ce que vous faites et comment découvrez-vous ce qu'ils font? Parce que souvent, quelqu'un l'a fait avant vous, mais vous n'en savez rien. Alors c'est comme réinventer la roue. » [Administrateur de tribunal – 203]

#### Vers un changement

Au cours des trois dernières années, nos chercheurs ont réalisé des entrevues, amassé des renseignements et noté leurs observations. Nous avons fondé ce texte sur les premières impressions acquises et les sur les thèmes identifiés jusqu'à maintenant. Tout en poursuivant le codage des données et l'examen des multiples perspectives pour chaque thème individuel, nous allons rédiger nos conclusions et retourner à chaque endroit pour rencontrer nos participants dans des groupes-témoins, afin de nous assurer que nos conclusions reflètent bien les expériences des utilisateurs et des intervenants du système de justice civile. Au moment de compléter nos études de cas et notre analyse des données, le *Système de justice civile et le public* demeure un projet dynamique qui cherche à identifier des avenues de changement efficace. Nous invitons les commentateurs des lecteurs de cet article, et prenons cette occasion pour remercier tous nos associés et tous les participants pour leur contribution à cette étude. Nous continuerons de valoriser la puissance du partage de l'information en travaillant avec nos partenaires pour développer des produits de diffusion et des outils éducatifs qui répondent aux besoins du public et de la communauté de la justice, ainsi que des modèles concrets de bonnes pratiques de communication au sein du système, et entre le système et le public.

Photographie: Mary Stratton





## À la recherche d'un terrain d'entente : identifier les thèmes

L'analyse de ces données riches et étendue est un processus complexe. Pour identifier les fils conducteurs de ces entrevues, chaque membre de l'équipe de recherche, isolément, a lu un sous-ensemble des transcriptions d'entrevues et noté les thèmes relatifs à la communication. À partir de cette méthode, notre équipe de recherche et nos partenaires avons identifié un ensemble clair de thèmes ont servir de base à une analyse complète. Des consultations auprès de nos partenaires durant le processus d'analyse nous aident à nous assurer que les conclusions représentent bien les données amassées.

Nous sommes présentement à l'étape du codage des données albertaines, et avons entrepris l'analyse des données nationales. En poursuivant notre analyse des entrevues des différentes régions du pays, nous continuerons de rechercher des fils conducteurs et d'approfondir notre compréhension des données. Nous avons identifié les dix thèmes suivants :

1. **Modes de communication.** Qui communique avec le public, et les uns avec les autres, au sein du système de justice civile, et comment le font-ils?
2. **Expériences de communication.** Comment la communication est-elle vécue par les différentes personnes (public et communauté de la justice) en situation d'interaction avec le système de justice civile?
3. **Obstacles à la communication.** Quelles pratiques constituent des obstacles à une bonne communication?
4. **Bonnes pratiques de communication.** Quelles pratiques contribuent à une communication bonne et efficace?
5. **Évolution du contexte de communication.** Le contexte des communications a-t-il changé à cause de l'évolution des attitudes sociales, des approches systémiques, de nouvelles technologies, etc.?
6. **Évolution des pratiques de communication.** Les méthodes de communication changent-elles avec le temps, selon l'endroit, à cause de la technologie, de la formation, de la couverture médiatique et ainsi de suite?
7. **Obstacles au changement.** Quels facteurs nuisent au changement?
8. **Catalyseurs de changement.** Quels facteurs facilitent le changement?
9. **Devenir chef de file du changement.** Qui peut, qui devrait, qui devient effectivement chef de file du changement?
10. **Recommandations d'amélioration.** Quelles suggestions ont faites ceux et celles qui vécu une expérience au sein du système de justice civile?

Au cours des entrevues, ces thèmes ont été fréquemment abordés dans les discussions et sont souvent étroitement liés entre eux<sup>11</sup>. Quand les gens nous parlent de leur vécu, cela nous aide de mieux comprendre ce qu'il faut changer et comment ces changements doivent être réalisés.

## Notes en fin de texte

- 1 L'Association du Barreau canadien. Groupe du travail sur les Systèmes de justice civile. *Rapport du Groupe de travail sur les Systèmes de justice civile* (Ottawa : L'Association, 1996), en ligne: l'Association du Barreau canadien à <[http://www.cba.org/CBA/cba\\_Reports/pdf/systemscivil\\_tfreport.pdf](http://www.cba.org/CBA/cba_Reports/pdf/systemscivil_tfreport.pdf)>.
- 2 *ibid*, p. 3
- 3 *ibid* p. 12
- 4 Un projet pilote albertain dans le cadre de cette étude est financé par l'Alberta Law Foundation, et le financement d'une étude nationale sur cinq ans provient d'une subvention du programmes des Alliances de recherches université-communauté (ARUC), sous l'égide du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSHC).
- 5 Le questionnaire abrégé et un Aperçu des questions d'entrevue sont disponibles à <<http://www.cfcj-fcjc.org/fr/f-research-sjcp.htm>>.
- 6 Ces chiffres sont tirés d'une analyse préliminaire des résultats nationaux, à l'exclusion de la Colombie-Britannique. Les échantillons de participants ne sont pas choisis au hasard; ils représentent plutôt une série de un instantané. Même si nous avons constaté certaines tendances pan-canadiennes, nos résultats ne peuvent être statistiquement généralisés.
- 7 Même si nous avons rencontré dans chaque ressort des greffiers et des membres du personnel de sécurité et d'information avec d'excellentes aptitudes à communiquer, nous tenons à signaler l'excellence du palais de justice de Thunder Bay, où les chercheurs ont eu l'occasion d'observer les rapports du personnel du bureau d'enregistrement avec le public pendant une journée entière. Les préposés avaient apparemment été formés en communication, en collaboration avec le introduction de le Family Legal Information Centre.
- 8 Pour une discussion de l'éducation publique juridique au Canada, voir « Le visage changeant de la vulgarisation juridique au Canada », par Lois Gander dans *Idees et actualités sur la réforme de la justice civile*, numéro 6 (été 2003), pp. 4 – 9, en ligne: Forum canadien sur la justice civile, à <<http://www.cfcj-fcjc.org/fr/f-news.htm>>.
- 9 Une autre observation, dans les grands palais de justice en particulier : les documents peuvent être éparpillés à plusieurs endroits, au lieu d'être regroupés dans un présentoir central. Le public a peine à retrouver des documents éparpillés, et le personnel du palais de justice a plus de difficulté à contrôler l'inventaire des documents.
- 10 La disponibilité de documents d'information était supérieure à la moyenne dans tous les palais de justice visités au Québec. La province produit également une gamme appréciable de dépliants expliquant une variété de questions relatives à la justice civile, en français et en anglais (il faut cependant avoir complété ses études secondaires pour les comprendre). N'eut été de l'absence de documents en langue anglaise, le palais de justice de Rimouski aurait eu une note parfaite.
- 11 D'autres résultats de l'Alberta et des détails additionnels sur les principaux thèmes sont disponibles dans "Parler avec le public : le public, la communication et le système de justice civile", par D. Lowe et M. Stratton dans P. Molinari ed. *Dialogues About Justice: The Public, Legislators, Courts and the Media*. (Ottawa: Institut canadien d'administration de la justice, 2002), en ligne: Forum canadien sur la justice civile, à <<http://www.cfcj-fcjc.org/fr/f-new.htm>>.



# Les Perceptions Du Public

Voici quelques questions que nous avons posées à des membres du public au sujet de la réforme de la justice civile :

*Pensez-vous qu'une meilleure communication entre le système de justice civile et le public puisse aider à façonner la réforme?*

*Aimeriez-vous participer au processus de réforme de la justice civile et de quelle façon?*

Les nombreux points de vue exprimés par les participants du public donnent une image riche et édifiante de l'état de la communication entre le système de justice civile et le public. Voici quelques exemples des réponses reçues :

- *Vous savez, une entrevue impartiale [...], comme celle que vous faites auprès de personnes qui ont comparu devant un tribunal [montrerait] très vite en quoi c'est pénible pour la plupart [d'entre nous].*
- *On ne sait jamais ce que l'avenir nous réserve [...] alors je pense que je me considérerais un peu comme un partenaire en ce qui concerne la réforme [...]. C'est important de contribuer aux changements [...] simplement en participant à ces types d'entrevues et en faisant des suggestions. Il est difficile de vraiment se forcer à participer à un projet lorsqu'on ne sait pas ce qui se passe. Vous savez, si nous avions été informés, alors je serais définitivement prêt à y participer – peut-être en tant que membre d'un groupe témoin, ou encore pour répondre à des questionnaires ou faire des commentaires sur les réformes du système.*
- *Des initiatives comme celle-ci [la recherche] permettent au public de*

*participer à la réforme. Les personnes qui sont en quelque sorte les acteurs du changement, demandent aux membres du public de faire des commentaires et des suggestions sur les changements jugés nécessaires. Je pense, mais je ne suis pas sûr, que le système est destiné au public; c'est pourquoi celui-ci doit participer à la réforme afin de comprendre aussi ce qui se passe. À mon avis, le public sera mieux renseigné du simple fait de sa participation ou des suggestions qu'il peut faire.*

- *Les seules personnes qui participeront sont celles qui sont sensibilisées. [...] Il se trouve que j'étais présent ce jour-là, et on avait installé une table. Si cette table n'avait pas été installée ce jour-là, je n'aurais pas su que vous faisiez cet examen. [...] Votre service est bon et accessible [parce que] vous êtes prêts à faire l'entrevue par téléphone [...], ce qui fait toute la différence. Il est à la portée d'une mère de famille qui se trouve chez elle avec ses enfants.*
- *Il faudrait que vous ayez, par exemple, un juge ou deux et quelques avocats. Mais vous devez avoir les gratte-papier parce que c'est fondamentalement la clé du système entier; je pense. Vous avez aussi besoin de recueillir quelques commentaires du public. [...] Je [participerais] si je le pouvais, mais je ne crois pas avoir suffisamment d'instruction pour ce faire. [...] Je pourrais [peut-être] participer au groupe représentatif.*
- *Je me représente qu'une seule personne [mais] peut-être que même le questionnaire que vous proposez constitue un mécanisme qui permet de [...] prévenir plutôt que de guérir. Il n'y aura peut-être rien à prévenir; mais une fois qu'on le sait, il est plus facile d'avancer et de se demander « Comment aborder ce sujet ? »*

## Les avantages de l'analyse avec la programmation Atlas.ti

James Cresswell BA, Étudiant de doctorat, Psychologie, University of Alberta, Forum canadien sur la justice civile adjoint à la recherche

Dans le monde de la recherche, il existe deux grandes démarches que l'on peut adopter pour obtenir de l'information. Ce sont la démarche qualitative et la démarche quantitative. Des gens connaissent généralement la démarche quantitative qui a recours à des techniques comme les questionnaires ou les expériences. L'information que les chercheurs obtiennent de leurs participants est ensuite traduite en valeurs numériques et sert à produire des statistiques. C'est ainsi que le projet sur le *Système de justice civile et le public* utilise un questionnaire pour demander au sujet de l'accès à l'information par le public. À l'aide des résultats, nous produisons des listes de sources d'information et nous en évaluons l'accessibilité et l'efficacité. La plupart des gens, à un moment ou autre, ont rempli ce genre de questionnaire et se sont peut-être sentis frustrés par les réponses et les choix prédéterminés qui ne leur permettaient pas de répondre de manière précise ou complète à la question.

En revanche, dans la démarche qualitative, les participants racontent « toute l'histoire », toutes les nuances comprises. Au lieu de produire des statistiques, le chercheur s'adresse aux participants, souvent en utilisant seulement quelques questions générales et non dirigées. Ainsi, les participants peuvent à leur gré développer leurs réponses et l'on obtient une information en profondeur et très riche.

