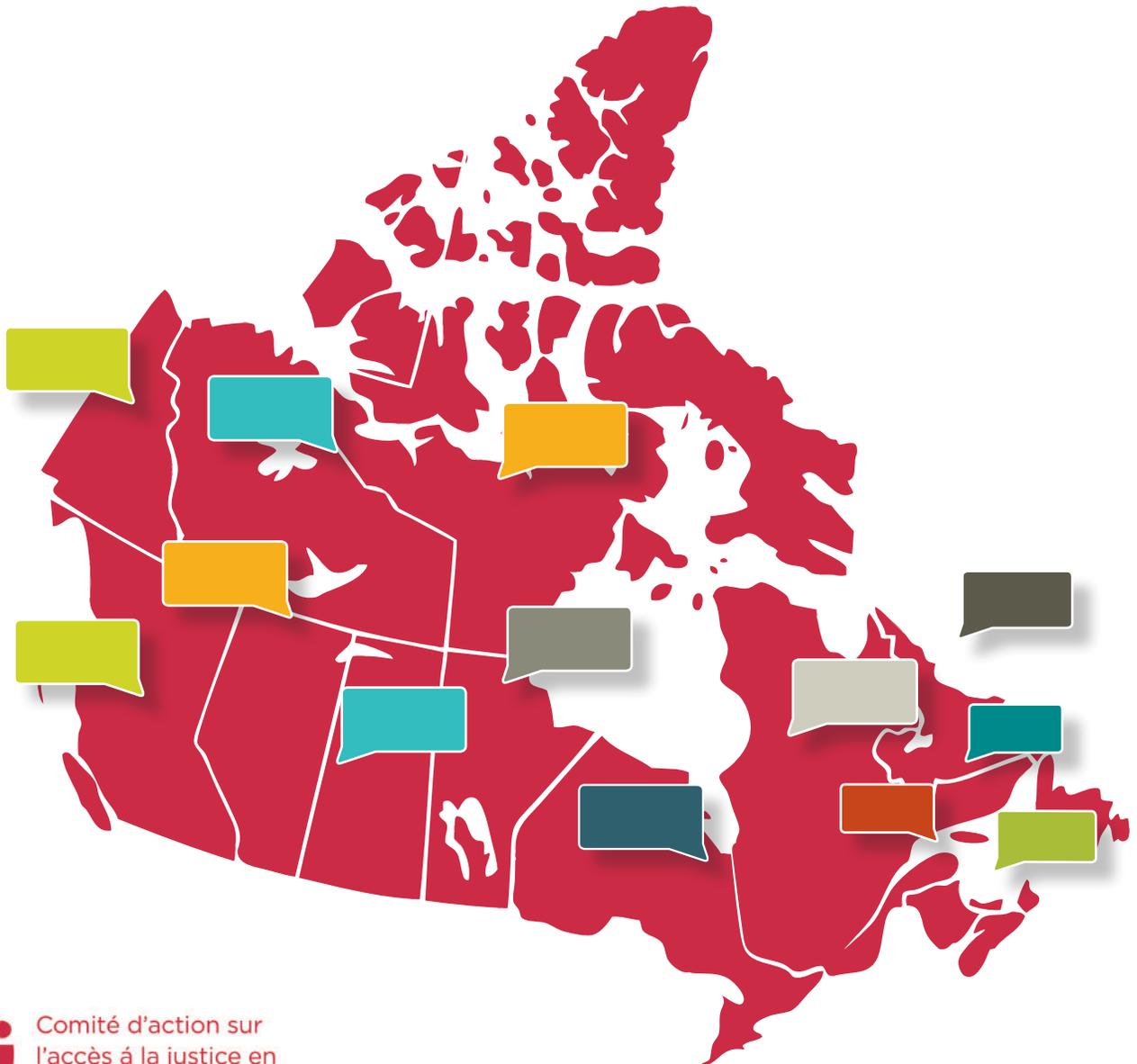


# INITIATIVES CANADIENNES D'ACCÈS À LA JUSTICE :

## **rapport d'étape sur la réalisation des objectifs de développement de la justice**

Mars 2017



Comité d'action sur  
l'accès à la justice en  
matière civile et familiale

Le présent rapport est produit par le Forum canadien sur la justice civile sous la direction de Lisa Moore, Nicole Aylwin et Trevor Farrow. Le présent rapport est publié par le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Ottawa, Canada, mars 2017 avec le concours du ministère de la Justice de la Colombie-Britannique et du ministère de la Justice du Canada.

---

On peut faire parvenir des commentaires sur le présent rapport au Comité d'action par l'intermédiaire du Forum canadien sur la justice civile, à l'adresse électronique suivante : [communications@cfcj-fcjc.org](mailto:communications@cfcj-fcjc.org).

# AVANT-PROPOS

---

**Je suis ravi et fier à la fois de joindre un bref** avant-propos à ce premier rapport d'étape du Comité d'action sur l'état de l'accès à la justice au Canada, lequel a été produit par le Forum canadien sur la justice civile avec le concours du ministère de la Justice et du Procureur général de la Colombie-Britannique et du ministère de la Justice du Canada.

