

**Remerciements :**

La *Recherche sur le Système de la justice civile et le public* est un projet de recherche-action collaboratif financé par l'Alberta Law Foundation et le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada. Le présent rapport saisit l'histoire de ce partenariat remarquable et il présente nos constatations relatives aux pratiques de communication au sein du système canadien de la justice civile. La recherche et le présent rapport sont possibles uniquement en raison de contributions de nombreuses personnes. Au départ, nous avons demandé aux participants à la recherche s'ils aimeraient être remerciés personnellement dans ce rapport. Cependant, avec près de 300 participants aux entrevues, en plus de nombreuses personnes-ressources, nous étions préoccupés d'oublier quelqu'un. Nous souhaitons remercier tous ceux qui ont participé à cette recherche et qui l'ont facilitée, en participant aux entrevues, en nous aidant sur les sites de recherche comme partenaires de projet, comme membres de notre équipe de recherche et comme directrices de la recherche. Chacun d'entre vous a contribué à faire de la *Recherche sur le Système de la justice civile et le public* une réussite. ***Les connaissances découlant de ces travaux appartiennent à tous.***

***Recherche sur le Système de  
la justice civile et le public  
Leçons tirées d'expériences dans  
le but de trouver  
des pratiques qui fonctionnent***

**Mai 2006**

Compte rendu par :  
Barbara Billingsley, Diana Lowe et Mary Stratton

## Table des matières

Préparée par : Barbara Billingsley, Diana Lowe et Mary Stratton

Prologue : L'histoire du Système de la justice civile et le public (la Recherche) . . . . .	5	
<b>1ère partie</b>	<b>Point de départ . . . . .</b>	<b>6</b>
A.	Comment la recherche a été lancée . . . . .	6
B.	Les objectifs de la Recherche . . . . .	8
<b>2e partie</b>	<b>Créer une méthodologie de collaboration et d'action . . . . .</b>	<b>9</b>
A.	Les principes de base . . . . .	9
B.	Définir la Recherche - Modèle de travail . . . . .	10
	1. Développement de définitions et de paramètres de travail . . . . .	10
	2. Les questions de recherche . . . . .	12
	3. Suivi des multiples aspects de la recherche collaborative . . . . .	13
C.	Voie 1 : Direction du projet et coordination des partenaires . . . .	15
D.	Voie 2 : Collecte et analyse des données . . . . .	16
	1. Choix des sites . . . . .	16
	2. Identification des participants et réunions clés des participants . . . . .	17
	3. Questionnaires . . . . .	19
	4. Entrevues . . . . .	19
	5. Notes d'observations . . . . .	20
	6. Analyse et interprétation des données d'entrevues . . . . .	20
	7. Analyse des médias . . . . .	21
E.	Voie 3 : Études de cas : Modèles de pratiques exemplaires . . .	21
F.	Voie 4 : Diffusion . . . . .	22

	1.	Approche à médias multiples à la mobilisation des connaissances . . . . .	22
	2.	Groupes de discussion et ateliers communautaires . . . . .	23
<b>3e partie</b>		<b>Leçons tirées de l'expérience : Conclusions de la recherche . . . . .</b>	<b>24</b>
	A.	La puissance du processus d'action collaborative . . . . .	25
	B.	Un aperçu des constatations qui sont communiquées séparément . . . . .	28
	1.	Rapports qui sont déjà disponibles . . . . .	29
	2.	Rapports qui seront bientôt diffusés . . . . .	30
	3.	Rapports en cours . . . . .	31
	C.	Examen des pratiques de communications . . . . .	34
	1.	Grands thèmes découlant de l'analyse des données . . . . .	35
	2.	Un fondement de bonne communication : Partage et appréciation des connaissances . . . . .	44
	3.	Prendre en charge le changement . . . . .	57
	4.	Création de nouvelles approches à la prestation des services de la justice civile . . . . .	60
	D.	Bonne communication exercée – trois études de cas . . . . .	66
	1.	Le Rules of Court Project de l'ALRI . . . . .	67
	2.	Le projet pilote du BC Supreme Court Self-Help Information Centre . . . . .	68
	3.	« Legal Basics: The Civil Court System and You » – Projet pilote concernant la vulgarisation juridique . . . . .	70
<b>4e partie</b>		<b>Conclusion : Vers le futur . . . . .</b>	<b>71</b>
<b>5e partie</b>		<b>Annexes . . . . .</b>	<b>75</b>
	A.	Infrastructure du projet - Aperçu . . . . .	75
	B.	Infrastructure du projet - Financement . . . . .	77
	C.	Infrastructure du projet - Équipe de recherche . . . . .	81

1. Directeurs de la recherche .....	81
2. Coordinatrice de la recherche .....	82
3. Partenaires de la recherche .....	83
4. Personnel de recherche .....	84
5. Personnel administratif .....	88
6. Autre personnel du Forum .....	88
D. Sondages auprès des partenaires .....	89
E. Guides d'entrevues .....	93
F. Questionnaire abrégé .....	100
G. Qu'on se le dise: Dossier de mobilisation de connaissances dans le <i>système de justice civile et le public</i> .....	105

## **Prologue : L'histoire du *Système de la justice civile et le public* (la Recherche)**

Le but de ce rapport est de donner un aperçu du projet de recherche sur le *Système de la justice civile et le public* (la Recherche) qui a été entrepris par le Forum canadien sur la justice civile et plusieurs partenaires de recherche entre 2001 et 2006. La Recherche était un projet ambitieux et complexe, se déroulant sur plusieurs années et englobant une évaluation multipartite à voies multiples des pratiques de communication dans le domaine déjà complexe du système canadien de la justice civile. Conçu comme une recherche effectuée en collaboration, il ne s'agissait pas d'un projet statique : pendant cinq ans, les objectifs et processus de recherche ont constamment évolué, au fur et à mesure que la recherche aboutissait à une nouvelle et une meilleure information sur différents aspects de la communication du système de la justice civile. Dès le début, il a fallu faire connaître le projet, étape que l'on a souvent appelée « activité de diffusion » et qui a continué tout le long du processus de recherche et qui continue encore.

La complexité de la Recherche fait qu'il est particulièrement difficile d'en faire un rapport linéaire. Cependant, au risque de trop simplifier certains aspects du projet, ce rapport a essayé d'isoler et de décrire les traits principaux de la Recherche, à savoir :

- origine du projet, ses objectifs et paramètres (définitions ad hoc);
- infrastructure et affaires administratives;
- philosophie, processus et méthodologie;
- conclusions;
- recommandations en vue de changements.

En tenant compte de l'aspect de fond tout comme de l'aspect procédural de la Recherche, ce rapport a pour but d'être utile à une grande diversité de lecteurs, y compris les partenaires de recherche, les organismes de financement de la Recherche et toutes les personnes s'intéressant aux recherches en sciences sociales et à la réforme de la justice civile fondées sur la preuve.

Il est voulu que l'information de la 1<sup>ère</sup> partie et de la 2<sup>e</sup> partie et de la plupart des annexes de ce rapport soit présentée au passé, étant donné qu'elle décrit essentiellement la manière dont ce projet de recherche a été effectué. Les sections restantes de ce rapport sont présentées au présent, étant donné que l'interprétation, la présentation et la discussion des résultats de la Recherche continuent actuellement et se doivent de continuer si elles veulent avoir des conséquences sur la communauté de la justice civile.

# I. Point de départ

## A. Comment la Recherche a été lancée

Le système de justice civile est un élément fondamental et de grande envergure du système judiciaire canadien. Il comprend les affaires de divorce et de famille, les plaintes de consommateur et relatives à un contrat, les plaintes pour négligence, les services gouvernementaux et le respect des droits de la personne. En bref, le système de justice civile donne une définition juridique essentielle aux relations entre personnes et fournit des processus structurés importants pour le règlement paisible des différends de nature privée.

Alors qu'il est reconnu que le système canadien de justice civile tient un rôle vital, beaucoup d'études préalables à la Recherche ont conclu qu'il avait besoin de réformes.<sup>1</sup> Essentiellement, ces études ont trouvé des problèmes, à savoir l'augmentation des coûts et des retards des litiges civils, le manque de connaissance du système de justice civile de la part du public, et la complexité du droit civil et des procédures, le tout s'accumulant pour résulter en un mécontentement grandissant des

---

<sup>1</sup>L'étude principale canadienne sur ce point a été effectuée par l'Association du Barreau canadien en 1996. Voir : Groupe de travail sur les systèmes de justice civile, *Rapport du Groupe de travail sur les systèmes de justice civile de l'Association du Barreau canadien* (Ottawa : The Association, 1996), en ligne : Association du barreau canadien [http://www.cba.org/CBA/cba\\_Reports/pdf/systemscivil\\_tfreport.pdf](http://www.cba.org/CBA/cba_Reports/pdf/systemscivil_tfreport.pdf). D'autres études provinciales comprennent : *Révision de la justice civile : Rapport supplémentaire et final* (Toronto : Révision de la justice civile de l'Ontario, 1996); *Manitoba Civil Justice Review Task Force Report* (Winnipeg : Gouvernement du Manitoba, 1996); et *Strategic Reforms of British Columbia's Justice System* (Victoria : Gouvernement de la Colombie-Britannique, 1997).

Il y a également eu des études sur la justice civile en dehors du Canada, et plus particulièrement le « Woolf Report » : Lord Woolf, *Access to Justice: Final Report to the Lord Chancellor on the Civil Justice System in England and Wales*, (Service d'édition des publications officielles du Royaume-Uni à Londres, 1996) et S. Parker, *Courts and the Public* (Carlton South, Victoria : Australian Institute of Judicial Administration Incorporated, 1998).

Comme point de départ du projet de recherche, une bibliographie annotée a été créée à partir de documentation du Canada, du Royaume-Uni, d'Australie, de Nouvelle-Zélande et des États-Unis en ce qui concerne la relation entre les systèmes de justice civile et le public utilisant ces systèmes. Ces bibliographies comprenaient à la fois de la documentation publiée et « parallèle », soit de la documentation n'étant pas publiée officiellement et parfois de nature confidentielle ou presque confidentielle, lorsqu'il était possible de la consulter. Ces bibliographies confirmaient que, alors que la relation entre le public et le système de la justice civile avait été plus ou moins étudiée dans d'autres pays du Commonwealth, au Canada ce sujet n'avait pratiquement pas été abordé. Ces bibliographies ont également servi à déterminer des processus de recherche qui ont été utilisés dans d'autres études ainsi que des problèmes de communication ayant été touchés dans ces études. Un rapport sur la communication avec le public au sujet de la justice civile : une révision de la politique et de la documentation est actuellement en révision et sera affiché sur le site Web du Forum une fois terminé (<http://www.cfcj-fcj.org/publications-cjsp.htm>). Les bibliographies annotées et une liste de références peuvent être obtenues sur demande auprès du Forum.

utilisateurs du système de la justice civile. On a également remarqué que ces problèmes avaient des conséquences négatives particulières sur les communautés des minorités culturelles et linguistiques, sur les personnes pauvres ou handicapées, sur les femmes, et les Autochtones canadiens. Ces études généralement se concluaient par des propositions de réduction des coûts et des retards des litiges et des recommandations quant à l'amélioration de la compréhension et de la participation du public au système de justice civile.

Cependant, il est ironique de constater que, même si l'on reconnaissait le besoin d'une plus grande participation du public dans les initiatives de réforme de la justice civile, la plupart de ces études faisaient montre elles-mêmes d'une participation minimale du public.<sup>2</sup> Par conséquent, les études passées du système canadien de la justice civile illustraient le besoin d'un projet de recherche national se consacrant à l'obtention de l'opinion du public canadien – les utilisateurs du système canadien de la justice civile – quant à la manière dont le système de la justice civile fonctionne en ce moment et comment le système pourrait être réformé pour mieux fonctionner. La Recherche a été conçue afin de répondre à ce besoin au moyen de cette première étude canadienne à l'échelle nationale, fondée sur la preuve<sup>3</sup> de l'état de la communication entre le système de la justice civile et le public.

Le projet a débuté en 1999, et la recherche a commencé activement en 2001. Inspiré en partie par l'étude *Parker* de 1998 qui se consacrait aux pratiques de communication dans le système de la justice civile en Australie<sup>4</sup>, la Recherche a été fondée sur la croyance que le manque de communication efficace - au sein du système de la justice civile d'une part et entre le système de la justice civile et le public d'autre part - créait un obstacle important à l'accès à la justice. La Recherche se consacrait par conséquent à trouver de nouveaux éléments lui permettant de mieux comprendre la communication, dans l'espoir que l'amélioration de la communication mènerait à une participation accrue du public, à une meilleure réponse du système aux besoins et aux attentes du public et enfin, à un meilleur accès du public au système.

---

<sup>2</sup> Voir note 1 ci-dessus pour les sources sur lesquelles cette conclusion est fondée. Cette revue de la documentation suggère que la recherche et la consultation canadienne du passé sur la justice civile ont été particulièrement faibles en ce qui concerne à la fois la considération des problèmes de communication et l'inclusion significative de l'opinion publique.

<sup>3</sup>Le terme «fondé sur la preuve» est utilisé ici pour traduire une méthodologie de recherche aussi bien qualitative que quantitative. Voir en 2<sup>e</sup> partie.

<sup>4</sup>S. Parker, *Courts and the Public* (Australian Institute of Judicial Administration Incorporated, 1998).

## B. Les objectifs de la Recherche

Conçue pour obtenir des données fondées sur la preuve concernant l'état de la communication entre le système de la justice civile et le public, l'objectif central de la Recherche était d'améliorer la communication entre le système de la justice civile et le public afin de donner lieu à des recommandations claires et précises permettant de changer efficacement le système de justice civile pour mieux répondre aux besoins du public. L'objectif principal comprenait un certain nombre d'autres objectifs précis, y compris :

- amener le public à participer aux initiatives de réforme de la justice civile;
- répondre au besoin d'une information nationale fondée sur la preuve en ce qui concerne la perception du système de la justice civile par le public;
- devenir un exemple d'une approche innovatrice à l'étude et au processus de réforme de la justice civile;
- aider à renforcer la confiance du public dans le système de justice civile en recueillant les commentaires directs du public sur les questions de réforme de la justice civile;
- déterminer la perception du public quant aux bonnes pratiques de communication entre le système de la justice civile et le public;
- favoriser la recherche future en rassemblant et en formant un réseau de recherche sur la justice civile parmi les partenaires de recherche s'intéressant de près à la réforme de la justice civile mais qui sont séparés par des questions de géographie, de juridiction et de discipline;
- enrichir le programme d'études universitaires et enseigner l'administration judiciaire et publique par le biais du développement des ressources pédagogiques en droit;
- favoriser le partage des connaissances et de l'expertise entre les membres de la communauté s'occupant de l'administration des tribunaux, les universitaires, les utilisateurs des tribunaux et le public en général.

Chacun de ces objectifs a bénéficié non seulement des données obtenues par cette étude, mais aussi de l'infrastructure inédite employée par la Recherche (comprenant un partenariat sans précédent à l'échelle nationale de participants de tous les secteurs du système de la justice civile)<sup>5</sup> et du concept collaboratif et fondé sur la preuve de la méthodologie de recherche.

---

<sup>5</sup>Voir l'Annexe A pour un aperçu de l'infrastructure du projet et l'Annexe C 3 pour une liste des partenaires du projet.

## **II. Créer une méthodologie de collaboration et d'action**

### **A. Les principes de base**

La recherche a été fondée sur la croyance que pour changer significativement les systèmes de justice civile canadiens, il fallait le faire dans un contexte de partenariat engagé des intervenants clés de ces systèmes. Conformément à la croyance de base, le projet reposait sur une philosophie sociale constructionniste de la théorie et méthodologie de la recherche, la philosophie étant que toutes les connaissances et les ententes sont arbitrées par des expériences sociales, des lois et des interactions. La démarche comprend plusieurs ententes ayant servi de base de la méthodologie de la Recherche, notamment :

- la communication au sein du système de justice civile et entre le système de justice civile et le public comprend la participation active de toutes les parties concernées dans le but de partager les connaissances par divers moyens incluant le niveau d'instruction et l'apprentissage informel de tout genre;
- la démarche de la recherche fondée sur les véritables expériences des participants au système de justice civile est requise pour capter les connaissances de ces participants sur le fonctionnement du système de justice civile;
- la reconnaissance que ces connaissances des nombreux participants au système de justice civile représentent la clé pour obtenir des connaissances pratiques du fonctionnement du système de justice civile;
- la connaissance de la communication entre les cours et le public émergera des données acquises dans le cadre d'une procédure de recherche fondée;
- en utilisant les connaissances engendrées à partir de la base, il sera possible de déterminer des pratiques constructives et efficaces pour améliorer la communication au sein des cours et entre les cours et le public;
- la diversité, la complexité et la nature fragmentée de l'organisation du système de justice civile exigent un protocole de recherche à multiples facettes;
- les styles d'apprentissage et les capacités variées des membres du public et des membres du système de justice civile à recevoir, à absorber de nouvelles informations et à y répondre exigent une approche de diffusion multimédia des données de recherche et des conclusions et des recommandations;
- alors que l'on émet actuellement des théories incomplètes sur la relation entre les cours et le public, la synthèse des théories pertinentes et utiles existantes aidera à faire évoluer le développement de nouvelles ententes appropriées;

- le développement de la théorie, de la méthodologie et de l'application pratique des résultats de la recherche ne peut pas se faire de manière isolée l'un de l'autre.<sup>6</sup>

Se basant sur ces ententes, la Recherche a opté de développer un modèle d'étude de « recherche-action collaborative ». À cette fin, il était entendu qu'elle se pencherait sur la communication au sein du système de justice civile et entre le système et le public et qu'en sensibilisant les participants à la recherche ou les parties intéressées, les voies de communication commenceraient à s'ouvrir à des possibilités d'amélioration.

Le terme « collaboration » s'est défini comme étant le fait de travailler ensemble dans une relation de coopération équitable et dynamique où les connaissances et les ressources sont partagées en vue de l'atteinte des buts et de prendre des mesures éducatives, significatives et profitant à tous. Il est entendu que cette définition sous-tend que la recherche est menée avec la communauté, et non pas au sujet de celle-ci, et que les collaborateurs ont tous des connaissances et des ressources à partager qui sont différentes mais toutes aussi importantes les unes que les autres.<sup>7</sup>

## **B. Définir la Recherche – Modèle de travail**

### **1. Développement de définitions et de paramètres de travail**

Outre les définitions de « recherche-action » et de « collaboration » dont nous avons parlé plus haut, la portée et la méthodologie de la Recherche ont exigé que les partenaires de la recherche s'entendent sur d'autres définitions de travail.<sup>8</sup> Ces définitions se voulaient très larges et comprenaient :

**« système de justice civile »** - nous y avons inclus non seulement le système judiciaire, mais aussi ceux qui travaillent avec les tribunaux ainsi que les

---

<sup>6</sup>Cette philosophie et le développement de la méthodologie ont été consignés dans « un document de travail pour le projet de recherche sur le système de justice civile et le public », qui au début se voulait un outil de consultation à l'intention du coordonnateur de la recherche, des directeurs de la recherche et des partenaires de la recherche. Il est affiché à : [http://www.cfcj-fcjc.org/research-cjsp-working\\_doc.html](http://www.cfcj-fcjc.org/research-cjsp-working_doc.html)

<sup>7</sup> Ibid. Les directeurs de la recherche ont reconnu l'importance de définir la notion de « collaboration » au début du projet. Teresa Rose et Mary Stratton ont écrit un document (à venir) intitulé (en anglais) « How Collaborative is Collaborative », examinant en profondeur la théorie et la pratique de la recherche de collaboration dans ce contexte.

<sup>8</sup> Pendant le projet de la Recherche, l'importance de prendre le temps de s'entendre sur un nombre de définitions a été fortement soulignée. Malheureusement, une grande quantité de la recherche disponible sur les systèmes de justice au Canada ne comportaient même pas les définitions les plus élémentaires. Voir Mary Stratton, « Public Perceptions of the Canadian Judiciary » à : <http://www.cfcj-fcjc.org/publications-cjsp.htm>

fournisseurs de services à l'extérieur du système judiciaire mais intégraux à celui-ci.<sup>9</sup>

- **« communication »** - la participation active de toutes les parties concernées dans le but de partager les connaissances par divers moyens incluant le niveau d'instruction et l'apprentissage informel de tout genre. Divers aspects y sont compris, dont l'information du public au sujet du système de justice civile, la communication entre les diverses composantes au sein du système de justice civile et l'a communication interactive entre le public et le système de justice civile.<sup>10</sup>
- **« le public »** - ce n'est pas un groupe homogène de personnes, mais plutôt une collection variée de personnes et de groupes ayant des caractéristiques et des besoins sociaux divers, incluant des usagers et des usagers éventuels du système de justice civile. Pour les besoins des entrevues avec le public, la Recherche a identifié des personnes ayant été mêlées à une cause civile, estimant qu'en se fondant sur leurs expériences, ces personnes étaient le mieux placées pour répondre aux questions sur le système de justice civile.

---

<sup>9</sup> Cette définition a été préparée pour le Guide d'entrevue des participants du public (voir annexe E), comme suit :

L'expression « justice civile » ne sert pas à désigner les tribunaux criminels ou pénaux. Elle sert à désigner des affaires qui ont rapport au droit de la famille, à la protection de l'enfance, aux accidents occasionnant des blessures, aux litiges de propriété et aux testaments et aux successions. L'expression « système » inclut toute personne qui a un rôle dans les procédures judiciaires civiles, notamment les juges, les membres du Barreau, le personnel des tribunaux, les conseillers parajuridiques autochtones et les autres groupes de soutien, les services tels que l'aide juridique, le gouvernement et les organismes voués à l'éducation juridique du public.

<sup>10</sup> Cette définition de communication a été préparée conformément au Guide d'entrevue utilisé pour la Recherche (voir Annexe E) de manière à inclure très précisément :

- . . . tous les moyens que vous avez utilisés pour discuter, fournir ou obtenir des informations au sujet du procès auquel vous avez participé. Ces moyens incluent :
- les rencontres et les conversations directes;
  - le téléphone, le courriel, les circulaires et les lettres;
  - toute brochure, information écrite ou visuelle que
    - a) vous avez créée ou
    - b) n'avez pas créée vous-même;
  - la remise ou l'interprétation des ordonnances judiciaires, des directions et des décisions;
  - les données diffusées sur un site Web;
  - les références vers (ou à partir) d'autres services;
  - l'affichage des directives dans les locaux ou à proximité du tribunal

## 2. Les questions de recherche

Une étape importante de la méthodologie consistait à développer des questions de recherche générales reflétant la portée et l'intention globale de l'enquête. Quatre grandes questions sont ressorties, chacune ayant des sous-composantes connexes :

1. *Quel est l'état actuel de la communication entre le système de justice civile (au sens large) et le public si l'on est mêlé à une cause civile ?*
  - Quelles méthodes de communication avec le public existe-il ?
  - Dans quelle mesure ces méthodes de communication existantes fonctionnent-elles ?
  - Ces méthodes de communication ont-elle changé quelque peu au fil du temps ?
  - Qui communique quoi et à qui ?
  - De quelle manière le système de justice civile détermine-t-il les besoins et les attentes du public ?
2. *De quelle manière cette communication est-elle vécue par :*
  - a) *les personnes se trouvant au sein du système ?*
    - entre elles ?
    - avec le public ?
  - b) *le public ?*
    - De quelle manière le système de justice civile répond-il aux besoins et aux attentes identifiés du public ?
    - De quelle manière les personnes qui travaillent au sein du système communiquent-elles entre elles au sujet des communications avec le public ?
    - Quels sont les moyens de communication dont le public est au courant ?
    - Quelle est l'opinion du public au sujet des méthodes de communication (ou manque de méthodes) ?
    - Qu'est ce qui fonctionne et pourquoi ? Du point de vue de l'institution ? Du point de vue du public ?
    - Quelles sont les préoccupations au sujet des pratiques actuelles de communication ?
3. *Que peut-on faire pour améliorer la communication entre le système de justice civile et le public ?*
  - Quelles sont les pratiques ayant été identifiées comme étant constructives et efficaces ?
  - De quelle manière peut-on développer des systèmes pour rendre la pratique plus efficace ?
  - De quelle manière peut-on les améliorer davantage ?

4. *En répondant à ces questions, y a-t-il d'autres questions qui affectent d'autres composantes (incluant les organismes, les systèmes et les conclusions) du système de justice civile ?<sup>11</sup>*

Après entente des partenaires de la recherche, ces quatre grandes questions sont devenues la base d'outils de collecte de données plus détaillés sous forme de courts questionnaires, de guides pour les réunions de contact clés, de notes d'observation et d'entrevues.

### **3. Suivi des multiples aspects de la recherche collaborative**

Le projet de recherche était ambitieux et il était donc normal qu'il faille une infrastructure importante.<sup>12</sup> Au fur et à mesure que la méthodologie de ce vaste projet de recherche prenait forme, la complexité de la coordination évoluait, elle aussi, tout en respectant la promesse de collaboration. L'engagement envers les principes de la recherche-action voulait aussi dire qu'un grand nombre d'activités pertinentes se déroulaient en même temps pendant une durée prolongée, soit entre 1999 et 2006.<sup>13</sup>

Il est difficile de conceptualiser un projet si compliqué et il ne se prête pas à une description simple ni à des diagrammes. Afin de décrire le projet de manière cohérente pour les partenaires de la recherche et autres intervenants du système de justice civile, l'équipe de recherche a développé « un mur d'histoire et de vision » sous forme d'une très grande affiche de couleur reflétant les délais de quatre voies d'activité distinctes mais se chevauchant dans le conduite de la Recherche. En mars 2003, la collecte des données de l'Alberta étant terminée et la préparation des visites aux ressorts de recherche nationaux en cours, un symposium a été organisé à l'intention des partenaires. Ce symposium avait pour but de réunir les partenaires du monde universitaire et de la communauté, leur donnant l'occasion de nouer des relations, de mieux comprendre le projet de recherche à ce jour et de planifier les prochaines étapes. Ce mur a été utilisé pour la première fois pendant ce symposium et par la suite

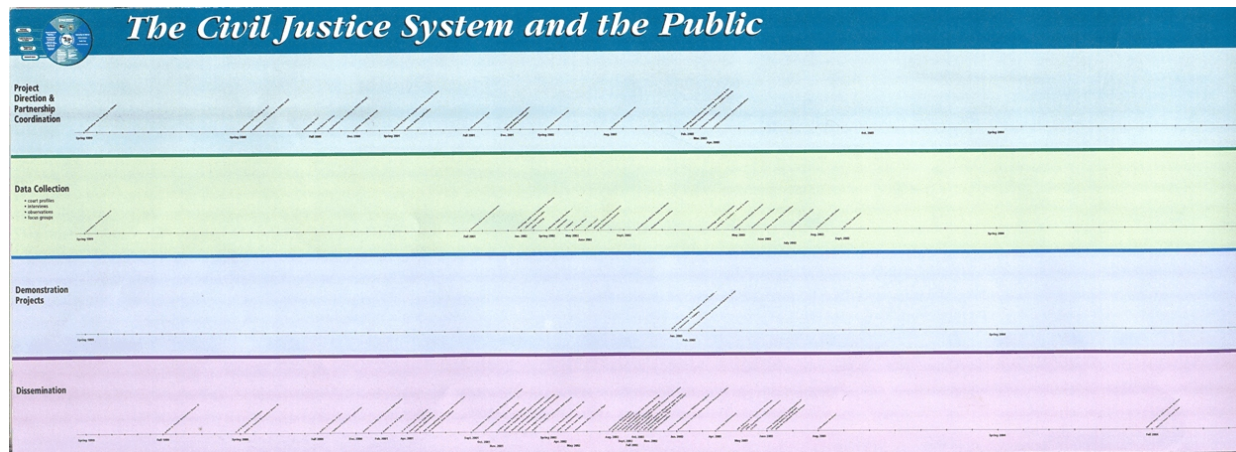
---

<sup>11</sup> Cette question a été incluse en considération du fait que, vu la nature interreliée des diverses parties et fonctions du système de justice civile au sens le plus large, des questions surgiraient probablement concernant des éléments du système dans son ensemble allant au-delà de la communication et même de la procédure judiciaire.

<sup>12</sup> Les détails de l'infrastructure du projet figurent aux annexes. Voir l'Annexe B pour le détail sur le financement et l'Annexe C pour le détail sur l'équipe de recherche (incluant les directeurs de recherche, les partenaires et les adjoints à la recherche).

<sup>13</sup> Les dates sont plus générales que celles de la période de la recherche financée étant donné que ces activités comprennent une demande de soutien financier important (financement de l'Aberta Law Foundation et la subvention CRSH-ARUC) et qu'elles se poursuivront après la fin de la subvention pour respecter des objectifs axées sur les actions.

pour décrire le projet lors de présentations à la conférence IAP2 en avril 2003 et CUExpo en mai 2003.<sup>14</sup>



Au moment du symposium les quatre grandes voies suivantes ont été définies :<sup>15</sup>

- **Voie 1 : Direction du projet et coordination des partenaires** : Cette étape comportait initialement une alliance de recherche à l'échelle du pays incluant les partenaires universitaires et de la communauté représentant tous les aspects du système de justice canadien et obtenant une très bonne réception de la part de ces partenaires dans le but de promouvoir les améliorations en communication pendant toute la recherche. Ce partenariat a été maintenu et renforcé pendant toute la durée du projet et devrait former la base de collaborations futures.
- **Voie 2 : Collecte et analyse des données** : Le développement et l'utilisation d'une méthodologie de recherche pour étudier les relations entre le système de justice civile et le public, y compris l'identification et l'étude d'obstacles à la communication et à la réforme de la justice civile ainsi que des solutions éventuelles. L'application des méthodes d'analyse appropriées aux données collectées.
- **Voie 3 : Projets de démonstration** : Le développement de méthodes de communication plus efficaces entre le système de justice civile et le public en examinant des exemples d'initiatives visant à améliorer la communication entre le système et le public. Après le symposium pour les partenaires, certaines

<sup>14</sup> Voir la diffusion à l'Annexe G.

<sup>15</sup> La recherche-action collaborative est, de par sa conception, un outil de réflexion et d'apprentissage. La réflexion sur le projet a évolué avec les termes employés pour en traduire les notions et les buts. Par exemple, la demande de financement initial parlait de « projets pilotes sur les pratiques exemplaires », qui plus tard ont été appelés des « projets de démonstration » puis par la suite des « études de cas ».

initiatives appelées « études de cas » ont servi de modèles pour faire des recommandations concrètes pour améliorer la communication et en définitive l'accès à la justice civile. La voie 3 s'appellent depuis « Études de cas : modèles de pratiques exemplaires ».

- **Voie 4 : Diffusion** : Considéré comme représentant l'ensemble de l'étape de diffusion de la Recherche et incluant la diffusion de l'information à la communauté de la justice civile sur une base continue et dans un nombre de forums, de l'information sur la Recherche, ses objectifs, l'organisation, la méthodologie, les conclusions et les implications futures. Pour les besoins de ce rapport, la voie 4 s'appelle « la diffusion ».

Les activités de chacune de ces quatre voies étaient des pièces essentielles du projet général et sont maintenant étudiées plus en détail.

### **C. Voie 1 : Direction du projet et coordination des partenaires**

Pour déterminer la direction de la Recherche et mettre la méthodologie en place, il était fondamental de fixer et de maintenir une infrastructure (voir aperçu à l'Annexe A) ce qui voulait dire obtenir du financement (voir Annexe B), puis trouver et coordonner une équipe de recherche (voir Annexe C), incluant un vaste réseau de partenaires du monde universitaire et de la communauté représentant tous les aspects du système de justice canadien.

Les directeurs de la recherche se sont souvent réunis pendant le projet. Ils en ont assuré la direction, revu les données, déterminé les thèmes et ont participé aux activités de mobilisation des connaissances, y compris la rédaction et les présentations.

Il était essentiel de maintenir une alliance de recherche à l'échelle du pays et d'obtenir un degré élevé d'acceptation de la part des partenaires pour que la recherche-action collaborative réussisse à promouvoir l'amélioration de la communication par le truchement de la recherche elle-même. Des activités pour atteindre cet objectif ont démarré avec l'intention de demander du financement; au début, il y a donc eu des appels téléphoniques et des réunions avec des partenaires pour revoir les ébauches des demandes de fonds avant que ceux-ci n'adhèrent officiellement, des mises à jour par courriel et par lettre, la préparation du document de travail, les suggestions au développement des instruments de recherche, la participation à un atelier de recherche-action ciblant les réseaux de partenaires, deux sondages auprès de partenaires, le symposium pour les partenaire, des réunions de contact clés, la participation à la recherche sur le terrain ainsi que des présentations à des conférences et réunions des organisations partenaires.

## **D. Voie 2 : Collecte et analyse des données**

Étant donné qu'une philosophie sociale constructionniste valorise les connaissances expérientielles de points de vue multiples, elle exige l'utilisation de méthodes de recherche capables de capter la « qualité » des perceptions et des descriptions obtenues des acteurs du système de justice civile au sujet de leurs expériences personnelles avec le système. C'est pour cette raison que la recherche tend à se fier fortement sur la « recherche qualitative », c'est-à-dire les méthodes de collecte des données qui visent à capter la richesse du contexte tout spécialement au moyen d'entrevues en profondeur. La méthode centrale de collecte des données pour les entrevues de la Recherche a utilisé une série de questions ouvertes et d'invites pour guider l'intervieweur. Ces entrevues ont toutes été enregistrées et transcrites, conservant ainsi les paroles de chaque participant et représentant une mine de données incroyablement riche.

