

PARLER AVEC LE PUBLIC : LE PUBLIC, LA COMMUNICATION ET LE SYSTÈME DE JUSTICE CIVILE*

DIANA LOWE ET MARY STRATTON**
Forum canadien sur la justice civile
110 Law Centre
University of Alberta
Edmonton, AB T6G 2H5

* Ceux-cis sont les premiers résultats de l'enquête *Système de justice civile et le public*, un projet en collaboration, financé par la Fondation Alberta Law Foundation et par le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada. Ce document a d'abord été présenté lors de la conférence annuelle ICAJ à Hull, Québec en octobre 2002 et sera publié dans les procédures de conférence de la ICAJ.

** Diana Lowe est Directrice executive du Forum Canadien pour la Justice civile et Mary Stratton est la coordinatrice de recherche du projet. Le présent document est possible que grâce à la contribution de nombreuses personnes. Nous souhaitons remercier tous les partenaires et participants à l'enquête pour leur contribution au développement de ce projet. Les directeurs d'enquête Lois Gander, Diana Lowe, Teresa Rose et June Ross, QC ont dirigé ce projet depuis ses débuts et nous les remercions pour leurs commentaires sur un premier brouillon de ce document. Nos remerciements vont aussi à l'équipe d'enquête sur le terrain, Amritha Fernandes-Bakshi, Camron Schwartz, Graham Statt et Shannon Williams. Des remerciements particuliers vont à Graham Statt pour son assistance dans l'identification et l'organisation des données recueillies dans ce document.

Origines et desseins

Le système de justice civile est indispensable pour trouver des résolutions paisibles aux disputes dans la société canadienne. Le système traite de nombreux droits et d'obligations civiles qui touchent les Canadiens, comme les problèmes familiaux, les procès pour blessures personnelles, les réclamations du consommateur, les litiges avec contrats, les testaments et les propriétés.

En 1995, l'Association du Barreau Canadien (ABC) a formé un Groupe de travail sur les systèmes de justice civile « pour s'enquérir de l'état du système de justice civile sur une base nationale et pour développer des stratégies et des mécanismes qui faciliteraient la modernisation du système judiciaire pour mieux répondre aux besoins actuels et futurs des Canadiens » (extrait de l'avant-propos du rapport de la commission).¹ La commission a conclu que les problèmes principaux qui touchaient l'accès au système de justice civile sont : les retards; les coûts associés aux poursuites des tribunaux civils ; et l'incompréhension du système de justice civile. La Commission a recommandé la création d'une organisation indépendante pour encourager la participation de tous les groupes impliqués dans la réforme de la justice civile pour faciliter l'échange d'information et l'expérience en réforme de justice civile. Le Forum canadien sur la justice civile a été établi suite à cette recommandation avec l'initiative conjointe de l'Association du Barreau Canadien et la faculté de droit de la University of Alberta.

Le Forum canadien sur la justice civile est une organisation indépendante, sans but lucratif, dédiée à rassembler le public, les cours, la profession juridique et le

¹ Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile (1996, Association du Barreau Canadien)

gouvernement de façon à promouvoir un système de justice civile accessible, efficace, juste et compétent. Une initiative du Forum est *Le Système de justice civile et le public*, un programme de recherche multidisciplinaire qui débute avec la croyance largement acceptée qu'il existe des barrières considérables qui empêchent l'accès au système juridique. Une importante barrière est le manque de communication efficace entre le système et le public. Bien que les discussions aient débuté sur l'amélioration du système, le public n'a généralement pas connaissance de ces discussions, ce qui signifie qu'il n'est pas impliqué dans les efforts de réforme et que ses besoins et ses attentes ne sont pas verbalisés. Nous avons reçu des fonds considérables de la Alberta Law Foundation pour un projet pilote albertain (110 000 \$), et du Conseil des recherches en sciences humaines du Canada pour l'étude nationale qui suit (600 000\$).

La première composante de cette enquête est une étude des relations entre le système de justice civile et le public,² identifiant et enquêtant sur les barrières et sur les bonnes pratiques d'une communication efficace. La deuxième composante de cette enquête sera concentrée sur le développement et l'évaluation de bonnes méthodes de communication entre le système et le public. Des projets de démonstration seront impliqués, nous permettant de tester les mécanismes de communication, tout en procurant des outils fiables pour mesurer si les nouvelles initiatives sont efficaces pour l'amélioration de la communication. La troisième composante de cette enquête est une abondante diffusion de nos découvertes et des recommandations concrètes pour

² Au Canada, ce qui est référé comme *le système de justice civile* est en réalité un ensemble complexe de systèmes constitué de nombreux éléments gouvernés séparément et indépendamment. Similairement, le *public* n'est pas un groupe homogène de citoyens, mais comprend de nombreux individus et groupes avec différentes caractéristiques sociales et différents besoins. Le concept de l'enquête du projet *Le Système de justice civile et le public* est sensible à ces conditions.

l'amélioration de la communication. Bien que notre objectif soit d'améliorer la communication, l'enquête répond aux problèmes primordiaux identifiés dans le rapport du Groupe de travail de l'ABC et résultera dans l'amélioration du fonctionnement du système de justice civile et un accès significatif du public au système en augmentant l'habilité du système à parler avec, entendre et répondre au public.³

Cette enquête est, en de nombreuses façons, une percée :

1) Nous avons établi un grand partenariat national qui comprend la University of Alberta (avec des partenaires universitaires de plusieurs facultés) et des partenaires de la communauté juridique comme l'Institut canadien de l'administration de la justice, l'Association du Barreau canadien, le Conseil canadien de la magistrature, l'Association des juges de cours provinciales, l'Association des administrateurs judiciaires du Canada, l'Association Canadienne de la vulgarisation de l'éducation juridique (et organisations membres), le ministère de la Justice du Canada, le Conseil canadien de la statistique juridique, la Legal Aid Society of Alberta, la Alberta Law Reform Institute et la Yellowhead Tribal Council. Nous avons essayé de nous assurer de travailler avec les représentants de tous les joueurs impliqués dans le système de justice civile.

³ Nos questions d'enquête principales sont comme suit :

1. Quel est l'état présent de la communication entre le système de justice civile (au sens large) et le public lors des procès engagés devant les tribunaux civils?
2. Comment les expériences de communication sont-elles vécues par :
 - a) les personnes œuvrant au sein du système?
 - (i) parmi elles
 - (ii) avec le public
 - b) le public?
3. Que peut-on faire pour améliorer la communication entre le système de justice civile et le public?
4. Les réponses aux questions ci-dessus ont-elles permis de découvrir de nouveaux facteurs importants pour d'autres composantes du système de justice (agences, systèmes, résultats, p. ex.)?

2) L'étendue du partenariat et l'approche collaborative de cette enquête sont les clefs de notre concept « recherche action », qui implique nos partenaires dans la préparation de nos questions d'enquête, la récolte des données, l'analyse et la diffusion. En impliquant nos partenaires, nous anticipons un taux élevé d'adhésion et de pouvoir commencer à promouvoir le changement simplement à travers le processus de l'enquête.

3) Nous avons choisi une méthode de recherche qualitative au cours de laquelle les participants sont impliqués par une entrevue qui explore les approches de communication et découvre les pratiques efficaces ainsi que les barrières à une bonne communication. Cette approche procure de riches données qui nous en apprendra beaucoup sur ce qui fonctionne ou non et comment nous pouvons améliorer la communication.

4) Finalement, ceci est la première véritable évaluation sur la communication dans le système de justice civile au Canada.

L'objectif de ce document est de fournir l'information sur cette enquête continue et d'introduire quelques importants thèmes qui émergeront des découvertes préliminaires en Alberta. Bien qu'il soit encore trop tôt dans notre enquête pour tirer des conclusions définitives, nous considérons que c'est une partie importante du processus de collaboration, de partager et de réfléchir, avec nos partenaires, sur les problèmes émergents.