Sous le titre Une feuille de route pour le changement, le rapport définitif de 2013 du Comité d'Action énonce neuf objectifs de développement de la justice dont la réalisation devrait faire faire des progrès de taille dans la correction des lacunes importantes et grandissantes constatées au Canada sur le plan de l'accès à la justice. Le présent rapport d'étape constitue un premier grand pas en avant dans la mesure de ces progrès et l'établissement du bilan des gains et des failles dans notre démarche permanente en vue de rendre la justice plus accessible au pays.

Le Forum canadien sur la justice civile a recueilli des données dans le cadre d'un sondage bilingue en ligne réalisé à l'échelle nationale vers la fin de 2016 et au début de 2017. Dans cette enquête, on s'est attaché à ce qui était entrepris partout au Canada pour réaliser les neuf objectifs de développement de la justice de la Feuille de route. Au total, 185 organismes représentant l'éventail des provinces et territoires y ont répondu, ce qui est un taux de réponse spectaculaire à un tel sondage, le premier du genre. Les corps publics, les tribunaux, les organismes de réglementation de la justice, les organismes sans but lucratif, les écoles de droit, les centres de recherche universitaires, les cliniques juridiques et les groupes provinciaux et territoriaux d'accès à la justice comptent parmi les organismes qui nous ont éclairés par leur participation au sondage.

Le présent document nous renseigne utilement sur les échanges d'information et l'élaboration des priorités et nous fait mieux connaître l'étendue et la profondeur des travaux consacrés à l'amélioration de l'accès à la justice. Nous espérons aussi qu'il posera un premier jalon dans la définition d'un cadre de référence pour la mesure de nos progrès collectifs.

Tous nos remerciements à Nicole Aylwin, Lisa Moore et Trevor Farrow et, au demeurant, à toute l'équipe du Forum canadien sur la justice civile, aux ministères de la Justice de la Colombie-Britannique et du Canada et, par-dessus tout, à tous les organismes qui ont pris le temps de répondre au sondage en ligne. À mon avis, ce rapport sera considéré comme une des clés de notre stratégie d'accès à la justice pour l'avenir.

**Le président du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, l'honorable Thomas A. Cromwell**

# TABLE DES MATIÈRES

---

## A. SONDAGE NATIONAL

Aperçu	1
Méthodologie de base	1
Renseignements généraux	2
Activités générales	8

---

## B. OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DE LA JUSTICE

**OBJECTIF I :** Recentrer le système de justice sur un axe qui reflète les problèmes juridiques de la vie de tous les jours et permette d’y remédier...13

**OBJECTIF II :** Rendre disponibles à tous des services juridiques essentiels...19

**OBJECTIF III :** Transformer les cours et les tribunaux en centres multiservices pleinement accessibles pour le règlement des différends publics...24

**OBJECTIF IV :** Rendre facilement accessibles des services multidisciplinaires à la famille coordonnés et appropriés...41

**OBJECTIF V :** Créer des mécanismes de mise en oeuvre de l'accès à la justice aux niveaux local et national...51

**OBJECTIF VI :** Promouvoir un programme de justice intégrée, accessible et soutenable au moyen de l'éducation juridique...60

**OBJECTIF VII :** Accroître la capacité d'innovation du système de justice en matière civile et familiale...71

**OBJECTIF VIII :** Soutenir la recherche relative à l'accès à la justice afin de promouvoir la prise de politiques fondées sur des preuves...78

**OBJECTIF IX :** Promouvoir des stratégies de financement cohérentes, intégrées et soutenues...86

---

**ENDNOTES...**87

# A. SONDAGE NATIONAL

---

## APERÇU

Une des clés pour comprendre ce qui doit se faire pour assurer l'accès à la justice en matière civile et familiale est de constater d'abord ce qui a déjà été fait. C'est le but de ce premier sondage national (le « sondage ») jamais réalisé en ce qui concerne les neuf objectifs de développement de la justice du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale (le « Comité d'action »). Ce sondage aux fins de notre premier rapport d'étape (le « rapport »), dont nous espérons qu'il deviendra périodique, s'appuie sur le rapport Une feuille de route pour le changement du Comité d'action, qui énonce six principes directeurs du changement et une feuille de route en neuf points<sup>1</sup>. Le sondage et le rapport visent à éclairer un débat national sur l'état de l'accès à la justice au pays dans un tableau décrivant les initiatives en cours et indiquant des domaines d'action pour l'avenir. Le sondage a été réalisé par le Forum canadien sur la justice civile (FCJC). Le présent rapport de suivi est produit par ce même organisme sous la direction de Lisa Moore, Nicole Aylwin et Trevor Farrow<sup>2</sup>.

## MÉTHODOLOGIE DE BASE

Le sondage en 128 questions (anglaises et françaises) a pris la forme d'un questionnaire national en ligne qui a été diffusé grâce à une campagne dynamique dans les médias sociaux, à des centaines de courriels directement adressés aux intervenants du système de justice et aux organismes<sup>3</sup> et particuliers ayant pour mandat de s'occuper des questions d'accès à la justice et de favoriser cet accès, et aussi grâce à une série de messages diffusés dans des blogues sur les plateformes nationales. Pour consulter l'ensemble des questions et réponses de ce sondage, voir le document sur les données de travail du rapport d'étape<sup>4</sup>.