Un modèle de recherche utilisant plus d'une méthode de collecte de données (méthodes multiples<sup>16</sup>) aide à réduire le risque de conclusions partiales et aide à démêler et à comprendre les tensions qui surgissent suite à l'insertion de nombreuses perspectives.<sup>17</sup> Outre les entrevues en profondeur, le modèle à méthodes multiples utilisé pour la Recherche comprenait une étude des documents, des profils des sites de recherche, des entrevues contact clés, des courts questionnaires, des observations, des groupes de discussions, des études de cas ainsi qu'une étude exploratoire séparée, mais connexe de la couverture de la justice civile dans la presse écrite.

### **1. Profil des sites de recherche**

Le choix des sites de recherche était particulièrement important en raison de la structure complexe du système de justice civile canadien. Dans chaque province ou territoire, les causes civiles sont entendues par divers niveaux de tribunaux et, dans certaines provinces, il existe des cours spécialisées pour certains types de litiges (p. ex. le droit de la famille ou les affaires successorales). De plus, dans chaque province ou territoire, il y a des tribunaux permanents et des lieux des tribunaux de circuit. Vu ces complexités systémiques, il aurait été impossible d'arriver à un échantillon vraiment aléatoire des usagers du système de justice civile. Il aurait manifestement été impossible pour l'équipe de recherche de visiter chaque tribunal au Canada. Il a par

---

<sup>16</sup> Dans les documents sur la méthodologie de la recherche, des approches sont parfois appelées « triangulation » ou « méthodes mixtes ».

<sup>17</sup> Il y a eu 290 entrevues à partir de perspectives multiples qui, évidemment, peuvent engendrer des points de vue contradictoires. Le risque de partialité existe dans tous les modèles de recherche et peut se manifester de plusieurs façons. Il y a toujours des questions sur les participants invités ou non et sur les personnes ayant accepté de participer et celles qui n'ont pas accepté de le faire. De plus, les questions utilisées dans les entrevues et les questionnaires doivent être soigneusement formulées de manière à ne pas encourager une réponse préférée ou à exclure la possibilité de certaines réponses.

conséquent été nécessaire d'établir des prérequis pour mener la recherche sur le terrain.

Les suggestions des directeurs de la recherche et des partenaires ont aidé à choisir les sites de recherche<sup>18</sup> qui étaient représentatifs des diverses facettes du système de justice civile du Canada. Les sites ont été tout spécialement choisis de manière à inclure toutes les régions du Canada, tous les niveaux de tribunaux, des tribunaux d'importance variée, des emplacements ruraux et urbains et une gamme d'intérêts à la réforme de la justice civile. Cette méthode a permis d'obtenir des « clichés » des conditions de communication de tous les aspects du système de justice civile dans les sites représentant les six grandes régions suivantes du Canada :

- Alberta (les Prairies, quatre sites de recherche, l'Alberta ayant servi de projet pilote pour la Recherche)
- Nouvelle-Écosse (les Maritimes, deux sites de recherche)
- Ontario (Canada central – essentiellement anglophone, trois sites de recherche)
- Québec (Canada central – essentiellement francophone, trois sites de recherche)
- Nunavut (territoire du Nord, un site de recherche)
- Colombie-Britannique (côte du Pacifique, deux sites de recherche).

## **2. Réunions de contact clés et identification des participants**

Avant de mener les entrevues avec les participants du système de justice civile, il y a eu des réunions en personne avec des contacts clés du système de justice civile dans chacun des ressorts de recherche.<sup>19</sup> Normalement, ces personnes incluaient des juges en chef, des juges en chef adjoints, des gestionnaires en chef de la cour, des directeurs administratifs de la section locale de l'Association du Barreau canadien, de l'aide juridique et, dans la mesure du possible, des groupes de vulgarisation juridique et des organismes autochtones. Ces réunions préparatoires représentaient un élément primaire de la recherche-action parce qu'elles ont permis de pleinement informer les contacts locaux des objectifs de la Recherche et d'obtenir leur intérêt et aide essentielle pour avoir accès aux participants du système de justice civile et la permission de les observer et de faire de la recherche à l'intérieur des tribunaux. Les réunions ont aussi

---

<sup>18</sup> Les documents de la recherche appellent cette approche « sondage par choix raisonné », c'est-à-dire que les chercheurs intentionnellement identifient et suscitent la participation de sites ou de groupes de personnes pré-identifiées devant avoir des connaissances importantes sur la question faisant l'objet de la recherche.

<sup>19</sup> Pendant le projet pilote en Alberta, la coordinatrice de la recherche et Diana Lowe (une des directrices de la recherche et directrice administrative du Forum, bien connue dans le monde de la justice civile) ont rencontré des contacts clés. L'équipe estime que cette étape était importante pour faciliter ces occasions au tout début du projet.

permis aux chercheurs d'obtenir de l'information documentaire sur chacun des sites de recherche.

Vu le succès des réunions avec les contacts clés, les chercheurs ont facilement pu avoir accès aux participants travaillant au sein du système de justice.<sup>20</sup> Le but était de veiller à ce que les perspectives de tous les organismes et tous les rôles au sein du système de justice civile soient inclus, préférablement à chaque site.<sup>21</sup> La plupart désiraient prendre part aux entrevues et la seule difficulté que l'équipe de recherche ait rencontrée était la nécessité de limiter les entrevues des membres de la communauté juridique à un nombre gérable.

Il a été plus difficile de trouver des membres du public à qui parler.<sup>22</sup> Les chercheurs ont d'abord déterminé les endroits où ils pourraient communiquer avec des membres du public mêlés à une cause civile. Plusieurs techniques ont été utilisées pour mener des entrevues avec des participants éventuels :

- Des tables d'information ont été installées dans les tribunaux, habituellement à l'extérieur des salles d'audience des causes civiles et familiales. Lorsque les personnes qui se présentaient en cour passaient devant les tables, elles étaient invitées à participer. Ces discussions ont permis de susciter un nombre de participants et étaient particulièrement utiles pour attirer des plaideurs qui se représentaient eux-mêmes.
- Les bureaux de l'aide juridique et des avocats en pratique privée ont été invités à participer et même à encourager leurs clients à prendre part. Les bureaux de l'aide juridique se sont avérés une source de contacts particulièrement utile, autant pour les plaideurs recevant l'aide juridique que pour ceux qui n'y étaient pas admissibles.
- Les articles de journaux, les annonces et entrevues à la radio ont été utilisés dans les sites de recherche plus petits. La publicité dans la presse écrite a été un succès.

---

<sup>20</sup> Nous devons noter que bien que nous ayons pu arranger des entrevues avec des avocats en pratique privée, c'était de loin le groupe de la communauté juridique que nous avons eu le plus de difficulté à comprendre. À notre avis, ce n'était pas dû à un manque d'intérêt ni de soutien pour notre recherche parce que nous avons reçu des commentaires positifs lors de discussions avec des avocats, mais ils semblaient plutôt trop pris par leur pratique. Lorsque nous avons commencé le projet, nous supposions aussi que les avocats en pratique privée nous aideraient à avoir accès à leurs clients ce qui ne fut pas le cas.

<sup>21</sup> Voir la note 19 plus haut pour l'explication de sondage par choix raisonné.

<sup>22</sup> Cela peut être contraire aux attentes précédentes de la communauté juridique où il y avait une perception générale que les chercheurs seraient submergés de plaideurs voulant raconter leurs expériences. L'expérience de la participation des plaideurs est discutée brièvement dans un article de Shannon Stawnicky, adjointe à la recherche dans le numéro 7 de *Nouvelles et actualités sur la réforme de la justice civile* (à : [http://www.cfcj-fcjc.org/issue\\_7/FindingthePublic.pdf](http://www.cfcj-fcjc.org/issue_7/FindingthePublic.pdf)) et plus en détail le rapport en cours sur le système de justice civile : trouver le public à qui parler.

- Les contacts personnels ont été utilisés. Parfois un participant suggérait un autre contact aux chercheurs. Les chercheurs ont aussi utilisé leurs contacts personnels dans les d'organismes locaux et même le personnel des hôtels et autres services rencontrés dans la communauté.

Les personnes à qui les chercheurs ont parlé étaient souvent mêlées à des questions difficiles et émotionnelles et hésitaient à participer ou ne pouvaient pas le faire en raison de contraintes de temps. Néanmoins, les chercheurs ont finalement réussi à identifier un nombre de participants et ont effectué 105 entrevues avec des membres du public dont des plaideurs, des défenseurs ou des témoins dans des poursuites civiles. Cent quatre-vingt-cinq autres entrevues ont eu lieu avec des personnes travaillant au sein du système de justice civile.

### 3. Courts questionnaires

Les participants qui ont accepté de donner une entrevue ont d'abord reçu de l'information sur le consentement éclairé.<sup>23</sup> Ils ont aussi rempli un court questionnaire (voir Annexe F) avant l'entrevue.<sup>24</sup> Le but du questionnaire était de recueillir de l'information en format quantifié pour a) compiler de l'information démographique sur les participants et b) de connaître leurs expériences et les techniques de collecte d'information juridique.

### 4. Entrevues

Les entrevues personnelles en profondeur avec les participants représentent la principale source de données pour la Recherche. La plupart de ces entrevues se sont déroulées en personne bien que certaines aient eu lieu au téléphone pour aider les participants (surtout les membres du public) qui n'avaient pas pu rencontrer les chercheurs pendant les visites des sites. Le but de l'entrevue était de consigner les perceptions des participants de l'état des communications au sein du système de justice civile et avec celui-ci, et d'écouter leurs idées sur l'amélioration des communications. Les questions d'entrevue étaient générales et neutres et ont servi de

---

<sup>23</sup> Le matériel d'information pour le consentement existait en anglais, en français et en inuktitut (des exemples sont affichés à <http://www.cfcj-fcjc.org/research-cjisp-infosheet.htm> et à <http://www.cfcj-fcjc.org/docs/Inuktitut%20information%20Sheet%20-%20public.pdf> ). Voir le court questionnaire en anglais et en français à l'Annexe F.

<sup>24</sup> Les membres de la communauté de la justice ont mieux réagi que ceux du public. Souvent les entrevues avec le public avaient lieu immédiatement après le premier contact, autrement il n'était pas possible de remettre le matériel au participant avant l'entrevue proprement dite. Si le questionnaire n'était pas rempli avant l'entrevue alors les chercheurs encourageaient les participants à le faire au début de l'entrevue, quitte à le faire avec eux s'ils le désiraient (régler les obstacles d'alphabétisme). Cependant, si le temps était serré, l'entrevue était menée en fonction du questionnaire et l'on demandait au participant de remplir le questionnaire et de le retourner plus tard.

point de départ pour une conversation encourageant les participants à réfléchir sur leurs connaissances et expériences des questions et à les explorer<sup>25</sup> (voir les questions d'entrevue à l'Annexe E). Le rôle de l'intervieweur était d'aider les participants dans leur réflexion en les encourageant à développer ce qu'ils avaient déjà dit. Les entrevues ont été enregistrées, traduites au besoin, et transcrites mot à mot pour capter de façon précise ce que les gens ont ressenti et exprimé au sujet des questions.

## 5. Notes d'observation

Les chercheurs ont fait des observations pendant toute la recherche sur le terrain. Ces notes comportaient les perceptions des chercheurs sur les aspects physiques du système de justice civile à chaque site de recherche (par exemple, la structure du tribunal, la disponibilité des documents d'information publique) ainsi que les perceptions des chercheurs sur le déroulement des poursuites en cour. De plus, certains chercheurs ont consigné des observations au sujet des interactions à l'intérieur et à l'extérieur des tribunaux ainsi que pendant les entrevues et les discussions de groupe. Le but de ces notes était de consigner la communication symbolique, comme la signalisation, le langage corporel et les protocoles d'interaction et de fournir la perspective d'un « tiers », essentiellement neutre, sur l'état de la communication entre le système de justice civile et le public.<sup>26</sup>

## 6. Analyse et interprétation des données d'entrevue

La démarche d'entrevue a haussé l'enthousiasme de la participation et a engendré une foule de données à analyser. L'analyse de données aussi riches est certes un processus long et compliqué. L'analyse a commencé avec les données du projet pilote de l'Alberta. Une première étape consistait à développer un « cadre thématique » de fils communs découlant des entrevues.<sup>27</sup> Au début, chaque membre de l'équipe de recherche a lu tout seul une partie des transcriptions des entrevues en notant les thèmes. Après que l'équipe de recherche a identifié un ensemble clair de thèmes et

---

<sup>25</sup> Techniquement, cette méthode s'appelle « l'approche récursive ». Elle suppose que tous les membres d'une communauté précise possèdent des connaissances précieuses sur les questions qui les concernent tous et qu'elles doivent être incorporées dans toute initiative de changement constructif.

<sup>26</sup> Évidemment, aucune observation n'est tout à fait objective; or les chercheurs n'ont pas joint le point de vue d'un usager ou d'un initié à leurs perceptions du contexte judiciaire. *Family Court Coast to Coast* est un rapport de la Recherche entièrement basé sur les observations des chercheurs (affiché à : <http://www.cfcj-fcjc.org/publications-cjsp.htm> ). Voir aussi l'article de Graham Statt, adjoint à la recherche, intitulé « Nuit foncée et orageuse : La puissance de l'observation », numéro 7 de *Nouvelles et actualités sur la réforme de la justice civile*, p.10 (affiché à : [http://www.cfcj-fcjc.org/issue\\_7/DarkandStormy.pdf](http://www.cfcj-fcjc.org/issue_7/DarkandStormy.pdf) )

<sup>27</sup> Le rapport de la Recherche, *Trouver le public avec qui parler* (affiché à : <http://www.cfcj-fcjc.org/docs/Talking%20with%20the%20Public.pdf> ) donne des exemples sur la manière dont ces thèmes ont surgi ainsi qu'une annexe des grands thèmes identifiés dans les données de l'Alberta. Les grands thèmes de l'Alberta sont également présentés dans le numéro 7 de *Nouvelles et actualités sur la réforme de la justice civile* p.8 (affiché à : [http://www.cfcj-fcjc.org/issue\\_7/Information.pdf](http://www.cfcj-fcjc.org/issue_7/Information.pdf) )

sous-thèmes mutuellement reconnaissables, ces thèmes et sous-thèmes ont été diffusés aux partenaires de la recherche aux fins de commentaires. Après entente, dix grands thèmes ont servi à systématiquement coder les données des entrevues au moyen de Atlas.ti, un logiciel spécial conçu pour gérer les données quantitatives.<sup>28</sup>

Après la recherche dans les ressorts nationaux, chaque transcription a été revue afin de déterminer si les thèmes identifiés dans les entrevues de l'Alberta s'appliquaient toujours et s'il y avait aussi d'autres thèmes. Cette étude, combinée à ce que l'on avait appris sur les codes systématiques des données de l'Alberta, a entraîné la fusion de certains thèmes et la sous-catégorisation d'autres. Les thèmes révisés et l'explication des changements ont de nouveau été diffusés aux partenaires de la recherche avant de commencer l'analyse complète au moyen de Atlas.ti. Les grands thèmes révisés sont présentés à la 3<sup>e</sup> partie du rapport où les conclusions du projet sont discutées.

## **7. Analyse des médias**

L'étude des documents faite au début de la Recherche<sup>29</sup> a indiqué qu'au sein de la communauté de la justice il y avait une forte perception que les médias de masse jouaient un rôle important dans l'éducation du public en matière de questions juridiques et dans la formation de l'opinion du public au sujet de ces questions.<sup>30</sup> Cette même étude des documents a aussi révélé qu'il existait peu de recherche réelle sur le contenu des médias sur la justice civile. Par conséquent, une étude exploratoire des documents juridiques dans certains journaux a été entreprise dans le cadre du programme général de la Recherche. Un bref aperçu de cette étude est donné à la 3<sup>e</sup> partie B de ce rapport.<sup>31</sup>

### **E. Voie 3 : Études de cas – Modèles de pratiques exemplaires**

La troisième voie de notre recherche a été identifiée dans la proposition de recherche originale comme des projets de démonstration comportant des « pratiques exemplaires » visant à améliorer la communication entre la cour et le public. Au fur et à

---

<sup>28</sup> Ce logiciel permet à plusieurs personnes de travailler ensemble sur les codes des données et de faciliter la recherche des données au moyen d'une grande variété de catégories dont les thèmes identifiés, d'autres mots ou expressions clés, des ressorts ou des rôles précis. Voir aussi l'article de James Croesswell, adjoint à la recherche, intitulé « Les avantages de l'analyse avec la programmation Atlas.ti », numéro 7 de *Nouvelles et actualités sur la réforme de la justice civile*, p.9 (affiché à : [http://www.cfcj-fcjc.org/issue\\_7/Benefits.pdf](http://www.cfcj-fcjc.org/issue_7/Benefits.pdf) )

<sup>29</sup> Voir la note 1 plus haut.

<sup>30</sup> Ce point de vue était aussi présent dans les entrevues entreprises par la suite.

<sup>31</sup> Cette étude fait l'objet d'un rapport séparé intitulé *Beyond the Headlines: The Role of Print Media in Public Understanding of the Civil Justice System*, qui sera bientôt affiché sur la page Web des publications de la Recherche à : <http://www.cfcj-fcjc.org/publications-cjisp.htm>.

mesure de la recherche, il a été reconnu qu'il serait plus correct et plus approprié de penser en termes d'apprentissage de modèles de « pratiques exemplaires » en communication. Dans cette voie du projet, la Recherche s'est penchée sur les initiatives de réforme actuelles de la justice civile dans le but de déterminer et d'évaluer les efforts faits pour améliorer les communications dans le système de justice civile. L'équipe et les partenaires de recherche ont travaillé ensemble avec les tribunaux et les autres organismes de justice pour d'abord trouver des initiatives convenables, puis de développer des méthodes pertinentes pour évaluer la mesure dans laquelle la communication s'améliore. Les trois études de cas entreprises ont fourni de l'information sur ces initiatives précises. Mais ce qui est toutefois plus important, c'est qu'elles ont aussi donné des modèles de conception et d'évaluation de l'impact des communications pour les initiatives de réforme futures entreprises dans le système de justice civile. Un bref aperçu des études de cas est donné à la 3<sup>e</sup> partie C; les rapports complets de chaque étude de cas seront publiés ultérieurement.

## **F. Voie 4 : Diffusion**

### **1. Approche à médias multiples à la mobilisation des connaissances**

Comme mentionné à la 2<sup>e</sup> partie A de ce rapport, la Recherche a adopté une philosophie de recherche-action collaborative ce qui signifie que tout le processus de recherche repose sur le partage des connaissances dans le but de conscientiser les publics (y compris dans la communauté étudiée et les chercheurs). Les activités de partage des connaissances vont bien au-delà de la distribution de publications officielles et de présentations sur les « résultats ». Le but de la recherche et des conclusions de la Recherche, doit donc être présenté dans des formats spécialement conçus pour être utiles au public cible. Pour bien faire passer le mot au sujet des questions de recherche il faut donc utiliser plusieurs moyens et mobiliser l'information parce que les individus ont des styles d'apprentissage et des capacités de réception, d'absorption et de réaction à l'égard de nouvelles connaissances très différents les uns des autres. Des organismes différents peuvent aussi avoir des intérêts, des besoins et des approches différents à l'égard de l'acceptation et de l'introduction de changements.

Tel que discuté dans la 2<sup>e</sup> partie de ce rapport, les activités de mobilisation des connaissances de la Recherche ont commencé par la préparation d'une première demande de financement et n'ont pas cessé depuis. Les sondages pour les partenaires, le symposium pour les partenaires, les réunions de contact clés et les moyens d'identifier les participants ont déjà été mentionnés de manière précise. Pendant le projet, il y a eu de nombreuses autres activités par correspondance, par courriel, au téléphone, en personne dans des réunions et lors de présentations informelles qui sont trop nombreuses pour être énumérées. L'Annexe G contient un dossier de mobilisation des connaissances pour la diffusion utilisé pour la Recherche. Ce dossier essaie de

capter la variété des activités de partage de connaissances plus officielles entreprises pendant le projet et comprenant .<sup>32</sup>

- des publications dans des publications universitaires et professionnelles;
- des publications produites par le Forum canadien sur la justice civile (versions imprimée et électronique);
- des articles dans d'autres médias imprimés universitaires et communautaires axés sur la pratique de la justice;
- des articles dans les journaux de communication de masse;
- des présentations à des conférences universitaires;
- des présentations à des conférences de la communauté de la justice (surtout celles d'organismes partenaires de la Recherche);
- des expositions faisant la promotion de la Recherche;
- des mentions au sujet de la Recherche dans d'autres publications.

L'avancement du projet a mené à un virage naturel du contenu de nos activités de partage de connaissance. Au début du projet, la dissémination consistait essentiellement à informer la communauté de la justice civile sur le projet de recherche et à informer le monde universitaire sur les questions de justice civile dans le contexte de la méthodologie novatrice du projet. Une fois que l'analyse des données était en cours, l'emphase est passée à la diffusion des conclusions au fur et à mesure qu'elles devenaient disponibles. Les membres de la communauté de la justice civile ont reçu les premières conclusions avec enthousiasme et vers la fin du projet, les organismes partenaires demandaient de plus en plus que des rapports spéciaux axés sur certaines questions soient produits à partir des conclusions de la Recherche.

## **2. Groupes de discussion et ateliers communautaires** <sup>33</sup>

Un forum particulièrement notoire pour le partage de connaissances liées aux conclusions de la Recherche a été coordonné par les groupes de discussion et les ateliers communautaires se voulant une discussion facilitée de groupes de personnes choisies. De récents travaux sur le changement organisationnel et communautaire souligne l'importance de faire des suivis sur la collecte de données avec des activités qui ramènent les conclusions de la recherche aux communautés participantes, permettant ainsi aux groupes d'acteurs de revoir les conclusions et de faire des observations avant le rapport final. L'information et les idées obtenues à partir de l'interaction sont partagées par les participants et les chercheurs. Lorsque les participants sont des acteurs en mesure d'apporter un changement important au sein d'un organisme ou d'une communauté, une nouvelle entente mutuelle peut alors être obtenue et des solutions novatrices trouvées. Le fait de diriger intentionnellement le

---

<sup>32</sup> Des descriptions de nos publications sont données à la 3<sup>e</sup> partie de ce rapport.

<sup>33</sup> Le terme employé dépend de la préférence de la communauté concernée.

dialogue d'un atelier sur les forces et les réalisations existantes d'une communauté encourage le mouvement vers les solutions positives aux problèmes.<sup>34</sup>

Le financement fourni par la Alberta Law Foundation nous a permis de mener des groupes de discussion dans chacun des quatre sites de recherche de l'Alberta ainsi qu'un atelier pour la communauté autochtone. Une subvention de développement de recherches nordiques fournie par le CRSH financera une série d'ateliers communautaires de suivi au Nunavut et dans la communauté Inuit à Ottawa. Ces événements de suivi sont importants pour renforcer les réseaux locaux et sont essentiels pour permettre aux conclusions de la recherche d'apporter des changements efficaces au système de justice civile.

### **Partie III : Leçons tirées de l'expérience – Constatations découlant de la Recherche**

*[Traduction]*

*Puisque nous partageons nos expériences, cela vous donne des idées [...] [nous pouvons] suivre une autre formation dans les tribunaux, plus particulièrement avec le personnel de première ligne. Nous leur montrerons comment créer un dossier, le gérer, entrer tous les données dans le registre [...] mais nous ne consacrons pas de temps à l'interface en ce qui concerne l'aspect public, soit la profession juridique ou le grand public [...] Cela peut être, plus particulièrement à l'égard du grand public, le seul contact qu'ils ont avec le système judiciaire et ils se formeront une opinion en fonction de cela, donc il est très important. Cela compte. Nous devons mettre l'accent sur cela, en fait, cette conversation me donne des idées [rire]. [881 (269-290), gestionnaire des services aux tribunaux]<sup>35</sup>*

La partie III du présent rapport passe d'une description de l'organisation et de la conduite du projet de Recherche sur le système de justice civile et le public (ci-après « la Recherche ») à une considération des constatations de recherche et aux principes

---

<sup>34</sup> A Gibbs, Groups de discussion, *Social Research Update Issue 19*, (UK: University of Surrey); R. Krueger & M. Casey, *Focus Groups: a Practical Guide for Applied Research* (Thousand Oaks: Sage, 2000) ; J. Judea et al Appreciative Inquiry: The Power of the Unconditional positive Question, p.189 et P. Singe,& O Charmer, Community action research: Learning as a community of practitioners consultants and researchers, p.238, les due chez P. Reason, & H. Bradbury, H. (Eds.), *Handbook of Action Research* (Thousand Oaks : Sage, 2001).

<sup>35</sup>En plus d'illustrer l'élément d'action du processus d'entrevue de la Recherche, ce participant faisait également référence au rôle que des organisations comme l'Association des administrateurs judiciaires du Canada (AAJC) peuvent jouer en ce qui concerne l'offre de possibilités de partager des connaissances sur les pratiques de communication. Depuis cette entrevue, l'AAJC a tenu une journée d'apprentissage axé sur les bonnes pratiques de communication.

de bonnes communications qui en découle<sup>36</sup>. Dans la section A, nous examinerons le processus d'action collaborative de discussion avec une vaste gamme de participants qui a défini les constatations de la Recherche et a simulé les possibilités de changement. L'un des résultats consiste en les diverses façons que les constatations ont été communiquées, et la section B prévoit un bref examen de ces dernières. Dans la section C, nous examinerons un examen plus approfondi des constatations liées à la détermination et à l'établissement de bonnes pratiques de communication au sein du système de la justice civile entre le système et le public. Par la suite, la section D résume les trois études de cas portant sur la bonne communication exercée. Des principes liés à la bonne communication sont présentés tout au long de la partie III et ils sont résumés dans la conclusion du présent rapport (partie IV).

## **A : La puissance du processus d'action collaborative**

Tel que cela a déjà été examiné, la Recherche était fondée sur un engagement visant à entraîner un changement pertinent aux systèmes canadiens de justice civile et sur une croyance selon laquelle cela ne peut être réalisé que dans un contexte de collaboration et de partenariat avec les intervenants de ces systèmes. Sans une collaboration active des organisations partenaires et de leurs membres, la Recherche n'aurait tout simplement pas été effectuée – les chercheurs qui n'avaient pas le soutien de la communauté juridique n'auraient pu avoir accès aux organisations de justice civile nécessaires pour mener la recherche. La participation enthousiaste des membres de la communauté juridique et les données complètes découlant de l'étude attestent au succès de l'action collaborative.

La création et la conservation d'un partenariat national comme celui nécessaire par la Recherche exige de nombreux travaux liés à l'organisation<sup>37</sup> afin de réaliser des succès tant en ce qui concerne le projet de collaboration que le réseautage continu avec et entre les groupes de partenaires. Le besoin d'avoir un simple agent de communication au sein de la communauté juridique est reconnu par cette dernière et va au-delà de la portée de la Recherche puisque ce participant à l'entrevue énonce ce qui suit :

---

<sup>36</sup>Pour faire suite aux buts liés à l'action du projet visant à apporter des changements aux pratiques de communication qui favorisent la réforme efficace de la justice civile, la présente section du rapport est rédigée au présent et selon la première personne du pluriel. L'utilisation du terme « nous » dans un projet collaboratif peut être compliquée. Il est utilisé dans la présente section du rapport de sorte qu'il dépasse les auteurs et comprend les membres de l'équipe de recherche, les partenaires de la recherche et les participants aux entrevues dans la mesure où cela a trait à l'accent changeant de la discussion. Lorsque nous mentionnons « nos » données ou constatations, nous estimons que les connaissances fournies appartiennent à tous ceux et celles qui ont apporté leur contribution.

<sup>37</sup> Dans leur article intitulé « How Collaborative is Collaborative? » (la version préliminaire est disponible sur demande), Rose et Stratton offrent un examen approfondi sur l'importance du rôle d'organisation et des défis liés à une recherche-action collaborative qui réalise des succès.

[Traduction]

*Je crois que ce dont vous avez vraiment besoin est une personne [dont] son seul emploi est d'être un facilitateur de communications. Par exemple, il dit « Vous savez, nous avons constaté qu'il ne semble exister aucun lien d'information entre ce partenaire de la justice civile et cet autre partenaire ». On demanderait par la suite à cette personne d'agir à titre de simple agent ou de sorte que ces personnes collaborent. [855, Cour provinciale, gestionnaire des avocats de service en droit familial]*

Le mandat du Forum l'oblige à trouver des façons de faciliter la communication au sein de la communauté juridique ainsi qu'avec le public et la subvention provenant des Alliances de recherche universités-communautés (ARUC) a offert le financement nécessaire afin que le Forum canadien sur la justice civile puisse assumer un rôle organisationnel dans l'organisation, la réalisation de la recherche ainsi que l'activité de diffusion de l'information sur la recherche.

La Recherche a offert une possibilité importante d'acquérir et de partager des nouvelles connaissances. L'incidence globale de la recherche-action collaborative est difficile à cerner et à évaluer de façon définitive et concrète. Il s'agit d'un processus d'échange de connaissances en fonction de différentes perspectives afin de modifier les connaissances et, finalement, la pratique. On ne reconnaît pas toujours immédiatement la nouvelle information comme une information utile qui peut être appliquée à la modification des actions. Il n'est donc pas possible de savoir de façon définitive l'incidence globale de la collaboration de la Recherche. Toutefois, il est clair que la recherche est appréciée. L'équipe de recherche de la Recherche a reçu une rétroaction des partenaires de recherche qui ont fourni les exemples de l'influence du projet selon les trois façons suivantes.

- **Pertinence des données :** De plus en plus, à mesure que les constatations ont été publiées, tant les partenaires de recherche officiels que les autres organisations de la communauté juridique se sont tournés vers l'équipe de recherche pour obtenir de plus amples renseignements<sup>38</sup>. En plus de la pertinence des grands thèmes (examinés dans la section C de la partie III), les données complètes, en combinaison avec la souplesse offerte par le logiciel Atlas.ti, ont permis de produire des rapports et des présentations axés sur les questions particulières qui préoccupent les organisations partenaires. Notre examen des constatations communiquées séparément, prévu à la section B de la partie III, démontre la possibilité d'utiliser les données pour traiter de diverses questions liées à l'accès à la justice.

---

<sup>38</sup>Les partenaires « officiels » sont ceux qui ont signé l'application de l'ARUC et du Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) et dont le nom figure à l'annexe C. Au cours de l'évolution du projet et que ce dernier a examiné les compétences nationales, d'autres organisations de la communauté juridique ont en fait assumé les rôles de partenaires collaboratifs.

- ***Idées de réseautage et modèles parmi les partenaires*** : L'un des objectifs de la Recherche est de faciliter le partage direct d'information entre les partenaires du projet. Il est difficile de réaliser cela dans le contexte de la communauté juridique canadienne, laquelle est dispersée au sein d'une région géographique vaste de différentes compétences provinciales et composée de diverses organisations. En premier lieu, l'équipe de recherche de la Recherche a prévu les services d'un simple agent qui a fourni de l'information parmi les partenaires et peu ou aucune interaction directe n'a eu lieu. Le Symposium des partenaires a offert une occasion rare pour les partenaires de se rencontrer face-à-face et de se renseigner l'un et l'autre de leurs organisations respectives et des initiatives de la réforme de la justice civile.
- ***Intérêt porté aux processus collaboratifs*** : L'idée selon laquelle la réforme efficace de la justice civile exige de meilleurs moyens de consultation avec les groupes d'intervenants ne tire pas son origine de la Recherche<sup>39</sup>. Toutefois, la proposition de la Recherche proposée au CRSH afin d'obtenir une subvention d'ARUC (plus particulièrement destinée à promouvoir la recherche collaborative) a permis de prendre l'initiative d'élaborer un modèle de réforme de la justice civile au Canada. La collaboration peut être difficile au sein d'un système comme la justice civile qui est organisée en fonction d'hypothèses hiérarchiques et, souvent, accusatoires. Par conséquent, il est stimulant de voir plusieurs partenaires de la Recherche qui font maintenant activement place à l'idée de processus qui sont plus collaboratifs<sup>40</sup>.

Un exemple qui illustre toutes les trois conséquences indiquées ci-dessus de la collaboration de la Recherche est offert par le British Columbia Supreme Court Self-Help Information Centre Pilot Project (BCSHC) (projet pilote du centre d'information d'auto-assistance de la Cour suprême de la Colombie-Britannique). Rick Craig, le directeur général de la British Columbia Law Courts Education Society, a présenté la première ébauche d'une proposition de financement de cette initiative pilote au Symposium des partenaires. Il a courageusement accepté de participer à un scénario

---

<sup>39</sup>L'examen de la documentation effectué au début de la Recherche indique que de telles recommandations font partie des rapports sur la réforme importante de plusieurs pays, y compris le Canada.

<sup>40</sup> En plus du British Columbia Supreme Court Self-Help Information Centre Pilot Project Committee (examiné dans la présente section et à titre d'étude de cas dans la section D de la partie III), cela comprend les suivants : Alberta Justice, le Justice Policy Advisory Committee et le Self-Represented Litigants Advisory Committee, lequel dirige la mise sur pied de comités collaboratifs et des sous-comités qui comprennent une gamme d'intervenants et la directrice générale de Legal Aid Alberta, qui a indiqué à l'équipe de recherche que sa participation à la Recherche a changé sa façon de penser et d'approcher les nouvelles initiatives.

impromptu à l'aide de l'ébauche de sa proposition à titre d'exemple d'une étude de cas possible de la Recherche. On a invité les autres partenaires de la Recherche à fournir une rétroaction, ce qu'ils ont fait. Par conséquent, on a mis sur pied le comité du BCSHC et Rick Craig a présenté une demande de financement révisée à la British Columbia Law Foundation, laquelle a été acceptée. Le comité du BCSHC a agi comme une entité collaborative qui comprenait de nombreux intervenants locaux, y compris le gouvernement, le secteur privé et les organisations non gouvernementales (ONG), ainsi que les représentants de la Recherche et du ministère de la Justice Canada (qui est également un partenaire de la Recherche). Le BCSHC est devenu une étude de cas visés par le projet de la Recherche<sup>41</sup>.