Étude Pilote Alberta

En Alberta, nous avons commencé par organiser des réunions avec les principaux acteurs pour expliquer notre projet et pour demander soutien et assistance pour la mise en place et le déroulement de la recherche sur le terrain. Nous avons rencontré les juges en chefs, et les juges en chefs associés et assistants à chaque niveau de cour. Nous avons aussi tenu des rencontres avec les personnes-ressources clef comme les directeurs exécutifs de l'Association du Barreau canadien et de l'aide juridique ainsi qu'avec les conseils tribaux autochtones. Nous avons reçu un immense soutien des tribunaux, du Barreau, de l'aide juridique et d'autres fournisseurs de services qui nous ont ouvert les portes du système de justice civile.

Cet été, nous avons terminé la cueillette des données de l'étude pilote en Alberta. Nous avons mené 80 entrevues approfondies avec les membres de la magistrature et de l'administration des tribunaux, et des greffiers de cours de tous les niveaux, avec les membres du Barreau, des médiateurs, des travailleurs de l'aide juridique, des travailleurs autochtones et d'autres travailleurs auprès des tribunaux, des éducateurs juridiques et des membres du public impliqués dans une cause. Les entrevues avec le public incluaient des plaignants et des défendeurs profanes et professionnels, des témoins profanes et des témoins experts. Ces entrevues ont été menées dans quatre sites de l'Alberta : Edmonton, Calgary et deux communautés au nord. Les données des entrevues sont complétées par les observations de l'équipe d'enquête sur le terrain.

Résumé des entrevues en Alberta⁴

COMMUNAUTÉ JURIDIQUE		LE PUBLIC	
Magistrature	15	Plaignant	11
Administration des tribunaux	24	Défendeur	4
Aide juridique	9	Plaignant et défendeur	2
Travailleurs de soutien des tribunaux	3	Témoin	1
Avocats	9	Témoin expert	1
Para-juridiques / agents	1	Juré	0
Bibliothécaires	0	Processus juridique autochtone	0
TOTAL DES ENTREVUES	61		19

Le processus de l'analyse : Identification des thèmes

Notre approche pour les entrevues⁵ consistait en questions neutres et des grandes lignes pour lancer la conversation encourageant les participants à réfléchir et à explorer leur connaissance et leur expérience des problèmes de l'enquête. Le rôle de l'interviewer est essentiellement pour soutenir les participants dans le processus en les

⁴ Les entrevues avec la magistrature et l'administration des tribunaux inclut les trois niveaux de cour et une représentation de la plupart des postes à l'intérieur de ces groupes. Certaines gestions de cour (particulièrement le personnel de sécurité et les greffiers en milieu rural) travaillent à plus d'un niveau de cour. Les membres du public ont parfois été impliqués dans plus qu'une instance, dans différents rôles et à différents niveaux de cour.

⁵ Techniquement, cette méthode est connue comme une « approche récursive ». Elle assume que tous les membres de toute communauté détiennent une connaissance précieuse des problèmes qui les concernent et que toutes initiatives pour un changement constructif doivent incorporer cette compréhension.

encourageant à élaborer ce qu'ils ont déjà dit. L'enthousiasme de la participation aux entrevues nous a fourni une richesse de données à analyser. L'analyse d'une telle abondance de données est un long processus compliqué. Pour pouvoir développer un plan de travail⁶ des points communs qui surgissaient au cours des entrevues, nous avons commencé indépendamment avec chaque membre de l'équipe de recherche en lisant un sous-ensemble des transcriptions d'entrevues et annotant les thèmes. De ceci, nous avons identifié un ensemble précis de thèmes mutuellement reconnaissables qui nous permettait de faire une analyse complète en utilisant un logiciel spécial. Nous nous assurons que nos conclusions représentent correctement les données récoltées en consultant nos partenaires pendant le processus d'analyse. Bien qu'il nous reste beaucoup de travail à faire, il est possible à ce point d'identifier les thèmes importants émergeant autant du public que de ceux qui travaillent à l'intérieur du système de justice civile.

Pour illustrer ceci, nous tirerons des exemples de trois différentes transcriptions des participants. Les transcriptions ne sont pas "nettoyées" comme un document académique préparé ou un résumé de cause. Elles saisissent, plutôt, la façon dont les gens parlent et pensent, illustrant comment les nombreuses perspectives qui contribuent à l'ensemble des données nous permettent de voir les nuances, les chevauchements, les points de vue et les expériences différentes qui existent pour le même problème ou thème de base. De ces transcriptions, nous avons pu discerner les barrières et les fausses idées sur la communication, certaines raisons et aussi, des solutions possibles à ces dernières, comme vous pourrez le voir ci-dessous.

⁶ Nous l'avons appelé un « plan de travail thématique ». Le plan de travail est joint comme Appendice A.

Exemple Un (P=participant et E=enquêteur)

P: Vous savez, nous faisons un très bon travail dans notre tribunal. Je peux vous dire sans une hésitation que le personnel qui s'occupe de l'accueil de notre cour fait un travail remarquable d'assistance au public en remplissant les formulaires et en obtenant que leurs causes soient entendues – ces personnes qui font leur propre travail, se représentant et qui n'ont pas d'avocat.

E : A-t-il reçu une formation spéciale pour ceci ?

P: Formation pendant l'emploi. [AB64(11), Magistrature]

Exemple deux

Je pense que c'est (la formation) ce qui manque dans bien des choses. Ce que j'entends, à l'accueil, comme commentaires des personnes qui ont été aux comptoirs des différents tribunaux ou départements. Et certaines sont traitées médiocrement... par les greffiers. Ils sont très brusques avec eux. Si quelqu'un vient au palais de justice, il ne connaît pas le système juridique. Il arrive et sur son document il a oublié un point sur un « i » et ce n'est pas correct et « prochain »... (le greffier) lui parle d'un ton supérieur... (Le public) vient au tribunal et il essaye de faire des choses pour lesquelles il n'a pas de formation. Peu importe qu'il soit bien éduqué ou non. Ils essayent tous de faire quelque chose qu'ils n'ont jamais fait auparavant. Alors lorsqu'ils arrivent là-haut et qu'ils se font traiter ainsi ils deviennent très hostiles. Nous avons eu des échanges verbaux bruyants. Pourquoi doit-on en venir à cela ? Tout d'abord, il faudrait que toute personne qui travaille à l'accueil ait des compétences en communication, que certaine n'ont pas du tout. Ce qui se passe est que les greffiers qui travaillent dans la salle de cour sont aussi les personnes qui s'occupent des comptoirs. Il y a une grande différence entre les deux emplois. Ils ne sont pas nécessairement bons pour les deux... mais je l'ai remarqué à de nombreuses occasions. D'ailleurs, pas seulement à de nombreuses occasions, je peux dire que cela arrive souvent que le grand public qui entre ici et qui échange avec les greffiers est souvent mal traité. [AB75(14-15), Sécurité de cour, mâle, urbain]

Exemple trois

Il semble qu'il y a une détérioration constante et c'est l'usager principal, soit le public, qui se trouve à être de plus en plus ignoré... c'est le résultat d'une formation médiocre... pas de mission ... aucunement conscience que vous êtes au service du public... Nous avons un cours para-juridique dispensé par le ministère de la justice... Cela fonctionnait ainsi : le personnel qui travaillait dans le système juridique suivait une série qui s'appelait la « Série des Greffiers Juridiques », il y avait quatre ou cinq niveaux... Le cours de base para-juridique auquel vous assistiez et

séjourniez était un cours de deux semaines. Je comprends que maintenant, à cause des coupures monétaires, le cours se déroule en deux jours... Quelque chose doit en souffrir. [AB40(2-4), femme, services de cour et ancienne commis de cour, urbaine]

Nous pouvons voir, dans la première série de citations ci-dessus, que la communication entre les greffiers des tribunaux et le public est un problème qui ne concerne pas seulement le public, mais un éventail de personnes qui travaillent dans la communauté juridique. Nous voyons aussi que la perception diffère sur la qualité des interactions (un point sur lequel nous reviendrons plus tard dans ce document). De plus, un autre thème commun et en relation émerge : celui de la formation d'emploi. Le premier participant pense que les greffiers font un bon travail, mais il est toutefois conscient qu'ils ne reçoivent pas une formation officielle. Les deuxièmes et troisièmes citations suggèrent que la formation officielle que les commis de comptoir reçoivent n'est pas appropriée pour répondre aux exigences de communication de leur emploi. Ces exemples servent à démontrer que des thèmes existent et se chevauchent dans les données d'entrevues collectées, nous permettant d'édifier une image à multiples facettes de l'état de la communication dans l'application quotidienne de la justice civile.⁷

Communiquer la justice civile : Thèmes émergents

Nous nous tournons maintenant vers les thèmes émergents, en commençant par les cinq inquiétudes principales⁸ verbalisées lors de nos entrevues avec le public :

⁷ Bien que nous ayons utilisé ces citations pour illustrer le processus de l'analyse, elles identifient aussi d'importants thèmes émergents.