Le sondage lancé le 23 novembre 2016 avait pour première date limite le 9 décembre de la même année. Il a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2016 par une annonce collective envoyée par courriel et dans les médias sociaux. En fait, on a pu répondre au sondage jusqu'au 23 janvier 2017<sup>5</sup>.

Il comportait trois grands volets : cours et tribunaux; commissions et groupes d'accès à la justice; autres intervenants. Les catégories thématiques suivantes ont été adoptées :

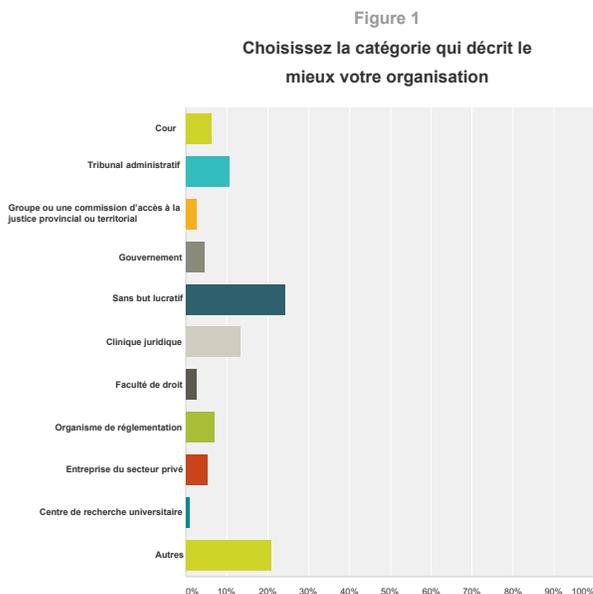
- I. **Introduction;**
- II. **Renseignements généraux;**
- III. **Mandat et activités générales;**
- IV. **Objectifs de développement de la justice<sup>6</sup>;**
- V. **Progrès et influences dans la réalisation des objectifs;**
- VI. **Conclusion.**

## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Dans le sondage, la partie des renseignements généraux comprenait sept questions visant à l'obtention de certaines données et autres renseignements de base sur les répondants<sup>7</sup>. Au total, 185 participants y ont répondu.

### Profil des répondants

Les 185 répondants appartenaient à un éventail d'organismes, groupes, corps publics, institutions, particuliers et autres qui, par un mandat, des activités, des structures, des domaines d'intervention et un rayon d'action propres, contribuent à leur manière à l'amélioration de l'accès à la justice civile au Canada.



Les répondants appartenaient aux 11 catégories organisationnelles suivantes (voir la figure 1) :

- organismes sans but lucratif : 24 % ou 45 répondants;
- cliniques juridiques : 14 % ou 25;
- tribunaux administratifs : 11 % ou 20;
- organismes de réglementation : 7 % ou 13;
- tribunaux judiciaires : 6 % ou 12;
- organismes gouvernementaux et corps publics : 5 % ou 9;
- entreprises privées : 5 % ou 10;
- commissions d'accès à la justice (« groupes d'accès à la justice ») : 3 % ou 5;
- écoles de droit : 3 % ou 5;
- centres de recherche universitaires : 1 % ou 5;
- autres : 21 % ou 39.

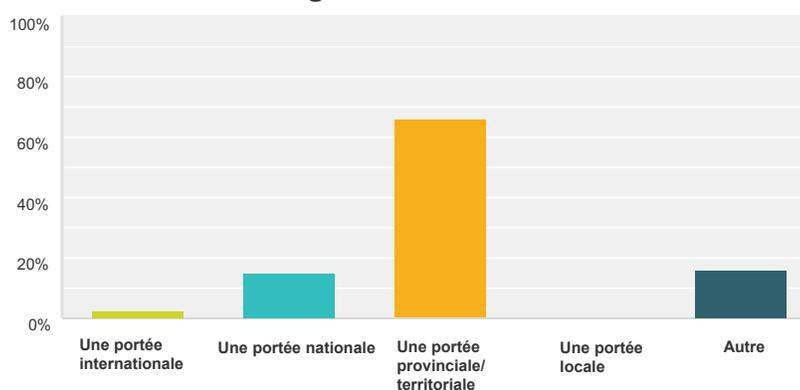
**Les 185 répondants appartenaient à un éventail d'organismes, groupes, corps publics, institutions, particuliers et autres qui, par un mandat, des activités, des structures, des domaines d'intervention et un rayon d'action propres, contribuent à leur manière à l'amélioration de l'accès à la justice civile au Canada.**

### Voici ce qu'ont mentionné les répondants à la catégorie « Autres » :

- bibliothèque de droit;
- organisme de services sociosanitaires;
- fournisseur de services d'aide juridique;
- organisme de bienfaisance;
- ordre professionnel;
- fournisseur de services juridiques;
- bailleur de fonds;
- organisme d'agrément des médiateurs;
- service gratuit d'aide juridique;
- ombudsman;
- programme d'action collective;
- association bénévole de professionnels et d'étudiants en droit;
- maison d'édition en droit.