À mesure que le pilote du BCSHC a été mis en œuvre au sein de la Cour suprême de Vancouver, un autre partenaire de la Recherche, l'Association des administrateurs judiciaires du Canada (AAJC), a invité Rick Craig à participer à son activité d'apprentissage nationale de 2005 « Le leadership pour une bonne communication au sein du système judiciaire ». Rick Craig a collaboré avec les membres de l'équipe de recherche de la Recherche en vue de présenter le BCSHC à titre d'une initiative du modèle visant à améliorer la communication entre les systèmes de justice civile et le public. En raison de cette présentation, tant le processus collaboratif que le modèle du BCSHC ont attiré l'attention d'autres partenaires de la Recherche et des ministères de la justice provinciaux, y compris Alberta Justice<sup>42</sup>.

En octobre 2005, des représentants du Alberta Justice Self-Represented Litigants Advisory Committee ont examiné le BCSHC afin de se renseigner davantage sur les possibilités de cette initiative de répondre à un certain nombre des besoins des plaideurs qui se représentent et des plaideurs non représentés. Alberta Justice dirige maintenant l'activité visant à mobiliser la collaboration avec les organisations de services de soutien communautaire et le personnel de première ligne des services judiciaires partout en Alberta à l'aide d'une initiative relative aux plaideurs qui se représentent. On a invité les membres de l'équipe de recherche de la Recherche à participer à ce processus collaboratif de différentes façons.

## **B : Un aperçu des constatations qui sont communiquées séparément**

Comme nous l'avons déjà indiqué, tant la méthodologie que les constatations liées à la Recherche ont été présentées et communiquées au cours du projet à mesure qu'elles étaient disponibles. Dès le début de la Recherche, une description du projet, ainsi que les documents disponibles ont été affichés dans le site Web de Forum ([www.cfcj-fcjc.org](http://www.cfcj-fcjc.org))<sup>43</sup>. L'annexe G contient un dossier de mobilisation des connaissances pour la

---

<sup>41</sup> Voir également la section D de la partie III où cette étude de cas est résumée.

<sup>42</sup> En novembre 2005, Rick Craig a également assisté à la conférence annuelle de l'AAJC afin de présenter le modèle pilote du BCSHC.

<sup>43</sup> Cela comprend le document de travail, le matériel de recherche et les rapports disponibles.

diffusion utilisée pour la Recherche. Ce document prévoit les détails sur de nombreuses activités de partage de connaissances qui ont eu lieu au cours du projet.

## 1. Rapports qui sont déjà disponibles

Au fur et à mesure que les constatations de la recherche deviennent disponibles aux fins d'une diffusion générale, elles sont décrites dans le site des publications (<http://www.cfcj-fcj.org/fr/publications-sjcp.htm>), ainsi qu'un lien au texte intégral du rapport. Au moment de la rédaction, les rapports suivants étaient déjà disponibles :

- Diana Lowe et Mary Stratton, *Parler Avec le Public : La Communication et le Système de Justice Civile* (Edmonton: Forum canadien sur la justice civile, 2002). Aussi publié dans *Dialogues sur la justice : le public, le législateur, les tribunaux et les médias* (Montréal, Éditions Themis, 2002) 61. (Disponible en anglais)
- *Idées et Actualités sur la réforme de la justice civile – Numéro 7 – Numéro spécial* (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, 2004). (Disponible en anglais)
- Mary Stratton et Diana Lowe, « Overview of Civil Justice Project » et « The Civil Justice System and the Public », *LawNow* (avril-mai 2004) 12,13.
- Jim Cresswell, Cam Schwartz, Graham Statt, Mary Stratton (éd.) et Lily Tsui, *Le Civil Justice System and the Public Project: Family Court – Coast to Coast* (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, 2004).
- Aperçu des principaux résultats et questions relatifs à la recherche (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, 2005). (Disponible en anglais)
- Lois Gander, Diana Lowe et Mary Stratton, « The Civil Justice System and the Public: Highlights of the Alberta Pilot » *Alberta Law Review*, 42 (2005) 803.
- Cam Schwartz et Mary Stratton, *The Civil Justice System and the Public: Communication and Access Barriers for those with Disabilities* (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, 2005).

- Diana Lowe, « What Does the Public Really Want from their Lawyers and from the Justice System? », *BarTalk* (octobre, 2005) 18.
- Mary Stratton, *Public Perceptions of the Role of the Canadian Judiciary* (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, 2005).

## 2. Rapports qui seront bientôt diffusés

Les trois rapports suivants sont terminés et font actuellement l'objet d'un examen. Nous nous attendons à ce que ces rapports soient disponibles sous peu en vue d'une diffusion générale.

- Mary Stratton et Diana Lowe, *Public Confidence and the Civil Justice System: What Do We Know About the Issues?* (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, 2006).

Ce rapport est fondé sur des recherches de base menées relativement à l'article *Public Perceptions of the Role of the Canadian Judiciary*. Les observations sont fondées sur un examen de 244 articles d'information canadiens et internationaux publiés. On a conclu qu'il existe un manque de recherche inductive fiable qui traite des questions liées à la confiance du public dans les systèmes juridiques, commençant par le défaut de la plupart des recherches de définir clairement ce qu'on entend par l'expression « système juridique ». Ce rapport a été rédigé à l'intention du Alberta Justice Policy Advisory Subcommittee on Public Confidence. Ce rapport est prêt à être diffusé et pourra être consulté dans notre site Web au plus tard à la mi-mai 2006.

- Diana Lowe, Naomi Schmold et Mary Stratton, *Beyond the Headlines: The Role of Print Media in Public Understanding of the Civil Justice System* (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, 2006).

Diverses formes de médias de masse sont, en général, considérées comme des sources importantes de toute sorte d'information publique. Les discussions ayant trait à la compréhension du public du système juridique et à l'accès à ce dernier par le public soutiennent souvent que les médias imprimés et électroniques jouent un rôle particulièrement important dans la création de la compréhension du public et de l'opinion des tribunaux canadiens. La première partie de ce rapport examine les perceptions relatives au rôle des médias imprimés en ce qui concerne la communication des questions liées à la justice civile du point de vue de la

communauté juridique, des médias et du public. Il indique qu'il existe peu de recherche sur la quantité ou la qualité de la couverture médiatique des questions juridiques, plus particulièrement des sujets liés à la justice civile. La deuxième partie du rapport présente des instantanés de la portée et du contenu de la couverture juridique dans deux journaux, lesquels ont été entrepris dans le cadre du programme de recherche sur le Système de la justice civile et le public. Après avoir présenté les observations constatées de cette étude préliminaire, le rapport se termine à l'aide de suggestions relatives à des recherches ultérieures et à l'établissement d'une meilleure collaboration entre la communauté juridique et les médias en vue d'améliorer la couverture de la justice civile.

- Mary Stratton et Travis Anderson, *Social, Economic and Health Problems Associated with a Lack of Access to the Courts* (éditeur indécis, 2006).

Le but de ce rapport est d'accroître la compréhension des conséquences sociales découlant des problèmes juridiques non réglés et du processus visant à tenter de régler ces problèmes par l'intermédiaire des tribunaux. Les questions de recherche visent la gamme de problèmes juridiques, les types de problèmes sociaux connexes et l'existence d'éléments de preuve selon lesquels les problèmes juridiques sont liés aux problèmes sociaux. On examine ces questions à l'aide de données provenant d'entrevues approfondies tenues avec les plaideurs qui participent à des affaires au civil menées dans le cadre du *Système de la justice civile et le public*. Le rapport intègre un examen de l'utilité de la théorie de l'inclusion et de l'exclusion sociales et de la politique visant à traiter les questions liées à l'accès à la justice. Le rapport a été parrainé par la Division de la recherche et de la statistique du ministère de la Justice Canada en vue d'alimenter un programme plus général de recherche qui examinent les coûts sociaux d'un manque d'accès à la justice.

### 3. Rapports en cours

Les sept rapports supplémentaires suivants sur les aspects du *Système de la justice civile et le public* sont actuellement en cours.

- Teresa Rose et Mary Stratton, *How Collaborative is Collaborative?: Ideals and Challenges, Tensions and Potentials in Partnership Research*. (Fait l'objet d'une révision; une ébauche est disponible sur demande.)

Les partenariats collaboratifs aux fins de recherche et de changement font de plus en plus l'objet d'une promotion à titre de l'une des façons à générer de nouvelles idées et solutions pratiques. Mais, en pratique, à

quoi ressemble une telle collaboration aux fins de la création de connaissances et de changements? Cette question est examinée dans le contexte du *Système de la justice civile et le public*, laquelle est rédigée d'un point de vue à l'intérieur de l'action, au fur et à mesure de son évolution. Les idées théoriques sont comparées aux demandes pratiques d'un processus de recherche-action collaborative. On soutient que la dynamique de la puissance des connaissances entre les cultures universitaires et les cultures communautaires, ainsi que les pouvoirs hiérarchiques parmi les partenaires, font en sorte qu'il soit impossible, et même pas essentiellement souhaitable, de réaliser l'idée théorique d'une participation pleine et égale à tous les aspects du processus de recherche et de changement. Au contraire, la question pratique à laquelle on doit répondre est la suivante : « Quel est le degré de collaboration? »

- Mary Stratton, *Civil Justice System and the Public: Aboriginal Perspectives* [titre provisoire; l'ébauche est disponible sur demande] (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, 2006).

Le rapport est fondé sur le point de vue des participants autochtones aux entrevues portant sur le *Système de la justice civile et le public*, des principales réunions de contact, des groupes de discussion et d'un atelier communautaire, lequel commence par la question suivante : *Le Système de la justice civile peut-il être efficace à l'égard des peuples autochtones?* Les réponses des participants au sujet des obstacles importants aux résolutions de la justice civile équitable, auxquelles font face la plupart des Autochtones, indiquent des questions essentielles relatives aux quatre secteurs importants suivants :

1. Un contexte social de discrimination.
2. Des concepts et des processus de justice civile incompatibles.
3. La dispersion géographique.
4. La protection de l'enfance et la tutelle.

Le rapport se termine en examinant les façons d'aborder les défis et de créer des liens aux solutions qui tiennent compte et qui traite des préoccupations des Autochtones.

- Mary Stratton, « Aboriginal Experiences of Family Court » [Titre provisoire], *LawNow* (hiver 2006-2007, détails à confirmer).

L'article sera fondé sur le rapport intitulé « *Civil Justice System and the Public: Aboriginal Perspectives* » afin de mettre l'accent sur les expériences des participants autochtones qui ont fait l'objet de litige concernant la garde d'enfants et la tutelle.

- Janice Henderson-Lypkie. *Communication With the Public About Civil Justice: A Review of the Policy and Research Literature* (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, à venir).

Ce document offre un aperçu des documents canadiens liés aux questions relatives à la communication dans le cadre de la réforme de la justice civile. On n'a cerné aucun document canadien qui examinait directement les méthodes utilisées par les tribunaux pour communiquer avec le public. L'examen des questions est, par conséquent, divisé en trois secteurs principaux qui précisent les problèmes auxquels fait face le public relativement à la compréhension du droit et du processus de la justice civile : les obstacles à l'accès à la justice, la réforme de la justice civile et l'accès à l'information juridique.

- Mary Stratton, *The Civil Justice System and the Public: Finding the Public to Talk With* (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, à venir).

Fondé sur les notes d'observation de l'équipe de la Recherche, ce rapport examine de façon approfondie les méthodes utilisées pour préciser les membres du public qui font l'objet d'un litige en matière de justice civile et à les inciter à participer à notre recherche. On examine des motifs de participation ou de non-participation et des leçons tirées.

- Mary Stratton, « *We are in Crisis* » – *Perspectives on Family Court: A Discussion of the Evidence* (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, à venir).

Cet article est élaboré à partir d'une présentation faite au cours d'une réunion du sous-comité de recherche sur la justice familiale du Comité de coordination des hauts fonctionnaires (CCHF) en juin 2005. Fondé principalement sur les données provenant d'entrevues tenues dans le cadre de la recherche sur le *Système de la justice civile et le public*, il s'agira d'un document complémentaire au document intitulé « *Family Court Coast to Coast* ». Les points de vue des plaideurs sont comparés à ceux des avocats et des juges concernés par des litiges en matière de droit familial. Les éléments de preuve fondés sur l'expérience découlant du *Système de la justice civile et le public* sont utilisés à titre de point de départ en vue d'examiner le besoin d'effectuer une recherche supplémentaire en fonction des éléments de preuve.

- Mary Stratton. *The Civil Justice System and the Public Participants: Some Facts and Figures* (Edmonton, Forum canadien sur la justice civile, à venir).

Ce rapport est fondé sur les données quantitatives recueillies au moyen de « Short Questionnaires » (courts questionnaires) remplis par les participants aux entrevues tenues par la Recherche. Des détails sont fournis sur les variables du contexte social comme les études et le revenu, la dispersion géographique et les types de rôles des tribunaux et de leur participation. Le rapport indique les approches des participants publics à l'obtention d'information sur le système de la justice civile et à leurs opinions de l'utilité de cette information. Les gestes et les points de vue des membres du public sont comparés aux attentes de la communauté juridique relativement à la formation juridique du public.

## **C : Examen des pratiques de communications**

*[Traduction]*

*Je crois qu'il serait toujours préférable si je connaissais toute l'histoire, Lorsque des personnes arrivent ici [...] je n'ai des connaissances qu'au sujet des activités qui se déroulent en ma présence à ce moment-là. Mais je ne sais pas ce qui s'est passé pour que la question soit présentée devant le tribunal. Et ce qu'il fallait faire pour la présenter devant le tribunal. [...] J'aimerais en connaître davantage au sujet du processus et de la façon dont les personnes doivent, finalement, se présenter au palais de justice. Cela m'aiderait probablement à exercer mes fonctions qui consistent à fournir [...] de l'information plus éclairée aux membres du public lorsqu'ils se présentent [...] il s'agit essentiellement d'une meilleure compréhension du système et de la façon dont il fonctionne. [345, shérif de la section familiale de la Cour suprême]*

La présente partie du rapport a comme but de cerner les pratiques de communication positives et efficaces qui peuvent s'appliquer au contexte quotidien du système de justice civile canadien. Tel que cela a été examiné dans la section B.2 de la partie II du présent rapport, nos questions de recherche visaient la situation relative à la communication dans le système de justice civile et la façon dont cela est connu par tant le public que ceux qui travaillent au sein du système. Selon les rapports comme le *Task Force on Systems of Civil Justice*, nous nous attendions à être informés des obstacles à la communication et nous en avons été. Nous avons également demandé quelles mesures pourraient être prises pour améliorer la situation de communication actuelle, et nos participants à la recherche nous en ont informés également à ce sujet.

Les constatations communiquées dans le cadre du présent rapport proviennent d'instantanés de la communication recueillis systématiquement partout au pays. Cette série d'instantanés saisit les points de vue des personnes jouant tous les rôles au sein du système de justice et ceux des plaideurs, allant des personnes les plus démunies sur le plan social jusqu'aux représentants des puissantes sociétés. Parmi cette diversité de participants, il est particulièrement convaincant de constater qu'il existe un

consensus relativement aux obstacles à la communication et aux types de pratiques nécessaires pour s'y opposer. Bien que certains principes proposés soient évidents, les organisations et la culture des systèmes de la justice civile canadiens complexes, hiérarchiques et souvent contradictoires font peu pour favoriser les bonnes pratiques de communication. On peut, malgré tout, constater des exemples des efforts exercés par des personnes et des organisations à faire preuve d'une bonne communication partout au Canada et, si des bonnes pratiques ne sont pas actuellement en œuvre, nos participants à la recherche ont osé d'imaginer que l'on pourrait le changer<sup>44</sup>.

Comme nous l'avons déjà mentionné, les données de la Recherche sont extrêmement complètes et même si notre analyse est axée particulièrement sur les examens de « bonnes pratiques de communication », il est impossible d'inclure dans le présent rapport toutes les questions et tous les détails sur la valeur et l'intérêt possibles. Par conséquent, nous mettons l'accent sur les principales questions liées à la communication et découlant de la Recherche<sup>45</sup>. Afin de tenir compte des obstacles à la communication et à l'accès à la justice civile que des pratiques efficaces de communication doivent surmonter, nous présentons nos illustrations et nos suggestions de bonnes pratiques parallèlement aux expériences de nos participants à l'égard de ces obstacles. Nous offrons des principes généraux de bonne communication en vue de les surmonter et sur lesquels des recommandations plus concrètes de changement peuvent se fonder. Notre examen des constatations de la Recherche relativement aux pratiques de communication est divisé selon les quatre secteurs suivants :

- Grands thèmes découlant de l'analyse des données.
- Fondement d'une bonne communication : le partage d'information et l'appréciation des connaissances.
- Prendre en charge le changement : s'opposer aux hiérarchies de la communication.
- Communication des besoins : créer de nouvelles approches à la prestation de services de la justice civile.

## **1. Grands thèmes découlant de l'analyse des données**

Comme nous l'avons expliqué dans la section D.6 de la partie II du présent rapport, on a déterminé qu'il existe six grands thèmes portant sur la situation de la communication

---

<sup>44</sup> Comme un membre de l'équipe de la Recherche menant l'analyse aux fins du présent rapport l'a constaté, les bonnes pratiques de communication précisées sont assez simples à indiquer, mais les stratégies de mise en œuvre visant à traiter les obstacles sous-jacents seront estimées plus difficiles. Nous remercions Travis Anderson, un étudiant en droit et l'adjoint à la recherche, de son résumé succinct de la tâche auquel nous avons dû faire face dans le cadre de la rédaction de la présente section du rapport.

<sup>45</sup> Nous vous invitons à présenter d'autres demandes de renseignements sur les thèmes particuliers et les questions visées par la présente section.

au sein du système de justice civile et entre le système et le public. Les données sur chacun de ces thèmes peuvent alimenter les rapports à l'égard de nombreuses questions différentes. Dans le présent rapport, nous fournissons une description et un exemple de chacun des thèmes saisis et le rapport se termine au moyen d'un principe connexe de la bonne pratique de communication.

### **Thème 1 : Modes de communication**

*[Traduction]*

*Je crois que la mesure la plus appropriée est celle qui s'adapte à votre groupe ciblé. Elle peut différer en fonction du fait si vous parlez à des enfants ou à des adultes ou si vous discutez de la façon de régler un problème lié à votre testament ou s'il s'agit essentiellement d'une information générale. Ce qui importe est que votre méthode de communication puisse s'adapter à votre groupe ciblé de sorte qu'elle peut varier de façon importante. [881, questionnaire des services à la Cour suprême]*

Ce thème a, à l'origine, été conçu en vue de savoir qui communique avec le public au sujet du système de la justice civile et de quelles façons la communication est réalisée. Plusieurs facteurs importants étaient rapidement évidents.

- Presque tout le monde qui travaille au sien de la communauté de la justice civile, soit directement soit indirectement, participe à un moment donné à la communication avec le public au sujet du système de la justice civile<sup>46</sup>.
- Souvent, les membres de la communauté juridique ne communiquent pas de façon efficace entre eux afin de partager leurs connaissances collectives sur les bonnes pratiques de communication<sup>47</sup>.
- La communication est effectuée dans le cadre de nombreuses circonstances différentes, et les personnes ont des besoins et des capacités différents à l'égard de la communication. Par conséquent, il n'existe pas un mode préférable de communication. Ce qui importe est que la méthode de communication utilisée soit claire, précise et

---

<sup>46</sup> Toutefois, nous notons qu'à l'origine, ce n'est pas tous les participants qui étaient au courant de ce fait. Parfois, les contacts essentiels et les participants aux entrevues de la communauté juridique ne reconnaissaient leur rôle en communication avec le public qu'à mesure qu'ils l'examinaient avec les chercheurs.

<sup>47</sup> La Recherche comporte de nombreux exemples liés à ce point selon lequel l'utilisation de la technologie favorise la participation, dont un certain nombre sont intégrés dans notre examen figurant à la section portant sur le « Fondement d'une bonne communication : le partage d'information et l'appréciation des connaissances ». Par exemple, comme un participant a suggéré, [Traduction] « Il est difficile. Si je veux assister à une conférence [...] [Si je] pourrais simplement m'asseoir dans mon bureau [...] brancher un beau gros écran vidéo, m'asseoir et y participer et si j'ai des questions, j'appelle pour les poser [...] vous aurez probablement plus d'accès à cette information d'un bout à l'autre des secteurs. » [350, avocat d'un cabinet d'avocats privé]

convenable compte tenu des circonstances de ceux visés par la communication.

- Dans la mesure du possible, toute méthode de communication disponible peut être appliquée par les membres du communauté juridique et du public.
- Lorsque cela est possible, presque tout le monde préfère une communication face-à-face.

### **Principe n° 1 de bonne communication**

**La communication est essentielle au bon fonctionnement du système de la justice civile, tant à l'égard de ceux qui travaillent dans le système que ceux qui s'en servent. Nous devons prendre la communication au sérieux et préciser à la fois les méthodes disponibles et les plus efficaces relativement aux circonstances particulières des utilisateurs prévus.**

### **Thème 2 : Expérience de communication**

*[Traduction]*

*Je suis une femme très débrouillarde. Je ne lâche pas [...] J'ai dû demander de l'information à l'extérieur du palais de justice. À titre d'immigrante au Canada [...] j'ai dû me présenter à différents endroits, à savoir différents organismes ainsi qu'au gouvernement. [...] malgré le fait que j'ai obtenu ma citoyenneté depuis mon enfance, il existe toujours le stigmate. [...] Je me suis présentée de nouveau à la Jamaican Canadian Association. Tôt ou tard j'aurai à me présenter également au Consulat de la Jamaïque. [...] Je suis une personne qui croit fermement à demander de l'aide. J'ai assisté à quelques-unes des réunions de groupes de défense des droits des femmes et je suis allée à la bibliothèque publique. J'ai essayé d'avoir accès au gouvernement à l'aide du site Web. [...] De plus, je reçois de l'aide sociale et ce stigmate fait partie du litige. [...] mais j'ai commencé à inciter la participation des services communautaires et sociaux car c'est eux qui ont indiqué que je dois poursuivre le père afin d'obtenir une pension alimentaire pour enfants. [801, demanderesse concernée par un litige lié à la garde d'enfants et le droit d'accès]*

Ce thème est axé sur les expériences des participants à la communication au sujet du système de la justice civile, y compris les communications entre le public et ceux qui travaillent au sein du système et parmi les divers joueurs dans le système. Les descriptions offertes par les participants de leurs expériences de communication saisissent le contexte social et l'aspect émotionnel complexes du processus d'accès à la justice civile. Les coûts liés au fait de faire face à des obstacles à l'accès à la justice, ainsi qu'à l'efficacité des diverses méthodes de

communication, sont bien illustrés par ce thème à l'aide des comptes des plaideurs et de ceux de la communauté juridique. L'importance extrême relative à l'information nécessaire qui soit adéquate, précise, facile à comprendre, offerte de façon compréhensible et à laquelle on peut facilement avoir accès joue un rôle important dans les expériences de communication des participants. La participante citée ci-dessus est, selon elle, très débrouillarde à l'égard de sa recherche d'information, mais très souvent les membres du public ne savent pas par où commencer, et comme une greffière du tribunal l'a constaté : « Souvent vous les voyez marcher de long en large puisqu'ils sont perdus [...] et ils ne se présentent pas aux bons endroits ». Elle propose la solution de communication suivante :

*[Traduction]*

*Mais s'il existait un service qui permettait, qui transmet des connaissances et une orientation ainsi qu'un but à ces plaideurs, je crois que ces plaideurs ainsi que le système pourraient en profiter. [...] Un service offert dans le cadre duquel une personne la rencontrerait, examinerait les documents avec elle et énoncerait [...] « afin d'obtenir le jugement que vous souhaitez, voici ce que vous devez faire ». Vous savez, les étapes un, deux, trois et quatre. Voici les éléments que vous devez prouver et voici la façon de le faire. Cela serait extrêmement utile en vue de garder leur détermination et de comprendre essentiellement les fardeaux. [...] à savoir ce qui doit être fait pour prouver un fait [...] présentez-le-leur sous forme de résumé [...] Une petite liste de contrôle qu'ils peuvent suivre et faire ce qu'ils ont à faire, mais conçue à l'égard de leur litige. [...] des conseils quant à savoir comment aborder la question. La façon de régler le problème créé en raison de cette question [...] Je soupçonne que cela ne serait probablement pas pratique, mais ce serait bien. [631, provincial, commis au comptoir de petites créances et de la famille]*

## **Principe n° 2 de bonne communication**

**Une compréhension des expériences vécues relatives à la communication au sujet du processus de justice civile est essentielle à l'élaboration d'initiatives visant à améliorer la communication et des réformes efficaces et systématiques des règles et des procédures relatives à la justice civile. Les points de vue des plaideurs et de la communauté juridique de première ligne doivent être valablement inclus dans l'élaboration de politiques et de programmes.**

### **Thème 3 : Obstacles à la communication**

*[Traduction]*

*Je veux dire que je peux aller à l'autre côté de mon bureau et vous montrer des dépliants. Dans un monde parfait, on dirait « Le dépliant est disponible, il vous indique les ressources auxquelles vous avez accès – ils sont là ». Ce à quoi le public répondrait : « Je ne connaissais même pas l'existence d'un dépliant qui indique ces ressources, encore moins des ressources elles-mêmes. » [852, questionnaire des services à la Cour d'appel]*

En plus de ne pas être en mesure d'accéder à l'information nécessaire, nos participants à la recherche nous ont informés des types suivants d'obstacles à une bonne communication :

- Un manque de ressources pour mettre en œuvre des initiatives de bonne communication (comme les fonds, la technologie, les connaissances et un accès insuffisant à des conseils juridiques).
- La langue (le niveau d'alphabétisation, le manque de compétence en la principale langue officielle, le jargon juridique).
- Les cultures juridiques et judiciaires hiérarchiques, accusatoires et territoriales (ressources inégales entre les différents tribunaux, le défaut de respecter tous les rôles du système, le défaut de partager l'information et les ressources, aucune marge de manœuvre pour parler ou pour formuler des suggestions essentielles).
- Les attitudes qui empêchent d'apporter des changements (la croyance selon laquelle il est impossible et inutile et que les coutumes et les règles des tribunaux actuellement en place sont adéquates; les membres du public ne sont pas intéressés à se renseigner au sujet du système de la justice civile jusqu'à ce qu'ils font face à un problème juridique).
- Tenir d'autres responsables des défaillances de communication (plutôt que d'élaborer une solution proactive visant à traiter les problèmes, on reproche les intervenants d'autres systèmes).

*[Traduction]*

*Je crois que les membres du grand public doivent mieux comprendre la façon dont fonctionne le système et nous devons les aider. [...] Nous devons nous efforcer à le rendre plus simple [...] en langage clair, qui n'est pas aussi technique. [...] Par la suite [...] on devrait élaborer un projet général d'information à l'intention des membres du grand public, lequel leur indiquerait où ils peuvent obtenir l'information selon différentes façons; mais cela signifie que [les façons] doivent être établies. Vous devez les élaborer et réaliser l'activité de relations publiques (RP). [281, juge de la Cour suprême]*

### Principe n° 3 de bonne communication

**L'élimination des obstacles à la communication doit être reconnue à titre de question prioritaire qui exige une réponse concertée en vue de traiter les problèmes en fonction de différents points de vue et de différentes façons collaboratives.**

#### **Thème 4 : Bonnes pratiques**

Tel que cela a été indiqué au Principe n° 2 de bonne communication, un élément essentiel à la bonne communication est la capacité d'établir des relations empathiques qui permettent une compréhension partagée en fonction de nos expériences dans la réalité. Les deux extraits d'une transcription suivants offrent des exemples concrets de la puissance de ces bonnes pratiques de communication, tant au sein du système de la justice civile qu'entre les représentants du système et les membres du public.

*[Traduction]*

P<sup>48</sup> : *[Il s'agit] de relations personnelles, de sorte que vous ne travaillez pas simplement de façon bureaucratique ou linéaire. [...] Les relations qui réalisent des succès font avancer les choses. Je crois également qu'il s'agit de l'événement le plus encourageant. Lorsque vous connaissez tout le monde et que vous les avez consultés, vous leur avez parlé, vous avez ri avec eux, vous avez partagé un repas avec eux, vous pouvez [donc] mieux accomplir vos tâches que s'ils ne connaissent pas votre nom ou votre visage. De plus, je crois que l'établissement de relations est très, très important.*

C : *Pouvez-vous nous donner un exemple particulier du moment où cela se produit?*

P : *Certainement. Choisissons les services judiciaires. Dès le début, j'ai rencontré le directeur régional [d'un certain] secteur [...] et en raison du fait que j'ai pu, dans une certaine mesure, discuter avec lui à plusieurs reprises en vue de [...] partager ma vision à l'égard de la bibliothèque, nous avons pu apporter de nombreuses améliorations aux services et à toute aide que ces derniers nous offrent. J'ai reconnu que je n'obtenais pas le même niveau de collaboration des autres directeurs régionaux, qui je n'avais jamais rencontrés et, par conséquent, j'ai décidé de commencer au niveau le plus élevé en revenant aux niveaux inférieurs afin d'obtenir l'approbation du niveau supérieur. [634, principal bibliothécaire de droit provincial]*

---

<sup>48</sup>Dans cette situation, le P représente le participant à l'entrevue et le C représente le chercheur menant l'entrevue.

*L'une des choses que j'ai apprises de mes rencontres avec des clients stressés est de ne pas leur donner [seulement] l'information orale car ils ne l'entendent pas. Ils sont simplement stressés. Ils sont contrariés. Ils sont en colère. Ils sont blessés. Par conséquent, si je peux leur offrir de l'information imprimée, j'écoute ce qu'ils ont à dire, je constate ce qu'ils souhaitent obtenir, je vérifie les documents à mon kiosque et je leur dis : « D'accord, voici l'explication de la garde et du droit d'accès. S'agit-il de ce que vous cherchiez? » et s'ils me répondent « oui », je l'imprime et voilà. Je leur donne un dépliant, de l'information du kiosque et ils l'apportent à la maison. Lorsqu'ils se calment, ils peuvent l'examiner. Je leur donne toujours ma carte et je leur dis : « si vous avez des questions à ce sujet, appelez-moi ». [...] Je leur offre l'occasion d'obtenir l'information qu'ils veulent, mais ils ne sont pas surchargés car, de toute façon, à ce moment-là, ils ne sont pas prêts à écouter ce que vous avez à dire. Par conséquent, lorsqu'ils examinent l'imprimé à un moment ultérieur, ils peuvent me rappeler. Voilà ce que je fais lorsque mes clients sont bouleversés. [647, travailleur d'approche en matière d'information juridique]*

#### **Principe n° 4 de bonne communication**

**Une bonne communication repose sur le fondement consistant en une compréhension partagée des besoins et des capacités. Par conséquent, on doit prendre un engagement visant à fournir les ressources nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ce fondement.**

#### **Thème 5 : Environnement de changement**

*[Traduction]*

*À mon avis, les juges sont tenus [...] d'aider les parties dans le cadre de leurs rapports avec le système de justice. Aider et non de se lancer dans leur poste strictement à titre de juge et de juger. Le juge est également un officier de justice, de la même façon qu'un avocat [...] qui doit aider le tribunal, un juge [...] doit aider la partie à avoir accès à la justice. [...] Il ne suffit pas de bien comprendre le droit. Ce qui distingue un juge d'un autre est la capacité de bien appliquer le droit. Comment peut-il en être autrement? [134, défendeur qui se représente devant divers tribunaux]*

L'environnement intégral dans lequel le changement doit avoir lieu est très complexe et comporte de nombreuses interrelations qui reflètent des différents points de vue qui sont parfois contradictoires, comme celle relative au rôle de l'ordre judiciaire qui est exprimée dans la citation ci-dessus provenant d'un plaideur qui se représente. Ce qu'il propose constitue un changement culturel important. Répondre aux besoins des plaideurs qui se représentent, par tous les moyens possibles, entraînerait prendre des engagements avec divers éléments d'un contexte social général, ce qui comprendrait l'économie générale, le gouvernement, la technologie, les ressources (monétaires et humaines), la

restructuration organisationnelle ainsi que des changements d'attitudes traditionnelles. Notre thème relatif à l'« environnement de changement » a saisi les idées liées à ce contexte général, y compris les observations selon lesquelles un changement s'est produit au cours des années relativement à la façon dont les tâches sont accomplies. Ces examens ont également indiqué qui peut et devrait assumer la direction pour apporter le changement ainsi que qui l'a assumé. Comme la citation suivante l'indique, curieusement, certains membres de l'ordre judiciaire souscrivent de très près à l'opinion du plaideur qui se représente relativement à ce que doit être leur rôle :

*[Traduction]*

*Le travail d'un juge au tribunal de la famille [dans cette ville] est devenu celui d'un gestionnaire de l'instance où il assume la charge du cas et essaie d'obtenir tous les éléments de preuve des parties qu'il estime elles devraient présenter au tribunal afin qu'il prenne la meilleure décision à l'égard de leurs enfants. Un rôle très différent de celui d'être passif et de prendre une décision seulement en fonction des éléments de preuve présentés. Mais c'est ce que nous devons faire si nous voulons obtenir la justice. Un certain nombre de juges ne souscrivent pas à cette opinion et refusent d'assumer les conséquences de cette culture en évolution et ils reprochent les juges comme moi qui se sont essentiellement réinventés. Mais je crois que si nous n'évoluons pas du rôle traditionnel de juge selon lequel il reste à l'extérieur du forum et reçoit seulement les éléments de preuve et rend sa décision, vous pouvez entraîner une tragédie importante car les parents, à savoir les plaideurs, ne vous indiquent pas ce que vous devez savoir si vous ne les demandez pas. Nous parlons de la sécurité de leurs enfants ainsi que de leur bien-être, et je suis prêt à redéfinir mon rôle d'une façon qui, selon moi, me permettra de m'assurer que lorsqu'un couple quitte cette salle d'audience, ils ont été visés par une décision fondée, dans la mesure du possible, sur les meilleurs éléments de preuve qui existent. [842, juge du tribunal provincial de la famille]*

#### **Principe n° 5 de bonne communication**

**Afin d'établir des pratiques efficaces de communication au sein du système de la justice civile, les intervenants doivent reconnaître un changement du contexte social plus général et y participer, même si cela peut exiger des changements radicaux des pratiques et des perspectives antérieures des intervenants.**

#### **Thème 6 : Obstacles au changement de la communication**

*[Traduction]*

*Je crois que le système même doit être compréhensible à l'égard des différentes personnes qui approchent le système. [...] Je l'ai constaté personnellement, seulement en observant ce qui se passe au palais de justice [...] de nombreuses*

*personnes présentes font face à des obstacles liés à la langue. Et, essentiellement, les personnes ne peuvent comprendre. Je crois également qu'il n'existe pas suffisamment d'information offerte dans les langues préférées des personnes qui leur permettrait pour au moins une minute dire « Oh, c'est exactement ce qui m'arrive et il s'agit de ce dont j'ai besoin ». [801, observatrice du palais de justice et demanderesse dans un litige lié au droit de la famille devant la cour supérieure]*

Comme la citation précédente d'un participant du public indique, les obstacles à la mise en œuvre de changement font, évidemment, partie de l'environnement de changement général. Ce participant soulève un obstacle très important à la langue (nous la traitons de façon plus approfondie à la section C2). La solution qu'elle a proposée visant à s'assurer que l'information est disponible dans les langues parlées en est une qui est évidente, mais qui est très difficile à réaliser. Nous avons retenu le thème d'« obstacles au changement » afin de s'assurer que les facteurs importants comme ceux-ci sont facilement déterminés au sein des données. À maints égards, ces obstacles sont semblables à ceux cernés à titre d'« obstacles à la communication », plus particulièrement en ce qui concerne le manque de ressources pour mettre en œuvre le changement et les caractéristiques résistantes et les attitudes systématiques.