⁸ Nous avons déjà noté trois thèmes émergents dans notre illustration du processus d'analyse et nous pourrions identifier beaucoup plus de thèmes et de problèmes qu'il n'est possible de mentionner dans ce papier. Comme mentionné plus tôt, notre codification thématique est fournie dans l'Appendice A.

un langage rébarbatif ; la nature impersonnelle du protocole et des procédures; le besoin de transparence dans la communication ; offrir une éducation juridique du public quand et comment le public le souhaite; et des impressions sur le « processus juridique versus la justice." Nous considérons alors, le défi du changement à l'intérieur du système hiérarchique, en retournant à nos exemples de communication précédents et du personnel de service de première ligne. Nous concluons avec une discussion sur l'incorporation de ces idées de changement au système.

Défier le langage de la cour

Des recherches précédentes ont clairement identifié que le langage juridique complexe est une barrière entre le système juridique et le public.⁹ Les cours et les groupes de vulgarisation juridique sont déjà engagés dans la simplification du langage utilisé sur les formulaires, brochures et autres matériaux. Malheureusement, créer un pont entre les concepts spécialisés, le langage du monde juridique et le langage de tous les jours n'est pas une tâche facile. Des membres du public participant à l'étude sur le *Système de justice civile et le public* ont soulevé, à maintes reprises, différents aspects du problème.

Les problèmes de l'utilisation et de la compréhension du langage s'étend bien au-delà de quelques mots utilisés sur des formulaires et des brochures et sont bien plus complexes que les problèmes bien connus de littérature et de l'anglais comme

⁹ *Reading the Legal World: Literacy and Justice in Canada*, Laird Hunter (1992, Association du Barreau Canadien); et *Legal Literacy: Towards a Working Definition*. Un rapport soumis au Conseil Canadien de l'information sur la loi, Michael E. Manley-Casimir, Wanda E.M. Cassidy et Suzanne de Castell. (Ottawa, 1986, Canadian Law Information Council)

deuxième langue. Ces deux derniers facteurs ont certainement fait une différence dans les réponses du public sur la communication avec le système de justice civile.

Particulièrement lorsqu'il s'agit de formulaires juridiques ou autres documents écrits, mais les commentaires sur la *façon* que le langage est utilisé lors des procédures de cour ont passé les frontières de l'éducation et de la première langue. Comme l'a expliqué un participant :

Il y a tellement de suffisance, de cérémonie et de rituel qu'il est difficile d'extraire les problèmes en langage simple. Vous avez les avocats des deux côtés... lorsqu'ils communiquent avec le juge ou quelqu'un d'autre sur le problème, cela ressemble à un paquet de mots de 52 lettres appondues ensemble. « Votre honneur », « mon ami », « l'opposition ci-présente », « nous souhaiterions demander et j'aimerais répondre à cette requête ». C'est tellement compliqué. D'une part, vous ne pouvez comprendre ce qu'ils se disent. La personne moyenne trouve que cela n'a ni queue ni tête. Même dans ma propre cause de divorce lorsque le juge m'a remis un arrêté intérim, j'ai dû demander à mon avocat de traduire ce que le juge avait dit. En fait, le juge disait que j'avais les enfants et la maison, mais mon avocat a dû me le dire en anglais... et je suis éduquée, cela fait neuf ans maintenant que je supervise des travailleurs sociaux et je ne peux toujours pas comprendre certains mots qu'ils utilisent. Alors comment une personne avec peu d'éducation et moins fonctionnelle que la moyenne, possiblement analphabète, peut-elle s'en sortir en cour ? [AB83(2)].

Lorsque le public de notre étude parlait de langage juridique, il en parlait souvent en relation avec le rôle que cela joue dans les concepts juridiques, les protocoles et les procédures. Le participant ci-dessus décrit un processus de communication juridique qu'il perçoit comme conçu, délibérément et systématiquement, pour exclure même sa participation passive comme litigant représenté. Ce point de vue conjugue l'utilisation du langage avec la perception que les procédures de cour sont froides et inutilement officielles. Pour pouvoir forger une communication plus efficace entre le système de justice civile et le public, il est nécessaire de reconnaître comment le contenu et l'application du langage juridique sont expérimentés par le public. Nous devons

commencer en posant des questions comme : Quel degré de formalité est indispensable dans les interactions du tribunal et qu'est-ce qui pourrait être simplifié ou éliminé ? Pouvons-nous mieux expliquer au public le besoin indispensable de protocoles officiels dans les tribunaux ? Qui devrait le faire ? Comment et quand ?

En partie, ceci impliquerait de fournir des instructions dans un langage clair et simple, des explications sur les termes juridiques, les concepts et les protocoles de cour. Alors que c'est une importante première étape, certains groupes signalent que ceci fonctionne seulement si une compréhension culturelle de base du système est d'abord partagée. La culture juridique n'est pas familière à la plupart des Canadiens, même à ceux qui sont bien éduqués.

La situation est exacerbée lorsque l'expérience interculturelle est un facteur. Nos partenaires autochtones remarquent que le Canada possède plusieurs langues de la Première Nation, dont la plupart n'ont pas des mots qui expriment le concept juridique de notre système de justice civile. Même les personnes autochtones qui parlent quotidiennement et qui lisent très bien l'anglais, souvent n'ont pas de modèles conceptuels qui leur permettent de bien comprendre les conceptions courantes de la justice civile.

La nature impersonnelle des protocoles et des procédures de cour

Le processus de justice se veut impartial et les membres du public le comprennent, bien qu'ils se demandent parfois s'il est vraiment possible pour les juges d'être complètement exempt de prédispositions, de préjugés et de vulnérabilités qui proviennent de leur propre expérience de vie. La question principale que les membres du public soulèvent est si impartialité équivaut à *impersonnalité* ? L'obligation

d'intervenir auprès du système de tribunaux civils engendre des réponses émotionnelles chez les parties et les témoins, ce qui se traduit par une augmentation impersonnelle de leurs expériences avec la cour. Incessamment, ils rapportent un sentiment d'intimidation causé par la formalité du système ainsi qu'un sentiment de frustration n'ayant pas eu l'occasion de relater entièrement leur cause d'une manière qu'ils considèrent comme confortable. Une femme autochtone qui a dû se présenter en cour à maintes reprises pour la pension alimentaire d'enfant se décrit comme suit: « tremblante, assise devant le palais de justice avant que le début de l'audience »[AB42(16)], alors qu'un professionnel se plaignait, « le juge n'a eu que quelques minutes pour prendre connaissance de l'information et quoi et j'ai trouvé cela très froid. »[AB83A(9)]

Le problème de ne pouvoir complètement expliquer leur situation et leurs inquiétudes est un problème principal de communication pour le public. Nous y reviendrons plus loin dans ce document, car cela a un impact sur la perception publique de la justice (ou un manque de justice). Bien que la citation qui suit concerne le processus d'audience pour un litigant qui se représente, les litigants représentés abordent essentiellement le même point sur leurs interactions avec leurs avocats et la façon dont leur cause est entendue en cour :

Il y avait beaucoup de choses que je voulais dire, mais le juge vous coupe la parole et dit « Je n'ai pas besoin d'entendre cela ». Pour moi, en tant que juge, vous devez écouter cette personne, même si cela prend du temps. Il est là pour écouter les deux côtés... pas pour interrompre la personne comme s'il n'avait pas le temps [AB42(5)].