Figure 2

### Votre organisation a-t-elle :



**En réponse à la question 6 sur la portée de l'organisme, la majorité des répondants** – 122 ou 66 % – ont mentionné une portée provinciale-territoriale; 30 ou 16 % ont choisi la catégorie « Autres »; 28 ou 15 % ont parlé d'une portée nationale et 5 ou 3 %, d'une portée internationale. Les 30 répondants décrivant une portée « Autre » ont caractérisé celle-ci de la manière suivante :

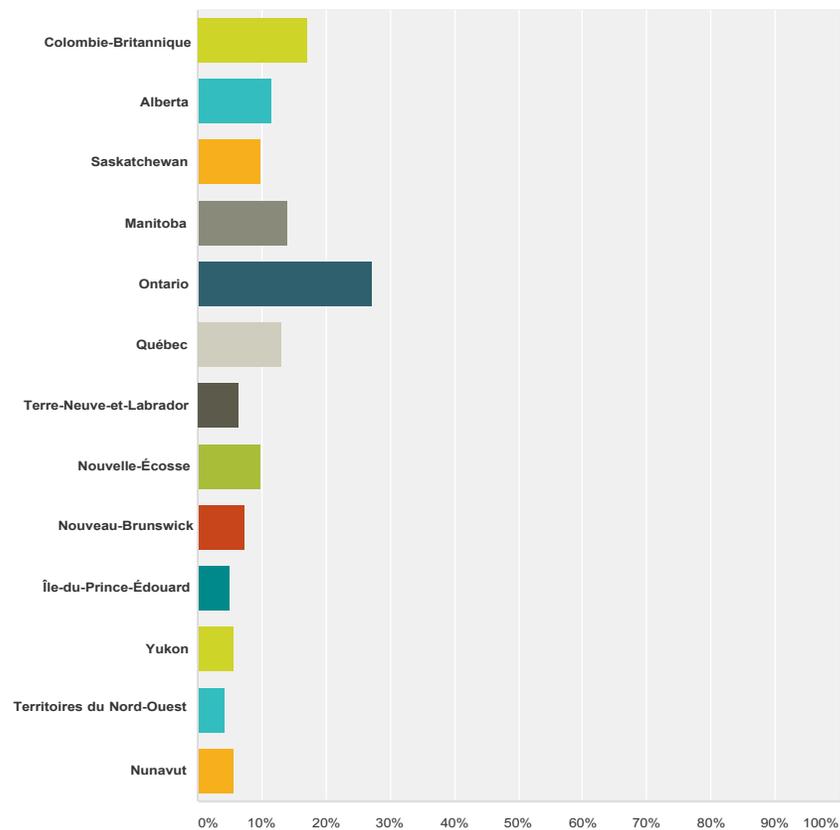
- municipalité;
- région;
- comté;
- ville;
- Première Nation.

Les 122 répondants déclarant une portée provinciale-territoriale représentaient les 13 provinces et territoires du Canada<sup>8</sup>.

Pour ce qui est de la portée provinciale-territoriale, la ventilation était la suivante :

- Ontario : 33 répondants ou 27 %;
- Colombie-Britannique : 21 ou 17 %;
- Manitoba : 17 ou 14 %;
- Québec : 16 ou 13 %;
- Alberta : 14 ou 11 %;
- Nouvelle-Écosse : 12 ou 10 %;
- Saskatchewan : 12 ou 10 %;
- Nouveau-Brunswick : 9 ou 7 %;
- Terre-Neuve-et-Labrador : 8 ou 7 %;
- Nunavut : 7 ou 6 %;
- Yukon : 7 ou 6 %;
- Île-du-Prince-Édouard : 6 ou 5 %;
- Territoires du Nord-Ouest : 5 ou 4 %.

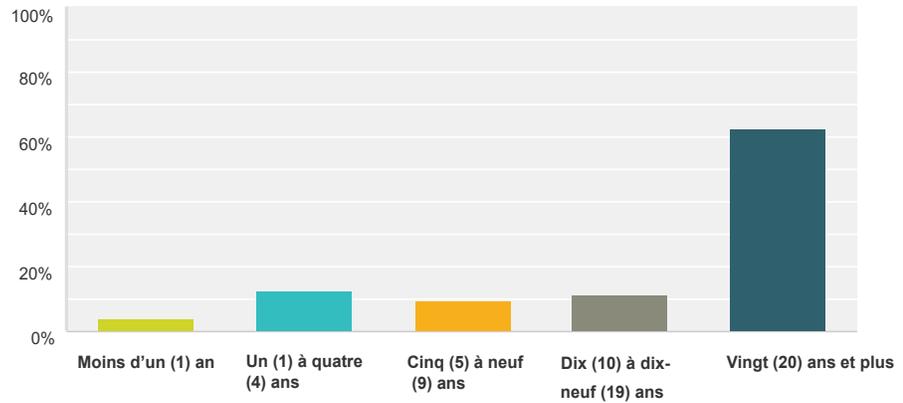
**Figure 3**  
**Please select the**  
**province(s)/territory(ies) that you serve**



On a répondu diversement aux questions sur la durée de l'activité, les ressources humaines et la présence dans les médias sociaux.