Il existe des défis importants et incontestables auxquels on doit faire face afin de regrouper les perspectives à l'égard du changement du processus de la justice civile. Le droit est lié par les règles et il est complexe et, comme le participant suivant l'indique, le changement comporte des processus législatifs ainsi que des processus des tribunaux.

*[Traduction]*

*Ce que j'ai constaté au cours des années est – que vous entendez les opinions des personnes – mais elles écartent tout ce que vous venez d'effectuer, de la même façon que si elles écartaient le fait que le droit exige que vous effectuiez une chose ou une autre. De plus, vous ne pouvez pas déterminer si cela est pertinent ou non sur le plan culturel ou si cela est convenable – vous devez respecter le droit. J'ai constaté que les gens ne comprennent pas que vous exercez vos fonctions; je crois qu'une formation supplémentaire dans ce secteur [s'impose] relativement à la raison pour laquelle il en est ainsi. De plus, il pourrait être nécessaire d'examiner de nouveau les lois, si elles ne répondent pas aux besoins des personnes qu'elles visent. [544 (265-278), intervenant en services d'aide sociale à l'enfance qui est un demandeur concerné par un litige lié à la tutelle des enfants]*

Les exemples fournis par les données de la Recherche démontrent que des bonnes pratiques de communication peuvent être un outil puissant pour mettre en œuvre le changement, mais à mesure que nous examinons leurs possibilités, nous sommes toujours conscients que l'un des rôles de ces bonnes pratiques

est de révéler lorsqu'il existe un besoin d'apporter un changement plus important au système. La reconnaissance de l'existence de ces grands thèmes de communication dans les transcriptions de 290 entrevues est une étape importante à la découverte d'intérêts communs parmi les diverses expériences et points de vue des participants à la recherche<sup>49</sup>. Les préoccupations partagées constituent la première partie et la partie essentielle d'entamer l'action aux fins de changement. Nous examinons maintenant les trois éléments importants des bonnes pratiques de communication qui sont visés par tous ces grands thèmes relativement à la création d'un fondement qui appuiera l'action continue en vue de changements utiles à la prestation des services de la justice civile.

### **Principe n° 6 de bonne communication**

**Les caractéristiques des systèmes de la justice civile qui empêchent le changement constructif à la prestation des services de la justice civile doivent être déterminées et examinées. Un fondement de bonnes pratiques de communication favorisera ce processus.**

## **2. Un fondement de bonne communication : Partage et appréciation des connaissances**

Chacun entre nous communique avec d'autres et chaque communication comporte de l'information d'un genre ou d'un autre. Une bonne communication fait en sorte que ceux avec qui nous communiquons comprennent l'information que nous souhaitons leur fournir. Une information qui n'est pas comprise n'est pas utile car elle n'a aucune signification pour nous et nous ne savons pas ce que nous devons en faire. Ces simples énoncés sont essentiels à comprendre la situation de la communication entre le système de la justice civile et le public. De nombreuses organisations de la communauté juridique s'efforcent beaucoup et de différentes façons à fournir au public l'information sur le système. Les membres du public nous ont indiqué que, malheureusement, pour divers motifs, il est difficile d'avoir accès à beaucoup de ces renseignements. Lorsqu'ils les trouvent, ils les trouvent souvent intimidants, inexacts et portant à confusion<sup>50</sup>. Ces commentaires ont été répétés par de nombreux membres de la communauté juridique, plus particulièrement par les commis au comptoir et les intervenants des services de soutien aux tribunaux. Selon les constatations découlant de la Recherche, nous proposons que le principal problème consiste en le défaut de

---

<sup>49</sup>Voir la section D.6 de la partie II pour obtenir un bref examen de ce processus et notre rapport intitulé *Trouver le public avec qui parler* aux fins d'un examen plus approfondi.

<sup>50</sup>L'un des principaux motifs de l'inexactitude est que les documents sont périmés. Un autre motif est l'inexactitude des renvois, en général en raison du fait que le renvoi n'est pas approprié. Il s'agit particulièrement du cas relativement à l'information verbale, laquelle peut être complètement erronée en ce qui concerne les emplacements des autres palais de justice et l'existence de dépliants ou de services, tel que cela a été consigné dans les notes d'observation de l'équipe de la Recherche.

partager et d'apprécier les connaissances en fonction de l'expérience. Trop souvent les formulaires, les règles et les organes d'information de la justice civile sont conçus sans inclure les idées du public ou de ceux qui offrent des services directement aux personnes qui tentent d'essayer le système, plus particulièrement greffiers, le personnel de la sécurité et les travailleurs des services juridiques responsables de l'arrivage. Par exemple, un membre de l'ordre judiciaire a mentionné un sondage des personnes qui quittent la cour sur le rendement dans la salle d'audience de l'ordre judiciaire qui a été effectué auprès d'avocats par le Barreau. Il croyait qu'il s'agit essentiellement d'une bonne idée en vue de fournir de l'information utile à l'ordre judiciaire mais, en indiquant qu'on ne lui a pas demandé son point de vue personnel sur l'approche fondée sur le sondage, il a réfléchi à l'Égard du défaut d'inclure les points de vue de première ligne :

*[Traduction]*

*Je crois qu'il aurait pu s'agir d'un meilleur sondage s'il avait visé quelques-uns des shérifs adjoints qui sont parfois présents dans les salles d'audience, les sténographes judiciaires, le personnel administratif et les personnes qui participent activement et qui ont un point de vue relativement à la façon dont le juge communique avec les personnes et non seulement les avocats. [353, juge de la Cour provinciale]*

Plusieurs fois au cours de la tenue des entrevues et des réunions des groupes de discussion de suivi, les membres de l'équipe de recherche ont entendu des plaintes provenant des commis au comptoir des tribunaux relativement aux changements apportés aux formulaires et aux procédures qui ont compliqué les questions du public plutôt que de les simplifier de la façon prévue<sup>51</sup>. Les commis ont indiqué que, si on leur avait posé des questions, ils auraient pu indiquer la raison pour laquelle les changements pourraient représenter un problème. Toutefois, ils n'ont pas été inclus dans le processus :

*[Traduction]*

*Souvent [...] les travailleurs de première ligne [...] ne siègent même pas aux sous-comités, mais c'est eux qui effectuent les travaux quotidiens. Je peux dire le suivant : j'ai demandé de siéger à de nombreux sous-comités et à moins que vous faites partie de l'administration, vous ne pouvez siéger à ces comités, mais l'administration n'effectue pas les travaux de première ligne. [...] L'information sera diffusée au moyen d'une note de service et je ne crois pas que cela suffit [...] [car, souvent,] vous découvrez qu'il existe une façon plus facile d'effectuer les travaux, mais seulement après une certaine période au cours de laquelle vous effectuez les travaux. [291, greffier qui exerce des fonctions dans les cours provinciales et supérieures dans des endroits éloignés].*

---

<sup>51</sup> Nous avons entendu ce commentaire, plus particulièrement en ce qui concerne les tentatives de simplifier les formulaires des tribunaux de la famille et des procédures dans la Colombie-Britannique, en Ontario et en Alberta. Dans chaque cas, le personnel du bureau d'enregistrement indique que les nouveaux formulaires comportent des procédures qui sont très compliqués à remplir pour les plaideurs (participant 657 offre un examen à ce sujet). En ce qui concerne l'Alberta, les intervenants en services d'aide sociale à l'enfance et les représentants des services de counselling ont également présenté les mêmes plaintes.

*Il existe une [une nouvelle règle] [...] je crois qu'elle ne fonctionne pas. Nous sommes dépassés par les documents. Vous devez vous assurer que toute demande de renvoi est signée [...] [plaideurs], vous présentez au bureau [de la médiation] [...] les membres du personnel de ce bureau vous ramènent les documents [...] nous devons [toujours] prendre des cours sur le rôle parental [...] et s'assurer que ce document est signé. Ils devront revenir avec ce document. Ils doivent les signifier à l'autre partie et ils reviennent avec le document. L'autre partie se présente [...] et vous devez tout expliquer chaque fois. [...] Nous n'avons pas été consultés. [...] Ils espéraient épargner un temps considérable des tribunaux, mais cela ne s'est pas produit. [657, commis au comptoir des tribunaux]*

*Je crois que vous savez que parfois ils tiennent des réunions du personnel parmi les personnes qui offrent des services judiciaires et qui participent à ces processus. Nous ne sommes pas invités. Je crois que si nous étions inclus – non seulement afin que nous puissions en tirer profit afin que nous fassions partie de la scène, je crois, mais également et plus particulièrement en vue de communiquer les leçons que nous avons apprises dont ils ne tiennent souvent pas compte. [...] si nous étions inclus davantage au processus décisionnel – tout ce qui se produit dans cet édifice, éventuellement, nous touche d'une façon ou d'une autre – [...] je croirais qu'afin que les travaux se déroulent plus facilement si nous étions inclus au processus décisionnel. [345, shérif, Cour suprême en matière familiale]<sup>52</sup>*

Nous proposons que le fait de s'assurer que les connaissances disponibles sont appréciées et partagées comporte l'intégration de pratiques de communication inclusive aux trois éléments importants à la fourniture d'information utile au public au sujet du processus de la justice civile : élaborer le contenu de l'information, faire connaître les ressources d'information et transformer l'information en une compréhension et des connaissances publiques.

- **Élaborer le contenu de l'information.** Il n'existe pas uniquement un « public », mais de nombreux groupes qui ont diverses capacités et, parfois, des besoins contradictoires. Une gamme d'information au sujet du processus de la justice civile est nécessaire, et les documents de vulgarisation juridique nécessaires à créer une compréhension et des connaissances générales ne sont pas les mêmes que ceux qui doivent être élaborés pour aider à la préparation de documents juridiques aux fins de dépôt<sup>53</sup>. Il n'y a aucun doute que cela fait en

---

<sup>52</sup>L'équipe de recherche appuie fortement le point avancé par le shérif relativement à la position unique des agents de la sécurité des tribunaux. Leur travail exige qu'ils soient des observateurs bien avisés de tout ce qui se déroule autour d'eux. Ils sont conscients des conditions qui précipitent le stress et le conflit et ils observent divers intervenants dans le cadre de leurs activités quotidiennes. Ils n'ont pas un investissement personnel visant à faire en sorte que les autres intervenants soient considérés meilleurs ou pires qu'ils le sont et, par conséquent, ils sont habitués à avoir des chercheurs qui mettent l'accent sur les éléments de preuve à leur disposition. Le fait de ne pas tenir compte de ces vastes connaissances est très négligeant.

<sup>53</sup>Pour un examen supplémentaire sur les questions liées à l'information et les connaissances, veuillez consulter l'article « Information, connaissances et bonnes pratiques de communication » dans le *Idées et actualités Issue 7*, et l'article « The Civil Justice System and the Public: Highlights of the Alberta Pilot » dans *Alberta Law Review 42*, à la page 803. Pour un examen sur la vulgarisation juridique au Canada, veuillez consulter l'article « Le visage changeant de la vulgarisation juridique au Canada » *Idées et*

sorte que l'élaboration et la fourniture d'information utiles constituent une tâche complexe et difficile.

Les participants à la recherche sur le *Système de la justice civile et le public* avaient beaucoup plus de commentaires au sujet du contenu et de la fourniture de l'information sur le processus de la justice civile, et leurs commentaires tiennent compte des différents besoins. Ils sont, néanmoins, des caractéristiques fondamentales que tous les groupes publics ont indiquées comme importantes. Nos participants du public nous ont répété les besoins liés à l'information suivants :

- précision;
- détaillée, mais claire et comportant des directives simples sur la façon de procéder;
- rapide et facile à trouver et à accéder;
- disponible de diverses façons (en ligne, sur vidéo, imprimée, aide face-à-face).

Peu importe s'ils avaient un représentant juridique ou non, les participants du public à la Recherche souhaitaient être en mesure de comprendre le processus juridique et ils ont été précis et clairs quant au type de contenu nécessaire<sup>54</sup>. Lorsque les plaideurs se représentaient, des directives par étape étaient essentielles. La participante suivante a mentionné un dépliant qu'elle a estimé être très utile, mais qui ne mentionne pas tous les détails dont elle avait besoin pour procéder.

*[Traduction]*

*Les dépliants fournis par le Family Law Information Centre sont utiles en vue de remplir les formulaires et en ce qui concerne la façon de les signifier et d'activités semblables, mais ils ne répondent toujours pas à toutes les questions. Par exemple, le terme « service ». Les règles de procédure indiquent la façon dont vous devez signifier un document mais elles sont rédigées en jargon juridique et, par conséquent, si elle a un avocat, pouvez-vous lui signifier ou cela est-il non approprié? À mon avis, il s'agirait d'une signification à personne. Ou devez-vous le signifier à son avocat? Et si vous le signifiez à son avocat et que vous n'utilisez pas les deux méthodes prévues par les règles, à savoir un huissier ou l'envoyer par courrier recommandé avec accusé de réception afin d'utiliser l'accusé de réception dans le cadre de votre affidavit. Si vous voulez le signifier de façon plus rapide, pouvez-vous l'envoyer par télécopieur? Qu'est-ce que vous utilisez comme accusé de réception lorsque vous utilisez un télécopieur? Un appel téléphonique suffit-il? Le fait que le télécopieur a indiqué «*

---

actualités Issue 6, p. 4. On peut consulter tous les articles à l'adresse suivante : <http://www.cfcj-fcjc.org/publications-cjsp.htm>.

<sup>54</sup> Veuillez consulter notre examen des Modes de communication à la section C.1 de la partie III.

*transmission réussie » suffit-il? Ces types de questions. [210, demandeur concerné par un litige familial devant la Cour suprême]*

Un représentant d'Éducaloi, une organisation de vulgarisation juridique au Québec, a recommandé la bonne pratique de communication suivante aux fins de l'élaboration d'un contenu efficace de l'information<sup>55</sup> :

*[Traduction]*

*Grâce à la recherche que nous menons et des projets que nous élaborons [...] la communication vise toujours à servir le public, à répondre, de la meilleure façon possible, aux besoins du public en matière de communication. Il faut connaître tous les besoins du public en ce qui concerne l'information et collaborer avec lui afin de tenter d'élaborer un produit ou outil final qui répond à [ses] besoins. [...] Il s'agit d'une communication plus collaborative, de sorte que nous pouvons offrir l'information au public. [...] Offrir [au public] l'information, oui, mais d'une façon intéressante. Il devrait véritablement vouloir l'information, être prédisposé à recevoir l'information et, véritablement [...] tenter la personne visée car il existe différents groupes ciblés. Par conséquent, en ce qui concerne chacun des groupes ciblés, nous devons adapter de façon importante nos modes de communication avec le public. Oui, nous devons tenter de faire en sorte qu'elle soit la plus efficace possible. Nous estimons qu'Internet constitue une bonne façon de diffuser l'information, appuyer de diverses actions. Par conséquent, il faut sans aucun doute s'adapter à son public. Il faut mettre l'accent sur l'importance que les divers professionnels qui diffusent l'information soient pleinement équipés et comprennent bien l'information. En dernier lieu, lorsqu'on apporte des modifications, quotidiennement, comme la réforme, je crois qu'il est important que chaque personne soit au courant de ce qui se déroule et que l'information soit diffusée, expliquée et simplifiée de sorte que tout le monde comprend ce qui se passe. Si cela doit véritablement être expliqué. [111, expert en matière de vulgarisation juridique]*

Les facteurs à considérer concernant le langage sont clairement pertinents à l'élaboration du contenu de l'information. Précédemment, nous avons soulevé la question liée à l'obstacle à la communication qui existe lorsque les membres du public ne sont pas à l'aise dans la principale langue officielle. Au-delà de la question concernant la langue maternelle, l'une des questions soulevées par nos participants du public était l'utilisation du « jargon juridique » plutôt que le texte « clair » de tous les jours pour offrir l'information et entamer des actions en justice. L'utilisation de termes juridiques compliqués et des expressions alambiquées fait en sorte que la traduction et l'interprétation soient plus difficiles

---

<sup>55</sup> Au cours de notre recherche, nous avons cerné de nombreux exemples de très bons documents du Programme de vulgarisation et d'information juridiques (PVIJ) provenant de diverses organisations. Toutefois, au Québec, les membres du public, de la communauté juridique et les organismes de services communautaire ont loué à maintes reprises les efforts d'Éducaloi. Cette organisation offre un modèle de bonnes pratiques de communication afin d'élaborer un contenu efficace de l'information et de publier le fait que l'information est disponible.

et même les plaideurs qui étaient des professionnels ayant une bonne éducation ont exprimé une exaspération à l'égard du langage de la culture juridique<sup>56</sup>.

*[Traduction]*

*Il y a des avocats pour les deux parties [...] lorsqu'ils communiquent avec le juge ou toute autre personne [...] il semble s'agir de nombreux termes comportant 52 lettres qui sont rassemblés. « Monsieur le juge », « Mon confrère », « la partie adverse », « Nous souhaiterions demander et j'aimerais répondre à la demande ». Elle est très alambiquée. En premier lieu, vous ne pouvez pas comprendre ce qu'ils disent. La personne ordinaire ne peut comprendre ce qui se passe. [285, demandeur représenté concerné par un litige familial, gestionnaire des services sociaux]*

Un membre de la communauté juridique croyait qu'il existait une solution plus simple.

*[Traduction]*

*Je crois que nous prenons ces termes ridicules présentés par la justice euro-canadienne et que nous les remplaçons par d'autres termes qui sont plus convenables sur le plan culturel à l'égard de tous, tous les citoyens canadiens. [526, travailleur des services judiciaires et juge de paix]*

Bien que la plupart des participants de la communauté juridique conviennent que l'utilisation d'un texte clair est importante, de nombreux soutiennent que le droit est complexe et doit nécessairement se servir du langage qui peut en traiter. Néanmoins, le système de la justice civile vise à répondre aux besoins des citoyens canadiens et nous proposerons que l'utilisation d'un langage de sens courant devrait être considérée comme une priorité à l'élaboration de toutes les formes d'information liée à la justice civile, y compris les formulaires juridiques et les règles de droit. Nous proposons que les mesures suivantes pourraient beaucoup aider ce processus :

- Accroître les liens, tant à l'échelle locale que nationale, entre les divers groupes de la communauté juridique qui participent à l'élaboration et à la publication d'information juridique publique.
- S'assurer que tous les documents du PVIJ sont élaborés à l'aide d'une rétroaction utile, tout au long du processus, provenant d'une gamme de membres du public et des travailleurs communautaires et de la justice de première ligne qui sont des simples agents en matière d'information.

---

<sup>56</sup> Les obstacles liés à la langue et à la culture sont soulevés par presque tous les participants autochtones à la Recherche. La plupart des cultures et des langues autochtones ne comportent pas les concepts qui peuvent s'adapter au « jargon juridique ». Mais il ne s'agit pas d'un problème qui touche seulement les personnes ayant des capacités culturelles et de lecture et d'écriture qui diffèrent de la norme locale, même un témoin expert s'est plaint du « charabia juridique » qui l'a empêché de comprendre le message que son avocat tentait de lui transmettre. [222, témoin expert et exécuteur testamentaire]

- Améliorer les mécanismes qui visent à partager les sources actuelles d'information et d'aide parmi les intervenants de la communauté juridique.
- ***Fournir l'information et faire connaître les ressources.*** Un contenu d'information qui transmet son message clairement doit représenter la première étape essentielle, mais il n'est efficace que si les personnes savent que la ressource est disponible et la façon d'y accéder<sup>57</sup>. Comme nous l'avons indiqué dans la présentation des grands thèmes (section C.1 de la partie III), lorsqu'ils font face à un problème de justice civile, les membres du public ne savent pas où commencer leurs recherches relatives à l'information et à l'aide. Ils se tourneront vers n'importe qui, plus particulièrement les employés des services de première ligne. Les greffiers et le personnel de sécurité au palais de justice représentent un choix populaire de la même façon que le personnel d'accueil dans les autres organismes de services juridiques. Toutefois, les personnes demandent des renseignements également auprès du service de police, des bibliothèques publiques ainsi que d'autres secteurs communautaires et des ministères du gouvernement. Un obstacle important à la communication concernant la justice civile est le faible flux d'information entre les employés des services de première ligne. La création d'occasions et de meilleurs mécanismes de réseautage et de partage d'information représente une recommandation fréquente de bonne pratique présentée par les participants de la communauté juridique.

Ce besoin est davantage mis en évidence par les groupes de discussion de suivi de la Recherche et des ateliers communautaires que nous avons offerts. Notre but principal en ce qui concerne les groupes de discussion était de communiquer les connaissances obtenues à l'aide de la recherche aux personnes et aux organisations qu'elles visent. Nous nous attendons à ce que ce processus aide à renforcer le réseautage communautaire et, à son tour, à entraîner les changements nécessaires. Les participants aux groupes que nous avons mis sur pied se sont vite rendus compte qu'ils avaient beaucoup de connaissances au sujet des ressources de la justice civile qu'ils pouvaient partager entre eux. Chacun des groupes nous a indiqué qu'ils apprécierait la possibilité de tenir des réunions régulières semblables (par exemple, tous les trois mois)<sup>58</sup>. L'un des participants a décrit son expérience de la façon suivante :

---

<sup>57</sup> Pour un examen supplémentaire sur les questions liées à l'information et aux connaissances, veuillez consulter la note de bas de page 19.

<sup>58</sup> Les réunions de consultation communautaire tenue par Alberta Justice à l'égard de son initiative relative aux plaideurs qui se représentent ont produit les mêmes intérêts et réponses. Toutefois, il est évident que des ressources doivent être disponibles pour coordonner ces occasions. En fait, on a demandé à maintes reprises aux chercheurs de la Recherche s'ils pourraient tenir des réunions subséquentes à l'intention du groupe visé par la réunion du groupe de discussion.

*[Traduction]*

*Cette réunion m'a ouvert les yeux – celle que nous avons à [ville]. Vous savez, vous êtes maintenant assis autour d'une table et rencontrez des personnes qui participent à différents aspects et elles sont surprises d'entendre des commentaires des autres personnes participant à d'autres secteurs du même système, aucune autre illustration ne peut mieux indiquer qu'il existe un besoin pour un centre d'échange d'information à l'intention du public. Je dois dire que ma tendance ou mon impartialité sera, bien l'une de deux choses. En premier lieu, l'aide juridique me semble l'endroit logique à mettre sur pied le centre d'échange car je crois que, et vous avez peut-être effectué des sondages à cet égard, l'homme de la rue indiquerait ou connaîtrait l'aide juridique. [287, conseiller du barreau]*

Comme on peut le constater de ces commentaires, l'échange d'information qui s'est produit dans les groupes de discussion favorise les idées relatives à la façon dont l'information sur la justice civile peut être mieux organisée et partagée. Le même participant a continué à envisager un processus qui recueillerait des connaissances collectives et qui prévoirait un accès facile pour tout le monde.

*[Traduction]*

*Par conséquent, à mon avis, ce dont vous aurez besoin et ce qui serait utile [...] est de regrouper toutes les ressources [...] Une fois que vous le savez, tout le monde dans le système aurait, avec un peu de chance, accès et saurait quelles ressources sont disponibles dans le système. Cela franchirait la première étape. La deuxième étape, vous savez, est de savoir comment les mettre à la disposition des membres du public. Je crois que l'aide juridique devrait le prendre en charge. Par la suite, à mon avis, en ce qui concerne le système de la justice civile, la situation idéale serait évidemment qu'une personne qualifiée, pas un avocat, mais si vous pouvez dire qu'elles sont qualifiées comme un technicien juridique ou une personne occupant un poste semblable, serait présent au palais de justice, ainsi qu'un employé rémunéré par l'aide juridique serait au palais de justice pour répondre à plusieurs types de questions au sujet de, vous savez, « J'ai une question liée à un locateur et à un locataire », « J'ai une question liée au droit familial », « J'ai une question liée à la garde », [...] il doit exister des milliers de questions possibles. Par la suite, cette personne ayant ou connaissant toutes les ressources serait en mesure de dire, bien, vous êtes ici à [ville] et une clinique bénévole est exploitée à l'aide de conseils juridiques. Voici le numéro de téléphone et l'adresse de son site Web [...] [et] vous devrez consulter le Landlord Tenant Advisory Board et voici son adresse et son numéro de téléphone, et ainsi de suite. Par la suite, cette personne serait présente toute la journée et donnerait des directives aux membres du public relativement à la ressource appropriée. [...] Comment réalisons-nous cela? [...] Vraiment, à la fin, nous parlons de fonds publics. [...] Et voilà. [287, conseiller du barreau]*

Bien qu'il n'en soit pas au courant à ce moment-là, ce participant décrivait un processus semblable au projet du BCSHC, lequel nous examinerons de façon

plus approfondie dans le cadre de nos études de cas (voir la section D de la partie III).

Le besoin d'approches pluridimensionnelles à la fourniture d'information et d'aide au public a été reconnu par de nombreux participants à la Recherche, ainsi que par la recommandation selon laquelle il devrait être une source centrale facilement déterminable aux fins d'information convenable et précise et des renvois aux autres ressources disponibles aux fins d'information ou de conseils juridiques. Les participants avaient différentes opinions quant à la meilleure façon d'atteindre ce but. Dans les grands centres urbains, l'idée d'un centre ou d'un kiosque d'auto-assistance était populaire<sup>59</sup>, mais dans les régions rurales, il y avait différents facteurs à considérer, principalement en raison de la zone d'attraction commerciale importante sur le plan géographique servie par les tribunaux locaux. L'équipe de recherche a observé que, dans les villes de plus petite taille, le palais de justice exerçait déjà des fonctions à titre d'un centre d'auto-assistance, plus particulièrement lorsqu'il était situé très près des autres édifices gouvernementaux. Comme les participants des régions rurales ont indiqué, un service téléphonique en matière d'information avec un personnel d'aide répondrait mieux aux besoins ruraux<sup>60</sup>. Le principal point est que la bonne fourniture d'information juridique et la bonne prestation de services de soutien connexes doivent être fondées sur ce qui suit : a) une compréhension des conditions de vie des personnes nécessitant un accès à l'assistance et b) des connaissances solides des services et des ressources qui sont déjà disponibles pour répondre à ces besoins, ainsi que des lacunes dans la prestation de services<sup>61</sup>. L'exemple suivant tiré de notre rapport préliminaire, *Civil Justice System and the Public: Aboriginal Perspectives*, illustre les types de facteurs dont l'on doit tenir compte.

*[Traduction]*

*Vous savez que c'est très difficile pour des enfants appréhendés dans une communauté [...] ils sont sortis de la communauté par avion et les personnes sont, elles ne savent pas quoi faire [...] la première chose qu'elles doivent faire c'est de savoir ce qu'elles doivent faire. Souvent, leur entente de soutien volontaire est présentée devant eux et ils n'ont pas accès à un avocat [...] ils*

---

<sup>59</sup> Les participants ont exprimé différentes opinions sur l'emplacement de ces centres et kiosques et un grand nombre d'entre eux croyaient qu'un centre devrait être situé à l'extérieur du palais de justice et ouvert au-delà des heures normales des tribunaux. Toutefois, les modèles du BCSHC et du Ontario Family Legal Information Centre (FLIC) qui a réalisé des succès sont exploités à l'intérieur des palais de justice. Nous avons également noté que l'initiative de centre d'auto-assistance aux États-Unis a été élargie de sorte qu'elle comprend un centre d'auto-assistance mobile afin d'offrir des services à ceux qui ne peuvent avoir accès au palais de justice. ([http://lstech.org/projects/ventura\\_county\\_superior\\_courts\\_mobile\\_selfhelp\\_center](http://lstech.org/projects/ventura_county_superior_courts_mobile_selfhelp_center))

<sup>60</sup> Encore une fois, nous notons que le présent rapport ne peut fournir tous les détails contenus dans les données de la Recherche sur les types de services offerts par les diverses initiatives.

<sup>61</sup> Selon ce que nous avons observé au cours de la Recherche, nous suggérons que peu importe l'approche particulière adoptée, la collaboration des tribunaux locaux et des services d'aide juridique est essentielle et une forte participation d'autres services communautaires et des avocats du secteur privé à la prestation de services bénévoles est extrêmement utile.

*doivent par la suite présenter le litige devant un tribunal. Il n'y a aucun tribunal à cet endroit. Par conséquent, le litige est présenté devant un tribunal à [...], à un endroit où ces personnes ne sont pas présentes. Ces personnes doivent déposer une défense dans un délai de 30 jours afin d'être signifiées tout autre document qui porte sur les activités suivant ce dépôt. Comment déposent-ils une défense? Ils ne savent même pas ce qu'ils doivent faire, on peut leur signifier le formulaire et le formulaire de défense, mais ils ne savent pas ce qu'ils sont et, probablement, personne dans la communauté ne le sait. Par conséquent, nous venons de tenir un atelier en collaboration avec les auxiliaires juridiques de la communauté qui leur indique les délais. Lorsqu'une personne vous informe que ses enfants ont été appréhendés, informez-nous en immédiatement car nous pouvons vous aider en nous assurant au moins que la défense est déposée et que leurs noms figurent au greffe et qu'elles sont au courant de ce qui se passe.* [851, directeur administratif, organisation autochtone d'aide juridique]

Comme ce participant le transmet, une fourniture d'information efficace doit être adaptée aux besoins des clients, ce qui exige une connaissance de ces besoins et une volonté de collaborer en vue de parvenir à des solutions. Certains membres du public, plus particulièrement les participants autochtones ont suggéré qu'il existe un besoin d'une communication accrue et des séances de sensibilisation à l'intention des membres de l'ordre judiciaire, des avocats et du personnel des services judiciaires. Fait intéressant à noter, la recommandation la plus forte d'occasions accrues de formation en communication provenant de la communauté juridique, plus particulièrement l'ordre judiciaire et les commis au comptoir des tribunaux, dont nombreux ont reconnu les avantages qu'ils pourraient tirer de ces occasions. Des exemples d'initiatives qui réalisent des succès à répondre à ces besoins de formation ont leur origine de divers intervenants. Le premier exemple que nous offrons reflète la tentative des services judiciaires de traiter les préoccupations relatives aux affaires ayant trait à la protection de l'enfance soulevées par le participant autochtone cité antérieurement. Le deuxième exemple provient de l'ordre judiciaire et le troisième d'un groupe communautaire. Tous les exemples ont en commun l'élément d'inclusion de multiples points de vue et de domaines d'expertise visant à aider le partage des connaissances d'un bout à l'autre des limites organisationnelles.

