



Le Système de justice civile et le public

[/www.cfcj-fcjc.org](http://www.cfcj-fcjc.org)

L'accès à la justice civile : améliorer la communication

Le projet sur *Le système de justice civile et le public* se penche sur la compréhension et l'amélioration de la communication au sein du système de justice civile et entre le système de justice civile et le public. Le but de la recherche consiste à faire des recommandations claires et précises pour améliorer l'accès au système de justice civile en augmentant la capacité du système à écouter et impliquer le public et à lui répondre.

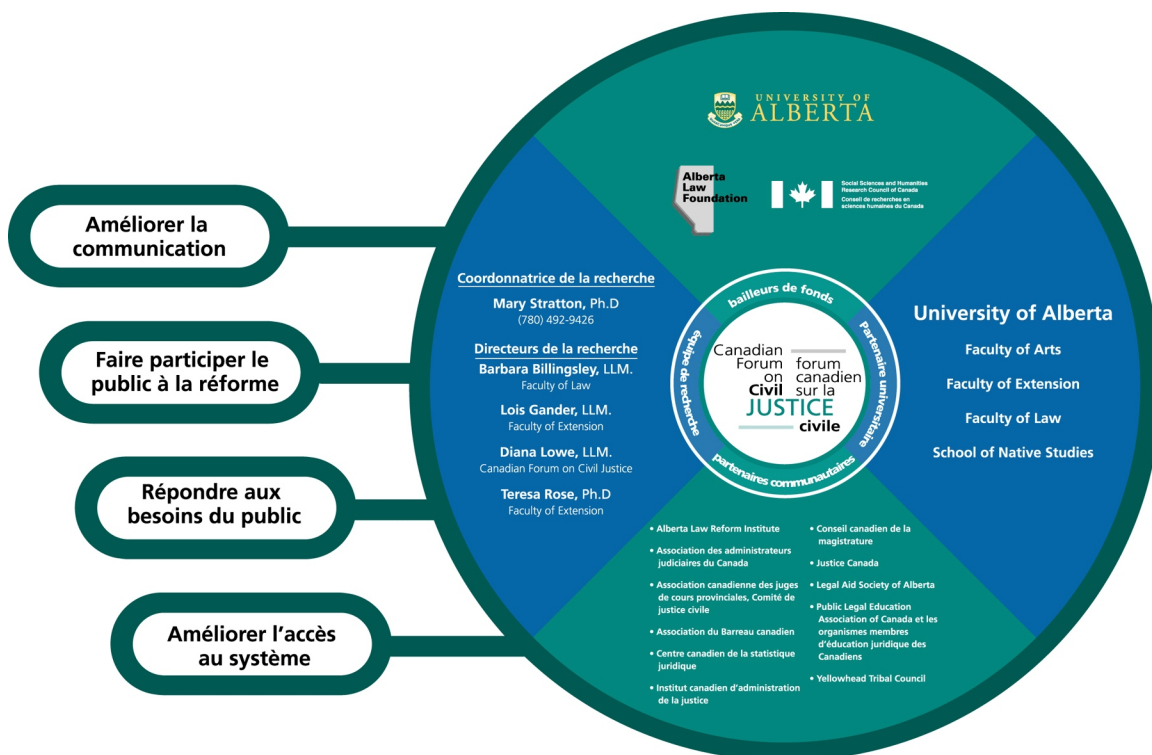
Le système de justice civile et le monde social

- Vital pour développer un monde social démocratique.
- Fournit un mécanisme de résolution pacifique des disputes entre citoyens.
- Aide à établir nos droits et obligations et à en assurer le respect et l'exécution.
- Affecte nos vies de plusieurs manières.
- Requier de la recherche, de la réflexion et de la réforme pour en assurer le bon fonctionnement.



La collaboration en action

Notre démarche à l'égard de la recherche est orientée vers l'action, une entente collaborative en vue d'un échange de connaissances parmi ceux qui participent aux processus des tribunaux civils.



Aperçu des principaux résultats et questions relatifs à la recherche

La recherche sur *Le système de justice civile et le public* aborde quatre grandes questions. L'aperçu est présenté sous forme de réponses à ces questions et illustre le contexte de communication existant au sein du système de justice civile et entre le système et le public. Les points suivants sont tirés directement de la transcription des entrevues et d'ailleurs une bonne partie est formulée dans les mots des participants à la recherche. Ces citations sont suivies par un code de données et le rôle du participant. Ce bref aperçu est basé sur des conclusions clés obtenus en Alberta. Une première analyse des données nationales indique des résultats semblables pour le pays.