Figure 4

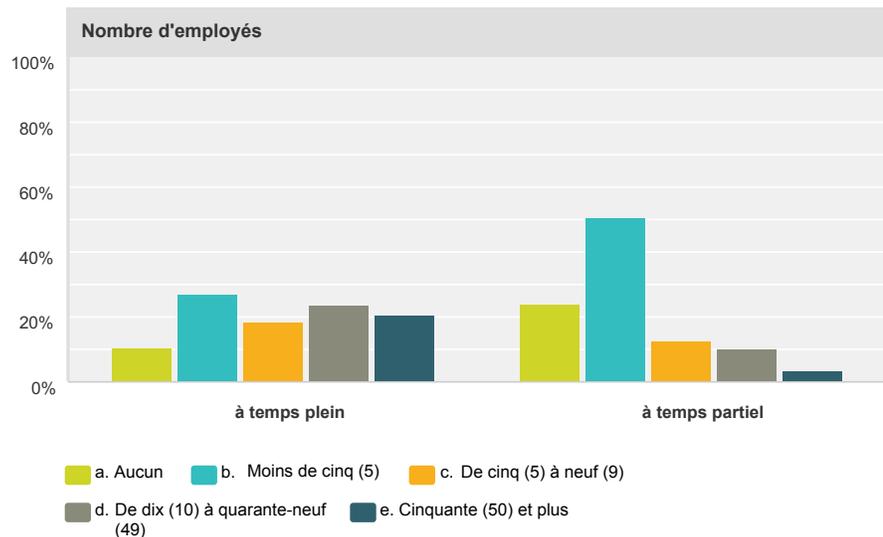
**Depuis combien de temps votre organisation existe-t-elle?**



Sur les 185 répondants, 116 ou 63 % étaient en activité depuis au moins 20 ans, 23 ou 12 % depuis 1 à 4 ans, 21 ou 11 % depuis 10 à 19 ans, 18 ou 10 % depuis 5 à 9 ans et 7 ou 4 % depuis moins d'un an.

Figure 5

**Combien d'employés rémunérés retrouve-t-on au sein de votre organisation?**



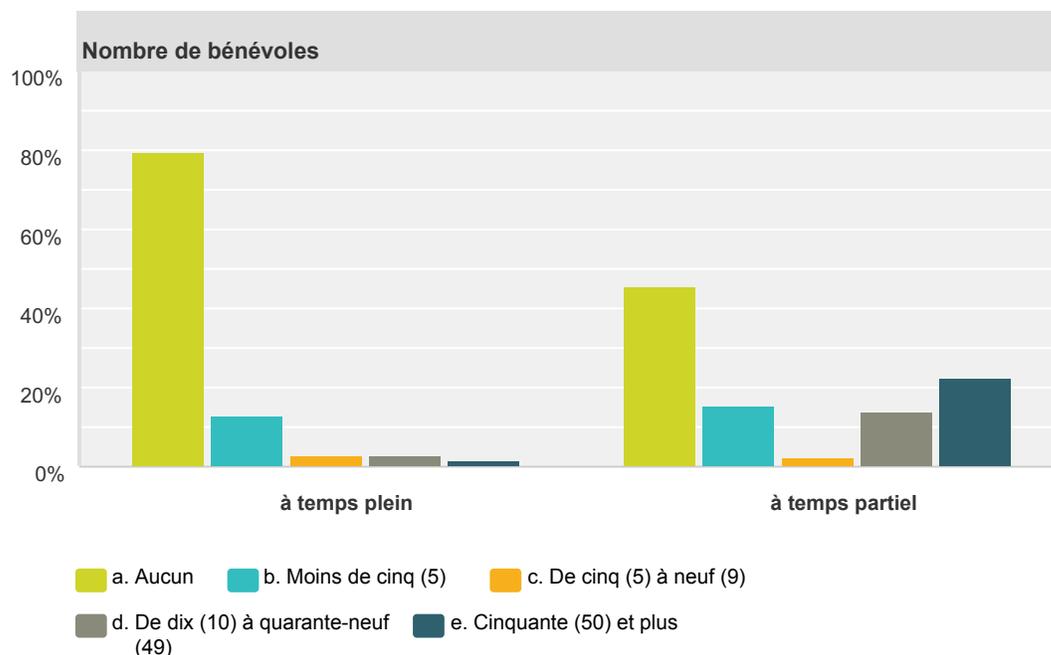
Les 145 participants déclarant un effectif rémunéré à plein temps ont été proportionnellement les plus nombreux - 39 ou 27 % - à mentionner 1 à 5 employés. De même, une légère majorité des 121 répondants ayant un effectif rémunéré à temps partiel - 61 ou un peu plus de 50 % - ont dit compter de 1 à 5 employés.