*[Traduction]*

*Nous envisageons à mettre sur pied un comité mixte de l'éducation afin de s'assurer que les avocats qui exercent leurs fonctions dans ce domaine, par exemple les avocats de l'aide à l'enfance, le Bureau de l'avocat des enfants et l'aide juridique... ils envisagent de mettre sur pied des programmes communs de formation parce qu'il existe un certain nombre de questions qui doivent être traitées par les avocats de tous ces secteurs. Par conséquent, nous voulons voir si nous pouvons nous assurer que nous suivons une formation qui vise tous les secteurs car ils en ont tous besoin. De plus, nous voulons nous assurer que le même message est transmis.* [855, gestionnaire des avocats de service, tribunal provincial de la famille]

*L'Institut national de la magistrature (INM) effectue de bons travaux. Il incite la participation de juges ayant été nommés en fonction de leurs [antécédents] scolaire et non d'expérience [...] des juges qui sont à l'aise dans le monde universitaire, mais sont également à l'aise dans le monde juridique. On dirait qu'ils ont un sentiment d'aise naturel relativement à l'éducation et, par conséquent, les programmes sont très bien conçus, de sorte qu'ils ont les meilleurs du domaine respectif. Les avocats et les juges et par la suite des séances. Habituellement entre 30 et 45 personnes. Il y a des séances plénières qui comportent des conférences et par la suite les participants forment de petits groupes. Vous avez ensuite un formateur qui est habituellement un avocat ou un professeur ou un juge qui collabore avec [...] des problèmes hypothétiques que vous devez régler et, par la suite, on tient des discussions à la table. Vous retournez à la séance plénière et, par conséquent, elles sont très bien conçues. [...] Elles ont été très utiles. [530, membre de l'ordre judiciaire]*

*Malheureusement, l'expérience du juge [en matière de formation] a été abandonnée. Ils l'ont effectué pendant une période d'environ cinq ans et ils ont cessé car ils n'avaient plus de fonds. Ils n'avaient pas assez de fonds pour continuer. Mais il s'agissait d'une bonne chose. Je me souviens, par exemple, lorsque j'étais là, il y avait également un anthropologue, un sociologue, un autochtone, entre autres, Père [nom] et le président de [organisation] qui aide les jeunes toxicomanes dans la rue. Il était là. On a donc invité environ dix experts à participer au colloque annuel. Nous avons passé une journée entière avec [les juges], chacun de nous. En premier lieu, nous avons donné une conférence, ils ont ensuite posé des questions et ils ont formé des groupes. Les juges nous ont dit qu'ils ont appris certaines choses dont ils n'étaient pas au courant. [146, psychologue et témoin expert, concerné par les questions liées aux droits de la personne et à l'immigration]*

Toutefois, les constatations de la Recherche indiquent que la formation en communication est rarement offerte aux greffiers, bien que les participants et l'équipe de recherche ont observé qu'une telle formation pourrait être très utile pour le personnel de première ligne<sup>62</sup>. Lorsque les membres du personnel de première ligne peuvent communiquer efficacement, ils deviennent des agents essentiels à accroître la sensibilisation du public et à faire une différence importante aux expériences vécues par les plaideurs anxieux qui tentent d'avoir accès au processus de justice civile.

- ***Transformer l'information en une compréhension et des connaissances.***  
Les types d'initiatives de formation en communication décrits par nos participants comme utiles visent à combiner l'information avec les expériences

---

<sup>62</sup> Veuillez consulter l'article « Information Knowledge and Good Communication Practices » dans *News & Views Issue 7*, à la page 5 pour examiner un exemple de ce lien avec les FLIC de l'Ontario. Les questions liées aux avantages d'une formation en communication à l'intention des greffiers ont également été étudiées dans plusieurs autres publications et présentations.

vécues qui favorisent la compréhension des points de vue et des circonstances des autres. Il s'agit de l'approche à la compréhension visant à fournir l'information juridique et une autre aide valorisée par nos participants du public. Dans l'exemple suivant, un membre du public décrit l'aide qu'elle a reçue d'un greffier lorsqu'elle s'est présentée au palais de justice pour entamer une action de petite créance<sup>63</sup>.

*[Traduction]*

*Donc j'ai appelé la Cour des petites créances et elle m'a dit que je devais payer une somme de X et essayer de l'entamer. Je me suis donc présentée et je l'ai effectué et, par la suite, j'ai posé la question suivante aux petites créances : « Que dois-je faire? Par étape, je ne l'ai jamais fait. » La date d'audience est fixée. Elle a dit ceci : « Il faudra que vous demandiez à un huissier ou une autre personne de signifier les documents. » Je pourrais le faire moi-même, mais elle m'a expliqué la différence entre la signification effectuée par un huissier et par moi ou par une autre personne, ainsi que les frais payables et elle m'a donné cette carte, elle m'en a donné deux ou trois et j'en ai choisi une. Elle a dit qu'après la signification, il l'enregistrera après avoir signifié les documents et que je n'ai qu'à comparaître à la date fixée. Elle m'a dit la date de tous les événements. Si j'ai d'autres questions, je peux l'appeler et c'est ce que j'ai fait, j'ai appelé cette fille particulière et j'ai dit : « D'accord, quels documents dois-je apporter? Que dois-je faire? » Elle m'a envoyé des documents qui expliquent mes questions, la date d'audience est fixée à cette date et de m'assurer que j'ai ça, ça, ça et ça. Évidemment, moi je ne connaissais pas les termes juridiques donc je l'ai appelée et j'ai dit : « D'accord, que signifie ce terme et ce terme? » Elle a répondu : « D'accord, vous devez apporter ce document et prouver qu'il vous doit l'argent. Vous devez convaincre cet arbitre qu'il vous doit l'argent et que vous êtes la bonne personne parce qu'il va présenter une défense et il prouvera ses arguments et il incombe à l'arbitre de décider qui a raison. » De toute façon, j'ai tout regroupé et j'ai comparu et le défendeur n'a pas comparu. Par conséquent, mon litige a été accueilli et il me doit l'argent [...] Elle m'a aidée beaucoup, cette jeune fille m'a beaucoup aidée. Par contre, je ne m'aurais pas rendu si loin si elle ne m'avait pas aidée car je ne savais pas ce que je faisais. Vous savez, si je m'étais présentée ce jour-là et lui avais dit : « Je ne sais pas ce que je fais, je ne l'ai jamais fais avant » et qu'elle m'avait simplement donné les formulaires et dit : « Remplis-le » [...] [mais] elle a tout expliqué par étape. C'était incroyable. [307, plaideur pour la première fois, demanderesse qui se représente dans le cadre d'un litige de petites créances]*

Les membres du public ont mis l'accent à maintes reprises sur le besoin de recevoir de l'information « par étape » ainsi que par les membres du communauté juridique lorsqu'ils ont expliqué la façon dont ils réalisent une

---

<sup>63</sup>Un autre exemple très détaillé de ce type d'aide par étape offerte par un greffier est fourni par le participant 524, un agent de relations avec les locataires qui entame souvent des actions en justice à titre de demandeur et qui tente de le faire sans un conseiller juridique. Il convient également de noter, en ce qui concerne ces dossiers, le fait que les plaideurs sont disposés d'aller et de retourner au palais de justice ou à d'autres sources d'aide pourvu que cela leur soit utile.

communication efficace avec les plaideurs; voici ce qu'un superviseur des services au comptoir des petites créances a expliqué.

*[Traduction]*

*Un matin, j'ai dû faire face à une situation. Quatre différents [commis au comptoir] avaient aidé [...] Il s'agissait d'une famille autochtone et j'ai constaté qu'elle ne comprenait pas. Par conséquent, j'ai passé chaque fois qu'une différente personne les aidait et j'ai dit, j'ai pris la personne qui l'aidait de côté et j'ai dit : « Quel est le problème? Qu'est-ce qu'ils ne comprennent pas? » et ils me l'ont expliqué. J'ai dit : « D'accord, c'est facile. Je vais essayer. » Donc je suis allé et j'ai dit à la personne « D'accord, vous avez déposé votre déclaration, vous l'avez signifiée mais puisque vous l'avez signifiée, j'ai besoin d'un affidavit provenant de cette personne, la personne qui vous a donné ce document [...] Il faut qu'elle remplisse ce formulaire [...] De plus, le délai est échu, ce que nous vous avons expliqué grâce à cette note » et je l'ai laissé examiner la note, ce à quoi ils ont répondu « C'est vrai. » J'ai dit « D'accord. Donc, maintenant, nous devons demander une ordonnance d'un juge pour proroger le délai, mais vous devez déposer une déclaration modifiée parce que je constate maintenant qu'il y a une erreur dans votre déclaration. Vous avez déposé une déclaration à l'égard de cette personne sans indiquer son prénom. Vous devez indiquer un prénom. Mais je vois que vous avez indiqué son prénom sur le formulaire que vous me présentez aujourd'hui. Donc peut-être que vous devez déposer une déclaration modifiée. » Je leur ai expliqué en quoi cela consistait et je leur ai dit de prendre un autre numéro, de remplir le formulaire et que je voulais qu'ils reviennent me consulter. « Demandez pour moi. » Ils ont compris car j'ai pris le temps nécessaire pour, vous savez, faire en sorte qu'ils ne croient pas avoir commis une erreur, qu'ils aient bien fait. [...] Ils étaient très contents et satisfaits que je les avais aidés. [858, superviseur, comptoir des petites créances]*

Un thème important qui est commun à un grand nombre de ces exemples de communication efficace avec le public est la tentative consciente de faire en sorte qu'ils se ressentent moins intimidés et plus à l'aise et une partie importante du processus de la justice civile. Dans les extraits suivants provenant d'une entrevue, un avocat, un juge et un shérif décrivent diverses atmosphères de communication comportant l'action commune de transmettre un niveau de compréhension partagée.

*[Traduction]*

*Je ne suis pas certain si [les clients] se sentent toujours à l'aise lorsqu'ils me demandent ce qui se passe et, par conséquent, c'est la raison pour laquelle j'essaie de m'assurer qu'ils comprennent. C'est correct de poser des questions. Vous savez, ce n'est pas une mauvaise chose de poser des questions. Souvent, je leur dis que je ne le comprenait pas non plus au début. Donc, ils peuvent croire qu'ils ne sont pas les seuls, vous savez? [533, avocat et curateur public]*

*J'avais l'habitude, vous savez, de prendre des notes et parfois je commençais à faire d'autre chose. Pendant qu'un témoin parlait, je travaillais. À cet égard, du point de vue du témoin, il était certain que je ne l'écoutais pas, donc j'ai corrigé*

*cette habitude. Maintenant je regarde le témoin et je lui indique que je comprends. Maintenant je communique au moins avec mes yeux. [...] Je parlerai afin qu'il puisse constater que je porte vraiment attention à ce qu'il dit. Il s'agit de la communication. Avant ce moment-là, je ne croyais pas que cela était nécessaire. Je croyais être un simple récepteur. La communication n'a eu lieu que lorsque je rendais une décision, mais maintenant je crois que la communication a lieu tout au long du processus. [101, juge de la Cour provinciale]*

*Je conclus [...] que si je me présente en tee-shirt et en jeans, les personnes réagissent mieux. Vous savez, contrairement à me présenter avec une chemise et une cravate ou un uniforme, par exemple. Il s'agit d'une question d'autorité, les personnes qui occupent un poste d'autorité, les laïques sont un peu, je ne sais pas comment le dire, mais ils ne veulent pas parler aussi facilement qu'ils le feraient avec une personne qui porte un tee-shirt et des jeans. [537, shérif dans un endroit éloigné qui est responsable de la sécurité au palais de justice et qui exerce des fonctions d'huissier dans les communautés voisines]*

Chacun de ces exemples comprend deux facteurs importants : la volonté de voir le point de vue de l'autre personne et l'action visant à surmonter les obstacles à la communication inhérents des traditions hiérarchiques du système juridique. Nos participants du public nous ont indiqué qu'ils croyaient être beaucoup plus confiants à l'égard de leurs litiges lorsqu'ils sont traités de cette façon par les membres de la communauté juridique. En outre, les personnes au sein du système ont indiqué qu'elles étaient plus satisfaites lorsqu'elles interagissaient avec les clients de façon respectueuse et utile.

#### **Principe n° 7 de bonne communication**

**Les connaissances fondées sur l'expérience personnelle doivent être appréciées et partagées afin de créer de bonnes pratiques de communication parmi tous les intervenants du système de la justice civile. L'action visant à atteindre ce but doit être prise à l'égard des activités suivantes : élaborer un contenu efficace de l'information sur le système de la justice civile, s'assurer que cette information et des ressources connexes aux fins d'une aide sont bien connues et facilement accessibles et créer une compréhension et des connaissances relatives au système de la justice civile qui sont fondées sur une information précise et disponible.**

### **3. Prendre en charge le changement**

*[Traduction]*

*Les tribunaux sont des endroits excellents pour trouver des gens ayant une attitude négative. [...] Nous devons effectuer un petit examen de la réalité de temps à autre. [...] Nous ne sommes que des gens ordinaires. [218, agent de sécurité, divers tribunaux]*

*Les tribunaux provinciaux sont aussi arrogants que les tribunaux fédéraux, en tant qu'entité [...] Le juge lui-même et les greffiers et ainsi de suite, les personnes sont des gens. Cependant, l'entité du tribunal elle-même est extrêmement arrogante, froide.* [285, professionnel des services sociaux, demandeur dans un litige de divorce et de garde étant représenté par avocat]

Comme les citations qui précèdent le suggèrent, les participants du public, de la communauté juridique et à la Recherche ont formulé certaines observations désabusées au sujet de l'organisation hiérarchique et des coutumes du système de justice. Le « système » de la justice civile canadien est, bien entendu, composé d'un certain nombre de structures distinctes qui sont organisées de façon hiérarchique, tant à l'interne qu'en relation avec les autres. De nombreuses interactions sont très techniques et officialisées et certains de ces arrangements peuvent être nécessaires pour préserver l'équité et l'impartialité. Néanmoins, les coutumes de communication liées au statut et parfois accusatoires créent des obstacles parmi les personnes travaillant au sein de la communauté juridique ainsi qu'entre le système et le public. Le *Systems of Civil Justice Task Force Report* (Association du Barreau canadien, 1996) souligne l'importance d'un dialogue efficace pour offrir un service ciblé dans la gestion des tribunaux au XXI<sup>e</sup> siècle. La recommandation 29 du Groupe de travail prévoit ce qui suit :

Il est recommandé que chaque tribunal mette sur pied un comité consultatif composé de représentant(e)s du public et de personnes participant au système de justice civile afin d'obtenir des conseils sur :

- a) les manières d'améliorer l'administration de la justice civile;
- b) la réduction ou l'élimination des obstacles à l'accès à la justice;
- c) la mise en application, l'évaluation et le contrôle des mesures de réforme.

Cette idée de créer des comités d'« utilisateurs » a fait l'objet d'une vaste discussion au sein des systèmes de la justice civile partout au Canada. Donner vie à de tels comités nécessitera la remise en question des hiérarchies traditionnelles de communication. Prendre en charge le changement pour qu'il se produise nécessitera également la contestation des pratiques de statu quo et l'initiation d'une bonne communication qui traverse les frontières traditionnelles de la hiérarchie. La plupart des citations que vous avons utilisées afin d'illustrer les bonnes pratiques de communication tout au long du présent rapport fournissent également des exemples de prise du leadership de façon à entraîner un changement positif. Les participants suivants fournissent trois exemples supplémentaires de la façon dont une personne peut prendre l'initiative pour améliorer la communication à l'intérieur des frontières organisationnelles dans le système de la justice civile, dans les systèmes connexes et auprès du public :

*[Traduction]*

*L'un de mes objectifs principaux est de m'assurer dans la mesure du possible que tout le monde est traité le plus justement et équitablement possible. Que ce soit la répartition du travail, les affectations de déplacement, peu importe ce que c'est. Vous n'y parvenez jamais à la perfection, mais vous devez continuer d'essayer, alors cela relève en quelque*

*sorte de la rubrique qui consiste je crois à traiter les gens de façon égale. [643, juge de la Cour suprême]*

*Eh bien, il y a quelque chose que j'ai fait par moi-même [...] L'été dernier, j'étais à [endroit] avec ma famille et j'ai visité la Cour d'appel et j'ai [...] visité deux fois le bureau du greffier de la Cour d'appel [là-bas]. Comme je suis né à [autre endroit], j'ai fait la même chose en ce qui concerne le tribunal équivalent [là-bas]. Cela pourrait très bien être mon domaine d'intérêt. [852, gestionnaire des services aux tribunaux]*

*Eh bien, l'une des choses que j'ai faites lorsque je travaillais aux services à l'enfance [Services], cas de violence familiale, [affaire] était concernée, alors nous avons dû sortir. Ce qui m'a surpris c'est qu'ils n'avaient pas de prospectus. Il y avait quelques brochures, mais il n'y avait pas de réel prospectus que nous pourrions donner à la femme. Alors, lorsque je suis revenue au bureau, j'ai fait, j'ai passé une journée ou deux à en créer un pour eux en ce qui concerne la violence familiale, avec les numéros de téléphone et le nom des personnes-ressources [...] l'endroit où on peut recevoir de l'aide et un aperçu général d'un plan d'urgence [...] [328, membre du public participant actuellement à un litige de divorce qui a déjà travaillé pour les services à l'enfance]*

Des actions individuelles peuvent faire une différence importante dans l'état de la communication à l'intérieur du système de justice ainsi qu'il existe et fonctionne à l'heure actuelle, en particulier pour les membres du public tentant de négocier avec ce système. Le réel changement systémique, cependant, a besoin d'une action collaborative concertée, engagée et à long terme parmi les représentants de tous les intervenants du système de justice. Ce n'est pas un projet facile, comme le fait remarquer le participant suivant :

*[Traduction]*

*Les [intervenants qui sont] ceux qui peuvent instituer ces changements. Nous avons collaboré à l'élaboration de ce type de relation dans le cadre d'une communication ouverte avec le ministère de la Justice, avec le ministère du Procureur général et avec l'aide juridique. Cependant, encore une fois parce que la question se rapportait au travail compartimenté, particulièrement au sein du ministère de la Justice, il est très difficile qu'une chose se produise. De plus, il semble que la façon dont les ministères fédéraux fonctionnent en comparaison aux ministères provinciaux est que [...] ce ne semble pas être une approche égale. [883, directeur administratif, clinique juridique autochtone]*

Les problèmes décrits ci-dessus sont très réels, mais on se rend de plus en plus compte au sein de la communauté juridique civile au Canada de la nécessité de surmonter ces défis et de trouver des façons de collaborer efficacement. Une greffière nous a parlé de sa participation à une telle initiative qui a rassemblé les connaissances fondées sur l'expérience de différentes perspectives de première ligne afin de mieux répondre aux questions de la violence familiale :

*[Traduction]*

*Des personnes de la communauté siègent à ce comité et travaillent auprès de différents organismes, vous avez les services à l'enfance [services], vous avez différents refuges,*

*vous avez l'[organisation] francophone, il y a près de trente différents organismes. En plus, vous avez la police, [organisme d'exécution gouvernemental], vous avez le procureur de la Couronne [...] qui participent tous avec les autres à un aspect ou à un autre. Ce comité se réunit environ une fois par mois et, fondamentalement, il essaie de rationaliser et de créer un réseau, de façon à ce que l'on puisse s'entraider lorsque les choses ne fonctionnent pas [...] et voit si quelque chose peut être fait pour changer un processus, pour rendre le travail plus facile. Je crois que c'est un excellent groupe. [843, greffière de la cour provinciale en matière familiale]*

À mesure que les constatations de la Recherche sont apparues, nous avons également cherché des possibilités de promouvoir le dialogue portant sur la remise en question des hiérarchies de communication. Une possibilité concernait une réunion d'experts à l'activité d'apprentissage de l'AAJC, en 2005, qui a réuni des représentants de la communauté juridique pour « façonner » l'idée d'un comité d'utilisateur qui comprendrait des personnes jouant des rôles divers au sein de la justice civile. Nos bénévoles étaient composés d'un juge en chef, d'un avocat de la fonction publique, d'un superviseur des services au comptoir du tribunal, d'un gestionnaire des services aux tribunaux et d'un coordonnateur de la Recherche. Les groupes de discussion de la Recherche servent également de modèles pour établir ces types de comités et trouver des façons d'affronter et de surmonter les obstacles à la communication qui sont créés par les différences de statut traditionnelles attribuées aux différents rôles du système de la justice.

#### **Principe n° 8 de bonne communication**

**La création de comités de services judiciaires et de comités d'utilisateurs de services judiciaires devrait être poursuivie, comme moyen d'offrir des possibilités d'inclure, de partager et de comprendre tous les points de vue des intervenants sur la prestation des services de la justice civile.**

#### **4. Création de nouvelles approches à la prestation des services de la justice civile**

*[Traduction]*

*Il s'agit véritablement d'une culture interne du système judiciaire. C'est inchangeable. C'est comme cela. [...] Ils le font ainsi depuis si longtemps. [204, demandeur dans une action civile, défendeur dans un litige de divorce et sans être représenté]*

*Eh bien, ils nous demandent sans cesse de quels outils nous avons besoin pour le commerce. Nous faisons donc de nombreuses suggestions, il n'y a pas d'argent dans le budget. Il n'y a toujours pas d'argent dans le budget. [843, greffier de la cour provinciale en matière familiale]*

Les deux points de vue indiqués ci-dessus représentent des obstacles importants au changement efficace de la façon dont la justice civile canadienne est organisée et appliquée. Bien que nous ne soyons pas d'avis que le système est « inchangeable », nous reconnaissons qu'il peut le sembler parfois, non seulement aux membres du public, mais également à ceux au sein du système.

Nous reconnaissons également le problème des ressources soulevé par le greffier ainsi que dans les nombreuses entrevues avec les participants de la communauté juridique. Comme le greffier le précise, il n'est pas bon de demander ce qui doit être changé s'il n'y a pas d'engagement budgétaire pour concrétiser les changements. La création de nouvelles approches à la prestation des services de la justice civile nécessite également l'élaboration de nouvelles manières de comprendre les avantages de l'investissement requis et les coûts sociaux cumulatifs liés à l'inaction.

À mesure que la Recherche se déroulait, l'équipe de la recherche a été encouragée à faire preuve d'une sensibilisation accrue à l'égard du rôle qu'une pratique de communication peut jouer dans l'augmentation de la compréhension du processus de la justice civile, non seulement pour le public, mais également pour les membres du système de justice. Nous sommes privilégiés pour avoir été invités à prendre part à certaines initiatives admirables permettant d'ouvrir les voies de communication, ce qui comprend les connaissances précieuses des travailleurs de première ligne et des membres informés du public. À cet égard, la Recherche a connu un succès incomparable : elle a permis la réalisation de nos objectifs de création d'une base de données empiriques au sujet de la communication dans le système de la justice civile partout au Canada et du processus qu'il a formé et auquel il a contribué et des réseaux renforcés au sein de la communauté juridique. En même temps, comme la sensibilisation croît et que nos partenaires de la communauté juridique ont entendu ce que les autres et le public avaient à dire, ces derniers se tournent vers nous et vers les autres, se préoccupant de plus en plus des problèmes systémiques profonds qui doivent être abordés de toute urgence. Les deux qui demeurent sont les coûts et le retard liés aux litiges civils qui, avec l'absence de compréhension du public, ont été désignés comme les priorités clés de la réforme dans le *Task Force Report on Systems of Civil Justice* 1996 de l'ABC<sup>64</sup>. Il est clair que dix ans après ce rapport, les coûts et les retards demeurent des questions prioritaires pour les intervenants du système de la justice civile.

Tous les participants du public à la Recherche ont soulevé des préoccupations au sujet du coût du litige. Cela est vrai, peu importe leurs ressources économiques et la question de savoir s'ils sont des plaideurs individuels ou des sociétés importantes. Comme un grand nombre de nos participants du public l'ont expliqué, en plus des frais juridiques, il y a les coûts financiers qui s'accroissent lorsqu'un litige n'est pas réglé avec succès. Le temps dont a besoin un litige pour progresser dans le processus judiciaire augmente de

---

<sup>64</sup> Voir la partie I. A et la note en bas de page 1.

toute évidence les coûts financiers, et la Recherche et les autres travaux de recherche récents indiquent que le retard augmente également les coûts sociaux pour ce qui est des conséquences négatives sur la santé mentale et physique<sup>65</sup>. L'extrait suivant d'une entrevue illustre certaines des conséquences sur le coût et le retard auxquelles sont confrontés les plaideurs :

*[Traduction]*

*Eh bien, je me représente simplement parce que je n'ai pas le choix. J'ai dépensé 10 000 \$ en frais juridiques et j'ai attendu neuf mois pour que ma cause soit entendue par un tribunal. Mon avis de requête comportait six éléments; seuls trois ont été abordés. Le deuxième concernait la réduction des aliments à laquelle j'étais admissible 20 mois auparavant et que je négocie toujours – février, mars, avril, mai, juin – cinq mois après la date de mon audience, ce n'est toujours pas réglé parce que c'est toujours reporté. Dans l'intervalle, on m'a ordonné de payer le montant qui avait été ordonné, découlant d'une entente sur des aliments que j'ai volontairement signé et qui représente quatre fois le montant que nous négocions actuellement. La juge qui a entendu le litige, la juge [nom], elle connaissait le litige. [...] L'argent n'était qu'une question. J'ai tenté de fixer une rencontre de règlement, cela m'a coûté 2 500 \$ et a retardé le litige de trois mois. [...] À un moment, j'ai autorisé la garderie à prélever 352 \$ par mois de mon compte, je versais à [mon ex-épouse] 314 \$ et j'avais ma fille 60 % du temps et j'achetais des couches et tout ce qu'il fallait pour la garderie. [210, demandeur et défendeur, différentes questions familiales, qui se représente maintenant]*

Les questions familiales sont complexe et très émotives. Elles concernent également souvent des questions continues qui, du point de vue du plaideur, sont liées l'une à l'autre. Le tribunal, cependant, peut les examiner séparément et de façon indépendante et cela peut entraîner de nombreuses comparutions devant différents juges, ce qui amène des ordonnance contradictoires. Les problèmes de retard n'étaient cependant pas limités aux questions familiales, et la gestion de l'instance était une préoccupation fréquemment soulevée parmi les participants du public à la Recherche<sup>66</sup> :

*[Traduction]*

*C'est réellement la mauvaise foi qui permet d'étirer le processus autant que possible. [...] Nous nous retrouvons toujours devant un nouveau juge qui ne sait pas ce qu'il s'est déjà produit ou au mieux qui a un bref résumé, mais ce n'est pas lui qui entendra l'affaire, il ne sait pas ce qu'il s'est déjà produit [...] C'est toujours une nouvelle procédure. Nous nous présentons devant un juge [...] nous soutenons qu'une requête de l'avocat de la partie adverse est inadmissible à cause de X, Y et Z [...] et le juge dit : « D'accord, l'affaire sera entendue. » Cependant, celui qui entend les deux parties six mois plus tard est un autre juge. [...] Il ne devrait y avoir qu'un juge qui traite de l'ensemble du litige de sorte qu'il peut la régler lui-même. [...] Je crois que s'il n'y avait qu'un juge qui devait gérer*

---

<sup>65</sup> Voir notre aperçu de *Social, Economic and Health Problems Associated with a Lack of Access to the Courts*, un rapport qui sera bientôt publié, mentionné à la partie III.B.2.

<sup>66</sup> La gestion de l'instance est une autre question qui a été soulevée et qui a fait l'objet de beaucoup de discussion au sein de la communauté de la justice civile, ce qui montre encore une fois des points communs entre les intervenants, y compris les membres du public. Nous notons un article récent dans *The National* (mars 2006, p. 36) qui décrit une initiative du Québec visant à aborder les problèmes des questions connexes présentées devant différents tribunaux, particulièrement des questions familiales.

*l'ensemble de la procédure liée à son litige, cela accélérerait l'affaire dans une mesure incroyable et cela aurait pour effet de faire savoir aux dirigeants [d'une grande] industrie qu'ils ne pourraient rien cacher au juge. Ils seraient probablement moins enclins à utiliser des tactiques dilatoires comme se demander quelle requête produire pour ralentir le processus. Ils sauraient que le juge finirait par dire « D'accord, ça suffit ». [...] Parce que nous avons eu un juge qui s'est fâché et a dit ceci : « Non, je suis disponible le X, Y et Z. À vous de choisir l'une de ces dates. » De notre côté, nous nous sommes exclamés « Oui, enfin un juge qui joue un peu plus dur plutôt que d'être mou ». [...] Les juges attendent toujours que les parties soient prêtes. Cependant, ils pourraient très bien être ceux qui diraient « Regardez, voici le délai dont je dispose ». [132, demandeur, représenté dans le cadre d'une action civile]*

Les participants à la Recherche ont indiqué que les coûts élevés de litige associés au défaut de régler un différend avaient miné leur confiance dans le système de la justice civile. Comme l'un des participants l'a indiqué, « la chose la plus décevante est lorsque vous vous présentez, vous savez, vous vous attendez à ce que cela soit réglé, vous vous attendez à ce que tout soit terminé, et rien n'est fini<sup>67</sup> ». Les constatations de la Recherche indiquent que les plaideurs s'attendent à ce que le système de la justice civile leur fournisse un règlement pratique, fonctionnel et applicable aux conflits auxquels ils sont confrontés. Ils aimeraient également que ce règlement soit juste et abordable. Les préoccupations selon lesquelles le système ne parvient pas à respecter ces attentes ne sont pas propres à un groupe de plaideurs. Le participant suivant à la Recherche s'exprime au nom d'une grande société alors qu'il parle des processus internes de règlement des différends qui ont été introduits afin d'éviter autant que possible les litiges civils, un qui soit « rapide, gratuit, équitable, convivial et final »<sup>68</sup> :

*[Traduction]*

*L'une des choses que j'ai apprises [était] qu'il doit y avoir une autre possibilité que d'aller en cour ou que de faire ce que nous faisons, nous présenter soit devant la Cour des petites créances ou des tribunaux supérieurs si les personnes tentent de demander le rachat d'un véhicule et que la valeur dépasse la limite imposée par la Cour des petites créances. Ce que nous avons fait, nous travaillons dans l'industrie [...] et avons créé [...] un programme d'arbitrage en matière de véhicules à moteur que nous avons offert comme solution de rechange aux clients. C'était gratuit, nous avons presque un slogan – les cinq F, fast (rapide), free (gratuit), fair (équitable), friendly (convivial) et final (final). Nous tentons d'encourager les clients à l'utiliser plutôt que de recourir au processus judiciaire. Il n'y a aucune dépense pour eux. De plus, cela fonctionne bien pour nous, ou plus important, cela fonctionne bien pour les consommateurs. [...] Les deux tiers des litiges ou plus qui seraient passés par le processus judiciaire recourent maintenant à ce processus d'arbitrage d'une façon plus efficace et expéditive. [...] Un autre [exemple] concerne nos concessionnaires. [...] Nous avons un rapport avec 500 concessionnaires et, de temps à autre, ils intentent des poursuites. [...] J'ai envisagé cela comme un litige contre-productif, parce qu'en bout de ligne, nous avons probablement encore une relation contractuelle avec un concessionnaire, mais nous avons dépensé beaucoup*

---

<sup>67</sup>829, demandeur et défendeur dans diverses questions familiales.

<sup>68</sup>*Idées et actualités*, numéro 9, p. 9-14, porte également sur les visions des sociétés et des petites entreprises du système de la justice civile.

*d'argent, d'énergie et de temps pour un processus judiciaire qui n'était pas du tout satisfaisant pour l'une ou l'autre des parties. Alors [...] je suis allé travailler dans l'industrie encore, et j'ai dit «  
Pouvons-nous élaborer un programme d'arbitrage strictement pour les concessionnaires qui croient qu'ils ont un grief contre un fabricant et qui souhaitent le voir régler? » Alors [...] maintenant, à l'exception d'un litige que j'ai encore avec les concessionnaires, tout différend que nous ne pouvons régler avec eux d'une façon commerciale, est maintenant traité par le processus d'arbitrage. [...] Il y a en fait des juges à la retraite qui agissent en tant qu'arbitre et un ensemble de règles très détaillées tant pour les litiges compliqués que ceux moins compliqués. Cependant, le résultat final est que le processus a attiré tout un ensemble de litiges qui, vous savez, auraient encombré les tribunaux, l'a transféré à un programme d'arbitrage où l'on obtient les décisions beaucoup plus rapidement. La plupart, l'objectif est de faire en sorte que toutes les décisions soient rendues dans les 90 jours à partir du moment où une demande est déposée. Alors, cela aide la relation parce qu'un tiers, un ancien juge, une personne informée, rend la décision, et cela est fait en temps utile et la relation peut se poursuivre par la suite. [815, représentant d'entreprise ]*

Ce participant a plus tard fourni de plus amples détails sur le processus de règlement des différends que sa société a adopté afin d'offrir un règlement des différends qui soit non seulement perçu plus rapide et moins coûteux qu'un litige, mais également qui mène à des règlements que les deux parties considèrent plus équitables et satisfaisants. Sa description contient des éléments que d'autres participants du public à la Recherche nous ont dit qu'ils aimeraient voir dans les tribunaux, une meilleure information au sujet des options de règlement des différends et la possibilité pour eux que l'affaire soit complètement entendue par quelqu'un qui, ils en sont certains, rendra une décision impartiale, dans ce cas, un juge à la retraite<sup>69</sup>.

*[Traduction]*

*Normalement, ce qui se produit avec ces différends, c'est que nous concluons qu'[un concessionnaire] a violé une condition fondamentale de notre entente de vente et de service et [...] nous souhaitons ensuite mettre un terme à l'entente. Alors, nous entamons un processus pour les aviser, nous disons «  
votre entente sera résiliée pour telle et telle raison à cette date en raison de cette action ». À leur tour, ils ont quelques options. Comme je le disais, 95 % d'entre eux ont approuvé le programme d'arbitrage pour les concessionnaires, alors leur première étape est de constater que nous bénéficions d'un mécanisme interne de règlement des différends. Nous appelons au bureau des activités avec les concessionnaires. Alors, le concessionnaire se dit «  
Oh, c'est injuste, ils ne devraient pas résilier mon entente ». Le concessionnaire peut interjeter appel devant ce bureau. Le bureau joue pratiquement un rôle d'ombudsman, un employé [...] reçoit la plainte de concessionnaire, l'examine, obtient nos commentaires en tant que société et il peut réellement rendre des décisions. [...] Puis le concessionnaire a une autre option de règlement extrajudiciaire des différends (RED) avec nous, soit que nous avons un tribunal des activités de concessionnaires. Il a un représentant des concessionnaires, un*

---

<sup>69</sup> Les données de la Recherche indiquent que même si les membres du public se plaignaient du fait que le processus judiciaire était trop pompeux et cérémonial et qu'il comportait trop de règles, en règle générale ils préféraient que leur affaire soit entendue par un membre de l'ordre judiciaire. Dans l'ensemble, les participants étaient positifs quant à l'ordre judiciaire et ont beaucoup plus de réserves au sujet de la médiation effectuée par des avocats ou des médiateurs sans connaissances juridiques.