Du point de vue de la cour, cette observation est suscitée par l'incompréhension du public face aux règles de l'évidence, la raison pour une procédure particulière ou les aboutissements juridiques d'une cause et en bout de compte, c'est ce qui pourrait bien être. Toutefois, certains membres du public protestent contre les limites qu'ils estiment les empêchent d'expliquer leur cause, les laissant sceptiques que la décision a été prise avec une entière compréhension de la cause.

Le processus juridique versus la justice

La perception du public que la formalité impersonnelle du système de justice civile les empêchent de pouvoir expliquer leur situation, a un impact, au point qu'ils pensent que c'est le système qui rend justice. Ceci n'est pas un problème qui peut être facilement réglé, mais c'est une barrière de communication qui doit être reconnue. Les membres du public ont souvent le sentiment que le processus juridique échoue à rendre justice dans les cas civils. Bien que nous nous attendions à un mécontentement de la part des personnes qui perdent leur cause, la plupart des commentaires que nous avons reçus à ce sujet venaient des litigants ayant *gagné* leur cause. Les raisons du mécontentement ont tendance à tomber dans trois secteurs : l'expérience négative de se présenter en cour, l'inaptitude à faire valoir un jugement et des décisions, soit incomplètes ou ouvertes, pour une nouvelle audition. Les participants à l'enquête ont donné des exemples de plusieurs secteurs du droit civil, mais les sujets les plus communs étaient la garde des enfants et/ou la pension alimentaire. Des parents des deux sexes, ayant obtenu la garde, parlent de la lenteur du processus du tribunal et des décisions éventuelles qui étaient coûteuses autant financièrement qu'émotionnellement.

L'extrait d'entrevue qui suit contient certains éléments communs à plusieurs entrevues :

Ainsi, six mois après la séparation, nous nous présentions en cour. Tout en pensant à quel point c'est lent, mon avocat me dit que nous avons de la chance ? ... Ce qui me donne à réfléchir sur ce qui ne va pas avec ce système ? Six mois après avoir quitté une situation abusive, je suis toujours coincée à vivre dans la même maison que l'individu qui n'était pas assez raisonnable pour déménager.... C'est traumatisant pour les enfants et la cour en tant qu'entité ne semble pas avoir l'habilité de s'en inquiéter – d'avoir assez de compassion pour ce qui se passe à la maison. (Et puis), j'ai attendu quatre mois avant de savoir quelle pension alimentaire je recevrais contre combien d'allocation d'épouse je devrais payer. Je prends soin et je nourris deux enfants et malgré tout, il semble que je doive deviner combien d'argent j'ai parce que le système juridique permet ces retards que je considère comme des tentatives délibérées de sabotage... Je suis le gars qui surveillait les enfants à la maison et qui gardait un emploi... (et) je dois lui payer une allocation d'épouse de 550 \$ par mois pendant trois ans. Elle ne doit payer que 390 \$ par mois de pension alimentaire. ... Je dois m'occuper des enfants, mais je dois payer 160 \$ par mois tout en sachant qu'ils seront pissés au bar. Et pourquoi le juge ne peut pas – il fut communiqué qu'elle ... avait droit au mode de vie qu'elle avait avant la séparation. ... Peut être que j'avais trop d'attentes. Je m'attendais à ce que le juge soit raisonnable et humain. Le mode de vie qu'elle avait, a été la raison de la destruction du mariage et a conduit à des années d'abus de l'époux et des enfants. Peut être que ce n'est pas le mode de vie approprié à excuser. ... (Mais) personne ne veut établir des précédents simplement parce que vous faites la loi et qu'historiquement chaque épouse reçoit un certain montant d'allocation d'épouse peut importe qui était le mauvais, du moment qu'ils suivent l'histoire. Je suppose que personne ne veut se faire remarquer. Les directives sont claires en ce qui a trait à la pension alimentaire pour les enfants. Il y a des directives écrites basées sur le revenu et ce qui n'est pas raisonnable. L'allocation d'épouse semble être basée sur un mode de vie et il ne semble pas y avoir d'étude raisonnable et rationnelle faite pour déterminer si le montant à l'épouse devrait être accordé ou non, ... si ... le mariage ... est dissolu, et si une seule personne amène un salaire à la maison, l'autre personne ayant fait tout effort raisonnable, oui, elle devrait avoir une part raisonnable jusqu'à ce qu'elle puisse se retourner. Cela fait mal lorsque, comme moi, tout ce qui a été acquis n'était pas à cause, mais en dépit de l'autre partenaire. Il y a quelque chose qui ne fonctionne pas dans le système lorsqu'il ne tient pas compte de tout cela pour prendre une décision [AB83A].

La discussion ci-dessus démontre que la partie était bien consciente du processus de la loi et des raisons *juridiques* pour les délais d'audience et de décision du juge.

L'inquiétude exprimée par ce participant est que le processus juridique peut avoir des

coûts sociaux négatifs pour toutes les parties. Tous les autres membres du public ont remarqué que lorsque de telles décisions vont en appel, les coûts légaux augmentent et une ou plus des parties peuvent être obligées de se représenter.¹⁰ Les personnes coincées dans cette lutte sont naturellement frustrées par les défaillances de la cour à présenter une solution permanente qui est vraiment juste.

La transparence dans la communication

Tout en reconnaissant que les problèmes de communication peuvent être dus à leur propre incompréhension, le public relève un besoin pour une plus grande transparence dans les communications avec le système. Les commentaires de nos participants soulevaient le besoin d'une information plus précise sur les réalités de se présenter en cour, des explications complètes sur la raison des délais et lorsque des ajournements surviennent ainsi qu'une meilleure information sur ce qui se passe lorsque des avocats négocient des ententes. L'extrait de la transcription qui suit illustre quelques-unes de leurs pensées et expériences :¹¹

On me dit que j'ai une date... puis on m'appelle pour me dire qu'il y a un retard pour quelconque raison... Je ne sais pas quelles sont les dynamiques. Mon ex a-t-il licencié son avocat trois ou quatre fois cette

¹⁰ Basé sur nos entrevues, il ressort que la partie qui est le plus souvent forcée de se représenter est la partie avec la garde des enfants, pour laquelle la cour a précédemment statué en sa faveur (même à maintes reprises). Ces dynamiques de pouvoir juridique ne sont pas simplement une question de qui a le plus d'argent. Une partie peut être admissible à l'aide juridique alors que l'autre est à peine en dessous de l'admissibilité. Les pères avec la garde perçoivent ce type de biais législatif décrit dans la citation ci-dessus, tandis qu'une mère peut faire face à des montants d'entretien annuel défiants (mais principalement frivoles) par une riche ex-épouse.