**une majorité de répondants -60 % - ont dit que leur cadre de gouvernance ne prévoyait pas de représentants du grand public.**

Les 40 % restants ont indiqué que des représentants du grand public occupent un poste dans leur conseil d'administration (87 % des répondants ayant des postes réservés aux membres du public); suivaient les postes au sein de comités (55 %), les rôles consultatifs (30 %) et les autres postes (18 %).

Figure 6

### Combien de bénévoles retrouve-t-on au sein de votre organisation?

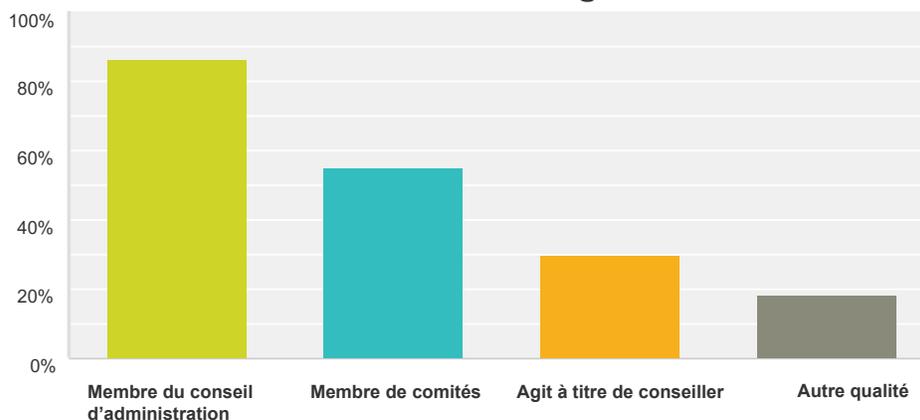


Plus de la moitié des répondants (79 %) ont dit ne pas recourir à des bénévoles à plein temps et 45 %, ne pas en avoir à temps partiel.

Pour ce qui est de la représentation du public, une majorité de répondants -60 % - ont dit que leur cadre de gouvernance ne prévoyait pas de représentants du grand public. Les 40 % restants ont indiqué que des représentants du grand public occupent un poste dans leur conseil d'administration (87 % des répondants ayant des postes réservés aux membres du public); suivaient les postes au sein de comités (55 %), les rôles consultatifs (30 %) et les autres postes (18 %).

Figure 7

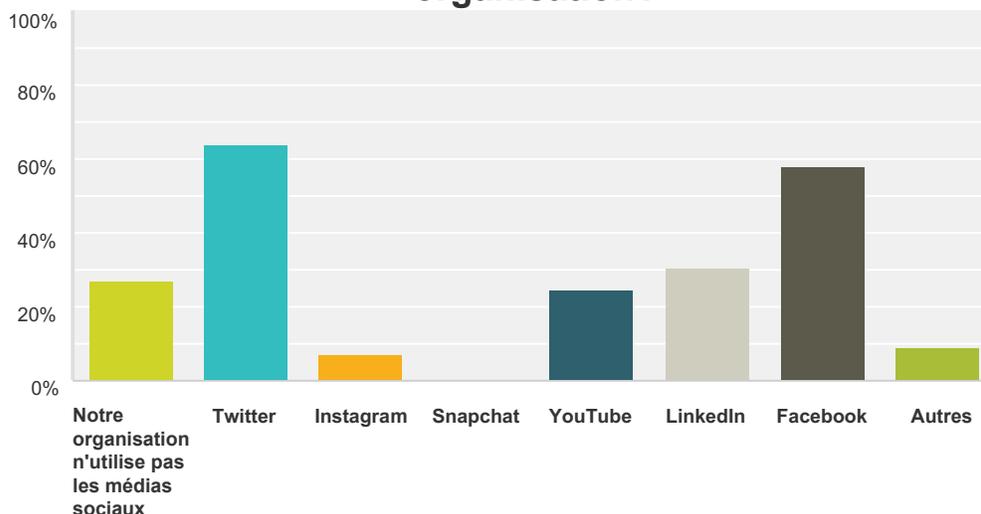
### Quel est le rôle joué par le représentant du grand public dans vos activités de gouvernance?



Sur les 185 répondants, 50 ou 27 % ont dit n'avoir aucune présence active dans les médias sociaux. Une majorité ont déclaré être actifs sur une ou plusieurs plateformes sociales; Twitter était la plateforme la plus utilisée avec 64 %, suivi de Facebook avec 58 %; 9 % ont indiqué utiliser des plateformes sociales autres que les choix de réponse (WordPress, Vimeo, Google+, Periscope, Fils RSS, Pinterest, forums et blogues, etc.).