1. *Quel est la situation actuelle en matière de communication entre (au sens large) le système de justice civile et le public quand on est impliqué dans une cause civile ?*

- La plupart des gens qui travaillent dans le milieu de la justice civile sont directement ou indirectement concernés par les communications entre le système de justice civile et le public.
- Le public communique avec le système de justice civile de toutes les manières disponibles, mais les membres du public et de la communauté de la justice estiment tous les deux que la communication personnelle est la plus efficace.
- Lorsque la communication personnelle n'est pas possible, nos participants suggèrent d'installer:
 - a) une ligne téléphonique pour joindre une personne qui est en mesure de fournir de l'information complète;
 - b) et (ou) un site Web facile à naviguer.
- La situation actuelle des communications entre le système de tribunaux civils et le public peut être améliorée. Il existe des obstacles à la communication qu'il faut surmonter, mais il y a aussi de nombreux exemples de bonnes pratiques de communication dont il faut s'inspirer autant en Alberta que dans le reste du Canada.
- Tout particulièrement, le public et la communauté de la justice nous ont répété, à plusieurs reprises, qu'il existait un besoin de mieux informer le public sur le processus de justice civile :
 - a) le public doit savoir où trouver l'information juridique existante;
 - b) de l'information juridique claire et précise doit être préparée pour combler les lacunes établies en matière d'information (par exemple, les étapes du processus d'un litige);
 - c) le public doit pouvoir obtenir au moins des conseils juridiques sur les points clés du processus de justice civile.

- Le personnel de première ligne dans les communications entre le système et le public assure souvent cette communication des conditions difficiles et ce, pour plusieurs raisons :
 - a) ressources insuffisantes menant à un manque de personnel, à une surcharge de travail et un manque de formation adéquate, surtout en ce qui a trait à la meilleure manière de communiquer efficacement avec le public;
 - b) les connaissances utiles que le personnel de première ligne acquiert dans le cadre de ses contacts quotidiens avec le public ne sont souvent pas pris en compte dans la planification de réformes et de changements systémiques.

2. De quelle manière la communication est-elle vécue par :

a) les personnes au sein du système

- i) entre elles ?
- ii) avec le public ?

b) le public ?

- Le « système » de justice civile est en fait composé de structures séparées organisées de manière hiérarchique, autant à l'interne, qu'en rapport les uns avec les autres. Un grand nombre de contacts sont très techniques et officiels. Certains de ces arrangements sont nécessaires pour préserver l'équité et l'impartialité. Toutefois, ces habitudes de communications hiérarchiques (et parfois contradictoires) créent des obstacles de communication parmi ceux qui travaillent au sein de la communauté de justice et entre le système et le public.
- Il est particulièrement malheureux que l'expérience de première ligne de ceux qui travaillent avec le public ne soit souvent pas suffisamment valorisée et est souvent négligée par ceux qui sont plus haut placés dans la hiérarchie, justement chargés d'instaurer le changement dans le système. Un membre du personnel judiciaire a résumé la situation en ces termes : « Les administrateurs doivent être responsables d'informer le personnel de projets, de programmes et de changements et il faut une transparence au sein du système pour vouloir mettre les changements en place. » [*Services judiciaires*, 212]
- Lorsqu'ils doivent régler une question de justice civile, les membres du public ne savent pas par où commencer. Ils essaient d'obtenir de l'information là où ils peuvent, mais se plaignent qu'il est difficile d'obtenir de l'information précise et claire, autant quant il s'agit de trouver le bon endroit où aller et de comprendre comment fonctionne le processus de justice civile.
- Les membres du public entrent en contact avec le système de justice civile lorsqu'ils ont un problème juridique qui leur cause déjà du stress. Habituellement, ils trouvent qu'ils ne s'y retrouvent plus à cause de la formalité et de la complexité du système de justice civile, même s'ils ont un avocat pour les représenter. Un grand nombre se disent frustrés par leur expérience de communication avec le système. L'expérience peut être écrasante pour les litigants qui se représentent eux-mêmes. Une participante a fait le commentaire

suyvant : « Je me suis présentée au centre de ressources et je voulais simplement pleurer.... Les employés n'avaient aucune idée de ce qui m'était arrivé, de ce que je ressentais ou par où je passais à ce moment-là. »

- Cependant, des réactions positives de la part de la communauté juridique peuvent beaucoup aider. La participante citée plus haut a terminé son histoire en racontant la suite : « Je venais d'entrer et le personnel m'a dit bonjour. Leur attitude était très positive et cela m'a fait oublier ce que je venais de vivre juste avant. » [*Participant du public, 243*]