¹¹ Lorsque nous sommes familiers avec un langage technique et/ou des procédures, nous avons tendance à oublier qu'ils peuvent être incompréhensibles aux autres. En utilisant une analogie différente, Lowe décrit la frustration qu'elle a ressentie lorsque à l'aéroport on lui a dit que le siège confirmé n'était en réalité pas assigné. De plus, le vol était < survendu > et qu'elle n'embarquerait peut-être pas! Elle aurait certainement été moins fâchée si la compagnie aérienne lui avait expliqué que l'avion prévu avait dû être retiré à cause de problèmes mécaniques. Le seul avion disponible avait moins de sièges et le personnel faisait de son mieux pour compenser le désordre. En d'autres mots, une petite transparence dans la communication aurait diminué les tensions et la même chose peut s'avérer vrai dans les tribunaux.

semaine ? Essayent-ils de traiter trop d'information en trop peu de temps? S'agit-il d'une cour tellement surchargée que vous ne pouvez obtenir une audience ? Est-ce simplement que les deux avocats ont trop de clients qui essayent des les rendre riches, qui n'ont pas assez de temps pour s'occuper de tous leurs clients ? Vous ne savez pas vraiment ce qui se passe ni pourquoi. Cela vous laisse un peu interloqué. Si on me disait la raison du retard de l'audience. Mais non, on a du retard - on se voit dans un mois. [AB83A]

Puis à la dernière minute, des ententes sont conclues dans l'arrière-salle... les deux avocats – et vous savez, les parties ont un intérêt personnel – dans celui-ci... mon intérêt personnel était que justice soit rendue pour le département. [AB83A]

Je dois toujours demander d'obtenir ce que je cherche. Parfois, j'ai peur de demander. [AB42(8)]

Probablement qu'une brochure serait un bon point de départ. Cela ferait prendre conscience aux gens que c'est un rude chemin. Évitez-le. Essayez de résoudre avec l'autre partie, car à la fin de la journée, personne ne sortira gagnant, de toute façon. J'aimerais insister... trouvez une autre alternative et pensez-y, vraiment, voulez-vous prendre ce chemin ? Puis allez en médiation si vous pensez réellement que vous ne pourrez régler... Le public a besoin de savoir à quel point le système peut être brutal. [AB09]

Vulgarisation juridique : Ce que le public a besoin, quand et comment il le veut

La plupart des rapports relatifs à la réforme du système de justice civile insistent sur le besoin d'une plus grande connaissance du système par le public.¹² Les membres du public qui ont été impliqué avec le système suggèrent que nous devrions prêter une plus grande attention aux besoins, non seulement, d'information juridique du public, mais aussi quand et comment il veut que cette information soit disponible.

Jusqu'à maintenant, notre recherche découvre qu'il y a une entente considérable entre le public et ceux qui travaillent au sein du système de justice civile que

¹² En plus du rapport du Groupe de travail de l'ABC, ce point est présenté dans le récent rapport au ministère de la Justice du Canada sous le titre de *Public Legal Education and Information Study* (March 2002, COMPAS Inc.)

l'information doit être rendue sous différentes formes pour être efficace. Les membres du public donnent des recommandations concrètes sur l'obtention et la compréhension de l'information. L'information juridique doit être disponible et accessible, mais une condition encore plus essentielle est que les gens ont besoin de savoir que cette ressource existe et comment l'obtenir. Comme illustré par un gestionnaire de propriété, parlant de changements importants dans la législation et la procédure pertinente, la nouvelle information doit être opportune et bien publiée :

Lorsqu'en avril dernier, j'ai dit que le mécanisme c'est ouvert à nous – nous ne l'avons pas su avant, jusqu'à ce que j'ai... disons bien après avril... donc la communication courante disponible me semblait défailante... Une communication entre les propriétaires et les différentes associations aurait pu avoir lieu ou nous aurions pu le savoir directement. Il aurait été sensé d'avoir un jeu d'instructions en même temps. Mais entre temps... il y a d'autres propriétaires avec qui je parle, qui n'en ont pas eu conscience. Savoir ce que l'on peut le faire, dépend du bouche à oreilles dans cette industrie. [P04(5)]

La première étape dans le processus de l'information est de découvrir comment obtenir l'information requise, particulière et spécialisée. Comme le remarquait ce même gestionnaire de propriété, « je me sens un peu gauche car... je ne savais pas qu'il y avait un site Web pour le système judiciaire » P04(21). L'information qui est fournie, quel que soit le moyen, doit être actuelle, constante et complète. Le gestionnaire de propriété décrit comment elle avait utilisé son expérience juridique pour aider ses collègues à se débrouiller avec le système, signalant que l'information reçue du palais de justice n'était pas toujours suffisante :

J'ai informé mes directeurs de site – « Bien, vous avez besoin d'une copie du bail, vous avez besoin du grand livre de locataires montrant l'argent qu'ils doivent et d'une copie de l'avis d'expulsion pour montrer que vous leur avez remis un avis d'expulsion. » Autrement, ils ne l'auraient pas su et, à vrai dire, je ne pense pas que les greffiers les auraient avisés d'amener cette documentation au tribunal et pourtant ce sont des

documents que le juge veut voir... Un des greffiers avait mentionné... (la déclaration de service à l'endos du formulaire) et un autre ne l'avait pas fait. Elle a simplement dit « ramenez ce formulaire au tribunal ». Elle ne lui a pas dit qu'ils devaient revenir et le classer avec le greffier avant l'audience, ce qui aurait été un problème. Mais, comme nous avons beaucoup de gens qui le faisait à une époque, avec des expériences différentes, nous avons été capables de le gérer et nous étions ok. [P04(7)].

Un autre participant a souligné le besoin d'information qui explique à fonds le système de justice civile et les options disponibles :

Je veux dire, maintenant, si j'avais un problème avec mon voisin et que j'ai fait tout ce qui est possible pour l'arranger, qu'est-ce que je fais ensuite ? Est-ce que je l'amène en cour? Ai-je besoin d'un avocat ? Puis-je arriver et me représenter? De quels documents ai-je besoin? Si c'est pour un dommage à une clôture, que dois-je amener? Dois-je venir avec un avocat? Je n'en sais rien... je ne sais pas ce que j'ai besoin. Vous ne voulez pas arriver avec un camion de documents mais vous ne voulez pas arriver les mains vides, non plus. Si j'avais dû avoir un avocat, je ne voudrais pas entrer... et découvrir que j'aurais dû arriver avec un avocat... [AB047(11)]

Tout aussi bien, la vulgarisation juridique doit atteindre le public où et quand il le veut. Les personnes avec qui nous avons parlé, ont tiré de leurs expériences et fourni de l'information des autres secteurs pour faire des suggestions concrètes sur l'éducation du public sur le système de justice civile. Plusieurs appuyaient des heures prolongées pour les services d'information. De courtes vidéos éducatives au palais de justice étaient une autre idée pour aider les gens à comprendre les procédures et les audiences. Des brochures ou des pamphlets qui donnent des instructions concrètes sur « ce qu'il faut faire » ont souvent été mentionnés, utilisant comme exemple le formulaire d'application pour le passeport. D'autres ont suggéré le besoin d'une approche innovatrice pour des ateliers, autant pour la vulgarisation juridique en général que pour des informations spécifiques sur la présentation en cour. Une suggestion était des séances-déjeuners sur le lieu de travail sur des sujets légaux qui nous touchent

souvent. Un autre participant a offert les commentaires suivants basés sur son expérience en tant que conseiller professionnel pour l'emploi :

Les personnes qui ont vraiment besoin (des séances éducatives) ne sont pas instruites ou fonctionnent à un niveau moindre pour que ce genre (traditionnel) de séances leur soient utiles. Vous parlez d'environ 60 à 75% de personnes qui se retrouvent en cour, de milieu rural, et qui n'ont qu'un niveau scolaire 7 ou 8^{ème} année... Il faudrait que ce soit très concis, très individuel et très proche de l'audience car les gens n'ont pas les ressources ou l'inclinaison pour se déplacer et se coltiner des services s'ils n'en tirent pas un avantage immédiat. Est-ce que j'en tire un dollar? Suis-je nourri? Par exemple, vous avez une audience le 30 juin et il y a une séance d'information le 15 ou le 20 juin. Personne ne se présentera car personne n'est intéressé. Mais s'il y a une audience le 30 juin et qu'il y a une séance d'information juste avant l'audience au palais de justice, le 30 juin, vous aurez probablement un auditoire. [AB83A]

Au cours de notre enquête sur le terrain en Alberta, nous avons trouvé très peu de matériel de vulgarisation juridique disponible pour le public sur les processus de la justice civile. Nous ne sommes pas sûr si c'est à cause des fonds limités ou autres ressources limitées ou si c'est parce que le besoin pour ce matériel n'a pas été reconnu. Nous savons que les éducateurs juridiques au public consultent les membres du public pour tenter de procurer un meilleur matériel éducatif. Mais les experts en vulgarisation juridique disent aussi que de nombreuses suggestions offertes par le public sur la livraison et le lieu de livraison du matériel éducatif ont été essayées, souvent sans succès. D'autre part, le matériel de vulgarisation juridique provient de toute une variété de sources, quelques-unes encore guidées par la perspective de l'éducateur et/ou des tribunaux. Clairement, c'est un problème complexe qui requiert une attention plus approfondie.