Figure 8

### Quels sont les médias sociaux utilisés par votre organisation?



## ACTIVITÉS GÉNÉRALES

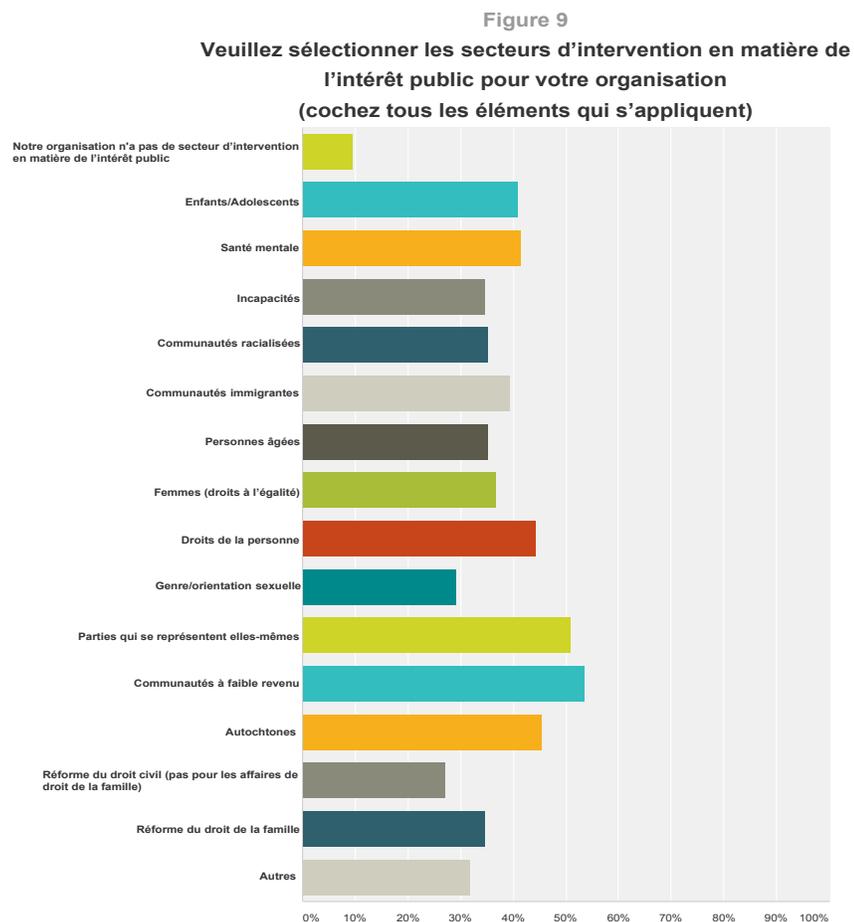
L'accès à la justice dépend des activités de nombreux intervenants du système de justice, tout comme des institutions publiques et privées qui contribuent à faire connaître, à aider à résoudre et à régler les problèmes juridiques avant et après qu'ils se présentent. Les questions 14 à 18 du sondage portent sur les domaines d'intervention et les services fournis par 148 répondants<sup>9</sup>.

### Défense de l'intérêt public

Sur les 148 participants ayant déclaré leur(s) domaine(s) de défense de l'intérêt public, 90 % ont dit que leur organisme avait un ou plusieurs secteurs d'activité.

Les secteurs les plus fréquents étaient les suivants :

- collectivités à faible revenu : 79 répondants ou 54 %;
- justiciables se représentant eux-mêmes : 75 ou 51 %;
- peuples autochtones : 67 ou 46 %;
- droits de la personne : 65 ou 44 %;
- santé mentale : 61 ou 42 %;
- enfance et jeunesse : 60 ou 41 %.