*représentant de la société et un tiers indépendant qui peut de nouveau entendre la position du concessionnaire. [...] Le concessionnaire arrive et fait une présentation, il peut être représenté par avocat, mais la plupart du temps il ne l'est pas, il se représente. Une personne représentant la société arrive et présente notre position. Puis, le tribunal rend sa décision. Tout cela se déroule assez rapidement. Les décisions sont exécutoires pour [nom de la société], mais non pour le concessionnaire. Alors, pour les deux instances [...] il s'agit, vous savez, d'une option que tous les concessionnaires choisiraient parce que les décisions ne sont pas exécutoires pour eux, c'est une façon de faire en sorte qu'une personne, un tiers, entende votre différend. Si, à la fin, ils ne sont toujours pas satisfaits de la décision, [...] l'étape suivante pour eux est la médiation pour voir si ça peut fonctionner et des délais y sont prévus. Puis, si cela échoue, ils se retrouvent devant le véritable processus d'arbitrage. Maintenant [...] tout ce processus est en place [...] il permet un examen tous les cinq ans. [...] J'en fais partie intégrante puisque s'il y a des questions au sujet de l'administration, de la qualité du RED, des arbitres que nous utilisons, les juges à la retraite, ces choses y sont présentées et réglées.*

Comme on peut s'y attendre, ce participant croyait que le système de la justice civile pouvait être amélioré et que les plaideurs et les autres provinces de justice civile ont des idées précieuses à offrir sur ce qu'elles pourraient être :

*[Traduction]*

*Je sais que les autres provinces le font aussi. Un type d'amélioration importante en [province] est lorsqu'on a créé une liste commerciale précise et qu'on y a expressément assigné des juges. Ensuite, on a commencé à demander aux parties de venir régulièrement pour expliquer où elles allaient avec le litige et quel était le processus. Cela a apporté, je crois, beaucoup d'intégrité au processus. Parce qu'on n'en peut plus, les avocats et les parties au litige, on ne peut plus perdre son temps. Et vous avez un certain niveau de responsabilité. Je crois que cela améliore réellement tout le processus, vous savez. [...] Je crois qu'il faut un certain type de forum où le tribunal, des juges jusqu'aux administrateurs, peut réellement rencontrer d'anciens plaideurs. Pas pour parler de leur litige en particulier, mais des apprentissages sur le processus pour voir comment il peut être amélioré. Vous savez, comme les choses que vous faites qui sont un point central à cet égard [...] Vous acquérez des connaissances et le partage de ces connaissances peut être utile pour améliorer l'ensemble. [...] Si la raison pour laquelle ils s'enlisent dans le processus s'expliquait par des installations inadéquates ou parce qu'il n'y avait pas suffisamment de juges pour les entendre, alors je crois qu'il nous revient à nous, comme société ou industrie, de laisser savoir aux gouvernements que « Hé, c'est ce que l'on voit ». Vous savez que peut-être dans toute cette façon dont on alloue les ressources publiques, on doit en allouer plus à certains éléments des tribunaux afin d'améliorer ces choses, vous savez. Cependant, d'un autre côté, il faut également le faire d'une façon rentable et efficace.*

Les renvois aux options de règlement extrajudiciaire des différends (RED) sont très visibles dans les extraits du témoignage de ce représentant d'entreprise, ils ont également fait l'objet d'une abondante discussion par la communauté juridique comme une solution possible pour réduire les retards et les coûts dans les processus traditionnels des tribunaux civils. Les exemples de RED sont particulièrement absents

de nos discussions des bonnes pratiques de communication. Les données de la Recherche comprennent de nombreux examens des différentes formes de règlement des différends (tribunal officiel et médiation privée, RED, règlement judiciaire des différends, conférences préalables à l'instruction et approches moins officielles). Cependant, les données révèlent également un désaccord important au sein de la communauté juridique et du public au sujet des avantages et des inconvénients des différentes approches, ce qui nécessitera une analyse distincte et l'établissement d'un rapport pour que cela soit abordé adéquatement. Ce que nous pouvons dire avec une certaine confiance à ce moment-ci c'est que les participants du public à la Recherche auraient accueilli une option de règlement des différends pour seulement quatre des « F » décrits par le représentant d'entreprise : fast (rapide), fair (équitable), friendly (convivial) et final (final) du moment que c'est abordable.

Lorsqu'il s'agit de créer de nouvelles approches à la prestation de services de la justice civile, on constate que beaucoup plus de travail doit indéniablement être accompli et il doit y avoir beaucoup de volonté et d'énergie pour surmonter ces défis, comme l'illustre le travailleur de première ligne suivant :

*[Traduction]*

*Je crois que nous devons réellement collaborer. Je veux dire, nous créons notre propre système de la justice civile. Nous avons nos problèmes qui touchent la société et que nous vivons tous à un niveau différent. Nous créons également des solutions. Les solutions à notre système de la justice civile et aux autres. [...] Nous créons le système. Si nous collaborons, je ne vois pas comment ça ne réussirait pas. J'aimerais voir cela plus souvent. [645, travailleur chargé de l'accueil à l'aide juridique]*

#### **Principe n° 9 de bonne communication**

**La Recherche indique qu'en plus de la nécessité de pratiques améliorées de communication, la création d'un système de la justice civile accessible signifiera l'élaboration de nouvelles approches à la prestation des services de la justice civile qui nécessite un engagement budgétaire en vue de la fourniture des ressources nécessaires. Une meilleure compréhension des coûts sociaux cumulatifs découlant de l'omission de prévoir des règlements efficaces de justice civile est nécessaire si l'on veut reconnaître les avantages de l'investissement financier adéquat dans le système.**

#### **D : Bonne communication exercée – trois études de cas**

*J'aimerais voir un peu plus de coordination [...] en ce qui concerne toutes les provinces. Nous avons tendance, au Canada, à faire nos choses dans notre province et nous ne profitons pas, je crois, de la communication à l'intérieur du pays dans la mesure où j'aimerais la voir. Alors, si une chose fonctionne particulièrement bien dans un secteur, ces indices sont transmis à d'autres. Non seulement aux juges, nécessairement de façon*

*décroissante, mais au personnel administratif pour qu'il ait une meilleure façon de fonctionner.* [353, juge de la cour provinciale]

L'objet des études de cas de la Recherche est d'aider à transmettre des « indices » sur des pratiques efficaces que le juge cité ci-dessus voudrait voir et ce faisant, d'aider à faciliter les solutions nécessaires pour créer un système qui fonctionne pour des personnes qu'il doit servir. Dans le cadre du programme de la Recherche, nous avons effectué trois études de cas qui concernent des mesures permettant d'améliorer la communication avec le public au sujet du système de la justice civile. Dans chaque cas, l'établissement d'un échange de renseignements et d'une communication collaborative au sein de la communauté juridique civile fait partie du processus. La première de nos études de cas était liée à l'étape pilote de notre recherche en Alberta et s'est déroulée en collaboration avec le Alberta Law Reform Institute, qui a entrepris le « Alberta Rules of Court Project »<sup>70</sup>. Nous avons déjà mentionné la deuxième étude de cas, le British Columbia Supreme Court Self-Help Information Centre (BCSHC). En collaboration avec le partenaire de projet de la Recherche, Rick Craig de la BC Law Courts Education Society, ainsi que les membres du comité du BCSHC et des chercheurs en matière d'évaluation, nous avons surveillé ce projet de sa conception à sa réalisation. Notre troisième étude de cas s'est développée à partir d'un processus de partage de connaissance de la Recherche et a pris la forme d'un cours d'éducation juridique du public offert par le Forum canadien sur la justice civile, « Legal Basics: The Civil Court System and You » à la Metro Continuing Education Division d'Edmonton Public Schools. Un rapport complet sur chacune de ces études de cas est en cours d'élaboration et sera disponible dans le site Web du Forum lorsqu'il sera terminé. Pour les besoins du présent rapport, nous fournissons un bref aperçu de chaque étude de cas.

## **1. Le Rules of Court Project de l'ALRI**

Étant donné que nous mettons l'accent sur l'amélioration des communications entre le système de la justice civile et le public, nous sommes particulièrement intéressés par les initiatives qui comprennent la consultation des membres du public et de la communauté juridique et la collaboration avec ces derniers. L'un de nos partenaires du projet, le Alberta Law Reform Institute (ALRI), a entrepris un examen important des règles régissant la pratique et les procédures dans le cadre d'actions civiles à la Cour du Banc de la Reine et à la Cour d'appel (Alberta Rules of Court Project). L'engagement du comité directeur du projet de révision des règles de faire participer les membres de la communauté juridique et les membres du public à son processus de consultation a fait de ce projet une étude de cas idéale pour la recherche, le *Système de justice civile et le public*, et l'ALRI a profité de l'occasion pour collaborer avec nous de cette manière. 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>70</sup> Pour de plus amples renseignements sur les projets sur les règles, consultez le lien suivant : <http://www.law.ualberta.ca/alri>.

Afin de relever le défi de faire participer de façon efficace le public et les professionnels de la communauté juridique, l'ALRI a élaboré plusieurs stratégies de consultation. Dans le cas de la communauté juridique, l'infrastructure en place a été utilisée pour promouvoir le document intitulé *Issue Paper for the Legal Community*, au moyen d'une série d'exposés de 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 « Public Consultation Paper and Questionnaire » a été élaboré, et plus de 4 000 exemplaires ont été distribués au public par l'intermédiaire des greffes, des bureaux d'aide juridique et des groupes communautaires. Les deux documents de consultation ont également été rendus disponibles dans le site Web de l'ALRI et à partir d'un lien dans le site Web de la Alberta Law Society.

L'ALRI s'est dit satisfait du nombre de réponses reçues de la part des membres de la communauté juridique, mais il a été très déçu au départ que seulement 98 questionnaires aient été retournés. 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 de discussion de suivi, deux groupes de discussion composés de membres du public ont, par la suite, été constitués à Edmonton et à Calgary. Les membres de la Recherche ont observé les groupes de discussion dans le cadre du processus des études de cas. L'information obtenue de ces groupes a apporté une contribution utile aux considérations de l'ALRI dans le cadre du Rules Project et a également servi de modèle d'apprentissage pour l'équipe de la Recherche en vue de la création et du fonctionnement des groupes de rétroaction que nous avons par la suite organisés. Le partenariat avec l'ALRI quant à l'élaboration de sa première étude de cas nous a également aidés à élaborer une philosophie et une méthodologie claires pour une évaluation collaborative de programme<sup>71</sup>.

## **2. Le projet pilote du BC Supreme Court Self-Help Information Centre**

Comme nous l'avons discuté antérieurement (section A de la partie III), notre collaboration visant l'utilisation du BCSHC à titre d'étude de cas a commencé au printemps de 2003 lorsque le directeur administratif, Rick Craig, de la BC Law Courts Education Society, a partagé la nouvelle idée et la proposition de financement préliminaire au Symposium des partenaires de la Recherche. À la suite de la réduction importante des services provinciaux et d'une préoccupation relative au nombre de plaideurs qui tentent d'avoir recours à la Cour suprême sans être représenté par un avocat, le BCSHC proposé visait à fournir de l'information et une aide juridiques gratuites. On a mis sur pied un comité collaboratif de grande taille de sorte qu'il est

---

<sup>71</sup> Un court examen préliminaire de notre approche d'évaluation est fourni dans *Idées et actualités Issue 7*, à la page 16. Une version élaborée davantage a été présentée à la *Conférence d'ACVU* à Montréal, au Québec, tenue du 7 au 10 septembre, et un examen approfondi sera inclus dans le rapport intégral sur l'étude de cas du Rules of Court Project de l'ALRI.

composé de représentants des nombreux groupes d'intervenants de la justice civile. Chaque étape du processus du BCSHC, y compris l'acceptation de représenter une étude de cas de la Recherche, a comporté la rétroaction de cette collaboration. Parvenir à une entente parmi ces nombreux points de vue contradictoires n'était pas toujours facile, mais les membres du comité ont persisté et ils ont continué la dialogue, au besoin, à l'extérieur des réunions officielles jusqu'à ce qu'ils aient négocié avec succès les différents points de vue et le projet est allé de l'avant.

Dès le début, un plan d'action à trois étapes claires a été élaboré<sup>72</sup> :

4. On a embauché des chercheurs pour établir le rapport intitulé « Mapping Services, Gaps, Issues and Need » dans lequel on a consigné les détails relatifs à toutes les source d'information et d'aide en ce qui concerne un litige lié à la justice civile.
4. Selon le « rapport de mise en correspondance », on a rédigé le document « Proposed Service Vision and Program Design » en vue d'établir le modèle de services coordonnés (un centre d'auto-assistance) afin de répondre aux besoins des plaideurs qui se représentent.
4. On a élaboré un modèle d'évaluation qui s'appliquera dès que le centre pilote du BCSHC est mis sur pied.

Lorsque ces rapports ont été terminés, on les a mis à la disposition du public et de la communauté juridique. Par conséquent, ce processus est devenu un modèle d'une bonne planification collaborative partagé partout au Canada. Créé en fonction de ce fondement solide de recherche, le projet a obtenu des fonds de démarrage et le soutien de toute la communauté. En 2004, le Ministry of the Attorney General de la C.-B. a approché le comité et a proposé d'assumer un rôle principal plus actif dans l'établissement du centre pilote, lequel consistait essentiellement à gérer le centre à partir de la structure des services judiciaires. Cette offre de participation active précoce représentait une modification culturelle des relations entre le gouvernement et les groupes communautaires et a représenté un processus d'apprentissage pour tous ceux concernés. Le BCSHC Committee a reconnu que pour atteindre leur but final d'avoir plusieurs centres d'auto-assistance permanents et non seulement un, la participation du gouvernement provincial était un élément positif et nécessaire. Les représentants du gouvernement ont reconnu que, pour eux, la collaboration était une nouvelle tradition. On a négocié une entente qui a favorisé l'établissement du BCSHC préliminaire, et on a retenu une voix solide et continue pour le compte du comité directeur communautaire.

En avril 2005, le BC Supreme Court Self-Help Information Centre a ouvert ses portes dans le palais de justice de Vancouver. Le rapport d'évaluation et la rétroaction anecdotique indiquent tous les deux qu'il s'agit d'un succès éclatant qui aide à répondre

---

<sup>72</sup> Pour obtenir de plus amples renseignements sur le BCSHC et des copies des rapports liés au plan d'action à trois étapes, veuillez consulter le site Web à l'adresse suivante : [http://www.lawcourtsed.ca/Self\\_Help\\_Information\\_Research/](http://www.lawcourtsed.ca/Self_Help_Information_Research/) et le site Web du BCSHC à l'adresse suivante : <http://www.supremecourtselfhelp.bc.ca/>

aux besoins du public et ils constituent également un exemple [Traduction] « d'un partenariat très réussi et créatif entre le gouvernement, les tribunaux de la Colombie-Britannique et de plusieurs organismes non gouvernementaux au sein du système de justice »<sup>73</sup>.

### **3. « Legal Basics: The Civil Court System and You » – Projet pilote concernant la vulgarisation juridique**

Le cours « Legal Basics: The Civil Court System and You » a été conçu et donné par Kim Taylor, la directrice des programmes du Forum canadien sur la justice civile à la Metro Continuing Education Division d'Edmonton Public Schools en octobre 2005. La séance préliminaire de ce cours a été fondée à deux niveaux sur le projet de la Recherche : 1) le contenu représentait la réponse à l'information fournie par les participants du public à la recherche et 2) l'invitation d'offrir le cours par l'intermédiaire de Metro Education a découlé d'échanges d'information et des personnes-ressources du réseautage effectué et établi au cours du processus de recherche.

Les participants de la communauté juridique à la Recherche croyaient, presque à l'unanimité, que le public canadien avait besoin d'une meilleure compréhension générale du système de la justice civile, mais ils étaient incertains que les adultes, qui ne sont pas actuellement visés par un litige civil, seraient disposés à entreprendre ce type d'apprentissage général. La plupart des participants du public nous ont indiqué la mesure dans laquelle ils auraient voulu commencer leur participation à l'aide d'une compréhension du contexte du système civil. Quelques-uns ont confirmé ce que les participants à la Recherche avaient suggéré en indiquant qu'ils n'auraient probablement pas assisté à un cours avant leur participation alors que d'autres ont indiqué qu'ils auraient tiré profit d'un tel cours.

Au début de l'étude sur le terrain effectuée en Alberta, l'équipe de la Recherche ne savait pas que le Community College à Edmonton offrait régulièrement, à des frais minimes, une série considérable de cours du soir portant particulièrement sur le thème « Law for the Lay Person » (le droit pour les laïques). À un moment donné, un membre de l'équipe de la Recherche a découvert le programme et l'équipe a pris les dispositions nécessaires pour tenir une réunion essentielle de contact<sup>74</sup>. Le coordonnateur de programmes de Metro College a invité le Forum à élaborer des cours traitant des éléments de base du système de la justice civile. Bien qu'un plan de contenu et une approche aient été élaborés, la séance a été menée de façon collaborative et on a demandé aux participants d'indiquer les questions à l'égard desquelles ils souhaiteraient être mieux renseignés. Le groupe de neuf participants a produit la liste de demandes de

---

<sup>73</sup> La citation provient d'un communiqué de presse du Ministry of the Attorney General de la C.-B. en date du 30 juin 2005 intitulé « Centre provides free legal information and assistance ».

<sup>74</sup> Au cours des séances des groupes de discussion sur la rétroaction, nous avons constaté que de nombreuses personnes des autres communautés juridiques n'étaient pas non plus au courant de ces cours.

renseignements suivante dont on aurait pu traiter de beaucoup d'autres questions au cours d'une séance de deux heures :

- Terminologie juridique
- Processus et procédure des tribunaux civils
- Délais liés aux litiges
- Frais des procès
- Comment trouver un bon avocat spécialisé en droit civil
- Différences entre les niveaux des tribunaux
- Différences entre les systèmes provinciaux (Québec, Alberta, Saskatchewan)
- Différences entre les rôles des notaires et des avocats en Alberta
- Rôles des avocats et des procureurs
- Documents relatifs au tribunal civil
- Éléments de preuve – en quoi consiste des « éléments de preuve »?
- Entamer le processus
- Plaintes liées aux frais et à l'imposition du processus
- Comment effectuer la recherche nécessaire pour se représenter

Ce cours préliminaire a attiré une gamme de participants. Certains avaient déjà traité avec l'ordre judiciaire, soit en droit civil ou en droit pénal, et d'autres souhaitaient simplement être mieux renseignés. Comme la liste ci-dessus l'indique, les participants ont soulevé d'excellentes questions fondées sur des connaissances partielles antérieures qui n'étaient pas complètes et parfois inexactes. L'intérêt manifesté à l'égard de ce cours indique qu'il existe une latitude pour élaborer une vulgarisation juridique qui fournit le contexte de base sur le processus de la justice civile. Le rapport intégral sur l'étude de cas de ce cours préliminaire constituera le fondement d'un modèle visant le partage avec nos partenaires dans d'autres compétences.

#### **IV: Conclusion : Vers le futur**

*[Traduction]*

*Je pense qu'il serait important d'obtenir les opinions des gens à ce sujet et ensuite de recueillir de bons renseignements solides auprès des gens, voilà ce qui devrait être fait. Pas les gens en général, qui sont indifférents à l'égard du système, disons, parce qu'il ne les touche pas, mais les gens qui ont été victimes du système. C'est certain qu'il y a des gens qui ont été satisfaits. Il serait bon de leur parler aussi, mais en général, dans les questions civiles, les gens sont insatisfaits. Il est trop long, trop compliqué. Il n'a aucun bon sens. Il coûte trop cher. J'ai honte du système de la justice lorsque je vois ce qui se passe dans certains cas. [101, juge de cour provinciale]*

Dix ans après la publication du *Rapport du groupe de travail sur les systèmes de justice civile* de l'ABC, il y a, de tous les coins du pays, une inquiétude croissante quant à une crise de confiance du public dans le système de la justice civile. Cette perception de

crise devient évidente dans les plans stratégiques de la plupart des ministères de la Justice et des ministères du Procureur général, et elle a fait l'objet de discussions lors de la dernière Rencontre fédérale-provinciale-territoriale des sous-ministres. Du 30 avril au 2 mai 2006, une conférence nationale intitulée *Vers le futur : Ordre du jour de la réforme de la justice civile*, aura lieu afin d'échanger sur l'état du système de la justice civile canadien dix ans après le rapport de l'ABC. Le présent rapport sur le projet sur le *Système de la justice civile et le public* sera présenté lors de cette conférence. Comme l'indique le programme de cette conférence, même si l'on en a beaucoup fait, il reste encore beaucoup à faire dans la réforme de la justice civile<sup>75</sup>.

Les préoccupations relatives aux principaux obstacles à l'accès à la justice civile que posent les coûts et les retards, et les répercussions sur la confiance du public à l'égard du système, sont les facteurs déterminants pour une nouvelle initiative de recherche que le Forum prévoit mener, avec des partenaires dans l'ensemble de la communauté juridique. En misant sur le fondement des connaissances de la recherche et du partenariat de collaboration créé par la Recherche, ce projet élaborera des moyens de comprendre les origines et les motifs des coûts et des retards prohibitifs, et il mènera à des recommandations d'approches plus efficaces en matière d'exécution de la justice civile qui peuvent aider à éliminer ces obstacles à la justice civile.

Selon les constatations de la Recherche, nous tirons la conclusion que de bonnes pratiques de communication peuvent aider aux efforts soutenus visant à améliorer l'accès à la justice à deux niveaux distincts :

- Peu importe les restrictions du système et d'autres obstacles pour l'accès, la bonne communication peut accroître immédiatement la compréhension commune du système au sein de la communauté juridique ainsi que de la population. La compréhension partagée facilite une communication efficace au sein du système tel qu'il existe actuellement.
- La compréhension commune et des voies de communication inclusive ouvertes permettent de cerner les obstacles à l'accès à la justice qui exigent des profonds changements systémiques et à établir la collaboration au-delà des limites du système qui seront nécessaires pour effectuer un changement efficace.

Après la conférence *Vers le futur*, nous élaborerons et publierons d'autres recommandations particulières de changements aux communications au sein du système de la justice civile et entre le système et le public. Nous sommes convaincus que l'adoption de principes de bonne communication peut aider tous les intervenants du système de la justice civile à prendre les mesures nécessaires pour apporter des changements constructifs. Nous terminons le présent rapport en résumant les neuf principes de communication établis plus tôt dans ce rapport.

---

<sup>75</sup> Le titre du discours d'ouverture de Brian A. Tabor, c.r., est [Traduction] « *Dix ans plus tard : tant de choses ont été accomplies, tant de choses restent encore à faire dans la réforme de la justice civile* ». Vous pouvez consulter le programme de la conférence à l'adresse suivante : <http://www.cfcj-fcjc.org/IntoTheFuture-VersLeFutur/> .

## ***Sommaire des principes de bonne communication***

### Principe n° 1 de bonne communication

La communication est essentielle au bon fonctionnement du système de la justice civile, tant à l'égard de ceux qui travaillent dans le système que ceux qui s'en servent. Nous devons prendre la communication au sérieux et préciser à la fois les méthodes disponibles et les plus efficaces relativement aux circonstances particulières des utilisateurs prévus.

### Principe n° 2 de bonne communication

Une compréhension des expériences vécues relatives à la communication au sujet du processus de justice civile est essentielle à l'élaboration d'initiatives visant à améliorer la communication et des réformes efficaces et systématiques des règles et des procédures relatives à la justice civile. Les points de vue des plaideurs et de la communauté juridique de première ligne doivent être valablement inclus dans l'élaboration de politiques et de programmes.

### Principe n° 3 de bonne communication

L'élimination des obstacles à la communication doit être reconnue à titre de question prioritaire qui exige une réponse concertée en vue de traiter les problèmes en fonction de différents points de vue et de différentes façons collaboratives.

### Principe n° 4 de bonne communication

Une bonne communication repose sur le fondement consistant en une compréhension partagée des besoins et des capacités. Par conséquent, on doit prendre un engagement visant à fournir les ressources nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ce fondement.

### Principe n° 5 de bonne communication

Afin d'établir des pratiques efficaces de communication au sein du système de la justice civile, les intervenants doivent reconnaître un changement du contexte social plus général et y participer, même si cela peut exiger des changements radicaux des pratiques et des perspectives antérieures des intervenants.

### Principe n° 6 de bonne communication

Les caractéristiques des systèmes de la justice civile qui empêchent le changement constructif à la prestation des services de la justice civile doivent être déterminées et examinées. Un fondement de bonnes pratiques de communication favorisera ce processus.

### Principe n° 7 de bonne communication

Les connaissances fondées sur l'expérience personnelle doivent être appréciées et partagées afin de créer de bonnes pratiques de communication parmi tous les

intervenants du système de la justice civile. L'action visant à atteindre ce but doit être prise à l'égard des activités suivantes : élaborer un contenu efficace de l'information sur le système de la justice civile, s'assurer que cette information et des ressources connexes aux fins d'une aide sont bien connues et facilement accessibles et créer une compréhension et des connaissances relatives au système de la justice civile qui sont fondées sur une information précise et disponible.

#### Principe n° 8 de bonne communication

La création de comités de services judiciaires et de comités d'utilisateurs de services judiciaires devrait être poursuivie, comme moyen d'offrir des possibilités d'inclure, de partager et de comprendre tous les points de vue des intervenant sur la prestation de services de la justice civile.

#### Principe n° 9 de bonne communication

La Recherche indique qu'en plus de la nécessité de pratiques améliorées de communication, la création d'un système de la justice civile accessible signifiera l'élaboration de nouvelles approches à la prestation des services de la justice civile qui nécessite un engagement budgétaire en vue de la fourniture des ressources nécessaires. Une meilleure compréhension des coûts sociaux cumulatifs découlant de l'omission de prévoir des règlements efficaces de justice civile est nécessaire si l'on veut reconnaître les avantages de l'investissement financier adéquat dans le système.

## ANNEXE A : INFRASTRUCTURE DE PROJET – APERÇU

En 1999, la Recherche a été lancée par le Forum canadien sur la justice civile (le Forum) dans le cadre son mandat qui consistait à effectuer une réforme sur le plan de la justice civile au Canada<sup>76</sup>. Le financement de la Recherche a été fourni principalement par l'Alberta Law Foundation (ALF) et le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) sous forme d'une subvention des Alliances de recherche universités-communautés (ARUC). En collaboration avec le coordonnateur de la Recherche, la Recherche a été gérée et dirigée par la directrice administrative du Forum et plusieurs autres directrices de la recherche associés aux diverses facultés de la University of Alberta (voir l'annexe C.1 pour obtenir les noms des participants et les renseignements à leur sujet). Comme nous en avons discuté dans la première partie du présent rapport, un large éventail de partenaires de recherche ont participé à l'élaboration du projet. Les partenaires ont offert des conseils et de l'aide concernant tous les aspects du projet et, depuis la fin de la période de financement, beaucoup d'entre eux participent activement à l'échange de connaissances obtenues au moyen de la Recherche.

Un projet national aussi ambitieux que celui de la Recherche exige qu'on lui consacre beaucoup de travail d'organisation. Dès le début, le rôle de collaboration des directrices de la recherche était essentiel à l'établissement du partenariat, aux aspects conceptuels et pratiques pour mener à bien le projet. La perspective pluridisciplinaire entrevue lors des premières séances de remue-méninges parmi les directrices de la recherche ont entraîné les premières propositions de financement, et après l'embauche du coordonnateur de la recherche, les premières ébauches du document de travail et des instruments de recherche qu'il convient de faire circuler au sein du partenariat élargi afin d'obtenir des commentaires additionnels. Le travail de collaboration des directrices de la recherche a également contribué considérablement à l'analyse préliminaire des données d'entrevue. Tout au long du projet, les directrices de la recherche, en tant que groupe, ont continué de contribuer de diverses façons à nos activités de partage des connaissances (comme on le constate à l'annexe G). Incontestablement, cette collaboration soutenue a renforcé le projet à chaque étape.

Cependant, il était inévitable qu'une bonne partie de l'orientation quotidienne liée au projet relève de la directrice administrative du Forum, qui était a) constamment disponible; b) responsable en bout de ligne en ce qui est d'assurer que la Recherche et tous les documents connexes respectaient les principes et les normes du Forum; et c)

---

<sup>76</sup>Le Forum est une organisation nationale bilingue, constituée en société en vertu de la *Loi sur les corporations canadiennes* en 1988, au moyen d'une initiative conjointe de l'Association du Barreau canadien et de la Faculté de droit de la University of Alberta. Créé à la suite de la recommandation du *Groupe de travail sur les systèmes de justice civile* de l'Association du Barreau canadien portant sur une organisation nationale orientée sur l'amélioration du système de justice civile du Canada, le mandat du Forum est de rassembler le public, les tribunaux, la profession juridique et le gouvernement afin qu'ils s'efforcent à assurer que la justice civile est accessible, efficace, équitable et rentable. Le Forum est la seule organisation du Canada dont le mandat est de recueillir et de partager des renseignements et d'effectuer de la recherche aux fins de promouvoir la réforme de la justice civile.

responsable des questions budgétaires et d'autres aspects d'ordre administratif du projet<sup>77</sup>. De plus, la coordonnatrice de la recherche a été embauchée pour ses connaissances dans les domaines de la recherche méthodologique et de la recherche locale et elle n'avait aucune expérience du monde juridique. La directrice administrative était principalement chargée d'informer la coordonnatrice de la recherche de la culture du monde juridique, et, comme on le mentionne à la section D2 de la première partie du rapport principal, elle l'a accompagnée lors des rencontres avec les contacts clés, et de nouveau lors des rencontres avec le ressort final<sup>78</sup>. En travaillant en étroite collaboration, la directrice administrative et la coordonnatrice de la recherche ont continué de se consulter sur une base quasi quotidienne, et elles étaient généralement chargées de lancer les ordres du jour et les premières ébauches des documents à l'intention des autres directrices de la recherche.

La recherche actuelle sur le terrain a été effectuée par un effectif de la Recherche formé de la coordonnatrice de la recherche et d'une équipe de cinq ou six adjoints à la recherche (AR). L'une des exigences du financement du CRSH était que des étudiants universitaires participent au processus de la recherche comme forme de formation en recherche appliquée. Les AR étaient donc soit des étudiants des cycles supérieurs en droit en sciences sociales, et au cours du projet quinquennal, certains ont obtenu leur diplôme ou ont quitté le projet à cause des exigences de leurs études, ou lorsqu'ils ont achevé leurs programmes. Chaque AR devait être recruté, interviewé, formé et supervisé. Ce travail quotidien entrait habituellement dans les tâches de la coordonnatrice de la recherche et de la directrice administrative du Forum.<sup>79</sup> À l'annexe C, on présente de plus amples renseignements sur tous les membres de l'équipe de la recherche.

---

<sup>77</sup>La directrice exécutive du Forum était la chercheuse principale, et par conséquent, les subventions étaient reçues en son nom et elle possédait la responsabilité finale de leur administration. À titre d'organisation non gouvernementale (ONG) évoluant dans un contexte universitaire, ce travail était considérable. Il comportait la supervision et la direction du personnel administratif et des liaisons permanentes avec les bailleurs de fonds et l'université. Comprise dans de telles exigences, on comptait la soumission d'un plan de recherche qui répondait aux normes du CRSH et de l'Université pour la conduite de la recherche.

<sup>78</sup>La directrice exécutive, Diana Lowe, a pratiqué le droit en Colombie-Britannique (C.-B.) avant d'assumer son rôle au Forum. L'importance des rencontres avec les contacts clés s'était, à ce moment, clairement illustrées et les directrices de la recherche étaient d'accord pour dire que la connaissance des contacts personnels de M<sup>me</sup> Lowe en Colombie-Britannique serait avantageuse afin de saisir un excellent aperçu final pour la Recherche.

<sup>79</sup>Nous constatons que cela est inévitable dans le cadre de structures organisationnelles et de partenariats aussi complexes. Chaque directrice de la recherche a également d'autres engagements en plus de la Recherche. Des directrices de la recherche particuliers ont aidé à divers moments à l'embauche, à la formation et à la rédaction dans la mesure du possible. Nous notons la question de convocation ici parce qu'il s'agit d'un aspect pratique du travail de convocation nécessaire à la réussite de projets de collaboration qui est habituellement oublié dans les documents de recherche. Voir également *How Collaborative is Collaborative*, par Rose et Stratton, *ibidem* note 7.