Le problème avec lequel les chercheurs qualitatifs doivent ensuite composer est le fait que l'interprétation, la description et l'explication de cette information riche et en profondeur demandent énormément de temps. Imaginez le temps que les philosophes ont du passer à réfléchir à un seul mot. Imaginez maintenant comment

il faudrait résumer et expliquer les descriptions que des centaines de participants ont données de la communication dans le système de justice civile d'une manière qui n'écarterait aucune information importante ! L'analyse des données qualitatives de gros projets comme celui-ci est le défi auquel les chercheurs font face. Pour relever ce défi, les chercheurs qualitatifs viennent de se tourner vers la programmation.

Les deux principaux avantages d'utiliser un logiciel pour la recherche qualitative sont 1) que plusieurs personnes peuvent travailler de manière collaborative et, 2) qu'on peut résumer de grandes quantités d'information sans pour autant en sacrifier des détails. Il existe plusieurs genres de logiciel. Nous avons choisi Atlas.ti parce qu'il nous donne une plus grande souplesse d'analyse. Grâce à un réseau d'ordinateurs, plusieurs chercheurs peuvent accéder aux mêmes fichiers pour étudier et marquer les points importants de chaque transcription. Les chercheurs peuvent aussi se laisser des notes relatives aux interviews étudiées. En d'autres mots, on crée « une discussion virtuelle » pour laquelle tout le monde ne doit pas consulter le même document en même temps. Au lieu d'avoir un million de feuilles de papier dans une pièce, Atlas.ti permet d'archiver et de rappeler chaque page au fur et à mesure des besoins.

Les logiciels permettent aux chercheurs de fouiller dans de grandes quantités d'information rapidement et de relier des éléments connexes aux diverses interviews sans pour autant en sacrifier les détails. De plus, il est possible d'utiliser des outils comme « les cartes virtuelles » pour expliquer le réseau de documents interreliés

des interviews. En utilisant des moteurs de recherche électroniques, on peut retrouver rapidement les sections pertinentes des interviews pour répondre à des questions précises que nos partenaires pourraient poser. Dans le même ordre d'idées, il est possible de trier de l'information provenant de groupes de personnes ayant des avis différents, par exemple, les réponses de juges par rapport à celles de greffiers, celles des participants de l'Alberta par rapport à

ceux de l'Ontario, celles des régions urbaines et des régions rurales. Il était impossible de gérer une recherche aussi poussée avec un grand nombre de participants avant la programmation. Grâce à des logiciels comme Atlas.ti la recherche sur le *Système de justice civile et le public* peut dépasser ses limites traditionnelles et cela nous permet de faire une meilleure utilisation de l'information riche et fertile que contiennent les détails de ce que les gens disent.

## Nuit Foncée et Orageuse : La puissance de l'observation

Graham Statt BA, Candidat de maîtrise, Anthropologie, University of Alberta,  
Forum canadien sur la justice civile adjoint à la recherche

« Il faisait noir et le temps était à l'orage... » Voilà un excellent début de roman. N'est-il pas remarquable à quel point cette phrase dès plus typiques attire notre attention ? Savez-vous pourquoi ? Nous n'avons aucune idée où se situe cette nuit orageuse, ni qui cela peut affecter, ni d'ailleurs pourquoi ce serait important. Ce n'est qu'une simple observation. Et pourtant, cela nous attire parce que nous savons que la combinaison des termes « noir et orage » inscrira toute information complémentaire au contexte et nous pourrions alors donner un sens à toute cette information.

Tout comme les chercheurs qui travaillent sur le projet : *Système de justice civile et le public*, nous nous servons d'observations pour nous aider à comprendre et à mettre dans un contexte l'information relatif à la communication entre le système de justice civile et le public. Nous observons et posons des questions sur ce que nous avons constaté. Par exemple, nous avons peut-être observé l'aménagement du palais de justice, où se trouve l'information, la qualité de cette information et de quelle manière elle est organisée. L'information est-elle disponible en d'autres langues que l'anglais ? Y a-t-il une ligne 1-800 pour ceux qui ne peuvent pas payer les frais d'interurbain ? Quels sont les services qui sont offerts à ceux qui n'ont pas le téléphone ? Nous remarquerons sans doute de quelle manière les gens se traitent entre eux, les expressions sur leur visage et le langage corporel qui entre dans la communication. Pourquoi cette dame à l'extérieur de la salle pleure-t-elle ? Pourquoi cet homme en complet discute-t-il avec le greffier, alors que la jeune maman qui attend en file à côté de lui semble bien disposée et de bonne humeur ? Pourquoi ce vieillard regarde-t-il constamment sa montre ? Nous pouvons assister au déroulement de procédures et considérer l'ambiance générale du palais de justice, observons comment les juges agissent l'un sur l'autre avec des avocats et des plaideurs ou écouter les causes portées devant le tribunal. Pour quelle raison ce plaideur qui se représente lui-même semble-t-il si confiant et si bien informé sur sa cause alors que celle qui est passée avant lui était si confuse ? Est-ce vraiment un avantage d'avoir un appel conférence ici avec le père de cet enfant ?

Nos observations nous aident à brosser le portrait de la réalité quotidienne d'un système de justice actif pleinement opérationnel et de quelle manière ce système communique avec le public. Nous décidons d'aller plus loin et de ne pas nous contenter d'ouvrir un livre sur le sujet, de tirer des conclusions à partir des entrevues que nous avons menées ou de consulter un diagramme pour voir comment la communication « devrait » se dérouler dans le système. Nous décidons d'aller directement dans le système et de



le voir à l'œuvre, puis d'y réfléchir, de mettre tout cela en contexte et d'améliorer les aspects de nos autres enquêtes. Nous avons vu les files d'individus inquiets et frustrés dont des greffiers fatigués nous ont parlé. Tout comme certains participants du public, nous avons fouillé en vain les longs corridors solitaires des palais de justice à la recherche de présentoirs avec des brochures, de téléphones publics et de toilettes. Nous avons été témoins de cas d'euphorie et d'habilitation de la part des gens qui avaient obtenu l'information précise et l'aide requise d'un système qu'ils craignaient et évitaient auparavant. Nous avons vu des plaideurs se représentant eux-mêmes naviguer dans des montagnes de papier, essayant de comprendre ce que le juge entend par « preuve », perdant non intentionnellement des ressources rares et du temps précieux de la cour. En observant, nous pouvons mettre en contexte l'information recueillie dans tout le pays dans le cadre des interviews d'avocats, de greffiers, de juges, de magistrats, de gardiens de sécurité et de membres de l'administration, d'agences et même du public. Nos observations se transmettent à l'analyse de cette information et nous permettent d'en vérifier l'exactitude. Cela nous aide aussi à comparer les procédures juridiques dans des juridictions différentes et de déceler des pratiques efficaces.

Des phrases comme « Le palais de justice était sombre et lugubre » ou « Le dépliant était périmé et incomplet » ou encore « C'était un plaideur habilité et exultant » ne sont peut-être pas la meilleure façon de commencer un roman, mais une excellente façon de commencer l'analyse de grandes quantités de données qualitatives qui autrement seraient dénouées de contexte. Le *Système de justice civile et le public* porte sur l'état actuel de la communication dans le système dans le but de déterminer et de mesurer des barrières à la communication et des pratiques de communication efficaces. À ce jour, l'observation s'est certes avérée un outil utile qui, sans aucun doute, nous aidera à mieux comprendre les problèmes de communication qui existent au sein du système et entre le système de justice civile et le public.

# Le langage de la communication

par Natalie Salvalaggio BA LLB, Forum canadien sur la justice civile adjointe à la recherche, avec l'apport de l'équipe de recherche

Même si le projet *Système de justice civile et le public* ne constitue pas une étude du langage ou de son usage, les questions linguistiques sont devenues un thème intéressant dans le cadre du projet. La communication, du moins partiellement, passe par le langage et par les mots que nous employons pour nous exprimer. Dans nos rencontres à travers le pays avec des fournisseurs de services juridiques et des membres du public, dans nos visites aux palais de justice de différentes juridictions, nous avons noté que ces questions linguistiques ne se limitent pas aux difficultés de compréhension technique du langage juridique. Au-delà des défis résultant du caractère multilingue et multiculturel du pays, il existe aussi des problèmes associés à la navigation dans une culture juridique « étrangère » sans guide et sans carte.

## Langage et culture juridiques

Pour une partie en litige, le processus de justice civile représente une expérience semblable à celle de l'initiation à une culture étrangère. Dès le départ, le litigant est souvent bombardé d'options procédurales. Il prend conscience de la multiplicité des conséquences de toute action. De plus, les processus sont décrits à l'aide d'un jargon juridique complexe. Le langage technique de la justice peut donc représenter un obstacle froid et impersonnel pour les parties en litige, les témoins et toute autre personne qui tente de comprendre ce qui se passe dans une cause. Des expressions comme *certiorari* et *motion introductive*, qui font partie du vocabulaire d'un avocat ou d'une avocate, ne signifient rien pour le commun des mortels. Le fardeau émotionnel de voir des affaires personnelles traînées devant l'appareil judiciaire rend encore plus douloureuse la confusion lexicale créée par cette culture juridique.

Les litigants représentés par un avocat comptent sur ce dernier pour l'interprétation du jargon juridique, bien qu'efficacité de cette vulgarisation varie selon les individus. Pour les parties non représentées ou qui se représentent eux-mêmes, cependant, cette option n'existe pas. Ils doivent s'efforcer seuls à comprendre le sens des concepts, procédures et langages juridiques. Plusieurs groupes tentent de combler ce besoin en offrant ce qu'ils appellent des services juridiques et d'information au public en « langage simple »<sup>1</sup>.

## Minorités linguistiques

Des difficultés linguistiques peuvent surgir de différences mineures d'accent ou de dialecte, ou pire, d'une incapacité de parler ou d'écrire la langue majoritaire. Avec le temps, en faisant preuve de patience, les personnes qui recherchent ou qui dispensent des renseignements peuvent surmonter les différences d'accent ou de dialecte. Par contre, l'incapacité de parler la langue première interdit souvent la communication avec le système de justice civile.

Ceux et celles dont la langue première n'est ni l'anglais ni le français peuvent rencontrer des problèmes additionnels. Ils ont plus de difficulté à lire les affiches dans les palais de justice, par exemple, et ont peine à comprendre le sens du langage juridique de différents documents qui leur sont présentés quand

ils doivent faire affaires avec le système de justice civile. Pour ce groupe, communiquer avec le personnel du système de justice peut exiger la présence d'un interprète, ce qui peut ajouter à la complexité et à la confusion. Reconnaisant les problèmes vécus par ceux et celles qui n'ont ni le français ou l'anglais comme langue première, plusieurs palais de justice et d'autres fournisseurs de services juridiques ont commencé à envisager ou à offrir des services multilingues.

Les membres anglophones de notre équipe ont pu comprendre davantage le sentiment d'une minorité linguistique quand ils ont visité au Québec. Certains d'entre eux hésitaient à entreprendre une communication, craignant d'être mal compris ou de mal comprendre leurs interlocuteurs de créer des problèmes au lieu d'en régler.

## Les deux langues officielles du Canada et le système de justice civile

En plus de devoir interpréter les paroles prononcées devant un tribunal, il faut aussi traduire des documents juridiques. La réalité bilingue du Canada se traduit par l'existence d'au moins deux langages juridiques ou systèmes jurilingues. Leur intégration constitue une tâche exigeante. Les traducteurs doivent d'abord tenir compte des différences entre l'anglais et le français parlés et écrits. Une autre réalité rend toutefois cet exercice plus complexe : chaque tribunal, chaque province peut utiliser un mot ou une expression différentes pour décrire un concept juridique particulier. En traduisant des documents pour ce projet, nous avons souvent rencontré des termes ou expressions qui pouvaient être traduits de quatre ou cinq manières différentes, selon la province ou le ressort. Par ailleurs, les mots français ne correspondent pas toujours au concept anglais, et vice versa.