3. Que peut-on faire pour améliorer la communication entre le système de justice civile et le public ?

- On peut faire beaucoup de choses pour améliorer la communication entre le système de justice civile et le public. Dans certains cas, il faut des ressources qui sont disponibles, dans d'autres cas, il faudra améliorer la conscientisation et mieux utiliser les ressources qui existent déjà. Les participants du public et de la communauté de la justice ont fait plusieurs suggestions, dont les exemples suivants :
- « D'abord, tout le monde au sein même du système de justice civile doit être informé du rôle de chacun de sorte que si nous essayons d'aider le public, nous sachions de quoi nous parlons. » [*Aide juridique, 231*]
- « Au sein même du système de justice civile... cela pourrait être utile... que les divers paliers se rencontrent... Les employés des niveaux inférieurs n'ont pas l'occasion d'avoir de contacts avec les personnes qui travaillent dans les autres tribunaux.... Une occasion de passer une demi-journée ou quelques heures.... Pour voir le programme à l'œuvre. » [*Services judiciaires, 270*]
- « Un programme de formation qui nous apprendrait à communiquer avec le profane pour l'aider, entre autres, à remplir des formulaires et à comprendre les instructions ou les documents. » [*Aide juridique, 283*]
- « Plus de temps pour l'éducation et la formation ainsi que pour le partage d'information. » [*Grefte, 211*]
- « [A] commentaire – moyen pouvant servir à... exprimer des idées sur les manières d'améliorer la communication » [*Sécurité au tribunal, 214*]
- « Je pense que le grand public doit mieux comprendre les rouages du système et nous devons l'aider... Nous devons essayer de simplifier les choses... de nous exprimer en langue commune – moins technique... Ensuite, il faudrait mettre sur pied un grand projet d'information, sous diverses formes. Il faut commencer par le développer et puis faire les relations publiques. » [*Judiciaire, 281*]

- « Il faut décider qui sont les gens que nous essayons de joindre... Il faut parler aux gens de votre tribunal. Évaluer leurs besoins... où ils pourraient s'adresser si on diffusait un peu plus d'information. Pour cela, il faut un bon leadership, des travailleurs de première ligne intuitifs et un véhicule au moyen duquel nous pouvons tous communiquer et nous rencontrer pour essayer de répondre aux besoins que vous avez notés. » [*Judiciaire, 234*]
 - « Des agents d'information... pour aider le tribunal de trois façons.... Développer de meilleures voies de communication avec les médias; éduquer les étudiants des écoles secondaires; ... traiter avec le public en général; développer des techniques pour communiquer l'information de manière précise et efficace, autant l'information sortante que celle qui entre. » [*Judiciaire, 216*]
 - « Il faut au moins un endroit où se trouve toute l'information sur tous les services offerts... et il faut travailler avec les avocats protecteurs du public, ceux justement qui voient les gens lorsqu'ils entrent dans le système, pour disséminer cette information.. » [*Avocat, 280*]
 - « Un genre de séance avec des avocats qui pourraient au moins donner des conseils de base... devrait être la première priorité... on pourrait économiser le temps des tribunaux et de l'argent. » [*Grefte, 220*]
 - « En ce qui concerne la communication, je pense au site Web ou un stand multiservices serait fabuleux et améliorerait l'accès aux conseils juridiques. » [*Public, 210*]
 - « La jurisprudence...le système de recherche documentaire juridique et autres services du genre.... Monsieur ou Madame Tout-le-monde peut les consulter et y trouver des renseignements utiles... accessibles...en ligne. » [*Public, 204*]
 - « Des brochures rédigées à l'intention des profanes... parce que quand on lit celles qui existent, on se demande parfois ce que certaines choses signifient. On dirait que ces brochures ont été écrites pour les avocats et elles sont difficiles à comprendre quand on n'a pas de formation juridique. » [*Public, 223*]
 - « Mes recommandations seraient les suivantes : 1. Essayer de trouver plus de ressources 2. Changer l'attitude des décideurs 3. Utiliser des compétences en communications et une démarche multidisciplinaire » [*Judiciaire, 221*]
- 4. Alors que nous répondons à ces questions, est-ce qu'il y a d'autres questions qui surgissent ayant une incidence sur d'autres composantes (y compris les agences, les systèmes, les résultats) du système de justice ?**

À notre avis, la plupart des questions liées au programme de justice civile comportaient un élément de communication ou autre. Cependant, certains participants ont soulevé des questions ayant une portée sociale ou systémique plus large. Voici quelques exemples :

- Manque de ressources pour la dotation et les programmes (contribuant à un arriéré de travail et à la lenteur du processus).
- Il y a d'autres problèmes liés à l'accès au système de justice civile et son utilisation par certains groupes du public (par exemple, les groupes autochtones, les personnes souffrant d'incapacités).
- L'exécution d'une ordonnance d'un tribunal et de décisions. Les membres du public expriment souvent leur insatisfaction au fait qu'après avoir gagné le procès, ils ne peuvent pas exécuter l'ordonnance. Le coût est souvent prohibitif, surtout dans le cas d'une petite créance.