Tensions de communication dans un système hiérarchique

De nombreux juges et directeurs administratifs se consacrent à l'amélioration de la communication au niveau du système de justice civile. Ils passent à un style de communication plus collaboratif, mais comme un juge l'a commenté, le système est très hiérarchique avec des lignes sévères d'autorité dans chaque cour.

Une part du changement est de revenir à la gestion et comment gérer les gens. Le gouvernement est un des derniers lieux de travail hautement structuré, hautement organisé, pyramidal et hiérarchique et il y a d'énormes barrières à la communication dont beaucoup sont culturelles. Je pense qu'il m'a été extrêmement difficile, par exemple, d'habiliter les gens lorsqu'ils ont été habitués à être dirigés... Je pense que les messages doivent venir d'en haut. Certainement que je l'ai essayé en étant ouvert et en essayant de responsabiliser les gens. Mais il est difficile au niveau structurel lorsque vous avez beaucoup de personnes qui ont des responsabilités sans aucune autorité. Vous essayez toujours de faire de la chirurgie à distance. Cela m'a été ainsi décrit, l'autre jour, comme un chirurgien qui utilise des bras automatisés, mais au lieu d'avoir des instruments inoxydables avec des jointures articulées, ce sont des spaghettis mouillés. [AB64(11-12)]

Comme vu dans nos citations concernant l'appréciation des greffiers d'accueil,¹³ la magistrature et les administrateurs seniors sont fréquemment sensibles au travail difficile auquel fait face le personnel de première ligne. Justement, ils mettent l'emphasis sur l'accomplissement positif qu'ils observent parfois, mais ils sont souvent inconscients des pratiques quotidiennes négatives observées par l'officier de sécurité. Notre équipe de recherche a aussi découvert que le personnel de service traditionnel a souvent tendance à présenter une attitude bureaucratique – « ceci est mon travail et je ne dois pas sortir de ce cadre. »¹⁴ Cette attitude jointe à un surplus constant de travail, résultant

¹³ Voir la discussion ci-dessus sous « Le processus d'analyse : Identifier les thèmes ».

¹⁴ Ceci ne s'applique pas seulement aux commis de comptoir. C'était aussi apparent parmi les travailleurs d'aide juridique, particulièrement au niveau de la réception.

en épuisement, donne une vision plutôt négative au public et à l'inaptitude à saisir l'information. Les enquêteurs ont observé un manque de réaction proactive pour identifier les lacunes dans l'information et autres besoins du public. Les travailleurs de première ligne tendent à accepter avec résignation le manque de ressources sans tenter de faire campagne pour les obtenir. Peu de tentatives ont été faites pour trouver des moyens innovateurs qui permettraient de répondre aux besoins perçus ou pour établir un réseau avec les autres fournisseurs de service. La plupart craignait et/ou manquait d'enthousiasme pour présenter des idées de changement et d'amélioration.

La magistrature et les administrateurs seniors ne sont souvent pas entièrement conscients du degré d'impuissance expérimentée par le personnel de première ligne au bas de la hiérarchie organisationnelle qui, comme le dit le juge, ont beaucoup de responsabilités mais aucune d'autorité. Nos propres expériences au cours de ce projet suggèrent que ce n'est pas un problème confiné au palais de justice, mais commun parmi ceux habitués aux relations hiérarchiques et qui adoptent des façons particulières de faire face aux contraintes d'un tel système. Ainsi que ceux qui sont au sommet de la structure peuvent se diriger vers une approche de gestion et de communication plus coopérative, ceci pourrait a) ne pas être reconnu par ceux sur l'échelle hiérarchique plus basse, à moins d'être notamment expliqué et b) ne pas ôter les bornes du pouvoir, et en conséquence, subir les pénalités potentielles pour être sorti de sa ligne.

Les défis à l'incorporation de ces idées dans le système

Notre expérience de recherche en Alberta démontre que les gens qui travaillent sur tous les aspects du système de la justice civile et les membres du public qui utilisent les cours ont tous des perspectives et idées précieuses sur les usages de la

communication. Les membres du public ont soulevé des problèmes et des inquiétudes qui sont stimulantes et potentiellement difficiles à régler pour la justice civile. Mais avec les problèmes qu'ils ont identifiés, ils peuvent et veulent aussi contribuer avec des idées constructives pour un changement. Notre enquête révèle aussi des opinions qui diffèrent (parmi le public comme à l'intérieur du système) sur le degré et la manière auquel le public devrait participer dans la réforme du système de justice civile.

Certaines personnes dans le système juridique sont enthousiastes pour une implication des membres du public de toutes les manières possibles. Lorsque le personnel de cour a été directement impliqué dans des comités qui incluaient la participation du public, il a tendance à parler en bien de ce type de contribution du public. Certains membres du public sont prêts à considérer ce type de participation officielle, alors que d'autres seraient plus confortables avec des groupes de focalisation et des entrevues du genre consultation. Quelles que soient les méthodes employées pour aboutir, impliquer le public signifie de mettre au point un modèle de collaboration qui fonctionne au niveau du système, lui-même, et nous passons maintenant aux défis de changer la communication à l'intérieur du système de justice civile.

Il y a un besoin pour les membres de la communauté de la justice de communiquer plus entre eux. Parler à l'intérieur du système d'un modèle de coopération pour un changement est essentiel pour aboutir et aussi pour mieux communiquer avec le public sur les affaires de justice civile. Ceci nécessite la négociation des structures hiérarchiques et adversatives traditionnelles du système pour surmonter les préjugés ancrés qui existent entre et parmi les divers groupements impliqués. Comme la discussion de ce papier le démontre, ce n'est pas une tâche

facile. Nous ne sommes qu'au début de notre recherche et ne pouvons offrir que très peu d'exemples de communication efficace. Une chose que nous pouvons dire, basée sur nos découvertes en cours d'enquête et sur notre propre expérience sur un projet de coopération, est qu'il incombe au plus puissant dans les relations hiérarchiques de prendre l'initiative et de créer des lieux neutres pour qu'un dialogue ouvert et franc puisse se dérouler. Peu importe combien les motifs peuvent être honorables par ceux qui détiennent le pouvoir, lorsqu'ils sont présents ou qu'ils peuvent identifier l'origine d'un commentaire ou d'une suggestion, ceux qui répondent d'eux sont contraints de s'exprimer.¹⁵ Ceux au sommet de la hiérarchie doivent d'abord expliquer leur désir d'une meilleure collaboration et des changements constructifs ainsi que le démontrer dans leurs communications avec chacun. Ils ont besoin de reconnaître la vulnérabilité créée par la hiérarchie du système et il sera peut-être nécessaire d'engager des facilitateurs à l'extérieur du système pour diriger des groupes de focalisation ou organiser des méthodes anonymes de contribution. L'effort en vaudra la peine. La communication entre les cours et le public ne pourra être changée que si les contacts de première ligne sont engagés dans le processus.