Le *Programme national d'administration de la justice dans les deux langues officielles (PAJLO)*<sup>2</sup> du gouvernement fédéral compte parmi les projets jurilingues en marche. Le PAJLO participe au développement de dictionnaires juridiques, de lexiques, vocabulaires et autres publications bilingues, et de cours de perfectionnement du langage juridique. Le Forum canadien sur la justice civile a aussi entrepris de réaliser un thésaurus bilingue de la justice civile<sup>3</sup>. Nous espérons que ces projets aideront les personnes concernées par le système de justice civile à communiquer plus efficacement les uns avec les autres.

## Conclusion

Tout au long de ce projet, nous avons été rassurés en observant que les difficultés linguistiques ne sont pas insurmontables. Les gens apprécient généralement tout effort de parler leur langue, et font souvent preuve de patience devant tel effort. En retour, ils tentaient souvent de communiquer dans la langue de leur interlocuteur. Cette volonté de communiquer, de comprendre et d'être compris, semble plus puissante que tout obstacle linguistique.

Nous espérons pouvoir identifier des outils qui faciliteront la tâche à ceux et celles qui tentent de naviguer dans ces eaux



parfois troubles. Avec la poursuite de l'analyse des données provenant du projet de recherche, *Système de justice civile et le public*, nos efforts d'identifier les obstacles et les bonnes pratiques, de cerner les besoins et les solutions possibles, et de développer et diffuser des produits de recherche renforceront notre capacité d'élaborer des recommandations de changement claires et précises. Finalement, ces recommandations amélioreront peut-être l'accessibilité du système de justice civile en augmentant la capacité du système à entendre, à faire participer et à répondre aux besoins du public, peu importe la langue employée.

## Symposium des partenaires, la collaboration à l'oeuvre

Cam Schwartz BGS MRA, étudiant de loi, Forum canadien sur la justice civile adjoint à la recherche

Le but du projet, *Système de justice civile et le public*, consiste à trouver des moyens d'améliorer la communication au sein du système de justice civile ainsi qu'entre ce système et le public. Nous utilisons l'expression « système de justice civile », mais ce à quoi nous faisons référence est en fait un ensemble complexe de systèmes composés de nombreux éléments gérés séparément et indépendamment l'un de l'autre.

Des représentants de tous les groupes formant ce système doivent nécessairement participer à la recherche. C'était le but à court terme des directeurs de recherche lorsqu'ils ont établi ce partenariat, le but à long terme consistant à encourager les partenaires à interagir et à nouer des relations permettant de créer un réseau durable d'acteurs significatifs dans notre système de justice civile.

Il est essentiel de former un solide réseau de partenaires pour acquérir une nouvelle compétence et fournir la motivation et le soutien nécessaires pour transformer les connaissances approfondies qui en résultent, en vrais changements des pratiques quotidiennes. La recherche collaborative de le *Système de justice civile et le public* comporte la participation de partenaires sur le plan national, provincial et celui des organismes locaux<sup>1</sup>. La synergie qui se dégage du regroupement de ces diverses organisations, disciplines et personnes peut donner lieu à d'étonnants nouveaux moyens de voir notre monde et d'élargir notre compétence. Nous avons soigneusement examiné ce que nous entendons par « association recherche collaborative » et en sommes arrivés à la définition suivante :

*Travailler ensemble dans un rapport de coopération dynamique et équitable, au sein duquel les connaissances et les ressources sont mises en commun pour atteindre des objectifs et prendre des mesures éducatives, constructives et bénéfiques pour toutes les parties prenantes.*

### Notes en fin de texte

- 1 Voir Lois Gander, « Le visage changeant de la vulgarisation juridique au Canada », dans *Idées et actualités sur la réforme de la justice civile* numéro 6 (été 2003) p. 4, en ligne : Forum canadien sur la justice civile, à <<http://www.cfcj-fcjc.org/news.htm>>.
- 2 Pour en savoir plus sur le PAJLO, voir <<http://www.pajlo.org>>.
- 3 Pour en savoir plus sur le projet de *Thésaurus sur le système de justice civile*, voir <<http://www.cfcj-fcjc.org/fr/f-thesaurus.htm>> ou communiquer avec Michael Lines, bibliothécaire de droit et coordonnateur de l'information à [mlines@ualberta.ca](mailto:mlines@ualberta.ca) ou, par téléphone, au (780) 492-4307.



Il est entendu d'après cette définition que la communauté n'est pas le sujet passif de la recherche, mais qu'elle y participe activement et tous les collaborateurs et les collaboratrices détiennent des connaissances et des ressources différentes, mais d'importance égale – pour une mise en commun et un enrichissement réciproque<sup>2</sup>.

Le Symposium des partenaires qui a eu lieu en mars 2003<sup>3</sup> était l'un des processus que le Forum a adoptés pour appuyer

ce partenariat collaboratif et renforcer les relations. Des représentants de 22 des 33 organismes partenaires sont venus de partout au pays pour étudier les données de recherche préliminaires, donner leur rétroaction sur le projet et s'informer des autres initiatives intéressant chacun des partenaires. C'est pourquoi nous nous sommes penchés sur les quatre grands éléments du projet, à savoir :

1. La direction du projet et la coordination du partenariat;
2. La collecte de données;
3. Les études de cas;
4. La communication de l'information.

La création de « Histoire et vision de tableau mural » (History and Visioning Wall Chart) a permis de consigner ces quatre éléments de manière visuelle et temporelle. Les photos et les notes pertinentes à chacune de ces quatre étapes représentent une aide visuelle permettant de faire la chronique des événements jusqu'à aujourd'hui. Tout en collaborant au processus de planification, les représentants des partenaires ont rempli le tableau mural d'idées de projets et d'engagements futurs.

Le Symposium a donné l'occasion aux représentants des partenaires de connaître les résultats préliminaires du projet-pilote en Alberta<sup>4</sup>, de poser des questions sur la collecte et l'analyse des données et de nous dire quelles autres informations

et analyses seraient utiles, à leur avis. Pendant le Symposium et en règle générale, nous invitons les partenaires à donner un aperçu de leurs propres juridictions et compétences parce qu'il existe très souvent de véritables différences autant en ce qui concerne le système que les pratiques et ce, d'une juridiction à une autre, mais aussi d'une cour à une autre.<sup>5</sup> Sans la contribution de nos partenaires, il nous manquerait de l'information importante et nous ne reconnâtrions pas toutes les situations ayant éventuellement une incidence sur les renseignements collectés, ou nous pourrions aussi mal interpréter ce que nous aurions trouvé. Nos partenaires communiquent aussi avec d'autres organismes au sein de leurs juridictions respectives et sont en mesure de nous aider à joindre ceux que nous devons rencontrer dans le cadre de ce projet.

En plus de nouer et de renforcer les lignes de communication entre l'équipe de recherche et les partenaires, le Symposium avait aussi pour but d'inciter les partenaires à prendre part à la planification de l'avenir du projet. Les participants ont apporté une contribution utile et ont eu l'occasion unique de se réunir et d'apprendre l'un de l'autre. Pendant que nous procédions à la collecte et l'analyse des renseignements et à la préparation des recommandations, nos partenaires ont continué à fournir d'autres renseignements, de la rétroaction et des observations approfondissant nos connaissances et nous aidant à améliorer la communication au sein même du système de justice civile ainsi qu'entre ce système et le public. Nous espérons qu'en travaillant ensemble à ces objectifs partagés, un réseau durable de participants importants pourra grandir et rayonner.

## Notes en fin de texte

1 Nos partenaires comprennent le Conseil canadien de la magistrature, l'Association canadienne des juges de cours

provinciales, l'Association du Barreau canadien, l'Association des administrateurs judiciaires du Canada, le Public Legal Education Association of Canada (l'Association pour la formation juridique du public du Canada), le ministère de la Justice Canada, le Centre canadien de la statistique juridique, l'Alberta Law Reform Institute, le Legal Aid Society of Alberta (l'aide juridique de l'Alberta), le Yellowhead Tribal Council, des universitaires des Facultés de Law, Arts et Extension de l'University of Alberta ainsi que l'équipe de recherche. Les connaissances et la contribution de notre vaste partenariat sont irremplaçables pour nous aider à négocier les nombreux aspects des compétences et juridictions individuelles. Nous continuons à ajouter des partenaires des collectivités au fur et à mesure que la recherche avance.

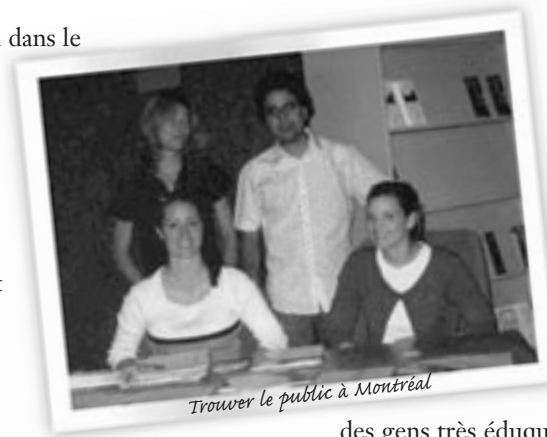
- 2 Voir le *Système de justice civile et le public* « Document de travail » en ligne à <[http://www.cfcj-fcjc.org/fr/f-working\\_doc.htm](http://www.cfcj-fcjc.org/fr/f-working_doc.htm)>.
- 3 Le Symposium a pu avoir lieu grâce au financement fourni par Justice Canada et l'Alberta Law Foundation.
- 4 Le projet-pilote en Alberta comprenait des observations et des interviews de participants d'Edmonton, Calgary, Peace River et High Level.
- 5 Des recherches ont été effectuées en Alberta, en Nouvelle-Écosse, au Québec, au Nunavut et en Colombie-Britannique. Les différences entre les juridictions portent entre autres sur : ce qui est couvert par l'aide juridique; si les disputes entre propriétaires et locataires doivent être présentées directement à une cour ou passées d'abord par un tribunal et si les causes familiales doivent être présentées devant une cour unifiée (même là il existe des différences d'une ville à une autre dans une même province).

# Trouver le public avec qui parler

Shannon Williams Stawnicky BA LLB, Forum canadien sur la justice civile adjointe à la recherche

En quête d'une meilleure communication dans le système de justice civile, l'équipe qui travaille sur le *Système de justice civile et le public* cherche à connaître les pratiques de communication et les expériences en la matière en interviewant les personnes qui travaillent au sein du système de justice civile et ceux et celles qui, à titre de demandeur, défendeur, témoin ou juré, sont impliqués dans ce système. Nos importants partenariats et nos contacts au sein du milieu de la justice représentent une source importante qui nous permet d'identifier les participants à partir de l'intérieur même du système. Trouver des membres dans le public est cependant une toute autre affaire !

La collecte d'information auprès du public est certes cruciale pour notre recherche parce que finalement ce sont les gens qui utilisent le système qui sont le mieux placés pour parler de leurs expériences avec les divers types de communication, à savoir la signalisation, les dépliants, les kiosques d'information, les greffiers, les lignes d'information téléphoniques et autres sources. Ces mêmes personnes sont aussi en mesure de nous



dire de ce qui manque au système et ce qui pourrait être amélioré. Cette information permettra à l'équipe de suggérer des moyens d'améliorer l'accès du public à de l'information pertinente sur le système de justice civile. Il faut préciser que dans ce contexte, le terme « public » comprend divers groupes, notamment des plaideurs représentés et non représentés, des gens avec des antécédents culturels et socio-économiques très différents,

des gens très éduqués, des illettrés, des personnes qui maîtrisent mal le français ou l'anglais, voire pas du tout, ceux qui ont déjà utilisé le système et enfin ceux qui ne sont jamais allés au tribunal auparavant.