## ANNEXE B : INFRASTRUCTURE DE PROJET : FINANCEMENT

<b>Date de réception du financement</b>	<b>Source de financement</b>	<b>Objet du financement</b>	<b>Montant reçu</b>
2000	University of Alberta	Subvention de recherche des petites facultés pour permettre à la directrice de la recherche June Ross d'embaucher un étudiant d'été pour effectuer de la recherche pour une analyse documentaire	5 000 \$
2001	Alberta Law Foundation	Projet pilote de l'Alberta pour une étude nationale de l'état des communications dans le Système de la justice civile et entre le Système de la justice civile et le public	110 000 \$

<b>Date de réception du financement</b>	<b>Source de financement</b>	<b>Objet du financement</b>	<b>Montant reçu</b>
2001	University of Alberta	Subvention de voyage afin de permettre à la professeure Lois Gander de présenter notre recherche dans le cadre de la huitième Annual Consumer Law Conference, à Auckland, en Nouvelle-Zélande	1 800 \$
2001	Subvention des Alliances de recherche universités-communautés (ARUC) du Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) (gouvernement du Canada)	Étude nationale quinquennale sur l'état des communications dans le Système de la justice civile et entre le Système de la justice civile et le public	600 000 \$
2003	Subvention de persévérance, du Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) (gouvernement du Canada)	Achèvement de l'Étude nationale sur l'état des communications dans le Système de justice civile et entre le Système de justice civile et le public	328 000 \$
Mars 2003	Ministère de la Justice (gouvernement du Canada)	Mars 2003 Symposium à l'intention des partenaires de la recherche	15 000 \$

<b>Date de réception du financement</b>	<b>Source de financement</b>	<b>Objet du financement</b>	<b>Montant reçu</b>
Mars 2003	Alberta Law Foundation	Mars 2003 Symposium des partenaires de la recherche	13 635 \$
2003	Alberta Law Foundation	Activités de diffusion des résultats de la recherche du projet pilote de l'Alberta	10 000 \$
2004	Ministère de la Justice du Canada	Projet de règlement des différends de l'Alberta	4 500 \$
2005	Conseil canadien de la magistrature	Rapport sur les perceptions du public à l'égard de la magistrature au Canada	22 500 \$
2006	Ministère de la Justice du Canada	Rapport sur les conséquences sociales, économiques et sur la santé	7 000 \$
2006	Conseil de recherches en sciences humaines	Programme de développement de la recherche sur le Nord – Projet d'ateliers communautaires	40 000 \$
2002-2005	Développement des ressources humaines Canada – Programme de placement carrière des étudiants	Subventions dans le but d'aider à embaucher des adjoints à la recherche pour un emploi d'été	2002 : 1 218 \$ 2003 : 2 891 \$ 2004 : 2891 \$ 2005 : 2 891 \$

<b>Date de réception du financement</b>	<b>Source de financement</b>	<b>Objet du financement</b>	<b>Montant reçu</b>
2002-2006	University of Alberta	Subventions de contrepartie sur l'allocation de dégagement pour la recherche pour les directrices de la recherche	2002-2003 – 10 000 \$ (Droit et Extension) 2003-2004 – 2 500 \$ (Droit) 2004-2005 – 5 000 \$ (Droit et Extension) 2005-2006 – 5 000 \$ (Droit)
2000-2006	University of Alberta	Contribution en espèces sous forme d'espace, de RH et d'aide aux services de recherche	

## **ANNEXE C : INFRASTRUCTURE DU PROJET : ÉQUIPE DE RECHERCHE**

### **1. Directeurs de la recherche**

En collaboration avec la coordonnatrice de la Recherche et des partenaires de la Recherche, les directrices de la recherche étaient responsables de la gestion générale et de l'orientation de la Recherche, y compris de ce qui suit :

- élaborer un plan de recherche général;
- élaborer et approuver une méthodologie et une conception de recherche;
- veiller à l'observation des lignes directrices du CRSH et de l'université relatives à la conduite éthique de la recherche;
- assurer la qualité de la recherche;
- élaborer et évaluer des études de cas;
- communiquer et diffuser les résultats et les recommandations de la recherche.

Voici les quatre directrices de la recherche participant au début de la Recherche (par ordre alphabétique) :

- Lois E. Gander (LL.M), Professeure et directrice du programme d'études juridiques, Faculty of Extension de la University of Alberta.
- Diana Lowe (LL.M), directrice administrative du Forum canadien sur la justice civile.
- Allison McKinnon (Ph.D., sociologie), Faculty of Rehabilitation Medicine et directrice du Population Research Laboratory, University of Alberta.
- June Ross, c.r. (LL.M), doyenne associée et professeure agrégée, Faculté de droit de la University of Alberta.

Au cours de la Recherche, certains changements sont survenus chez les directrices de la recherche pour les raisons suivantes :

- En septembre 2001, Allison McKinnon a quitté la University of Alberta et a démissionné de son poste de directrice de la recherche.
- En septembre 2001, Teresa Rose (Ph.D., analyse organisationnelle), professeure agrégée, Faculté d'extension de la University of Alberta et partenaire de la Recherche, a été nommée directrice de la recherche. Teresa Rose a conservé son poste de directrice de la recherche malgré son départ de la University of Alberta en février 2004. Elle travaille actuellement pour InnerWorks Consulting à Mississauga, en Ontario.
- En 2004, June Ross a été nommée à la Cour du banc de la Reine en Alberta et elle a démissionné de son poste de directrice de la recherche.

La juge Ross continue d'appuyer la Recherche et d'y participer comme membre d'une organisation partenaire de la Recherche.

- En septembre 2004, Barbara Billingsley (LL.M), professeure agrégée, Faculté de droit de la University of Alberta et partenaire de la Recherche, a été nommée comme directrice de la recherche et participe activement à capter l'histoire de la Recherche aux fins du présent rapport.

## 2. Coordonnatrice de la recherche

Mary Stratton occupe le poste de coordonnatrice de la Recherche depuis 2001. M<sup>me</sup> Stratton possède un doctorat en sociologie de la Carleton University<sup>80</sup>, et une maîtrise interdisciplinaire en Développement humain et des enfants de l'Université Laurentienne. Ses spécialisations comprennent les approches collaboratives à la recherche en développement communautaire et en changement organisationnel, l'élaboration d'approches à méthodes multiples qui conviennent à l'enjeu et à la collectivité qui doivent faire l'objet de la recherche, et le rôle de l'apprentissage informel pour acquérir et appliquer de nouvelles connaissances. Grâce à son rôle dans la Recherche, M<sup>me</sup> Stratton a acquis une connaissance sur place des expériences des membres du public et du monde de la justice partout au pays. Elle est actuellement professeure auxiliaire au département de la sociologie de la Faculté des Arts de la University of Alberta, et elle a accepté un poste continu comme directrice de la recherche avec le Forum canadien sur la justice civile.

À titre de coordonnatrice de la recherche, M<sup>me</sup> Stratton a travaillé en collaboration avec les directrices de la recherche afin d'établir et de maintenir la gestion générale et l'orientation de la Recherche, et elle était responsable de diriger le personnel de la recherche dans l'exécution de la recherche « sur place » pour la Recherche, y compris ce qui suit :

- établir des instruments de recherche appropriés;
- former et gérer les adjoints à la recherche;
- organiser et diriger la recherche sur le terrain;
- compiler les données obtenues au cours de la recherche sur le terrain et les coder;
- analyser et interpréter les données obtenues au cours de la recherche sur le terrain;

---

<sup>80</sup> Lorsque Mary a joint l'équipe de la Recherche, elle en était toujours à terminer son doctorat. Elle souhaite exprimer sa gratitude pour le soutien et l'encouragement qu'elle a reçu des directrices de la Recherche qui l'ont aidé à justifier son mémoire avec succès, tout en coordonnant la Recherche. Mary est également reconnaissante pour les occasions de formation précédentes que lui a procuré son engagement à titre d'adjointe à la recherche dans les anciens projets de recherche financés par le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) qui a contribué à son expertise de recherche.

- rencontrer régulièrement les directrices de la recherche sur toutes les questions qui se rapportent à la Recherche;
- diffuser les renseignements concernant l'objet, la méthodologie, les résultats et les répercussions futures de la Recherche.

### **3. Partenaires de recherche**

La Recherche a été effectuée avec l'aide d'un réseau national de partenaires de recherche sans précédents qui a pour but de représenter un éventail diversifié d'intervenants du système de la justice civile et dans l'administration générale de la justice. Par conséquent, les partenaires de recherche comprenaient des membres de la magistrature, du milieu de l'enseignement, de la profession d'avocat, de l'administration des tribunaux, de la formation juridique du public, des organisations autochtones, des gouvernements et de diverses autres organisations publiques et privées.

Dans le cadre du plan de recherche-action de la Recherche, les partenaires de recherche ont fourni des conseils et de l'aide sur les aspects techniques, théoriques et pratiques de la Recherche, y compris ce qui suit :

- développer la conception et la méthodologie de la recherche;
- rédiger les questions de recherche;
- trouver des participants pour les différents aspects de la recherche;
- cerner les études de cas et les projets de démonstration;
- obtenir l'accès aux tribunaux;
- accéder aux fournisseurs de services du système de la justice civile;
- assurer une expertise sur les différents aspects du système de la justice civile comme l'organisation et la gestion, la communication et les enjeux liés aux autochtones;
- tenir des groupes de discussion;
- diffuser les renseignements au sujet de la Recherche et des données qui en découlent;
- évaluer les données.

Même si chacun des intervenants du milieu de la justice a cerné un représentant aux fins de signer officiellement la partie du partenariat CRSH-ARUC de la demande de subvention, beaucoup d'autres membres de ces organisations ont agi pour le compte du partenariat organisationnel puisqu'ils ont favorisé la Recherche sur le terrain. D'autres organisations se sont également joints activement comme partenaires à mesure que le projet se développait. En raison de réaffectations, certaines organisations partenaires ont remplacé leur représentant d'origine et nous l'avons indiqué dans la mesure du possible. Les partenaires officiels énumérés à la demande du CRSH-ARUC (par ordre alphabétique) étaient les suivants :

- Marco Adria, professeur agrégé, Faculty of Extension (jusqu'au 30 juin 2004)
- Alberta Law Reform Institute – Peter J. M. Lown, c.r., directeur
- Chris Andersen, professeur adjoint, School of Native Studies de la University of Alberta
- L'Association des administrateurs judiciaires du Canada -- Rod Wacowich, ADM, Services judiciaires (et plus tard, Irene Hamilton et Francis Remedios).
- Carl Baar, professeur auxiliaire, Université York
- Catherine Bell, professeure, Faculté de droit de la University of Alberta
- Association canadienne des juges de cours provinciales – Madame la juge Sandra Hunt McDonald
- L'Association du Barreau canadien – Joan Bercovitch, Directrice principale, Legal and Governmental Affairs
- L'Institut canadien d'administration de la justice – Christine Huglo Robertson, directrice administrative et Phil Brydon, professeur, Université de la Colombie-Britannique
- Conseil canadien de la magistrature – Jeannie Thomas, directrice administrative et plus tard, Norman Sabourin, directeur administratif et avocat général
- Justice Canada – Albert Currie, chargé de recherche principal, Susan MacDonald, chercheuse et Terry De March, Innovation.
- Legal Aid Society of Alberta – Nancy Brown Medwid, directrice administrative
- Public Legal Education Association of Canada et organisations membres
  - Law Courts Education Society of BC – Rick Craig, directeur administratif
  - Community Legal Information Association of PEI – Ann Sherman, directrice administrative
  - Public Legal Education Society of Nova Scotia – Maria Franks, directrice administrative
  - Public Legal Education Association of Saskatchewan – Joel Janow, codirecteur
- University of Alberta
- Yellowhead Tribal Community Corrections Society – Rupert Arcand, directeur, Justice.

#### **4. Personnel de recherche**

Le personnel de recherche était formé d'étudiants de premier cycle en droit et d'étudiants diplômés en sciences sociales de la University of Alberta qui étaient employés à temps plein au cours des mois d'été et/ou à temps partiel au cours de l'année universitaire.

Sous la direction de la coordonnatrice de la recherche, le personnel de recherche était responsable de ce qui suit :

- compiler les profils des tribunaux;
- participer à l'élaboration des instruments de recherche;

- aider à l'exécution de la recherche sur le terrain, y compris établir des contacts, organiser et effectuer des entrevues et faire des observations;
- compiler, coder et, dans certains cas, traduire les données obtenues au cours de la recherche sur le terrain;
- rédiger les rapports des données fondés sur les enjeux tirés des données de la Recherche;
- participer à l'organisation et à la tenue de groupes de discussions complémentaires;
- participer aux activités de mobilisation des connaissances, y compris la rédaction (voir le numéro 7 du bulletin *Idées et Actualités sur la réforme de la justice civile*) et participer aux présentations.

Voici les membres du personnel de recherche (énumérés généralement en fonction de la chronologie de leur emploi respectif) :

- Leah Lis – de juillet 2000 à mai 2002  
Pendant ses études en droit, Leah a aidé à la bibliographie annotée de la littérature et à la compilation d'articles pour l'étude des médias. Après l'obtention de son diplôme, elle a fait un stage et exercé sa profession localement avant de se joindre à l'Alberta Law Reform Institute (une autre organisation partenaire de la Recherche) en 2006.
- Charlene Hillier – de juin 2001 à février 2002  
Charlene a accepté un emploi d'été comme adjointe à la recherche, participant à la bibliographie annotée pour la Recherche. Après l'obtention de son diplôme, elle a accepté un poste d'avocat stagiaire dans un cabinet privé.
- Zhi Jones – de novembre 2001 à janvier 2002  
Zhi s'est jointe à l'équipe de la Recherche brièvement tout en achevant son doctorat en éducation. Elle a participé aux premières étapes de l'élaboration des instruments de recherche. Après avoir soutenu sa thèse, elle a accepté un poste de coordonnatrice de la recherche ailleurs.
- Amritha Fernandes-Bakshi – de novembre 2001 à août 2002  
Amritha s'est jointe à l'équipe de la Recherche au début du projet, alors qu'elle commençait sa dernière année en droit. Elle a participé à l'élaboration des profils des tribunaux et des instruments de recherche et comme chercheuse sur le terrain pour la phase albertaine du projet. Après l'obtention de son diplôme, Amritha a entrepris des études supérieures en médiation au Royaume-Uni.
- Shannon Williams Stawnicky – d'avril 2002 à juin 2004  
Shannon s'est jointe à la Recherche comme étudiante d'été en droit; elle a travaillé à la bibliographie annotée et à la phase albertaine de l'étude médiatique. Elle est demeurée au sein de l'équipe à temps partiel comme adjointe à la recherche. Elle a effectué des recherches sur le terrain et a fourni un article pour le bulletin *Idées et Actualités, numéro 7*. Après l'obtention de son diplôme,

- Shannon a accepté un poste de stagiaire avec le ministère de la Justice du Canada, où elle est maintenant avocate.
- Camron Schwartz – de février 2002 à juillet 2005  
 Cam s'est joint à la Recherche comme étudiant de première année en droit et il est demeuré avec l'équipe à temps partiel comme adjoint à la recherche. Il a participé à tous les aspects de la Recherche, de l'élaboration des instruments à la tenue de groupes de discussion. Il participe à la coordination du Symposium des partenaires. Cam a proposé le concept du *numéro 7* du bulletin *Idées et Actualités*, auquel il a fourni un article. Il est également l'un des auteurs du rapport « *Communication and Access Barriers for those with Disabilities* ». Cam a laissé l'équipe de la Recherche afin d'accepter un poste de stagiaire auprès d'un cabinet d'avocats privé.
  - Graham Statt – de mai 2002 à février 2004  
 Graham s'est joint à l'équipe de la Recherche à temps partiel comme adjoint à la recherche tout en terminant une maîtrise en anthropologie. Il a participé à l'élaboration d'instruments, aux recherches sur le terrain, à l'analyse des données et à l'étude de cas de l'ALRI. Il a laissé l'équipe lorsqu'il a été recruté par les Affaires autochtones. Pendant qu'il faisait partie de l'équipe, Graham a également soutenu sa thèse de maîtrise et il a fourni un article au *numéro 7* du bulletin *Idées et Actualités*.
  - Natalie Salvalaggio – de juin 2002 à juillet 2004  
 Natalie s'est d'abord jointe au Forum comme étudiante d'été afin d'aider le Centre d'information et s'est jointe plus tard à l'équipe de la Recherche à temps partiel comme adjointe à la recherche. Puisqu'elle parle couramment les deux langues officielles, Natalie a joué un rôle directeur dans les visites auprès des contacts clés et dans la coordination de la recherche sur le terrain au Québec. Elle a aussi fourni un article au *numéro 7* du bulletin *Idées et Actualités*. Après l'obtention de son diplôme, Natalie a accepté un poste de stagiaire dans un cabinet d'avocats local, où elle est aujourd'hui une avocate associée.
  - James Cresswell – de novembre 2002 à aujourd'hui  
 James est actuellement un étudiant au doctorat en psychologie. Il s'est d'abord joint à l'équipe de la Recherche pendant qu'il présentait sa demande aux études supérieures. Il a aidé avec l'analyse quantitative et il a joué un rôle directeur dans l'apprentissage de l'utilisation du logiciel Atlas.ti, développant des didacticiels pour les autres membres de l'équipe. James s'est joint à l'équipe de la recherche sur le terrain en Ontario et en Colombie-Britannique et aux groupes de discussion en Alberta. Il a également fourni un article au *numéro 7* du bulletin *Idées et Actualités*. Il a actuellement pris congé de la Recherche afin de se concentrer sur la rédaction de sa thèse, mais il demeure à la disposition de l'équipe pour consultation sur l'analyse des données.

- Roberto Jovel – de juillet 2003 à septembre 2003  
Roberto est un étudiant au doctorat en sociologie à l'Université du Québec à Montréal. Roberto parle couramment le français, l'anglais et l'espagnol et il s'est joint à l'équipe de la Recherche pour la « formation sur le terrain » à Toronto, afin d'aider aux entrevues au Québec.
- Karen Urtnowski – d'août 2003 à novembre 2003  
Karen a terminé une maîtrise en sciences sociales. Elle parle couramment le français, l'anglais et l'espagnol et s'est jointe à l'équipe sur le terrain de la Recherche au Québec.
- Lily Tsui – d'octobre 2003 à juillet 2004  
Lily est une étudiante de troisième cycle en psychologie qui s'est jointe à la Recherche afin d'aider à l'analyse à l'aide du logiciel Atlas.ti. Elle a ensuite accompagné l'équipe en C.-B. comme chercheuse sur le terrain. Elle a quitté le projet dans le but de consacrer du temps supplémentaire à ses études.
- Naomi Schmold – mai 2003 à aujourd'hui  
Naomi s'est jointe au projet comme étudiante d'été en droit, travaillant sur la phase nationale de l'étude médiatique. Elle est demeurée comme membre du projet comme adjointe à la recherche, participant à l'analyse des données. Elle s'est jointe à l'équipe de la recherche sur le terrain au Nunavut et en C.-B. Et elle est venue en aide aux groupes de discussion de l'Alberta. Elle a également fourni un article au *numéro 7* du bulletin *Idées et Actualités*. Après l'obtention de son diplôme de l'école de droit, Naomi a enseigné l'anglais langue seconde au Québec et elle est actuellement la gestionnaire de programme pour le Centre of Constitutional Studies de la Faculté de droit de l'Université de l'Alberta. Naomi a continué de participer à la Recherche, faisant appel à ses antécédents en théâtre pour aider à élaborer des présentations multimédias. Naomi a accepté un poste de stagiaire à la Cour d'appel de l'Alberta, qui commence en 2007.
- Marisa Ferraiuolo – d'avril 2004 à aujourd'hui  
Marisa s'est jointe à la Recherche comme étudiante d'été en droit. Ses fonctions étaient de participer à l'analyse des données et de compiler une base de données du matériel de formation juridique du public recueilli par l'équipe de la recherche au cours des recherches sur le terrain. Marisa est demeurée avec la Recherche comme adjointe à la recherche et a aidé avec les groupes de discussion de l'Alberta. Elle obtiendra son diplôme en droit en mai 2006 et elle a accepté un poste au Bureau de la concurrence Canada.
- Brad Albrecht – de juin 2005 à août 2005  
Brad s'est joint au Forum à titre d'adjoint à la recherche pour le Centre d'information tout en achevant ses études en droit. Il est devenu membre de l'équipe de la Recherche afin d'aider à la recherche de base, alimentant le rapport sur les perceptions du public à l'égard du rôle de la magistrature canadienne intitulé *Public Perceptions of the Role of the Canadian Judiciary*.

- Stéphanie Boisard – de juin 2005 à août 2005  
Stéphanie est une étudiante au doctorat en science politique. Puisqu'elle parle couramment les deux langues officielles, elle a aidé à l'examen de la littérature française qui alimentaient le rapport *Public Perceptions of the Role of the Canadian Judiciary*.
- Travis Andersen – de septembre 2005 à aujourd'hui  
Travis s'est joint au Forum comme étudiant d'été en droit, afin d'aider le Centre d'information. Il s'est ensuite joint à l'équipe de la Recherche à temps partiel comme adjoint à la recherche participant à l'analyse des données. Il a effectué l'analyse de base et a aidé à rédiger le rapport intitulé *Social, Economic and Health Problems Associated with a Lack of Access to the Courts*, un rapport commandé par le ministère de la Justice du Canada. Travis, qui possède des antécédents en anthropologie, continuera à participer comme adjoint à la recherche pour la série d'ateliers pour la communauté du Nord.

### **Personnel administratif**

La Recherche avait aussi besoin d'un soutien administratif continu lequel a été offert, au cours du projet, par les personnes suivantes :

- Carmen Baldwin-Déry
- Melanie Blier
- Michelle Lang
- Becky Nagra

ainsi que par un certain nombre d'administrateurs à temps partiel. Des services de transcription et de traduction ont également été offerts par un certain nombre de personnes travaillant au moyen d'un contrat d'entreprise au cours du projet.

### **Forum canadien sur la justice civile**

Le personnel du Forum a assuré un soutien supplémentaire au projet :

- Michael Lines, bibliothécaire et coordonnateur de l'information  
En plus d'assurer un soutien aux bibliothèques, Michael a entrepris du travail sur le terrain afin de se joindre à l'équipe de Vancouver, où il a effectué deux entrevues et aidé au site d'un palais de justice.
- Kim Taylor, directrice des programmes  
Kim a participé à la production et à la rédaction du *numéro 7* du bulletin *Idées et Actualités*, assurant une aide à la rédaction pour les autres rapports et accompagnant l'équipe au nord de l'Alberta afin d'aider avec le suivi des groupes de discussion.

## **ANNEXE D : SONDAGES AUPRÈS DES PARTENAIRES**

L'efficacité du partenariat de recherche comme outil de collaboration a été renforcée par deux sondages auprès des partenaires de recherche et par un symposium des partenaires de recherche qui a eu lieu au mois de mars 2003. Les sondages et le symposium ont favorisé le partenariat de recherche en donnant la possibilité aux partenaires de recherche d'échanger leurs points de vue respectifs sur :

- le niveau et la nature de leur intérêt à l'égard de la Recherche;
- l'état actuel des communications dans le système de la justice civile;
- la méthodologie adoptée par la Recherche, y compris en particulier le contenu des questionnaires, les questions d'entrevue et les options de diffusion des données;
- les thèmes ressortant des données;
- les améliorations possibles de la communication dans le système de la justice civile.

### **1<sup>er</sup> sondage auprès des partenaires**

1. Nom du partenaire et de la personne-ressource
2. En quoi le partenariat améliorera-t-il la qualité de la recherche?
3. Nous voulons nous assurer que le partenariat connaîtra des résultats avantageux aux deux parties. Quels sont vos besoins et vos objectifs à l'égard de ce projet de recherche?

#### **Principes, croyances et valeurs**

4. Quels sont vos principes, vos croyances et vos valeurs?

#### **Objectifs**

5. Nous avons défini l'objectif collectif principal du partenariat comme l'étude et en fin de compte l'amélioration de la communication entre le système de justice civile et le public. Êtes-vous d'accord? Avez-vous des objectifs supplémentaires?

6. Quels sont vos objectifs particuliers en ce qui concerne les résultats de la recherche?
7. Quels sont les produits à livrer que vous attendez tirer du projet?

### **Ressources**

8. Quelles ressources contribuerez-vous au projet de recherche?  
(Veuillez les définir clairement quant à la disponibilité, aux coûts, au temps, à la capacité et à la disponibilité humaines)

### **Rôles**

Nous avons proposé que la direction générale de la recherche repose sur les directrices de la recherche (June Ross, doyenne associée, Lois Gander, professeure et Allison McKinnon, Ph.D.) et chez la coordonnatrice de la recherche (Diana Lowe). Un conseil consultatif sera formé des directrices de la recherche, des représentants des unités universitaires et des partenaires communautaires, afin de s'assurer que la recherche profitera de l'expertise de nos partenaires.

Nous proposons la rédaction d'un protocole d'accord dans lequel seront établis le rôle particulier de chaque partenaire, la gestion de projet, les assignations de tâches, le règlement des différends et la confidentialité de la recherche.

9. Quel sera votre rôle au cours de chacune des phases du projet de recherche?

### **Équipe de partenariat**

10. Quelles sont les personnes de votre organisation qui participeront à la Recherche?
11. Y aura-t-il une continuité de membres dans votre équipe de partenariat?
12. Y a-t-il, dans votre organisation, d'autres contacts ou décisionnaires qui doivent participer aux décisions ou aux négociations du partenariat?

### **Évaluation**

13. Quel niveau d'évaluation de projet vous faut-il? Vous faut-il des critères d'évaluation particuliers?

## Communication

14. Nous proposons de communiquer au moyen d'avis et de médias électroniques, et tenir deux réunions du partenariat par année. Cette proposition vous convient-elle?
15. Veuillez indiquer vos besoins et vos attentes à l'égard de la confidentialité et de la diffusion des résultats du projet.

## Deuxième sondage auprès des partenaires

Nous vous serions gré de prendre le temps de remplir ces questions de sondage. Nous aimerions inclure à la fois vos réponses à ces questions et les réponses au sondage d'origine dans notre document de travail et dans nos documents de recherche.

En plus d'inclure les réponses des partenaires dans le document de travail, nous prévoyons être en mesure de comparer les réponses de nos partenaires à celles de nos participants à la recherche. Ces questions ont été modelées de près aux questions des guides d'entrevue dans cette optique.

Il nous faut votre permission afin de publier ces renseignements avant d'établir les détails de vos réponses dans le document de travail. Veuillez examiner, signer et retourner le consentement ci-joint avec vos réponses.

1.
  - a) À votre avis, serait-il avantageux d'améliorer la communication avec le public? Dans la **négative**, pourquoi pas? Dans l'**affirmative**, quels avantages prévoyez-vous?
  - b) À votre avis, serait-il avantageux d'améliorer la communication avec les personnes qui travaillent dans d'autres secteurs du système de la justice civile? Dans la **négative**, pourquoi pas? Dans l'**affirmative**, quels avantages prévoyez-vous?
  - c) À votre avis, vous ou votre organisation pourriez-vous en faire davantage pour bien communiquer avec les personnes que vous servez? Que pourriez-vous améliorer?
2.
  - a) Quels changements aimeriez-vous voir dans la communication avec le système de tribunal civil?
  - b) Sont-ils réalisables? Et dans l'affirmative, comment peut-on les accomplir?
  - c) S'ils ne sont pas réalisables, quelle est la meilleure communication possible que l'on peut réaliser?

3. À votre avis, la population peut-elle, et devrait-elle jouer un rôle dans la formulation de la réforme de la justice civile?
  - a) Dans la **négative**, pourquoi pas? Qui devrait participer à la formulation de la réforme?
  - b) Dans l'**affirmative**, de quelle façon peut-elle y participer?
  - c) Le public peut-il aider à formuler les politiques et les procédures? Pourquoi ou pourquoi pas?
  
4. Quelles sont les trois recommandations les plus importantes que vous aimeriez faire :
  - a) pour améliorer la communication entre le système de justice civile et le public?
  - b) pour améliorer la communication entre ceux qui travaillent dans le système?

## ANNEXE E : Guides d'entrevues

### GUIDE D'ENTREVUE: LE PUBLIC

Date d'entrevue:	No. d'identité:
Intervieweur:	Province:
Organisme/Niveau de tribunal:	Ville/village:
Sexe:	
Site d'entrevue:	
Source de contact:	

*L'intervieweur devrait compléter ce que dessus sans assistance du participant*

#### SECTION A

***Pour commencer, j'aimerais vous lire quelques définitions :***

***L'expression « justice civile » ne sert pas à désigner les tribunaux criminels ou pénaux. Elle sert à désigner des affaires qui ont rapport:***

- ***au droit de la famille***
- ***à la protection de l'enfance***
- ***aux accidents occasionnant des blessures***
- ***aux litiges de propriété, et***
- ***aux testaments et aux successions***

***L'expression « système » inclut toute personne qui a un rôle dans les procédures judiciaires civiles, notamment:***

- ***les juges***
- ***les membres du Barreau***
- ***le personnel des tribunaux***
- ***les conseillers parajuridiques autochtones et les autres groupes de soutien***

- *les services tels que l'aide juridique*
- *le gouvernement*
- *les organismes voués à l'éducation juridique du public*

***Maintenant, je vais vous demander quelques questions sur votre implication dans le cadre des tribunaux du système de justice civile.***

a) Participez-vous à une cause ou un procès civil actuellement?

1. OUI            2. NON

**[Si non]** passez à la question 2

b) **[Si oui]** quel est votre rôle?

*Note pour l'intervieweur :*

*Ne lisez pas la liste ci-dessous. Le participant ne connaît peut-être pas le nom de leur rôle. Laissez-lui l'expliquer et ensuite encerclez son rôle. Dites-lui comment son rôle est appelé.*

*Précisions pour assister:*

Est-ce vous qui avez commencé l'affaire?

Pourquoi avez-vous dû aller en cour?

1. Demandeur
2. Défendeur
3. Témoin
4. Témoin expert
5. Juré
6. Membre d'un comité de justice autochtone
7. Participant au règlement de différends autochtone
8. Autre

*Notez:* *Nous ne pouvons pas interviewer les jurés avant que la cause soit terminée.*

c) [Pour les demandeurs et les défendeurs seulement]

Êtes-vous représenté par un avocat ou un conseiller juridique?

1. OUI            2. NON

2. a)      Avez-vous déjà participé à une cause ou un procès civil?

1. OUI            2. NON

b)      Note pour l'intervieweur : **Si «oui»**, notez toute l'information qui suit pour **chaque** occasion. Notez si le participant est un utilisateur régulier des tribunaux. (p.ex. un mandataire d'une institution financière; d'une compagnie d'assurance; un gérant d'une propriété. Dans de tels cas, soyez certain de demander des précisions plus tard sur l'expérience comparable.

COMBIEN DE FOIS :

QUAND :

DE QUELLE(S) FAÇON(S) :

ÉTIEZ-VOUS REPRÉSENTÉ PAR UN AVOCAT / CONSEILLER JURIDIQUE?  
[demandeurs et défendeurs seulement]

1. Demandeur
2. Défendeur
3. Témoin
4. Témoin expert
5. Juré
6. Membre d'un comité de justice autochtone
7. Participant au règlement de différends autochtone
8. Autre

Note pour l'intervieweur: Demandez la question ci-dessous seulement si ce n'était pas clair auparavant. Sinon, encerclez oui/non sans demander ce qui est déjà clair.

c) Avez-vous comparu comme MANDATAIRE D'UNE COMPAGNIE?

1. OUI                    2. NON

· Pensez-vous être bien informé sur le système de justice civile du Canada?

*Précisions*

Pensez-vous que vous saviez tout ce dont vous aviez besoin de savoir pour votre[vos] cause[s]?

Pensez-vous assez informé comme [remplir avec le rôle correspondant]

**SECTION B:**

***Maintenant, j'aimerais vous poser des questions sur votre expérience en communiquant avec le système des tribunaux civils.***

**L'intervieweur lit la définition de la communication**

**Pour cette entrevue, la communication désigne tous les moyens que vous avez utilisés pour discuter, fournir ou obtenir des informations au sujet du procès auquel vous avez participé. Ces moyens incluent :**

- **les rencontres et les conversations directes**
- **le téléphone, le courriel, les circulaires et les lettres**
- **toute brochure, information écrite ou visuelle que vous avez trouvée ou reçue**
- **l'accès aux données diffusées sur Internet**
- **le fait de recevoir ou de comprendre les ordonnances, les consignes et les décisions du tribunal**
- **la référence vers (ou à partir) d'autres services**
- **la visibilité et la lisibilité des directives affichées dans les locaux ou à proximité du tribunal**

4. Avez-vous déjà eu l'occasion de penser à ces sujets?

## Précisions

### **Si «non»:**

Compte tenu des modes de communication que je viens de mentionner, pouvez-vous me parler davantage de vos expériences en communiquant avec le système des tribunaux civils?

**Pour toute réponse:** *Utilisez toutes ou n'importe quelle des précisions qui suivent si des divers aspects de cette information ne sont pas offerts.*

De quel genre de renseignements aviez-vous besoin?

Étiez-vous capable de rejoindre l'information que vous cherchiez?

Quels obstacles avez-vous trouvés? *[si la réponse du participant ne pose pas la question du voyage ou des télécommunications, soyez sensible aux problèmes possibles dans les endroits ruraux et urbains. Demandez – Était t-il facile de rejoindre la cour?*

Qu'est-ce qui l'aurait facilité?

Quelles méthodes de communication ont été les meilleures?

Avez-vous utilisé des tactiques particulières pour communiquer efficacement [obtenu ce que vous cherchiez]?

5. Dans vos rapports avec le système de justice civile, avez-vous obtenu des informations sans avoir besoin de les demander. Si oui, quand?

Précision: Si l'information a été offerte, soyez certains de capturer la sorte d'information, qui l'a offerte, et si ça a été utile.

6. Seulement pour des participants ayant participé à plus d'une cause ou procès dans le système de justice civile.

Vous avez participé plus qu'une fois à une cause dans le système de justice civile. Avez-vous eu des expériences de communication différentes?

Précisions:

***C'est une question complexe. Les différences peuvent se présenter avec:  
le niveau de tribunal***

***le rôle***

***la localisation***

***le passage du temps***

***le juge***

**représentation/représentation par soi-même**

**Si «non»** demandez-leur à propos de leur rôle s'il différerait (p.ex. comme [témoin] aviez-vous besoin de comprendre/apprendre d'autres choses que lorsque vous étiez [demandeur]?)

**Si «oui»** encouragez le participant de préciser comment et pourquoi.

p.ex., Si le participant a apparu pour une multiplicité de fois dans le même rôle, demandez leur à propos des changements avec le temps, ou d'un lieu à un autre.

Demandez leur à propos des améliorations.