¹⁵ Il est souvent difficile pour des personnes humaines à de tels postes d'accepter à quel point leur présence peut être intimidante et restrictive. Stratton tire de son expérience de travail avec des enseignants d'école secondaire, qui voulaient être présents dans la classe alors que les étudiants parlaient des problèmes de classe. Il leur est difficile d'accepter leur impact négatif sur des discussions ouvertes alors qu'ils souhaitent ingénument améliorer l'expérience des élèves. Ils ont fini par être convaincus et ont engagé des étudiants d'université pour diriger et enregistrer les discussions à leur place. Ces séances ont été extrêmement réussies, les étudiants ont été protégés d'éventuelles réprimandes et les enseignants d'un embarras potentiel.

En conclusion

Ce document est basé sur les résultats préliminaires de notre enquête. D'autres analyses révéleront de nombreux autres détails et des suggestions concrètes sur l'application du changement. Il est nécessaire d'entendre les gens dans l'ensemble du Canada et nous nous préparons maintenant pour la phase nationale du projet. Il est très important d'inclure un éventail de perspectives à l'intérieur du système et du public. Nous ne pouvons accomplir ceci sans la contribution et le soutien de la communauté de la justice civile.

Appendice A

Le système de justice civile et le public

PLAN THÉMATIQUE **(révisé août 2003)**

THÈME PRINCIPAL # 1 : MOYENS DE COMMUNICATION¹⁶

Ce thème dresse les aspects de notre première question d'enquête relative au stade des communications, qui communique avec qui et comment. En premier lieu, nous enregistrons les moyens de communication et ce que les participants disent sur qui communique. Ce qu'ils ont dit sur ces moyens est lié à d'autres thèmes.

Qui communique avec le public au sujet du système de justice civile?¹⁷

- ◆ Judiciaire
- ◆ Direction/superviseurs de cour (incluant les officiers de communication, la direction de sécurité)
- ◆ Commis de cour
- ◆ Avocats
- ◆ Para-juridiques / agents
- ◆ Médiateurs
- ◆ Direction d'aide juridique
- ◆ Aide juridique de première ligne (techniciens en droit, accueil)
- ◆ Travailleurs de cour indigènes
- ◆ Autres travailleurs de cour
- ◆ Groupes de vulgarisation juridique
- ◆ Bibliothécaires
- ◆ Officiers de sécurité

¹⁶ Note sur la terminologie : Nous avons utilisé le mot « thème » pour décrire un secteur thématique principal. Sous chaque thème principal se trouve des catégories et parfois des sous-catégories. Atlas.ti nous permettra de regrouper et d'utiliser tous les passages transcrits faisant référence à un secteur thématique principal ou à d'autres niveaux de l'analyse, si désiré. Il nous permettra de créer des inter-références dans les catégories.

¹⁷ Ces sous-catégories sont les mêmes que les catégories codées SPSS accepté précédemment par les directeurs de l'enquête.

Moyens de communication utilisés : communauté juridique au public; le public à la communauté juridique

- ◆ Explications verbales en personne
- ◆ Explications téléphoniques personnelles
- ◆ Lignes téléphoniques d'information
- ◆ Brochures / pamphlets
- ◆ Sites Web
- ◆ Formulaire
- ◆ Communications écrites officielles (avis de cour, mémos, lettres)
- ◆ Courriel
- ◆ Loi écrite (législation, règlements, procédures)
- ◆ Décisions/jugements écrits
- ◆ Avis de cour
- ◆ Réunions avant-procès / médiation, etc.
- ◆ Auditions / procès de cour
- ◆ Événements publics de cour (Jour de la loi, visites, etc.)
- ◆ Les Médias
- ◆ Vidéos
- ◆ Centres d'information
- ◆ Implication dans la recherche
- ◆ Ateliers

Thème principal # 2 : L'EXPÉRIENCE DE COMMUNICATION

Ceci saisira divers éléments pour adresser la deuxième question de notre enquête :

expérience de communication :

- a) *des gens dans le système ?*
 - (i) *entre eux*
 - (ii) *avec le public*
- b) *du public ?*

Ce thème adresse aussi les éléments du stade de la communication (Question d'enquête #1) en fournissant une description sur l'efficacité des moyens de communication employés. [Le thème des « Barrières » saisit les éléments plus spécifiques des expériences problématiques].

Par le public

- ◆ Compréhensibilité (facile à comprendre, complexe, confuse, imprécise, incomplète, information incorrecte)
- ◆ Trouver l'information nécessaire (savoir où obtenir l'information, savoir quelles questions poser)
- ◆ Appropriation de l'information (l'information a-t-elle répondu au besoin, répondu à la question, etc. ?)
- ◆ Serviabilité du personnel de première ligne
- ◆ Formalité du système (amicale, froide, impersonnelle, pas d'espace pour être entièrement entendu)
- ◆ Transparence du processus (précision des explications des avocats / des juges relatifs aux retards, aux ententes, aux décisions, etc.)
- ◆ Expérience émotionnelle (habilitant, récompensant, satisfaisant, stressant, intimidant, tendu, effrayant)
- ◆ Opportunités d'apprentissage organisé
- ◆ Opportunité de transmettre le niveau/le besoin de satisfaction
- ◆ Processus versus justice
- ◆ Besoin d'amélioration

Système au public

- ◆ Degré d'intérêt du public pour entrer en communication
- ◆ Serviabilité du personnel de première ligne
- ◆ Les moyens de communication varient selon la position et/ou la personne
- ◆ Expérience émotionnelle (attitudes du public, le défi de s'occuper d'un public qui n'est pas informé et caustique)
- ◆ Processus d'apprentissage expérimental (formation)
- ◆ Opportunités de formation
- ◆ Opportunité d'identifier et de répondre aux besoins du public
- ◆ Processus versus justice
- ◆ Besoin d'amélioration

Système à système

- ◆ Structure organisationnelle (voies hiérarchiques de communication)
- ◆ Volonté de partager (information, ressources)
- ◆ Attitudes entre les différents joueurs
- ◆ Opportunités de formation
- ◆ Opportunité d'échange d'information
- ◆ Processus versus justice
- ◆ Besoins d'amélioration

THÈME PRINCIPAL # 3 : BARRIÈRES DE COMMUNICATION IDENTIFIÉES

Manque de ressources pour instaurer des bonnes initiatives de communication

- ◆ Ressources du système (incluant fonds, technologie, personnel, équipements)
- ◆ Ressources du public (le manque identifié par le public)

Langage

- ◆ Langage juridique (jargon)
- ◆ Littérature
- ◆ Première langue non-officielle

Manque d'intérêt du public

Culture juridique/de cour hiérarchique, adversative, territoriale

- ◆ Ressources inégales entre niveaux de cours
- ◆ Défaut de respecter les différents rôles des cours
- ◆ Défaut de partager les informations et les ressources
- ◆ Aucune avenue ou marge pour les suggestions radicales de changement
- ◆ Aucune « marge » pour parler/raconter l'histoire
- ◆ Messages culturels non-verbaux

Manque de voie de communication

- ◆ Absente – aucune ressource
- ◆ Pas accessible – ne sais pas quoi demander, où aller, ne peut y aller, etc.