Nous avons utilisé plusieurs techniques et nous avons fait de grands efforts pour inclure le public dans notre recherche. Pour le projet pilote de l'Alberta, l'équipe avait préparé des tables d'information dans les palais de justice et avait invité les gens qui s'y arrêtaient à participer à la recherche. On a demandé à des avocats en pratique privée de parler de notre

recherche avec des clients concernés par des affaires au civil et on leur a demandé s'ils accepteraient d'être interviewés. Nous avons observé plusieurs affaires au civil et lorsque l'occasion s'est présentée, nous avons parlé de notre recherche avec les personnes concernées. Nous avons aussi demandé aux bureaux de l'Aide juridique de s'informer si certains de leurs clients acceptaient d'être interviewés.

De ces quatre techniques, notre partenariat avec l'Aide juridique de l'Alberta a connu le plus grand succès. Alors que les tables d'information dans les palais de justice et notre démarche à l'égard des individus a certes permis de les intéresser directement à la recherche, la plupart de ceux que nous avons rejoints de cette manière n'avaient pas de temps pour une entrevue ou hésitaient à parler d'expériences difficiles. Malgré tous ces efforts, à la fin du projet pilote, la participation du public était toujours inférieure à ce que nous voulions. Curieusement, le fait de communiquer avec des avocats en pratique privée n'a eu aucun effet sur la participation du public. Nous avons donc décidé que pendant la phase nationale de notre recherche, nous aurions recours à d'autres moyens d'encourager le public à participer.

Pendant la phase nationale de la recherche, outre les méthodes adoptées pour le projet pilote, nous avons pris contact avec les médias locaux et plusieurs organismes communautaires. La couverture médiatique nous a permis d'informer le public sur notre recherche et de fournir des détails sur notre visite dans la région. Cela nous a aussi permis d'inviter ceux qui désiraient être interviewés à communiquer avec nous. Une fois sur place, nous avons identifié aussi les organismes communautaires et sociaux et avons communiqué avec eux, surtout ceux qui avaient

de l'information et des programmes d'aide de nature juridique.

Le recours aux médias s'est avéré utile, autant pour rehausser le profil de la recherche dans la communauté que pour susciter la participation d'individus. Cependant, il est toujours aussi difficile de trouver des gens avec qui parler, et ces méthodes additionnelles ont donné lieu à très peu d'entrevues. Nous avons certes réussi à obtenir un bon équilibre entre les usagers du système et ceux qui travaillent au sein de ce système, mais il faut encourager le public à s'investir davantage dans les recherches de ce genre. Le public doit être rassuré que les auteurs de ces recherches et les décideurs prendront leur contribution au sérieux et en tiendront compte pour apporter des changements constructifs. Un participant a fait la remarque suivante : « Ma seule crainte de participer à quelque chose de ce genre est le fait que j'attendrai à ce que quelque chose de positif se produise. »

Nous allons continuer à édifier la confiance du public notamment en retournant dans chaque juridiction, en communiquant nos premières conclusions et en demandant une rétroaction au moyen de groupes de discussion. Ces groupes seront formés d'anciens participants ainsi que d'autres membres des organismes communautaires et autres personnes désireuses de prendre part aux discussions. Pour créer des groupes plus efficaces, nous prendrons contact à l'avance avec les avocats et les organismes de service de l'endroit avant de nous y rendre. Nous espérons ainsi que le public constatera que sa contribution est précieuse et comprendra l'importance de se faire entendre dans le cadre de réformes de ce genre de sorte que tout changement qui s'opérera tienne effectivement compte de ses besoins uniques et variés.

## Au-delà des manchettes

Naomi Schmold, BFA, étudiante de loi, Forum canadien sur la justice civile adjointe à la recherche

L'étude intitulée « Au-delà des manchettes », réalisée dans le cadre du projet, *Système de justice civile et le public*<sup>1</sup>, examine et compare la couverture de la justice civile dans deux grands journaux – l'Edmonton Journal et le National Post. Depuis longtemps, les journaux sont vus comme un médium d'éducation publique, de représentation, de divertissement et de discussion, mais s'intéresse peu attention à la couverture juridique de ces quotidiens<sup>2</sup>. Nous avons donc voulu capter un instantané du rôle que jouent présentement ces journaux en matière d'éducation et de discussion des enjeux de justice civile.

Nous nous sommes donc interrogés sur *la quantité et la qualité de la couverture accordée aux questions de justice civile dans les journaux régionaux et nationaux*.

L'échantillon de recherche était constitué de deux mois d'éditions de l'Edmonton Journal, et trois mois du National Post. Tous les articles dont le contenu portait en tout ou en partie sur une question ou un débat juridique ont été mesurés et classés selon le thème dominant : criminel, international, administratif ou civil<sup>3</sup>. Le contenu d'articles sélectionnés dans chaque échantillon a été analysé. Des facteurs tels que la précision, l'équilibre, les préjugés, la valeur éducative, le sensationnalisme, les commentaires sur la réforme, la critique du

système de justice civile et les pratiques de communication ont également été évalués. Les données quantitatives et qualitatives de deux échantillons ont été comparées, en notant les similarités et les différences.

Notre analyse a révélé des observations intéressantes :

- En moyenne, 5% de chaque édition du National Post et 2% de chaque Edmonton Journal était consacrée à la « couverture juridique »<sup>4</sup>.
- L'Edmonton Journal avait beaucoup de couverture criminelle (66% de sa couverture juridique).
- Le National Post mettait l'accent sur les questions juridiques internationales (34% de sa couverture juridique). Les questions criminelles nationales y occupaient une place moins importante (21% de sa couverture juridique)<sup>5</sup>.
- Au total, la couverture de justice civile de l'Edmonton Journal était proportionnellement inférieure à celle du National Post (27% dans l'Edmonton Journal contre 35% dans le National Post)<sup>6</sup>.
- Les articles sur les litiges civils comptent pour 13% de la couverture juridique de l'Edmonton Journal et 16%



au National Post. La couverture des litiges civils mettait souvent l'emphase sur les causes sensationnelles de conflits d'entreprise ou les enjeux législatifs controversés comme le débat sur le mariage entre personnes de même sexe. Une bonne partie de la couverture manquait d'équilibre et d'impartialité parce qu'un seul aspect ou point de vue y était présenté.

- La catégorie de l'information sur la justice civile<sup>7</sup> est la plus déficiente dans les deux quotidiens. Aucun des deux journaux ne présentait d'articles d'information sur la justice civile dans ses pages les plus en évidence (A1, B1 ou FP1). De fait, aucun article d'information sur la justice civile n'a été catalogué dans l'Edmonton Journal, même si le texte recensé dans la note 9 ci-dessous contenait sans doute de l'information juridique. Cette catégorie ne regroupait que 2,5% des textes juridiques du National Post.
- Même s'il n'y avait que quelques exemples d'information juridique, les textes été de qualité supérieure et confirmer le potentiel du médias à renseigner le public sur notre système de justice civile. Par exemple, des publicités gouvernementales donnaient un aperçu de modifications législatives<sup>8</sup> et des articles permettaient de sensibiliser le public aux mécanismes extrajudiciaires de règlement des conflits<sup>9</sup>.

Quoique cette étude se fonde sur un petit échantillonnage de la couverture de la presse écrite, les exemples de journalisme clair et instructif recensés dans les notes en bas de page démontrent que les journaux ont la capacité de partager de l'information sur le système de justice civile avec le public. Toutefois, la très faible proportion de couverture à caractère éducatif et la prédominance du sensationnalisme journalistique dans l'échantillon de l'étude laissent entendre qu'à cet égard les journaux, plus souvent qu'autrement, ne livrent pas la marchandise.

Selon le *Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile* de l'ABC, une diffusion efficace de l'information sur la justice civile renforce la compréhension du système de justice civile par le public, un facteur important dans l'amélioration du système pour ses utilisateurs<sup>10</sup>. Quoique les médias soient clairement une source d'information importante, nos nombreuses entrevues sur la communication démontrent que le public est généralement insatisfait de la quantité et de la qualité des connaissances juridiques qu'il peut tirer des quotidiens. L'appareil judiciaire est optimiste à l'égard du potentiel éducatif des médias, mais cet optimisme s'accompagne d'une crainte d'être mal compris. Globalement, la communauté de justice manifeste quelque réticence à collaborer avec les médias ou à prendre des mesures pour contrecarrer la fausse information<sup>11</sup>. Les journalistes, tout en reconnaissant le problème, citent les objectifs commerciaux, les ordonnances de non-publication, les pressions de travail, et la difficulté d'obtenir des renseignements parmi les obstacles à l'amélioration de la qualité et de la quantité de couverture de justice civile<sup>12</sup>.

Comment réconcilier l'idéalisme du *Rapport du Groupe de travail* de l'ABC avec la réalité courante, telle qu'exprimée dans les résultats de cette étude ? Notre tâche, maintenant, doit être d'incorporer les idéaux et les préoccupations des médias, de la communauté de justice et du public dans une stratégie intégrée pour abattre ces obstacles à la communication. Là, seulement, serons-nous en mesure de concrétiser une couverture

médiatique du système de justice civile qui réponde aux besoins et aux intérêts de tous.

## Notes en fin de texte

- 1 Ce projet est financé par l'Alberta Law Foundation, par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSHC), et le Programme Placement Carrière-été de Développement des ressources humaines Canada.
- 2 Association du Barreau canadien, *Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile* (Ottawa, l'Association, 1996), p. 19. Voir aussi J. Fife-Yoemans, « Fear and Loathing – The Courts and the Media » (1995) 5 J. Jud. Admin. 39
- 3 Les articles ayant rapport à la justice civile ont été subdivisés en 18 catégories de litige civile et 9 catégories générales de justice civile. Ces catégories générales sont : information juridique, législation, accessibilité de la justice, mécanismes extrajudiciaires de règlement des conflits, tribunaux, appareil judiciaire, profession juridique, procédures et commentaires satiriques. La quantité de couverture de justice civile a été mesurée de deux manières : d'abord, les articles dans chaque catégorie ont été comptés; puis la hauteur et la largeur de chaque article ont été mesurées en centimètres pour obtenir la surface (en centimètres carrés). Les photos, les titres et les marges ont été ajoutés à l'espace total. Le placement des articles à l'intérieur du journal a aussi été noté.
- 4 L'expression « couverture juridique » inclut la couverture juridique criminelle, civile, administrative et internationale. Les proportions de la couverture juridique totale sont fondées sur les calculs d'espace.
- 5 Il est compréhensible que les journaux nationaux ne rapportent que les affaires criminelles les plus fortement médiatisées. L'intérêt pour la couverture juridique internationale semble provenir de l'importance accordée aux enjeux économiques nationaux.
- 6 Voir note 3. Même si l'échantillon du *National Post* inclut un pourcentage plus élevé de couverture civile, une forte proportion de cette couverture était publiée dans le *Legal Post* hebdomadaire, un cahier axé sur les nouvelles internes de la communauté juridique (et donc, typiquement, d'un intérêt secondaire pour le grand public).
- 7 Voir note 3.
- 8 « Adoption Laws in Newfoundland and Labrador have Changed », dans le *National Post* du 14 juin 2003, page A7. Cette publicité a été incluse dans le 2,5 pour cent de couverture d'information juridique civile dans le *National Post*.
- 9 « Collaborative Divorce helps take pain out of the process », dans l'*Edmonton Journal* du 4 mars 2003, page A3. Cet éditorial a été classé dans la catégorie des mécanismes extrajudiciaires de règlement des conflits. Aucun article n'a été classé dans plus d'une catégorie.
- 10 Association du Barreau canadien, *Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile* (Ottawa, l'Association, 1996), p. 19.
- 11 Samuels, G., « Public Relations for the Court ». *Compte rendu de la conférence annuelle de la Cour suprême de Nouvelle-Galles du Sud*, le 10 avril 1002 (Judicial Commission of New South Wales), p. 14.
- 12 Fife-Yoemans, J., « Fear and Loathing – The Courts and the Media » (1995) 5 J. Jud. Admin. 39, p. 40.