**SECTION C:**

***Maintenant j'aimerais que vous pensiez aux façons que la communication entre le système des tribunaux civils et le public pourrait être amélioré.***

7. À votre avis, aurait-on intérêt à améliorer la communication entre le public et le système de justice civile?

Probes

**Si «non»:**

Pourquoi pas?

**Si «oui»** et ces aspects de la question ne sont pas offerts:

Que seraient les avantages et pourquoi?

8. Idéalement, quels changements apprécieriez-vous dans la communication avec le système de justice civile?

Précisions:

Comment ces changements pourraient-ils être réalisés? [demandez plus de précision à propos de la forme préférable du changement]

Quelles barrières pourraient se présenter?

9. D'après certains rapports, quelques initiatives souvent citées favoriseraient la communication entre le système de justice civile et le public. Par exemple : l'instauration

de centres d'information multiservice, de services téléphoniques de renseignements, de sites Web spéciaux et l'amélioration des services de vulgarisation juridique. Nous voulons savoir ce que vous pensez de ces idées.

- a) Pensez-vous qu'un centre d'information multiservice serait utile? Pourquoi?

*Si le participant demande ce que ça signifie, dites :*

*Une place centrale où vous pourriez obtenir toute l'information dont vous avez besoin sur les procès dans les tribunaux de la justice civile.*

**[si oui]** Précisions

Où devrait-il être?

Quelles caractéristiques devrait-il avoir?

Que devrait-il offrir?

Devrait-il être doté de personnel ou pour usage autonome?

Qui devrait être engagé comme personnel?

- b) Que pensez-vous d'un service téléphonique de renseignements?

Est-ce que ce serait utile?

Précisions

Quels types de renseignements devrait-il fournir?

Service automatisé ou personnalisé?

Heures d'ouverture?

- c) Que pensez-vous des sites Web spéciaux?

Précisions

Quels types de renseignements devraient-ils fournir?

Quelles caractéristiques devraient-ils avoir?

- d) Quels autres efforts de vulgarisation ou d'éducation publique devrait-on fournir? Il existe déjà des brochures, des vidéocassettes, des forums et ateliers publics, et des cours de formation. Quel type de mesures est le plus utile, à votre avis?

Précision

*Demandez à propos des aspects désirables, de l'emplacement, etc., des diverses sortes d'éducation du public.*

e) Comment devrait-on faire connaître ces services au public?

10. Quelles sont les trois recommandations les plus importantes que vous feriez pour améliorer la communication entre le public et le système de justice civile?

## SECTION D

***Récemment, il a été suggéré que le système de justice civile du Canada avait besoin d'une réforme d'ensemble (c.-à-d. de changements destinés à en améliorer le fonctionnement).***

11. Pensez-vous que les membres du public peuvent – et devraient – jouer un rôle dans le processus de réforme de la justice civile?

### Précisions

**Si «non»:**

Pourquoi pas?

Qui *devrait* participer à façonner la réforme?

**Si «oui»:**

De quelles façons pourraient-ils participer?

Le public peut-il assister au façonnement de la politique et des procédures?

*Si le participant hésite avec sa réponse, essayez les questions suivantes:*

*Que pensez-vous des sondages demandant l'avis du public?*

*Devraient-ils participer à ce type de recherche?*

*Peuvent-ils participer dans le processus décisionnel lui-même?*

*Comme membres de comités?*

12. Pensez-vous qu'une meilleure communication ou plus de communication entre le système de justice civile et le public pourrait contribuer à façonner la réforme du système?

Précisions si ces questions ne sont pas répondues lors de la première réponse

**Si «non»:** précisez seulement si la raison n'est pas claire dans la réponse à la question précédente.

Pourquoi pas?

**Si «oui»:** encourage l'interviewé à abonder sur **comment** ça peut et **pourquoi** ça devrait avoir lieu.

Aussi, si ça n'a pas été discuté dans une partie de cette réponse ou de celle auparavant, demandez:

Comment le public pourrait-il participer à l'amélioration de la communication entre lui et le système de justice civile?

13. Aimerez-vous participer personnellement au processus de réforme de la justice civile?

Précisions:

**Si «non»:** encouragez une explication, et demandez quels membres du public auraient intérêt à participer.

**Si «oui»:**

De quelles façons aimeriez-vous participer?

Que voudriez-vous pouvoir faire?

***Je suis arrivé à la fin des questions. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez ajouter? Ou quelque chose que vous aimeriez me demander?***

***Merci beaucoup pour avoir participé à cette recherche.***

## ANNEXE F : Questionnaire abrégé



### PROJET DE RECHERCHE SUR LE SYSTÈME DE JUSTICE CIVILE ET LE PUBLIC

#### *Questionnaire abrégé - destiné aux membres du public*

Contact : Mary Stratton,  
Coordonnatrice de la recherche  
tél. : (780) 492 9426; téléc. : (780) 492 6181  
[mstratto@law.ualberta.ca](mailto:mstratto@law.ualberta.ca)

*Vous pouvez remplir ce questionnaire à l'avance ou  
avec notre chercheur ou chercheuse au moment de l'entrevue.*

### **SECTION A : Informations sur le système des tribunaux civils**

Nous aimerions savoir comment vous avez trouvé les **informations** que vous nécessitez pour utiliser le **système de justice civile**. Nous aimerions également savoir l'utilité de ces informations et à quel point il était facile de les trouver. N'hésitez pas à ajouter des commentaires au fur et à mesure que vous répondez aux questions ou à la toute fin du questionnaire.

L'expression « **justice civile** » **ne sert pas à désigner les tribunaux criminels ou pénaux**. Elle sert à désigner des affaires qui ont rapport à:

- le droit de la famille
- la protection de l'enfance
- les accidents occasionnant des blessures
- les litiges de propriété, et

- les testaments et les successions

L'expression « **système** » inclut toute personne qui a un rôle dans les procédures judiciaires civiles, notamment:

- les juges
- les membres du Barreau
- le personnel des tribunaux
- les conseillers parajuridiques autochtones et les autres groupes de soutien
- les services tels que l'aide juridique
- le gouvernement
- les organismes voués à l'éducation juridique du public

### 1. De quelles sources avez-vous trouvé les informations nécessaires pour utiliser le système des tribunaux civils?

Pour chaque question, veuillez:

Étape 1 : Encercler **O seulement** si vous avez utilisé la source d'information.

Étape 2 : Si vous avez utilisé la source d'information, classez son utilité sur l'échelle ci-dessous.

**tout à fait inutile = 1    2    3    4 = très utile**

SOURCES D'INFORMATION	Étape 1		Étape 2			
	Source utilisée? Oui/Non		Degré d'utilité			
Sources personnelles (Amis, Collègues de travail, Membres de la famille)	O	N	1	2	3	4
Services policiers	O	N	1	2	3	4
Bureau du conseil de bande	O	N	1	2	3	4
Représentant élu (député, MAL, conseiller municipal, etc.) ou Ministère ou services gouvernementaux	O	N	1	2	3	4
Bureau ou kiosque d'information du tribunal	O	N	1	2	3	4

<b>SOURCES D'INFORMATION</b>	<b>Étape 1</b>		<b>Étape 2</b>			
	<b>Source utilisée?</b> Oui/Non		<b>Degré d'utilité</b>			
Personnel administratif du tribunal (p.ex. greffier)	O	N	1	2	3	4
Personnel de sécurité du tribunal	O	N	1	2	3	4
Société d'aide juridique (services à l'enfance et à la famille, y compris)	O	N	1	2	3	4
Personnel parajuridique	O	N	1	2	3	4
Avocat ou avocate	O	N	1	2	3	4
Bibliothèque municipale	O	N	1	2	3	4
Bibliothèque juridique	O	N	1	2	3	4
Foyer ou centre communautaire	O	N	1	2	3	4
Cours ou programme scolaire	O	N	1	2	3	4
Articles de journaux	O	N	1	2	3	4
Journal parlé/documentaires/émissions d'information radiodiffusés	O	N	1	2	3	4
Journal télévisé/documentaires/émissions d'information télédiffusés	O	N	1	2	3	4
Télédrames	O	N	1	2	3	4
Internet (World Wide Web)	O	N	1	2	3	4
Tableaux d'affichage du tribunal	O	N	1	2	3	4
Panneaux de destination du tribunal	O	N	1	2	3	4
Sessions/ateliers de vulgarisation juridique	O	N	1	2	3	4
Documents de vulgarisation juridique	O	N	1	2	3	4
Vidéo de vulgarisation juridique	O	N	1	2	3	4
Ligne téléphonique de vulgarisation juridique	O	N	1	2	3	4

## 2. Quel types d'informations avez-vous utilisés?

Étape 1 : Encelez **O** si **vous savez** que l'information est disponible.

Étape 2 : Encelez **O** si **vous avez utilisé** cette information.

Étape 3 : Si vous avez encerclé **O** pour **chaque réponse**:

1 précisez à quel point l'information est facile à obtenir.

**très difficile = 1 2 3 4 = très facile**

2 précisez à quel point l'information est utile.

**tout à fait inutile = 1 2 3 4 = très utile**

INFORMATION AU SUJET DE	<u>Étape 1</u>	<u>Étape 2</u>	<u>Étape 3</u>	
	Disponible? Oui/Non	Utilisée? Oui/Non	Facilité d'accès	Degré d'utilité
Le but du système des tribunaux civils	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Centres, kiosques et services d'information juridique	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Comment trouver un avocat	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Barème des honoraires et frais de litige	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Aide juridique	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Services connexes (ex. Parajuridiques, aide à l'échelon de la collectivité, conseillers)	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Services de soutien social (conseillers parajuridiques autochtones, services sociaux, personnel des services de santé mental, etc.)	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Services de traduction	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Autres modes de règlement des différends (ex. médiations, entretiens préliminaires, mini-procès, arbitrage, approches autochtones traditionnelles)	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Droit de se représenter soi-même au tribunal	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Comprendre le vocabulaire du droit	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Comment remplir les formulaires	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4
Comment se comporter dans la salle d'audience	O N	O N	1 2 3 4	1 2 3 4

	<u>Étape 1</u>		<u>Étape 2</u>		<u>Étape 3</u>							
Le rôle de chaque personne au tribunal	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4
Comprendre le rôle du tribunal (liste chronologique des causes qui doivent être plaidées)	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4
Personnes-ressources et heures d'ouverture du tribunal	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4
Plan du tribunal	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4
Comment se rendre au tribunal	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4
Stationner ou se rendre au tribunal par les transports publics	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4
Accessibilité des services de garderie	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4
Comprendre les ordonnances, les directives et les décisions de justice	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4
En appeler des ordonnances, des directives et des décisions de justice	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4
Faire respecter les ordonnances, les directives et les décisions de justice	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4
Comment déposer une plainte	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4
Que faire pour participer à la réforme du système de justice civile	O	N	O	N	1	2	3	4	1	2	3	4

## SECTION B : Données démographiques: recueillies aux seules fins de comparaison

Certains travaux de recherche ont démontré que des différents groupes dans la société ne partagent pas les mêmes expériences ou perspectives sur le système de justice civile. Les quelques renseignements supplémentaires que nous sollicitons nous aideront à mieux comprendre l'ensemble des données recueillies. Ils nous permettront également d'améliorer la documentation que nous diffuserons à l'avenir.

Vous n'avez pas l'obligation de répondre si vous ne le souhaitez pas. **Le caractère confidentiel des informations que vous aurez fournies sera rigoureusement respecté.**

2. Les dispositifs ci-dessous sont souvent utilisés pour recueillir des informations et pour communiquer. Possédez-vous les dispositifs suivants ou pouvez-vous y en avoir accès?

POUR CHAQUE OPTION, MERCI D'INDIQUER [✓] SI VOUS POSSÉDEZ VOUS-MEME CE DISPOSITIF SI VOUS Y EN AVEZ ACCÈS OU PAS DU TOUT.

MOYEN / DISPOSITIF DE COMMUNICATION	Je possède moi-même ce dispositif	Je peux y en avoir accès	Pas du tout
Ligne téléphonique	!	!	!
Carte de bibliothèque municipale	!	!	!
Téléviseur	!	!	!
Télévision par câble/satellite	!	!	!
Lecteur d'audiocassettes	!	!	!
Magnétoscope	!	!	!
Véhicule	!	!	!
Téléphone cellulaire	!	!	!
Accès à Internet (World Wide Web)	!	!	!
Adresse électronique personnelle (courriel)	!	!	!
Ordinateur personnel	!	!	!
Lecteur de CD	!	!	!
Lecteur de DVD	!	!	!

3. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

<b>NIVEAU DE SCOLARITÉ</b> cochez le niveau le <b>plus haut</b> seulement	
Études secondaires partielles ou moins	!
Diplôme de fin d'études secondaires	!
Études postsecondaires partielles (programme universitaire, collégial ou de formation incomplet)	!
Certificat ou diplôme non universitaire – d'une école de métiers, d'un collège communautaire, etc.	!
Baccalauréat	!
Cycles Supérieurs	!
Diplômes à finalité professionnelle (p. ex. droit, médecine)	!

5. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

<b>GROUPE D'ÂGE</b> cochez votre groupe	
Moins de 18 ans	!
18 – 24	!
25 – 34	!
35 – 44	!
45 – 54	!
55 – 64	!
65 ans et plus	!

6. Quel est le revenu annuel total brut de votre ménage?

<b>TRANCHE DE REVENU</b> cochez votre groupe	
Moins de 10 000 \$	
10 000 \$ à 14 999 \$	
15 000 \$ à 19 999 \$	

TRANCHE DE REVENU	cochez votre groupe
20 000 \$ à 24 999 \$	!
25 000 \$ à 34 999 \$	!
35 000 \$ à 44 999 \$	!
45 000 \$ à 54 999 \$	!
55 000 \$ à 64 999 \$	!
65,000 \$ à 74 999 \$	!
75 000 \$ à 99 999 \$	!
100 000 \$ ou plus	!

7. Combien de personnes vivent-elles du revenu total de votre ménage?

Numéro : \_\_\_\_\_

8. Quelle est la première langue que vous avez appris à parler?

Langue : \_\_\_\_\_

9. Êtes-vous né-e au Canada?

Oui !          Non !

10. Vous identifiez-vous comme appartenant au groupe des Autochtones – c'est-à-dire des Indiens inscrits, Indiens non inscrits, Inuits ou Métis?

Oui !          Non !



Quel(s) Groupe(s)? \_\_\_\_\_

11. Vous identifiez-vous comme appartenant à un groupe ethnique ou minoritaire?

Oui !                  Non !



Quel(s) Groupe(s)? \_\_\_\_\_

***Merci de votre participation à notre recherche!***

*N'hésitez pas à ajouter des commentaires sur ce questionnaire ou à les exprimer directement à l'intervieweur ou intervieweuse.*

**Commentaires:**



## **ANNEXE G: Qu'on se le dise: Dossier de mobilisation de connaissances dans le *système de justice civile et le public***

### **Qu'on se le dise**

#### **Dossier de mobilisation de connaissances dans le *système de justice civile et le public***

Le *Système de justice civile et le public* est un projet de recherche coopérative. La mobilisation des connaissances et le partage des activités vont au-delà de publications et de présentations officielles sur les « résultats ». La mobilisation de connaissances a commencé en faisant passer le mot sur le projet à des personnes-ressources clés dans le milieu de la justice, puis aux représentants des organismes de notre recherche dans tout le Canada. Les activités par lettre, courriel, téléphone et les rencontres en personne ainsi que les présentations moins officielles ont continué pendant toute la durée du projet et sont bien trop nombreuses pour être énumérées. Dans ce dossier de mobilisation, nous avons essayé de capter une impression des activités de partage de connaissances qui ont eu lieu pendant le projet. Outre les publications et les présentations, nous énumérons les articles auprès de la communauté juridique, des universités et des médias de masse diffusant de l'information au sujet de la recherche en cours et nos conclusions. Au fur et à mesure que nous apprenons davantage à leur sujet, nous ajouterons des citations au sujet du *Système de justice civile et le public* et nous aimerions ajouter une autre section sur les activités avec nos partenaires qui découlent en partie de ce qu'ils ont appris en participant à cette recherche.

#### **Chapitres dans des livres publiés**

Rien actuellement.

#### **Articles dans les revues à comité de lecture**

2005 Lois Gander, Diana Lowe et Mary Stratton. "The Civil Justice System and the Public: Highlights of the Alberta Pilot." *Alberta Law Review* 42 (3) Special Edition, pp. 803-817.

(Sous Considération). Teresa Rose et Mary Stratton. "How Collaborative is Collaborative: Ideals and Challenges, Tensions and Potentials in Partnership Research."

## Travaux d'un congrès révisé

2002 Diana Lowe et Mary Stratton, "*Parler Avec le Public: Le Public, La Communication et le Système de Justice Civile*" *Dialogues sur la justice : le public, le législateur, les tribunaux et les médias*, pp. 61-82 Conférence Annuelle de l'Institut canadien d'administration de la justice Annual Conference, Hull, Québec, 17 au 19 octobre. (disponible en ligne à <http://www.cfcj-fcjc.org/fr/publications-sjcp.htm>)

## Rapports du Forum canadien sur la justice civile

Prochainement. Mary Stratton et Travis Anderson, *Social, Economy and Health Problems Associated with a Lack of Access to the Courts*. Un rapport soumis à la Division de la recherche et de la statistique, ministère de la Justice.

Prochainement. Mary Stratton, *Civil Justice System and the Public Project: Aboriginal Perspectives* [titre de travail]

Prochainement. Diana Lowe, Naomi Schmold et Mary Stratton, *Beyond the Headlines: The role of Print Media in Public Understanding of the Civil Justice System*.

2006 Barbara Billingsley, Diana Lowe and Mary Stratton, *Civil Justice System and the Public: Learning from Experience to Find practices That Work* [sortira le 1er mai]

2006 Mary Stratton et Diana Lowe, *Public Confidence and the Civil Justice: What do we know about the issues?*

2006 Mary Stratton, *Public Perceptions of the Role of the Canadian Judiciary*.

2005 Cam Schwartz et Mary Stratton, *The Civil Justice System and the Public: Communication and Access Barriers for those with Disabilities*.

2005 Diana Lowe, "Executive Director's Report: Research" *Civil Justice System and the Public Project*, pp. 16-17.

2005 Forum canadien sur la justice civile, *Le Système de justice civile et le public: Aperçu des principaux résultats et questions relatifs à la recherche*.

- 2004 Jim Cresswell, Cam Schwartz, Graham Statt, Lily Tsui et Mary Stratton [Rédactrice], *Civil Justice System and the Public: Family Court - Coast to Coast*.
- 2004 Diana Lowe. "Unrepresented Litigants: What Are We Doing to Meet the Challenge?" Matériel de la conférence annuelle de l'ABC, 2004
- 2002 Diana Lowe et Mary Stratton, *Parler avec le public: Le Public, la communication et le système de justice civile*

### **Médias de la communauté juridique**

- Prochainement. Mary Stratton, "Aboriginal Perspectives about Involvement with Family Court" [titre de travail] *LawNow*, septembre.
- 2005 Diana Lowe, "What does the Public Really Want from Their Lawyers and from the Justice System" - *BarTalk*, octobre 2005 (disponible en ligne à [http://www.cba.org/BC/CBA\\_Publications/bartalk\\_10\\_05/guest\\_lowe.aspx](http://www.cba.org/BC/CBA_Publications/bartalk_10_05/guest_lowe.aspx))
- 2005 "Le Système de la justice civile et le public". *Affaires juridiques et gouvernementales, cahier d'information des politiques*, février p. 20, juin p. 14, novembre p. 14, Association du Barreau canadien.
- 2004 "Le Système de la justice civile et le public". *Affaires juridiques et gouvernementales, cahier d'information des politiques*, juin, pp. 18-19, Association du Barreau canadien.
- 2004 Mary Stratton et Diana Lowe. "The Civil Justice System and the Public." *LawNow*, April/May, pp. 13-15.
- 2004 Mary Stratton et Diana Lowe, "Overview of Civil Justice Project." *LawNow*, April/May, p. 12.
- 2004 Forum canadien sur la justice civile, *Système de justice civile et le public: Idées et actualités sur la réforme de la justice civile*, Numéro 7 (Numéro Spécial), mettant en valeur des articles écrit par les chercheurs étudiants.

- 2003 Forum canadien sur la justice civile, “Le Système de justice civile et le public: début de la recherche nationale sur le terrain.” *Idées et actualités sur la réforme de la justice civile*, Numéro 6, p. 3, Forum canadien sur la justice civile.
- 2002 Forum canadien sur la justice civile, “Le Système de justice civile et le public” *Idées et actualités sur la réforme de la justice civile*, Numéro 5, p.3, Forum canadien sur la justice civile.
- 2002 Diana J. Lowe. “The Canadian Forum on Civil Justice.” *LawNow*, April/May, p. 36-37.
- 2002 Forum canadien sur la justice civile, “Le Système de justice civile et le public - Élargissement de la recherche au Forum” *Idées et actualités sur la réforme de la justice civile*, Numéro 4, p. 22.
- 2002 Diana J. Lowe, “Le Forum canadien sur la justice civile,” *Journal de l'Association canadienne des juges de cours provinciales*, Hiver, p. 12-17.
- 2001 Diana J. Lowe, “An Invitation to join.” *Benchers' Advisory*, November, p. 3, The Law Society of Alberta.
- 2001 Lois Gander, June Ross, Allison McKinnon, et Diana Lowe, “The Canadian Civil Justice System and the Public.” The Eight International Consumer Law Conference Proceedings, Volume 1 (paper 3), Auckland, New Zealand, 9-11 avril.
- 2000 Forum canadien sur la justice civile, “Le Système de justice civile et le public.” *Idées et actualités sur la réforme de la justice civile*, Numéro 3, p.2.
- 1999 Forum canadien sur la justice civile, “Le Système de justice civile et le public.” *Idées et actualités sur la réforme de la justice civile*, Numéro 2, pp. 3-4.

### **Journaux professionnels (Communauté Académique)**

- 2005 “SSHRC Strategic Grants Workshop Provides Valuable Information.” *Community University Research Alliances*. University of Alberta, Research Services Office.

- 2004 "Profile of the Civil Justice System and the Public CURA," In "Discussing Continued Investment in CURA," *Social Sciences and Humanities Council of Canada Performance Report to Parliament* ( Période finissant le 31 mars 2004), pp. 24-25.
- 2004 "Research Leaders - Pioneers for Progress". *Without Prejudice, Summer*, p. 6. University of Alberta, Faculty of Law.
- 2003 "Canadian Forum on Civil Justice." *Without Prejudice, Winter*, p. 24, University of Alberta, Faculty of Law.
- 2003 "CURA Grant Extended for Civil Justice & the Public." *R & D Report*, p. 4, Faculty of Extension, University of Alberta. (disponible en ligne à <http://www.extension.ualberta.ca/faculty/research/index.htm#1>).
- 2002 "Guest Lectures and Panel Discussions." *Dean's Newsletter, Fall*, p.18, Faculty of Law, University of Alberta.
- 2002 "The Civil Justice System and the Public." Research Project, *R & D Update, Spring*, p. 3, Faculty of Extension, University of Alberta.
- 2002 "U of A Research Project Takes Leading Role in Civil Justice Reform." *R & D Report*, p. 1, Faculty of Extension, University of Alberta, (disponible en ligne à <http://www.extension.ualberta.ca/faculty/research/index.htm#1>).
- 2002 Lois Gander, "Making the Courts User-friendly." *Report to the Community, Faculty of Extension, University of Alberta*, (disponible en ligne à <http://www.report.ualberta.ca/stories/extension/courts.htm>).
- 2001 "Faculty Institute Recipient of Large Grant." *Dean's Newsletter, Fall/Winter*, p. 7, Faculty of Law, University of Alberta.
2001. "Canadian Forum on Civil Justice/Forum canadien sur la justice civile." *Prospectus*, pp. 1, 31, Faculty of Law, University of Alberta.
- 2001 "Canadian Forum on Civil Justice/Forum canadien sur la justice civile." *Without Prejudice, Winter*, pp. 1, 22, Faculty of Law, University of Alberta.

- 2001 Ryan Smith, "Study aims to improve communication between courts and public." *Folio*, Volume 38, Number (11), p. 2
2001. "The Canada-Community Research Alliance (CURA) Project." *R & D Report*, p. 4, Faculty of Extension, University of Alberta, (also available at <http://www.extension.ualberta.ca/faculty/research/rd2001.htm#6>).

## **Journaux**

- 2005 Ian Mulgrew, "As B.C. grows, court caseloads in long decline host of factors at work, province's chief judge says. The key? How courts do business" *Vancouver Sun*, Vancouver, British Columbia, 13 juin.
- 2004 Beppi Crosariol, "High legal fees forcing many laypeople to go lawyerless" *The Globe and mail*, Montréal, Québec, 4 octobre.
- 2003 Ernie Wells, "Pas facile de s'y retrouver," *Progrès-écho*, Rimouski, Québec, 17 août, p.5.
- 2003 Ernie Wells, "Enquête afin d'élaborer la réforme sur la justice civile." *Le soleil*, Rimouski, Québec, v 8.
- 2003 Ernie Wells, "Réforme de la justice civile: Les citoyens ont leur mot à dire." *Les éditions Belcor*, Rimouski, Québec, 7 août.
- 2003 "Civil justice case reports wanted." *The Chronicle-Journal*, Thunder Bay, Ontario, 3 juillet, p. A4.
- 2002 Mindelle Jacobs, "Small claims court about to get bigger." *Edmonton Sun*, 26 octobre, p.11.

## **Citation du projet de recherche dans d'autres Publications**

- 2006 *The Civil Justice System and the Public: Communications and Access Barriers for those with Disabilities*, Paths to Equal Opportunity, Ontario Ministry of Community and Social Services, (disponible en ligne à [http://www.equalopportunity.on.ca/eng\\_g/subject/index.asp?action=search\\_7&dir\\_id=10853&file\\_id=26245](http://www.equalopportunity.on.ca/eng_g/subject/index.asp?action=search_7&dir_id=10853&file_id=26245))

- 2005 Understanding the Litigation Process, John D. Waddell, QC, *Bar Talk*, décembre 2005.
- 2005 *Alberta Rules of Court Project: Self-Represented Litigants*, Consultation Memorandum No. 12.18. Alberta Law Reform Institute, (disponible en ligne à <http://www.law.ualberta.ca/alri>), mars 2005
- 2003 *Civil Justice System and the Public*, Social Science Research Projects, Nunavut Research Institute, (disponible en ligne à <http://pooka.nunanet.com/~research/publications731.htm>)

### **Présentations - Universitaire et conférences professionnelles, Séminaire et Groupe de travail**

- 2005 Diana Lowe, membre du panel, "Role of the Courts as a Public Institution - Civil Justice in the Future. *Changing World, Changing Court*, Conférence annuelle de l'AAJC, Victoria C-B, 13 au 15 novembre.
- 2005 Diana Lowe Le Système de justice civile et le public, Le Projet du Savoir. Banff, Alberta, 30 septembre, 2005
- 2005 Mary Stratton, "Community University Research Alliances," SSHRC Strategic Grant Workshop, Research Services, University of Alberta, mars.
- 2005 Diana Lowe et Mary Stratton, "La recherche sur *Le système de justice civile et le public*". AAJC - *Le leadership pour favoriser une bonne communication à l'intérieur du système judiciaire*, Toronto, Ontario, 14 et 15 mars.
- 2005 Mary Stratton, "La vulgarisation juridique : de quoi le public a-t-il besoin ?", AAJC - *Le leadership pour favoriser une bonne communication à l'intérieur du système judiciaire*, Toronto, Ontario, 14 et 15 mars.
- 2005 Mary Stratton (Animatrice), "Braver la hiérarchie de la communication ," AAJC - *Le leadership pour favoriser une bonne communication à l'intérieur du système judiciaire*, Toronto, Ontario, 14 et 15 mars.
- 2004 Diana Lowe, "Understanding Perspectives & Contexts: The Case for Empirical Research in Law." Conférence de l'Université du Québec à Montréal, "Dire le Droit: Pour qui et à quel prix?", Montréal, Québec, 4 novembre.

- 2004 Diana Lowe, "Le système de justice civile et le public" AAJC - *La Justice : Une mission sociale à poursuivre !*, Québec, Québec, 26 au 29 septembre.
- 2004 Diana Lowe et Mary Stratton, "Understanding Perspectives & Contexts: The Case for Empirical Research in Law." University of Alberta Faculty of Law and Faculty of Arts Seminar, Edmonton, Alberta, 14 septembre.
- 2004 Diana Lowe, "Beyond the Headlines. How the media are Involved in Informing Canadians About the Law." Plenary Session, *2004 PLEAC Conference*. Montréal, Québec, 7 au 10 septembre.
- 2004 Mary Stratton, "Issues in Developing Program Evaluation Measures", Plenary Session, *2004 PLEAC Conference*. Montréal, Québec, 7 au 10 septembre.
- 2004 Diana Lowe, "L'art de la plaidoirie : le cas des parties en litige non représentées?" *Conférence juridique canadienne de l'ABC*, programme de formation juridique permanente. Winnipeg, Manitoba, 15 au 17 août.
- 2004 Mary Stratton, "Finding the Public to Talk With." IAP2 - *The Wisdom of Voices*. Madison, Wisconsin, 30 avril au 5 mai.
- 2004 Sandra Schulz, cr, "Voices in Partnership: Building Collective Wisdom for Effective Change." IAP2 - *The Wisdom of Voices*. Madison, Wisconsin, 30 avril au 5 mai.
- 2004 Diana Lowe a parlé au comité de l'« Alberta Justice Policy Advisory » à propos de notre recherche, Edmonton, Alberta, 21 avril.
- 2003 Diana Lowe a parlé à la réunion de l'ABC, division de l'Alberta, Section RED (Nord), à propos du projet de recherche, Edmonton, Alberta, 18 septembre.
- 2003 Lois Gander. "From Partnerships to Networks: Collaborating for Social Change. *Focusing on the future: Progress, partnerships and possibilities.*" Conférence de l'Association pour l'éducation permanente dans les universités du Canada , Calgary, Alberta, 28 au 31 mai.
- 2003 Diana Lowe a parlé au *Symposium sur l'accès à la justice* du Barreau du Haut-Canada, à propos du projet de recherche. Toronto, Ontario, 29 mai.

- 2003 Mary Stratton, "Civil Justice Traditions and Communication Transitions." *Traditions and Transitions*, 20<sup>th</sup> Qualitative Analysis Conference, Ottawa, Ontario, 22 au 24 mai.
- 2003 Diana Lowe a parlé à la réunion de l'ABC, division de l'Alberta, Section Public (Nord), à propos du projet de recherche, Edmonton, Alberta, 22 mai.
- 2003 Diana Lowe et Lois Gander. "Partnerships in Action: Nurturing Networks for Change." et "Challenging Values: In Search of new Criteria", CU Expo International Conference, Saskatoon, Saskatchewan, 8 au 10 mai.
- 2003 Mary Stratton et Jim Cresswell, "Challenging Methods: The Civil Justice System, Communication and the Public." 4<sup>th</sup> Annual *Advances in Qualitative Methods Conference*, Banff, Alberta, 2 au 5 mai.
- 2003 Diana Lowe a parlé à la réunion de l'ABC, division de l'Alberta, Section de recherche (Sud), à propos du projet de recherche, Calgary, Alberta, 15 janvier.
- 2002 Diana Lowe a parlé au conseil d'administration du Réseau ontarien d'éducation juridique à propos du projet de recherche. Toronto, Ontario, 19 novembre.
- 2002 Diana Lowe a parlé à l'assise annuelle de l'Association canadienne des juges de cours provinciales à propos du projet de recherche, des nouveaux thèmes et de l'expansion du projet sur les lieux nationaux. Charlottetown, Î.-P.-É., 5 octobre.
- 2002 Diana Lowe a parlé à la réunion annuelle de l'Association des Chefs de Contentieux du Canada à propos du projet de recherche, des nouveaux thèmes et l'importance d'inclure les utilisateurs des entreprises du système de justice civile dans nos participants aux entrevues. Cape Breton, Nouvelle-Écosse, 4 octobre.
- 2002 Diana Lowe a parlé à la réunion annuelle du « Public Legal Education Association of Canada » à propos du projet de recherche et des nouveaux thèmes. Vancouver, C-B, 21 septembre.
- 2002 Teresa Rose et Mary Stratton, "The Civil Justice System and the Public Project." AOM Practitioner Series, Denver, Colorado, 9 au 11 août.

2001 Lois Gander, "The Canadian Civil Justice System and the Public." Eighth International Consumer Law Conference, Auckland, Nouvelle-Zélande, 9 au 11 avril.

## **Exhibitions**

2006 Mélanie Blier, Diana Lowe, Kim Taylor, Law Day. Edmonton, 8 avril.

2005 Diana Lowe, Knowledge Mobilization. Banff, Alberta, 30 septembre.

2005 Michael Lines, Mélanie Blier, Diana Lowe, Naomi Schmold et Mary Stratton, Law Day. Edmonton, 16 avril.

2005 Diana Lowe & Mary Stratton, Conseil de recherches en sciences humaines, Le Projet du Savoir. Ottawa, Ontario, 17 et 18 février

2004 Carl Baar, Hélène Beaulieu, Brian Crane cr, Diana Lowe, Cam Schwartz, Holly Turner, "Expo." *Conférence juridique canadienne de l'ABC*, programme de formation juridique permanente. Winnipeg, Manitoba, 15 au 17 août.

2004 Jim Cresswell, Michael Lines, Natalie Salvalaggio, Kim Taylor, Law Day Edmonton, 17 avril.

2003 Jim Cresswell, Michael Lines, Kim Taylor, Law Day Edmonton, 12 avril.

2002 Diana Lowe, Mary Stratton, Law Day Edmonton, 20 avril.

2001 Diana Lowe, Law Day Edmonton, 21 avril.

Revisé le 6 avril, 2006