Attitudes restreignant la communication

- ◆ Les non avocats ne doivent pas fournir de conseils juridiques
- ◆ La magistrature doit maintenir une indépendance (distance de communication)
- ◆ Le public n'a pas d'intérêt pour les communications éducatives générales sur le système de justice civile
- ◆ Points de vue sur un changement impossible/non nécessaire/non prioritaire
- ◆ Seuls les professionnels devraient représenter les cas
- ◆ La responsabilité incombe au public de comprendre

Tenir les autres responsables pour les Pannes de Communication

Les autres sont blâmés pour les pannes de communication, selon ces exemples :

- ◆ Défaillance du gouvernement à évaluer et financer suffisamment le système (manque de ressource)
- ◆ Les juges blâment les avocats pour une communication pauvre, non disponible, pour une réticente à faire du travail pro bono.
- ◆ Les avocats blâment l'attitude des juges, les lacunes des autres services, l'inaptitude des clients à comprendre
- ◆ Les commis blâment la stupidité du public
- ◆ Les pourvoyeurs de services juridique blâment les autres de ne pas organiser ou procurer ce qui est nécessaire
- ◆ Le public blâme les avocats, le système dans son ensemble, l'Aide juridique, les juges, parfois (en retrait et rétrospective) leur propre niveau de connaissance

Manque d'initiative pour discerner les besoins

Ceci peut être délicat à qualifier, mais c'est quelque chose que tous les enquêteurs ont identifié comme étant un problème qui s'applique en particulier aux travailleurs de première ligne

Limites sur l'aide disponible au public

- ◆ Question non couverte par l'aide juridique
- ◆ « Coupure » de l'aide juridique
- ◆ Ne peut aider avec les formulaires ou les procédures parce que ce sont des conseils juridiques
- ◆ Autres limites

THÈME PRINCIPAL # 4 : 'BONNES HABITUDES' IDENTIFIÉES

Les habitudes qui assistent/créent une bonne communication

Ressources disponibles pour implémenter de bonnes initiatives de communication

- ◆ Ressources du système (incluant fonds, technologie, personnel, équipement)
- ◆ Ressources publiques (quelles sont les insuffisances identifiées par le public)

Façons d'engager l'intérêt public

- ◆ Voies sur lesquelles le public peut être impliqué dans la compréhension du système de cour civile
- ◆ Discussion positive de l'implication et de la communication du public (ex. reconnaissance des intérêts du public)

Environnement ou pratiques prônant l'équité

- ◆ Étape pour des ressources équitables entre cours
- ◆ Initiatives pour promouvoir le respect du rôle des différentes cours
- ◆ Actions et initiatives incitant le partage des informations et des ressources
- ◆ Création d'avenues ou de marges pour des suggestions radicales de changement

Voies de communication

- ◆ Ressources ou habitudes créant des voies de communication
- ◆ Information accessible sur quoi demander, où aller, comment y parvenir, etc.

Attitudes incitant à la communication

- ◆ Idées, comportements et initiatives qui aident à communiquer

Réponse proactive décrite pour cerner les besoins

- ◆ Actions prises par les parties concernées pour promouvoir la communication

THÈME PRINCIPAL # 5 : CHANGEMENT DANS LE CONTEXTE DE LA COMMUNICATION

Attitudes sociétales

- ◆ Plus litigieuses
- ◆ Demandes accrues d'implication (judiciaire, publique)
- ◆ Communication moins respectueuse
- ◆ Cynisme augmenté du public envers les systèmes gouvernementaux

Changement du système

- ◆ Allure du changement
- ◆ Attentes du rôle de la cour

Technologies changeantes

- ◆ Allure des changements de la communication
- ◆ Moyens de communication (télécopieur, e-mail)

Augmentation des parties auto-représentées

Augmentation de l'usage et des coûts du système

Augmentation des demandes pour une approche alternative de la justice

THÈME PRINCIPAL # 6 : CHANGEMENTS DANS LA PRATIQUE DE LA COMMUNICATION

La communication électronique a changé les méthodes de communication (les plus et les moins de la vitesse et de la formalité)

Opportunités de formation

Interaction accrue avec les médias

THÈME PRINCIPAL # 7 : BARRIÈRES AUX CHANGEMENTS DANS LA COMMUNICATION

Les barrières qui retardent le processus de changement pour une meilleure communication.

- ◆ Manque de ressources, monétaires et personnelles
- ◆ Caractéristiques systémiques inflexibles (ex. : culture juridique/judiciaire hiérarchique, adversative, territoriale)

THÈME PRINCIPAL # 8 : FACILITATEURS DE CHANGEMENT DANS LA COMMUNICATION

Éléments qui facilitent le processus de changement pour une meilleure communication.

- ◆ Allocation de ressources (ex. : monétaire et personnel) de façon à faciliter le changement
- ◆ Tentatives ou changements au système conçus pour faciliter un changement positif en communication

THÈME PRINCIPAL # 9 : RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LA COMMUNICATION

Nous avons demandé les trois recommandations principales pour le public et pour le système. Ces données peuvent être placées directement dans cette catégorie puis, plus tard, sectionnées en catégories. D'autre information sera incorporé ailleurs dans les entrevues.

THÈMES DE COMMUNICATION ADDITIONNELS PAS ENTIÈREMENT SAISIS DANS LES AUTRES THÈMES PRINCIPAUX

Expériences autochtones (en dehors de celles saisies sous les autres thèmes)

Perspectives urbaines - rurales

AUTRES PROBLÈMES

Coûts de l'implication (autant matériel que social)

- ◆ plaignant
- ◆ défendeur
- ◆ témoin
- ◆ juré

La justice n'est pas rendue par processus (processus juridique versus justice?)

- ◆ Mise en vigueur des arrêtés
- ◆ Finalité des décisions (révision des arrêtés)

Retards

Perception politique/publique de l'importance de la justice civile

THÈMES DE PRIORITÉS MINEURES

Coder tous les thèmes qui suivent prendrait énormément de temps et ne serait peut être pas utile. L'information pertinente peut être saisie à l'intérieur d'autres thèmes. Ainsi ces thèmes seront notés, mais ne seront pas initialement codés

Qui communique à l'intérieur de la communauté juridique ?

Lorsque vous codez, considérez toutes les interactions de la communauté juridique inter et intra entre les services légaux et les groupes légaux parmi leur propre groupe et avec les autres groupes. Est-il possible de voir différents schémas de communication parmi/entre ces groupes ou cours ?

Pour créer une image d'efficacité de ces moyens de communication, nous pouvons extraire des données sous les thèmes « Expériences » et « Barrières » ci-dessus. Nous pouvons aussi créer une catégorie pour coder toute déclaration explicite sur l'efficacité

Moyens de communication utilisés par la communauté juridique

- ◆ Face à face informel
- ◆ Rencontres officielles
- ◆ Échanges téléphoniques
- ◆ Communications écrites officielles (lettres et mémos)
- ◆ Télécopieur
- ◆ Courriel
- ◆ Loi écrite
- ◆ Formation

DÉCLARATIONS DÉDUITES (contrairement aux thèmes codés)

Lors du processus pour identifier des thèmes codés, les déclaration déduites suivantes ont aussi été créées et préservées pour considération analytique au futur.

Le processus de communication est sujet à une défaillance (voir barrières)

Les moyens d'approche communicatifs des connaissances juridiques sont intimidants et confus pour le public

Les communications du public avec la cour sont généralement emprises de stress, d'émotion, de crainte et de tension.

La communication judiciaire avec le public est limitée et a lieu avec une formation minimale. Elle a lieu principalement en cour, oralement via un avocat ou directement aux litigants non-représentés ou par des jugements écrits ou oraux. Certaines conversations et communications publiques se déroulent avec les médias.

Les pratiques de communication sont incohérentes (au Canada, dans les provinces, aux niveaux des cours, dans les sites géographiques) selon les personnalités individuelles.

Il y a un manque de formation de communication officielle, particulièrement pour le personnel de première ligne

Il y a un manque de communication précise au public sur ce qu'il doit faire dans le processus juridique et quels pourraient être les résultats éventuels.

Les mécanismes officiels pour déterminer les besoins de communication font défaut. Ce qui manque / est nécessaire est principalement établi par des observations informelles de la communauté juridique, particulièrement, des juges.

(Cultures en conflit) La culture de la formation légale est souvent en conflit avec la culture de l'information et de l'éducation. Chacune utilise un langage différent, organisation sociale/hierarchies et degrés de formalité dans l'interaction des communications.

Les perspectives différentes entre les groupes (parmi le public et parmi la communauté juridique selon le rôle, la situation géographique, le niveau de la cour)

Les gens ont besoin de direction à chaque étape du processus.