# L'évaluation de la communication en action : une étude de cas effectuée dans les participations publiques

Mary Stratton PhD, Coordinatrice de Recherche, Forum canadien sur de justice civile

Dans notre collecte de données, un des éléments repose sur des études de cas; celles-ci portent sur les initiatives actuelles de réforme du système de justice civile qui, selon nous, illustrent de bonnes pratiques de communication. Ces études de cas ont un double objectif : d'une part, évaluer l'efficacité des nouvelles initiatives qui permettent d'abolir les obstacles à la communication pour les remplacer par une communication efficace et, d'autre part, élaborer un modèle pour évaluer l'incidence de la communication sur les initiatives de réforme à venir dans le système de justice civile.

Après avoir choisi un projet en tant qu'étude de cas, nous collaborons avec le tribunal ou tout autre organisme de justice participant pour élaborer des méthodes pertinentes d'évaluer si la communication a été améliorée. De cette façon, notre engagement envers la recherche action concertée s'étend à notre approche d'évaluation. Bien que le processus traditionnel d'évaluation ne fasse souvent pas appel à l'expérience et aux connaissances des personnes chargées de mettre en œuvre un programme, l'approche concertée en ce qui concerne l'évaluation reflète l'avis des personnes qui connaissent le mieux les défis et les résultats positifs du projet. Notre approche incorpore des mesures quantitatives traditionnelles d'évaluation, lorsqu'elles sont appropriées, mais également des critères qualitatifs. Le plus grand nombre possible d'intervenants du projet peut ainsi participer pour concevoir une enquête qui est systématique, appropriée et efficace pour les objectifs de l'initiative particulière à évaluer. Dans le cadre de ce processus, nous posons les questions suivantes :

- Quels sont les objectifs de l'initiative à évaluer?
- Pourquoi évaluer l'étude de cas? Quels sont les résultats escomptés?
- Qui sont les intervenants qui prendront part à l'évaluation? (les usagers du programme et le personnel de première ligne chargé de l'exécution du programme devraient être inclus.)
- Quels rapports de pouvoir existent-ils entre les différents intervenants, tant les organismes que les personnes?
- Dans le contexte du(des) groupe(s) d'intervenants et des objectifs de l'étude de cas, quel type de collaboration est souhaitable et possible, et dans quelle mesure?
- Qu'est-ce qui doit être évalué, de quelle(s) façon(s) et par qui?
- Quels sont les résultats attendus de l'étude de cas (type de renseignements et formes de communication de rapports, dissémination, mesures de relance)?

## Un exemple albertain : le « Rules Project »

Compte tenu de notre objectif, qui consiste à améliorer la communication entre le système de justice civile et le public, nous nous intéressons particulièrement aux initiatives dans lesquelles les membres du public et de la communauté juridique sont consultés et une collaboration est instaurée avec eux. Un de nos partenaires de projet, l'Alberta Law Reform Institute (ALRI), a entrepris de revoir les règles régissant la pratique et la procédure au civil à la Cour du Banc de la Reine et la Cour d'appel de l'Alberta (l'Alberta Rules of Court Project)<sup>1</sup>. Le comité directeur du projet de révision des règles s'est engagé à faire participer les membres de la communauté juridique et les membres du public à son processus de consultation.

Le Rules of Court Project constitue une étude de cas idéale pour la recherche, le *Système de justice civile et le public* ; en effet, les tentatives antérieures de consultation du public sur la réforme en ce qui concerne un élément aussi technique que les règles de la cour sont négligeables voire inexistantes. En réalité, même la communauté juridique a rarement participé, de façon active, en faisant des commentaires pendant tout le processus de réforme<sup>2</sup>. ALRI s'est réjoui de la possibilité de pouvoir collaborer à une étude de cas qui servira de projet pilote à d'autres études de cas dans l'ensemble du Canada.

## Processus de consultation d'ALRI

ALRI a élaboré plusieurs stratégies de consultation afin de relever le défi en vue de faire participer, de façon efficace, le public et les experts de la communauté juridique. Dans le cas de la communauté juridique, l'infrastructure en place a été utilisée pour promouvoir le *Document de discussion à l'intention de la communauté juridique* (Issue Paper for the Legal Community); via une série d'exposés des personnes-ressources clés avec les barreaux locaux, les cabinets d'avocats, les divisions de l'Association du Barreau canadien et la magistrature. Au fur et à mesure de la rédaction des recommandations provisoires, d'autres documents de consultation ont été remis aux experts de la communauté juridique.

Un document intitulé *Document de consultation publique et questionnaire public* (Public Consultation Paper and Questionnaire) a été élaboré, et plus de 4 000 exemplaires ont été distribués au public par le biais des greffes, des bureaux d'aide juridique et des groupes communautaires. Les deux documents de consultation ont également été rendus disponibles sur le site Web d'ALRI et à partir d'un lien sur le site Web de l'Alberta Law Society<sup>3</sup>.

ALRI s'est dit satisfait du nombre de réponses reçues de la part des membres de la communauté juridique et de la qualité de ces réponses, mais elle a été déçue au départ que seulement

98 questionnaires publics aient été retournés<sup>4</sup>. Cependant, le comité directeur du projet de révision des règles a jugé que l'intervention du public était intéressante. Du fait que bon nombre des répondants ont démontré une volonté de participer à des groupes témoins de suivi, deux groupes témoins composés de membres du public ont, par la suite, été constitués à Edmonton et à Calgary<sup>5</sup>. L'information obtenue de ces groupes a apporté une contribution utile aux considérations d'ALRI.

### Étude de cas

Nous avons relevé et examiné bon nombre de sources de renseignements qui nous ont aidé à évaluer la réussite du Rules Project pour améliorer la communication entre le système de justice civile et le public. Les documents suivants constituent les données issues de l'étude de cas :

- examen des documents du Rules Project d'ALRI (proposition du projet, compte-rendu des réunions, instruments de recherche et rapports);
- observations qui découlent des réunions de groupes témoins;
- entrevues de suivi avec des participants des groupes témoins en ce qui concerne leurs points de vue sur le processus de consultation publique;
- entrevues avec des membres d'ALRI en ce qui concerne leurs points de vue sur le processus de consultation publique;
- discussions informelles avec des membres d'ALRI sur le Rules Project;
- comparaison avec des données issues des observations et des entrevues pertinentes de la recherche, le Système de justice civile et le public.

D'après ces données et les consultations faites auprès d'ALRI en ce qui concerne les résultats attendus par opposition aux résultats réels, les axes suivants nous permettent d'évaluer si le processus de consultation d'ALRI a permis d'améliorer la communication :

- la quantité de commentaires recueillis (la quantité réelle par opposition à la quantité désirée, le caractère représentatif, la valeur pour le projet, la valeur à venir);
- la qualité des commentaires recueillis (la qualité réelle par opposition à la qualité désirée, leur richesse, la valeur pour le projet, la valeur à venir);
- un processus de consultation satisfaisant (pour les membres d'ALRI, la vaste communauté juridique et le public);
- l'ensemble des résultats obtenus du fait des ressources disponibles, des choix offerts et des connaissances préalables;
- les possibilités à venir (maximisation des résultats obtenus et acquisition de connaissances).

Le rapport de l'étude de cas d'ALRI est encore en cours de rédaction, mais nous pouvons déjà conclure avec certitude que

la consultation en ce qui concerne le Rules Project a fourni un modèle constructif pour améliorer la communication au sein de la communauté juridique, d'une part, et entre le système de justice civile et le public, d'autre part. L'approche de consultation de l'ALRI a donné lieu à des commentaires de plus en plus nombreux de la part d'experts de la communauté juridique et elle a aussi permis aux membres du public d'apporter des connaissances utiles qui ont servi au processus de changement des règles.

Au cours des réunions que nous avons eues avec les personnes-ressources de chaque site de recherche, et d'entrevues auxquelles ont pris part des participants, nous avons appris de nos partenaires qu'il existait un certain nombre de bonnes pratiques de communication. De plus, selon nos conclusions préliminaires, il est grandement nécessaire de mettre en place des initiatives qui :

- aident les usagers à comprendre, étape par étape, le processus de la justice civile (qu'ils soient représentés ou non par un avocat);
- aident à remplir les formulaires judiciaires;
- facilitent la compréhension des règles de procédures;
- renforcent les connaissances sur les choix de règlements extrajudiciaires des différends, et l'accès à ceux-ci.

Nous déterminons actuellement les autres études de cas possibles, et nous invitons les lecteurs à nous faire connaître toute nouvelle initiative qui pourrait aussi révéler de bonnes pratiques de communication en ce qui concerne ces aspects, entre autres, de la communication entre le système de justice civile et le public<sup>6</sup>.

---

### Notes en fin de texte

- 1 À partir de cette révision, ils formuleront des recommandations en vue d'un ensemble de règles nouveau, plus efficace et plus convivial pour les usagers.
- 2 Habituellement, la communauté juridique n'intervient qu'au cours des dernières étapes du processus pour fournir une réponse de dernière minute (et essentiellement négative) à l'avant-dernière proposition de réforme.
- 3 Les rapports complets sur ces consultations sont disponibles sur le site Web d'ALRI à l'adresse suivante : <[http://www.law.ualberta.ca/alri/rules\\_table.html](http://www.law.ualberta.ca/alri/rules_table.html)>. Lorsque l'étude de cas sera terminée, elle pourra également être consultée sur ce site.
- 4 Il est clair qu'il y a là un message sur la méthode de consultation auprès du public. Les questionnaires expédiés ou distribués au public obtiennent généralement un taux de réponse très faible. Les diverses questions entourant ce sujet sont abordées en détail dans le rapport de cette étude.
- 5 Puisque le « Rules Project » avait déjà, à cette époque, été désigné comme une éventuelle étude de cas, les chercheurs, le *Système de justice civile et le public*, ont été en mesure d'observer les deux groupes témoins.
- 6 Pour de plus amples renseignements sur les études de cas, prière de communiquer avec Mary Stratton par courriel à [mstratto@law.ualberta.ca](mailto:mstratto@law.ualberta.ca) ou par téléphone au (780) 492-9426. Pour en savoir davantage sur le Rules of Court Project, consulter le site Web à l'adresse <<http://www.law.ualberta.ca/alri/>> ou composer le (780) 492- 5291.



# Aperçu transcanadien – Le Système de justice civile et le public

La recherche peut nous aider à comprendre les divers paysages juridiques qui existent dans bon nombre de ressorts dans l'ensemble du Canada, mais il est impossible qu'une seule étude contienne les renseignements de chaque localité particulière. Le financement de notre projet, le Système de justice civile et le public nous a permis de visiter six ressorts importants afin de recueillir des données, d'obtenir un « aperçu » particulier dans l'ensemble du pays, de déterminer les problèmes communs et les solutions possibles. Avec l'aide de nos partenaires, nous avons décidé que des emplacements devraient être choisis dans chacune des six grandes régions géographiques du Canada, à savoir : la côte de l'Atlantique, le Québec, l'Ontario, les Prairies, les Territoires, et la côte du Pacifique. En consultant davantage les partenaires et les personnes-ressources clés dans l'ensemble du pays, et en discutant avec eux, nous avons choisi diverses localités urbaines, suburbaines, rurales et éloignées, notamment : Edmonton, Calgary, Peace River et High Level (Alberta)<sup>1</sup>; Halifax et Truro (Nouvelle-Écosse); Montréal et Rimouski (Québec); Toronto, Thunder Bay et Ottawa (Ontario); Iqaluit (Nunavut); et Vancouver et Surrey (Colombie-Britannique).

Une analyse de données est en cours, mais nos interviewers ont remarqué que les ressorts s'entendent en général, malgré leurs différences, sur les composantes de base d'une bonne pratique de communication et les obstacles à surmonter pour y arriver. Chaque localité peut nécessiter des solutions particulières, mais nous avons réussi à recueillir des renseignements sur bon nombre de démarches novatrices qui peuvent être communes et adaptées afin de répondre aux besoins locaux.

Les commentaires de nos partenaires dans l'ensemble du Canada constituent un élément important de cette recherche et, pour ce numéro du bulletin, nous avons demandé aux personnes-ressources clés des ministères de la Justice de chaque province et de chaque territoire de faire ressortir les problèmes et les solutions en matière de communication au sein de leurs ressorts dans un « aperçu » qui leur soit propre et unique. C'est notre façon de vous informer sur ce qui se passe ailleurs au Canada. Au fur et à mesure que nous diffuserons nos résultats, nous continuerons à vous demander vos commentaires et suggestions afin d'améliorer la communication au sein du système de justice civile et entre ce système et le grand public.

**Mary Stratton Coordinatrice de recherche, Forum canadien sur la justice civile**

## Notes en fin de texte

- 1 Le financement fourni par l'Alberta Law Foundation a permis d'amorcer cette recherche en Alberta et a facilité notre demande de fonds supplémentaires pour le projet à l'échelle nationale. Ce financement nous a également permis de faire une recherche en Alberta à plus grande échelle et a fait en sorte que celle-ci serve de modèle pilote lorsque nous visiterons les autres ressorts du pays. Évidemment, compte tenu de ce financement, l'Alberta est automatiquement devenue le ressort de la région des Prairies à faire partie du projet.



## Colombie-Britannique

Le projet visant à améliorer la LawLINE ([http://www.lss.bc.ca/legal\\_info/law\\_line.asp](http://www.lss.bc.ca/legal_info/law_line.asp)) (ligne d'appel téléphonique) (Enhanced LawLINE Project), lancé en septembre 2003 par la Legal Services Society (Société de services juridiques) de la Colombie-Britannique, permet d'offrir des services juridiques sommaires aux personnes à faible revenu. Ces services peuvent être fournis au cours d'une conversation téléphonique ou peu de temps après et vont de la consultation juridique, pour aider avec la correspondance et les documents, aux appels téléphoniques ou lettres destinées à des tiers au nom d'un client. Le projet LawLINE est doté d'avocats et de techniciens juridiques, et il est accessible en de nombreuses langues grâce à un service d'interprétation en ligne. (1-604-408-2172 Lower Mainland; 1-866-577-2525 gratuitement dehors Lower Mainland)

En 2003, la direction des services du ministère de la Justice (Justice Services Branch) a institué de nouveaux services à la clientèle offerts sur le Web grâce au Programme d'exécution des obligations alimentaires familiales de la Colombie-Britannique. Les personnes qui paient les pensions alimentaires et celles qui les reçoivent peuvent obtenir des sommaires des versements ou des activités liées à l'exécution des obligations alimentaires, déclarer des paiements ou apporter des changements d'adresse en ligne. Les autres clients du programme, notamment les entreprises et les juridictions sur l'exécution réciproques, peuvent ouvrir une session sur le site Web afin d'obtenir des renseignements et de communiquer des rapports. Depuis peu, les clients peuvent obtenir une version PDF de leur état de compte et faire des demandes de renseignements par courrier électronique. Le site Web a eu plus de 35 000 occurrences et répond à près de 2 000 demandes de renseignements par courrier électronique par mois. Le nombre d'appels adressés au personnel

chargé de la gestion des cas a diminué de façon significative, ce qui a réduit le délai de mise en attente et a amélioré les services offerts aux personnes qui n'ont pas accès à Internet.

De plus, en collaboration avec le ministère de la Justice du Canada, le ministère du Procureur général a conçu des sites Web particuliers destinés aux enfants et aux adolescents. Un site animé destiné aux jeunes enfants a été lancé en mars 2004, et il constitue une nouvelle ressource pour les parents, les conseillers et les autres personnes qui travaillent auprès des jeunes enfants. Ce site explique ce qu'est le droit de la famille en termes adaptés aux enfants, tout en offrant des renseignements sur la façon d'aborder les sentiments et les changements au sein de la famille. Un site distinct autogéré pour les adolescents traite des mêmes enjeux, avec un langage et un graphisme attrayants. Ces deux sites ont été conçus avec les conseils d'un certain nombre de spécialistes d'aide à l'enfance et d'un psychologue consultant. Ils regroupent des résultats de recherche sur ce que les enfants doivent savoir et veulent connaître dans ce domaine, ainsi que les niveaux de renseignements qu'ils peuvent assimiler, et ce, avec la technologie que les enfants et les adolescents utilisent quotidiennement. Il est possible d'accéder à ces deux sites en vous rendant à l'adresse suivante : <<http://www.familieschange.ca>>.

Personne-ressource :

Chris Beresford, Director, Maintenance Enforcement  
and Locate Services

203 - 865 Hornby Street  
Vancouver (BC) V6Z 2G3

Télé : (604) 660-2528 or (250) 387-6022

Télécopieur : (604) 660-1346 or (250) 356-1279

Courriel : [chris.beresford@gems4.gov.bc.ca](mailto:chris.beresford@gems4.gov.bc.ca)



## Alberta

Au cours des 12 derniers mois, le ministère de la Justice de l'Alberta et Alberta Innovation and Science ont travaillé au projet de Système de gestion électronique des causes civiles. Une des composantes clés de ce projet est le dépôt de documents par voie électronique. Le « SuperNet » du gouvernement albertain fournira une infrastructure électronique afin d'assurer une accessibilité à l'échelle de la province.

À l'heure actuelle, la plupart des documents sont déposés en personne pendant les heures normales d'ouverture à l'un des 11 centres judiciaires de la Cour du Banc de la Reine ou à l'un des 21 lieux d'audience de la Cour provinciale de base ou de circuit. Au fur et à mesure que ce projet se réalise et qu'il prend de l'ampleur afin de fournir un accès électronique illimité aux dossiers du tribunal, en tout lieu et en tout temps, l'accès à la justice sera amélioré. Il existe d'autres avantages possibles, notamment :

- l'opération interne simplifiée et plus rapide des tribunaux grâce à un système de gestion informatisé des causes;
- l'accès à distance au dépôt au tribunal;
- des recherches en ligne de dossiers du tribunal, à moins d'une restriction prévue par une ordonnance du tribunal, par la législation ou par toute autre prohibition;

- la diminution du recours aux messagers, aux porteurs et aux télécopieurs, ainsi que celle des frais y afférents;
- l'accès multi-usagers au dossier du tribunal, sans qu'aucun document ne se perde;
- le dépôt immédiat des documents par voie électronique dans le dossier du tribunal;
- l'extraction et l'élimination plus faciles des dossiers, ce qui exige une aire d'entreposage moindre;
- la diminution des coûts et des délais de services.

Une analyse commerciale de cas sur le dépôt de documents par voie électronique et le Système de gestion électronique des causes civiles est en cours, et la prochaine étape sera définie une fois cette analyse terminée.

Personne-ressource :

Andrzej Nowacki, Director, Corporate Services  
Justice and Attorney General  
3rd fl. Bowker Building 9833 - 109 Street  
Edmonton (AB) T5K 2E8  
Télé : (780) 422-6428  
Télécopieur : (780) 422-6613  
Courriel : [Andrzej.Nowacki@gov.ab.ca](mailto:Andrzej.Nowacki@gov.ab.ca)



## Saskatchewan

Le Saskatchewan Courts Public Information Committee a été créé en 2000 en tant qu'organisation judiciaire indépendante représentant les trois échelons du système judiciaire dans la province afin de jouer un rôle plus actif dans les activités d'action directe. Il surveille la mise en œuvre des initiatives d'éducation du public et de relations publiques pour les tribunaux.

Le Courts Education Program a été lancé au début de 2003, avec plus de 1 000 participants au cours de la première année. Ce programme prévoit des visites des tribunaux avec assistance aux audiences, des visites de juges dans les écoles et des activités pour les étudiants de la 7<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> année. Des événements de promotion ont aussi eu lieu pour les professeurs, les journalistes et les étudiants en journalisme.

En avril 2004, le site Web des tribunaux de la Saskatchewan [www.sasklawcourts.ca](http://www.sasklawcourts.ca) a été lancé. À partir de cette page d'accueil, l'utilisateur peut accéder à tous les échelons du système judiciaire en Saskatchewan. Le site Web contient des renseignements généraux, de l'information pour les personnes qui se représentent

elles-mêmes, du matériel didactique et des liens vers d'autres sites juridiques. Il inclut une carte interactive de tous les emplacements de la Cour provinciale de circuit et une salle d'audience virtuelle.

Le poste d'agent de communications des tribunaux a été créé pour traiter les fonctions de communication des tribunaux et les programmes d'éducation. L'agent de communications des tribunaux fournit une liaison auprès des médias, de l'information et de l'aide; surveille différents postes de médias tous les jours pour réagir rapidement en cas d'erreurs et agir comme porte-parole du tribunal. De plus, un *Registre consultatif des médias* permet aux membres des médias qui sont intéressés de recevoir un avis en temps opportun des ordonnances de non-publication discrétionnaires dans les affaires au civil, comme l'a ordonné la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Dagenais c. Société Radio-Canada*.

Personne-ressource :

Colleen Yanush, Communications Officer, Saskatchewan Courts  
Télé : (306) 787-9602  
Courriel : [cyanush@sasklawcourts.ca](mailto:cyanush@sasklawcourts.ca)



## Manitoba

Des renseignements généraux sur les tribunaux peuvent être obtenus en consultant le site Web des tribunaux du Manitoba à l'adresse suivante : <<http://www.manitobacourts.mb.ca/frenchhome.htm>>. Ce site fournit également des renseignements sur les procédures en matière de petites créances, la gestion des causes des instances en matière familiale devant la Cour du Banc de la Reine (Centre de Winnipeg), la foire aux questions (FAQ), ainsi qu'un lien vers les lois et règlements du Manitoba.

Les personnes qui n'ont pas accès à Internet peuvent se procurer gratuitement des copies imprimées de tous les renseignements qui se trouvent sur le site, à l'exception des lois et des règlements.

Le site Web des tribunaux du Manitoba fournit un lien vers le site Web de l'Association d'éducation juridique communautaire (AEJC), qui se trouve à l'adresse suivante : <<http://acjnet.org/white/clea>>. L'AEJC offre un Service d'information juridique téléphonique (1-204-943-2305 Winnipeg; 1-800-262-8800

dehors Winnipeg) et un Service d'orientation juridique qui contiennent des renseignements juridiques généraux. Le site Web de l'AEJC présente également des renseignements sur les publications et des ateliers de l'AEJC sur une vaste gamme de sujets juridiques. À l'occasion, le personnel judiciaire conseillera au public de communiquer avec l'AEJC afin d'obtenir des renseignements juridiques ou de l'assistance judiciaire.

Le site Web de Justice Manitoba, à l'adresse <<http://www.gov.mb.ca/justice/index.fr.html>>, permet de se renseigner sur le droit de la famille au Manitoba. L'information qui est fournie par la Direction du droit de la famille de Justice Manitoba, intitulée *Droit de la famille au Manitoba*, est également



## Ontario

Des documents d'information du public sur les instances civiles sont disponibles sur le site Web du ministre du Procureur général à l'adresse suivante : <<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/>>. Des feuilles d'information sur la gestion des causes civiles, la médiation obligatoire, la procédure simplifiée et une brochure intitulée « Comment profiter pleinement de la Cour des petites créances » sont offertes sur ce site, ainsi que des liens vers les règles de procédure, formulaires et barèmes d'honoraires correspondants.

Le ministère élabore actuellement des formulaires de la Cour des petites créances qui peuvent être remplis en ligne. À Brampton, l'un des tribunaux les plus achalandés en Ontario, un projet pilote de comptoir de renseignements de la Cour des petites créances a été mis en œuvre. Après avoir pris un numéro pour le service, le client peut se présenter au comptoir de renseignements de la Cour des petites créances où un représentant du service à la clientèle lui remet des formulaires et de la documentation auto didactique, répond à ses questions et examine les documents qu'il est censé remplir. Au cours des deux premiers mois d'exploitation, 603 clients ont consulté le personnel du comptoir de renseignements.

Ainsi, le ministère, en collaboration avec Aide juridique Ontario, s'efforcera d'élargir l'accès aux centres d'information sur le droit de la famille à tous les tribunaux de la Cour de la famille en Ontario d'ici l'été 2004. Les centres d'information sur le



## Québec

Dans le cadre d'un projet pilote, la Cour d'appel du Québec, le ministère de la Justice du Québec et la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), sont en voie de convenir des modalités permettant de faire traduire, généralement du français vers l'anglais, certaines décisions de la Cour d'appel qui sont d'intérêt pancanadien.

Ainsi, la Cour d'appel bénéficiera de l'expertise développée par SOQUIJ dans le traitement et la diffusion de l'information juridique, alors que SOQUIJ poursuivra sa mission première «de promouvoir la recherche, le traitement et le développement de l'information juridique en vue d'améliorer la qualité et l'accessibilité au profit de la collectivité» (article 19 de la *Loi sur la Société québécoise d'information juridique*, L.R.Q., c. S-20).

Pour mettre en œuvre ce projet, la Cour d'appel sélectionnera les arrêts soumis à SOQUIJ pour traduction. La Cour approuvera ensuite la version traduite des arrêts avant leur diffusion. SOQUIJ

disponible en format imprimé. Le site permet aussi de consulter le *Guide sur la modification des ordonnances alimentaires pour enfants au Manitoba*, qui renseigne les personnes qui n'ont pas de conseiller juridique sur la façon de demander à un tribunal qu'une ordonnance alimentaire pour enfants soit modifiée.

Personne-ressource :

Karen Fulham, Executive Assistant to the Chief Justices and Chief Judge, Judicial Services  
2nd Floor 408 York Avenue  
Winnipeg (MB) R3C 0P9  
Télé : (204) 945-8043  
Télécopieur : (204) 945-8858  
Courriel : [kfulham@gov.mb.ca](mailto:kfulham@gov.mb.ca)

droit de la famille, maintenant présents dans 50 tribunaux de la Cour de la famille, offrent des renseignements gratuits et compréhensibles sur le processus de la Cour de la famille, la médiation familiale et les questions y afférentes. Un avocat-conseil d'Aide juridique est disponible, à des moments précis, pour fournir des renseignements généraux en matière de droit de la famille, et il peut fournir des conseils particuliers sur une affaire aux clients qui répondent aux critères d'admissibilité d'Aide juridique. Le ministère conçoit également un nouveau site Web pour les centres d'information sur le droit de la famille afin d'améliorer l'accès du public aux renseignements sur les centres d'information sur le droit de la famille.

Personnes –ressources :

Susan Charendoff, Lead Counsel (Civil)  
Michelle Dwyer-Hunte, Coordinator, Family Mediation Services and FLICs, Civil/Family Policy and Programs Branch  
Court Services Division - Civil Justice Reform  
Ministry of the Attorney General  
720 Bay Street  
Toronto (ON) M5G 2K1  
Télé : (416) 326 -2511  
Télécopieur : (416) 326 - 4289  
Courriel : [susan.charendoff@jus.gov.on.ca](mailto:susan.charendoff@jus.gov.on.ca)  
[michelle.dwyerhunte@jus.gov.on.ca](mailto:michelle.dwyerhunte@jus.gov.on.ca)

rendra la traduction des arrêts disponible sur son site Internet AZIMUT <<http://www.soquij.qc.ca/publication/matieres-azimut.html>> et sur le site <<http://www.jugements.qc.ca>>.

Le ministère de la Justice, pour sa part, collaborera avec la Cour d'appel et SOQUIJ, notamment en maintenant l'infrastructure technologique requise permettant d'acheminer quotidiennement à SOQUIJ les arrêts sélectionnés par la Cour d'appel.

Vincent Pelletier, avocat  
Ministère de la Justice du Québec  
Direction de la recherche et de la législation ministérielle  
Édifice Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église, 4e étage  
Sainte-Foy (QC) G1V 4M1  
Télé: (418) 643-8782  
Télécopieur: (418) 643-9749





## Nouveau-Brunswick

Plusieurs projets sont en cours au Nouveau-Brunswick ; ils permettront d'améliorer la communication au sein du système de justice et entre le système de justice et le grand public. En avril 2002, le Nouveau-Brunswick a décidé d'acheter de l'équipement d'enregistrement numérique audio et vidéo pour les tribunaux du Nouveau-Brunswick. Ce nouvel équipement est maintenant installé dans 27 des 48 salles d'audience. L'installation dans les 21 autres salles d'audience s'effectuera selon le financement disponible. Ce nouvel équipement d'enregistrement permet :

- des enregistrements de qualité sonore supérieure;
- des capacités de reproduction et de remise en forme;
- la transmission instantanée sur CD-ROM des procès tenus le jour même, et ce, pour la magistrature ou les procureurs;
- des systèmes de vidéo-conférence;
- des possibilités d'interface avec d'autres systèmes automatisés.

Le site Web du ministère de la Justice et du procureur général du Nouveau-Brunswick

<<http://www.gnb.ca/0062//>> connaît aussi une cure de jouvence. L'attention est portée à la rubrique « Foire aux questions » (FAQ), et des ajouts sont faits aux différents formulaires du ministère de la Justice et du procureur général déjà disponibles en ligne. La création d'un site Web sur les tribunaux du Nouveau-Brunswick est aussi en cours. Une consultation permanente auprès de tous les paliers de la magistrature du Nouveau-Brunswick permet la création d'un site Web qui réponde tant aux besoins de la magistrature du Nouveau-Brunswick qu'à ceux de l'audience cible des tribunaux, à savoir le grand public.

Personne-ressource :

Mary Jane Richards

Sous-ministre adjointe, Services aux tribunaux

Justice et procureur général

Édifice du Centenaire, C. P. 6000

Salle 412, 670, rue King

Fredericton (NB) E3B 1G1

Télé: (506) 453-2933

Télécopieur : (506) 444-2661

Courriel : [maryjane.richards@gnb.ca](mailto:maryjane.richards@gnb.ca)



## Nouvelle-Écosse

Depuis 2000, l'initiative relative aux parties qui se représentent elles-mêmes (Self-Represented Litigants Initiative) visait à vérifier s'il y avait effectivement un nombre croissant de parties qui se représentaient elles-mêmes devant les tribunaux en droit de la famille et droit criminel et à répondre aux préoccupations exprimées par les juges, les avocats, le personnel et les plaideurs. L'équipe de projet a travaillé en collaboration avec un comité consultatif conjoint et sept sous-comités de travail spécifiques aux tribunaux. Afin d'élaborer des pratiques efficaces et compréhensibles, l'équipe de projet a mené une étude sur l'évaluation des besoins, notamment des guides d'entrevues et des questionnaires normalisés destinés aux parties qui se représentent elles-mêmes.

À l'automne 2002, l'équipe de projet a mené des entrevues étendues dans le cadre d'une étude sur l'évaluation des besoins et, en avril 2004, elle a publié un rapport à cet égard (voir l'adresse <http://www.gov.ns.ca/just/courts>). Le rapport contient de nombreuses recommandations pour améliorer la diffusion de l'information et la prestation de services, notamment :

- fournir davantage de renseignements à l'étape du dépôt préliminaire, notamment des trousseaux de participation;
- adopter des lignes directrices pour le personnel qui doit fournir des renseignements juridiques et non pas des conseils juridiques;
- mettre sur pied un projet pilote de centre d'entraide à la cour suprême d'Halifax (division de la famille) qui permette d'offrir des renseignements écrits et des séances de préparation à la comparution faites par le personnel.

Le projet a également permis l'élaboration de guides

d'information autodidactiques sur de nombreux sujets choisis par les sept sous-comités de travail. Ces guides fournissent des directives, étape par étape, en langage clair sur les procédures judiciaires et sont disponibles sans frais dans les centres de justice et sur le site Web du ministère de la Justice de la Nouvelle-Écosse à <<http://www.gov.ns.ca/just/selfhelp.htm>>.

Le projet a également permis l'élaboration de lignes directrices pour le personnel judiciaire pour la fourniture de renseignements. Ceci comprend la formation du personnel judiciaire et un document d'une page qui sera remis aux parties qui se représentent elles-mêmes ou qui sera inséré dans les documents judiciaires. Les lignes directrices sur la formation suivront le modèle des lignes directrices fournies par la cour suprême de l'Iowa, avec la permission de celle-ci.

Le site Web des tribunaux de la Nouvelle-Écosse, géré par le service administratif de la magistrature de la Nouvelle-Écosse, peut être consulté à <<http://www.courts.ns.ca>>. Il constitue une source importante de renseignements juridiques et comprend une visite personnalisée de l'appareil judiciaire de la Nouvelle-Écosse.

Personne-ressource :

Lynn Carey Hartwell, Director of Court Services

Court Services Division or

Yetta Withrow, Coordinator, Court Processes

Department of Justice

5151 Terminal Road, PO Box 7

Halifax (N-É) B3J 2L6

Télé: (902) 424-3880

Télécopieur : (902) 424-0700

Courriel : [hartwelc@gov.ns.ca](mailto:hartwelc@gov.ns.ca); [withroye@gov.ns.ca](mailto:withroye@gov.ns.ca)



## Île-du-Prince-Édouard

En 2002, le Groupe de travail sur l'accès à la justice a terminé son rapport qui énonce des recommandations visant à améliorer l'accès des Prince-Édouardiens au système de justice. Depuis cette époque, les partenaires ont travaillé tant de façon indépendante qu'en collaboration pour mettre en œuvre un certain nombre de recommandations.

En mars 2004, le Honourable C.R. McQuaid Family Law Centre a été officiellement nommé en l'honneur d'un pionnier du droit de la famille dans la province. Le Centre est installé au même endroit que les Services aux victimes (Victim Services), le programme d'exécution des ordonnances alimentaires (Maintenance Enforcement Program), le bureau des lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants (Child Support Guidelines Office), le bureau des nouveaux calculs (Recalculation Office), le programme d'éducation des parents (Parent Education Program) et les conseillers du tribunal de la famille. Ce regroupement des services est une étape importante pour l'amélioration de l'accès à la justice pour les familles et les enfants qui vivent une séparation ou un divorce.

En avril, le bureau du procureur général a terminé un projet visant à permettre l'accès à tous les règlements de l'Île-du-

Prince-Édouard sur le site Web du gouvernement provincial <<http://www.gov.pe.ca>>. Le projet comprend la codification de 350 règlements. Le tribunal a également mis en œuvre une initiative visant à améliorer l'accès à la cour des petites créances. De nouvelles règles de la cour des petites créances ont été adoptées afin de simplifier le processus, et un manuel de référence a été rédigé pour les profanes. Les nouvelles règles sont écrites en langage clair et, avec les formulaires améliorés, créent un processus plus convivial pour le public.

Le Groupe de travail sur l'accès à la justice continue de chercher, avec la collectivité, le gouvernement et d'autres partenaires du secteur de la justice, comment améliorer l'accès au système de justice à l'Île-du-Prince-Édouard.

Personne-ressource :  
Jennifer MacLeod, Communications  
PEI Office of the Attorney General  
PO Box 2000  
Charlottetown (PE) C1A 7N8  
Télé : (902) 368-5829  
Télécopieur : (902) 368-4121  
Courriel : [jemacleod@gov.pe.ca](mailto:jemacleod@gov.pe.ca)



## Terre - Neuve et Labrador

La loi intitulée *Access to Information and Protection of Privacy Act (ATIPPA)* de Terre-Neuve-et-Labrador abrogera et remplacera l'ancienne loi intitulée *Freedom of Information Act*, qui est demeurée pratiquement inchangée depuis sa promulgation en 1981. Le ministère de la Justice s'est vu confier la tâche d'appliquer et de coordonner, de façon globale, l'ATIPPA. Quelque 460 organismes publics de Terre-Neuve-et-Labrador seront assujettis à cette loi, notamment les ministères et organismes gouvernementaux, les commissions scolaires, les établissements publics d'enseignement postsecondaire, les conseils de santé et les municipalités.

Un certain nombre d'objectifs importants en matière de communication ont été précisés afin de s'assurer que les publics internes et externes connaissent les principaux éléments de l'ATIPPA et pour définir en quoi cela aidera le public dans la province. Un bureau chargé de l'application de l'ATIPPA a été créé pour assurer la direction stratégique et opérationnelle dans le cadre de la mise en œuvre, de la coordination et de l'application de cette nouvelle loi dans tous les organismes publics provinciaux et pour les aider à se conformer à la loi.

Le ministère de la Justice a également terminé une formation poussée ainsi que l'élaboration d'une politique dans ce domaine, et il continue de travailler en collaboration avec tous les

organismes publics pour s'assurer qu'ils connaissent bien la loi et qu'ils sont en mesure de répondre aux questions, et ce, en temps opportun et de façon appropriée. Tous les ministères et la plupart des organismes publics ont nommé un fonctionnaire qui sera chargé de recevoir les demandes afférentes à l'ATIPPA et d'y répondre. De cette manière, le ministère de la Justice de Terre-Neuve-et-Labrador travaille de façon proactive pour s'assurer que l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, des aspects importants du processus de communication entre le système de justice civile et le public, sont protégés.

Personne-ressource :  
M. Sandy Hounsell  
Director, Access to Information and Protection of Privacy  
Department of Justice  
5th Floor, East Block, Confederation Building  
P.O. Box 8700  
St. John's (NL) A1B 4J6  
Télé : (709) 729-7939  
Télécopieur : (709) 729-2129  
Courriel : [sandyhounsell@gov.nl.ca](mailto:sandyhounsell@gov.nl.ca)



## Nunavut

L'Office du contentieux du Nunavut est un organisme indépendant et établi par la loi qui a une fonction et responsabilité unique, savoir celle de fournir des services d'aide juridique à tous les citoyens, même si ces derniers peuvent contester des ministères, des organismes gouvernementaux ou de grandes sociétés privées. Les Inuits occupent des postes à bon nombre de niveaux dans cet organisme, notamment à l'Office, et en tant que greffiers stagiaires, travailleurs de la cour et personnel de soutien.

À l'heure actuelle, l'Office du contentieux du Nunavut ne traite pas des questions de droit civil, si ce n'est les services de base en matière de droit de la famille. L'Office a entrepris un projet de droit civil et de droit de la pauvreté d'une durée de deux ans et engagé un avocat pour traiter des questions d'aide juridique propres à ces domaines. Le projet vise à sensibiliser davantage la population aux services de droit civil et de droit de la pauvreté offerts au Nunavut et à améliorer l'accès à ces services. Cette initiative passionnante permettra à l'Office de fournir des services qui, jusqu'à présent, étaient inexistantes. Ainsi, du fait qu'il y aura un suivi de la demande pour des services de droit

de la pauvreté ou d'autres services de droit civil non liés à des questions familiales, l'Office aura une meilleure compréhension de l'étendue des besoins à combler dans ces domaines.

Une autre initiative au Nunavut tient à la création d'un groupe de travail chargé de simplifier les formulaires à remplir dans le cadre de l'administration successorale. Le travail a porté sur l'emploi du langage clair. Dans ce contexte, un site Web a également été conçu pour permettre aux parties intéressées d'obtenir un accès plus rapide à la législation et aux formulaires applicables.

Personne-ressource :  
 Maria Lodge  
 Counsel, Policy Division  
 Department of Justice  
 Policy Division  
 Box 1000, Station 500  
 Iqaluit (NU) X0A 0H0  
 Télé : (867) 975-6304  
 Télécopieur : (867) 975-6195  
 Courriel : [mlodge@gov.nu.ca](mailto:mlodge@gov.nu.ca)



## Territoires du Nord-Ouest

L'immense étendue géographique des Territoires du Nord-Ouest représente un défi formidable pour l'administration de la justice. Avec une superficie de 1,17 million de kilomètres carrés de terre et d'eau, bon nombre de collectivités sont isolées, et leur accès ne peut se faire par le réseau routier normal.

Les tribunaux des T.N.-O., dont la vocation est de fournir aux résidents des Territoires du Nord-Ouest un accès public à la système de justice avec les mêmes normes que celles des tribunaux situés ailleurs au Canada, ont lancé leur nouveau site Web le 31 mars 2004. À cette occasion, le juge J. Edward Richard, doyen des juges de la Cour suprême des Territoires du Nord-Ouest, a déclaré : [TRADUCTION] « Ce nouveau site honore la l'esprit du juge Sissons qui croyait que "tous et chacun ont droit à la justice" ». Vous pouvez consulter le site Web des tribunaux à l'adresse suivante : [www.nwtcourts.ca](http://www.nwtcourts.ca).

Le site Web renseigne le public sur l'appareil judiciaire des Territoires du Nord-Ouest, notamment le rôle des différents paliers de tribunaux. Pour les avocats et les personnes dont les

affaires sont soumises aux tribunaux, le site Web comprend des instructions et des conseils sur la profession, la législation et les règlements sur les frais de cour. Il offre également un lien direct vers une base de données contenant les jugements des Territoires du Nord-Ouest.

Des améliorations sont prévues, entre autres un guide sur les petites créances, des formulaires judiciaires et des réponses à la foire aux questions sur les processus et procédures judiciaires.

Personne-ressource :  
 Bruce McKay,  
 Director, Court Services  
 NWT Department of Justice  
 Box 1320  
 Yellowknife (NT) X1A 2L9  
 Télé : (867) 873-7488 Télécopieur : (867) 873-0562  
 Courriel : [Bruce\\_McKay@gov.nt.ca](mailto:Bruce_McKay@gov.nt.ca)  
 Erin O'Rourke, Courts Webmaster  
 Courriel : [Erin\\_O'Rourke@gov.nt.ca](mailto:Erin_O'Rourke@gov.nt.ca)



## Yukon

Les préposés au comptoir des greffes du tribunal du Yukon peuvent fournir aux plaideurs des renseignements sur les pièces de procédure en matière civile. Ils ne donnent pas de conseils juridiques et ne peuvent aider les plaideurs qui se représentent eux-mêmes à remplir les documents exigés par le tribunal.

Les plaideurs peuvent obtenir des renseignements et des formulaires auprès de diverses sources. Les brochures et les

formulaires de la Cour des petites créances sont disponibles dans les trois greffes du tribunal. Un guide sur le droit de la famille au Yukon récemment publié, et qui s'intitule *Guide to Family Law in the Yukon*, donne des renseignements généraux sur le droit de la famille pour les résidents du Yukon. Les plaideurs qui se présentent devant la and litigants can also view a video that describes the court process in detail. Cour suprême



peuvent se procurer une trousse sur le divorce auprès du greffe de Whitehorse à peu de frais. Les plaideurs peuvent également visionner une vidéo qui décrit en détail le processus judiciaire.

Le site Web des Services judiciaires, qui se trouve à l'adresse <<http://www.justice.gov.yk.ca/prog/cs/index.html>>, comporte des liens vers les formulaires exigés pour la Cour des petites créances et vers des versions en PDF de brochures de la Cour des petites créances. Le site comporte également des liens, notamment vers le site Web de la Yukon Public Legal Education Association (YPLEA) et le site Web du Barreau du Yukon. Des renseignements sur la Cour suprême du Yukon sont aussi disponibles sur Internet, y compris les directives de pratique et les avis concernant la profession. Il est possible d'obtenir des formulaires de la Cour suprême du Yukon grâce à un lien vers le site de la Cour suprême de la Colombie-Britannique.

La Bibliothèque de droit du Yukon, située à Whitehorse, ainsi que d'autres bibliothèques publiques dans l'ensemble du Territoire, fournissent un accès gratuit à Internet aux membres du public. En plus des renseignements juridiques, le catalogue de la Bibliothèque de droit est aussi affiché sur Internet. Les bibliothécaires de droit offrent une formation sur les méthodes de recherche de renseignements juridiques et répondent aux demandes de renseignements en personne, par téléphone et par courriel.

Personne-ressource :  
Catherine Simpson  
Court Services J-3  
PO Box 2703  
Whitehorse (YT) Y1A 2C6  
Télé : (867) 667-5089  
Télécopieur : (867) 393-6212  
Courriel : [catherine.simpson@gov.yk.ca](mailto:catherine.simpson@gov.yk.ca)

## Ministère de la Justice du Canada

Selon plusieurs exemples récents, on peut voir que le ministère de la Justice du Canada a permis au grand public de prendre connaissance des réformes apportées au droit, de participer, à différents niveaux, au système de justice, et d'appuyer les personnes qui interviennent déjà dans le système pour qu'elles prennent des décisions appropriées et éclairées.

En 1997, les Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants ont été présentées, et le volet Communications de l'Initiative sur les pensions alimentaires pour enfants comportait des actions ministérielles en vue de faire connaître et comprendre les lignes directrices et les améliorations des mesures d'exécution parmi les Canadiens, le personnel de justice et les prestataires de services. Ces objectifs ont été réalisés par le ministère de la Justice du Canada grâce au financement des contributions de l'organisme, à la production et à la diffusion des documents de formation et d'information, à une ligne téléphonique gratuite, au site Internet, à des annonces dans la presse et à une campagne de sensibilisation.

Le 1er avril 2003, la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)* a remplacé la *Loi sur les jeunes contrevenants*. Compte tenu de l'importance de la formation pour la mise en œuvre réussie du nouveau régime, un certain nombre de ressources ont été proposées, avec l'aide du personnel de justice et des prestataires de services et diffusées pour faciliter l'apprentissage de la *LSJPA* et l'élaboration de programmes de formation adaptés aux besoins des fonctionnaires et membres et

officiels des différents groupes. Des ressources ont été mises à la disposition de l'association de vulgarisation juridique (Public Legal Education Association) désignée dans chaque province et territoire et d'autres organismes intéressés afin d'élaborer des outils et des techniques pour faire connaître à tous les Canadiens l'Initiative sur le renouvellement du système de justice pour les jeunes et la *LSJPA*. À l'appui de ces activités, la Section de la politique en matière de justice applicable aux jeunes a préparé et fourni des renseignements nationaux normalisés que ces organismes pouvaient utiliser pour leur matériel didactique.

L'élaboration et la diffusion de l'information publique afférente à la justice, du matériel didactique et des programmes d'éducation constituent des activités permanentes que le ministère de la Justice du Canada appuie, sous l'effet des modifications apportées aux politiques et procédures, des évaluations révisées des besoins et de l'expérience.

Personne-ressource :  
Karen Bron, Directrice par intérim, Direction des innovations, analyse et intégration  
Salle 6175, 284 rue Wellington  
Ottawa (ON) K1A 0H8  
Télé : (613) 954-2884  
Télécopieur : (613) 941-2269  
Courriel : [kbron@justice.gc.ca](mailto:kbron@justice.gc.ca)



## La Justice et les nouvelles technologies

**Andrew C. L. Sims, QC**

*Andrew Sims, cr est avocat en exercice à Edmonton et directeur du Sims Group, un cabinet d'experts-conseils au service des tribunaux. Sa colonne retournera en futurs bulletins.*

Nous souhaitons que le bulletin permette de répondre à vos questions et préoccupations et (ou) de diffuser vos articles ou commentaires. Écrivez-nous et participez aux prochains numéros du *Idées et actualités sur la réforme de la justice civile* [cjforum@law.ualberta.ca](mailto:cjforum@law.ualberta.ca)