## Services juridiques

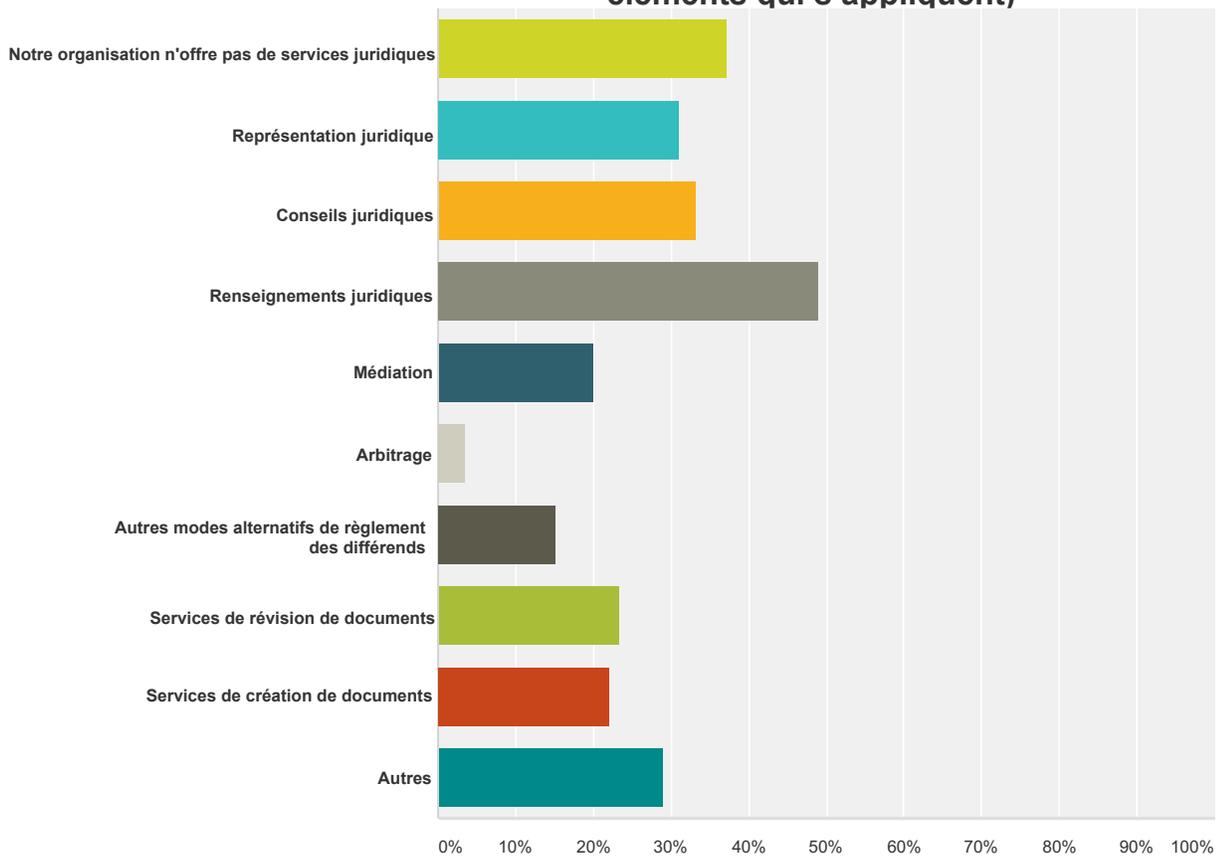
Au total, 145 participants ont répondu à la question sur la nature de leurs services juridiques et 63 % ont indiqué fournir un ou plusieurs services.

Les services juridiques les plus fréquents étaient les suivants :

- information juridique : 71 répondants ou 49 %;
- consultation juridique : 48 ou 33 %;
- représentation en justice : 45 ou 31 %;
- services d'examen de documents : 34 ou 23 %;
- services de création de documents : 32 ou 22 %;
- médiation : 29 ou 20 %.

Figure 10

**Veillez sélectionner les types de services juridiques que votre organisation offre (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



## Liaison et engagement communautaires

Au total, 145 participants ont répondu à la question sur les activités de liaison et d'engagement communautaires de leur organisme; 90 % ont indiqué qu'ils exerçaient de telles activités :

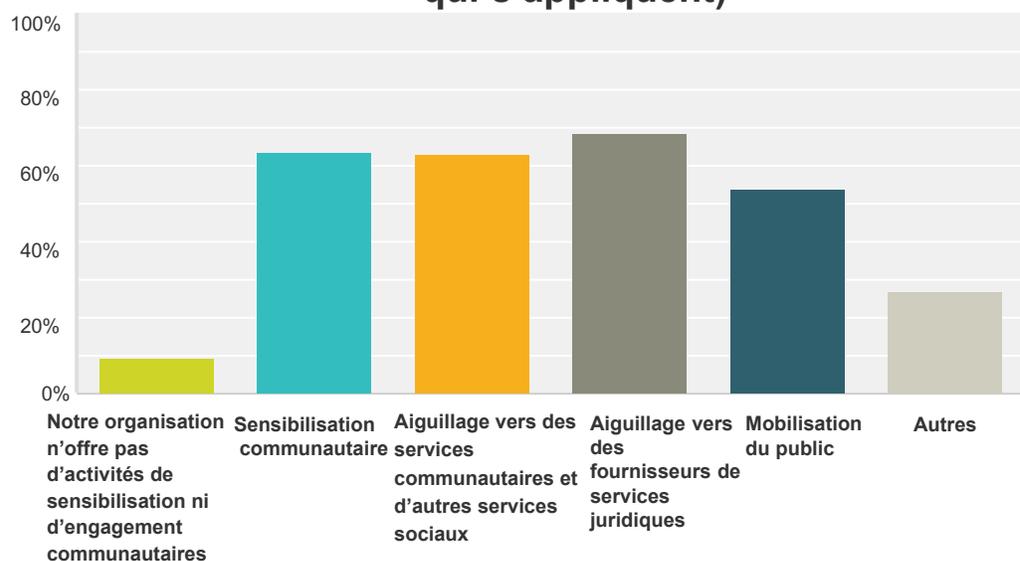
- 68 % des organismes ayant répondu à la question ont dit faire des aiguillages vers les fournisseurs de services juridiques (dont les services d'information juridique);
- 63 % faisaient de l'éducation communautaire;
- 63 % faisaient des aiguillages vers les services sociocommunautaires;
- 54 % faisaient de la sensibilisation du public.

Voici d'autres activités de liaison et d'engagement communautaires chez les répondants :

- rencontres dans le cadre d'initiatives locales de lutte à la pauvreté;
- consultations secondaires;
- conférences;
- ateliers;
- salons;
- visites dans les médias.

Figure 11

**Veillez sélectionner le type de sensibilisation offerte par votre organisation (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



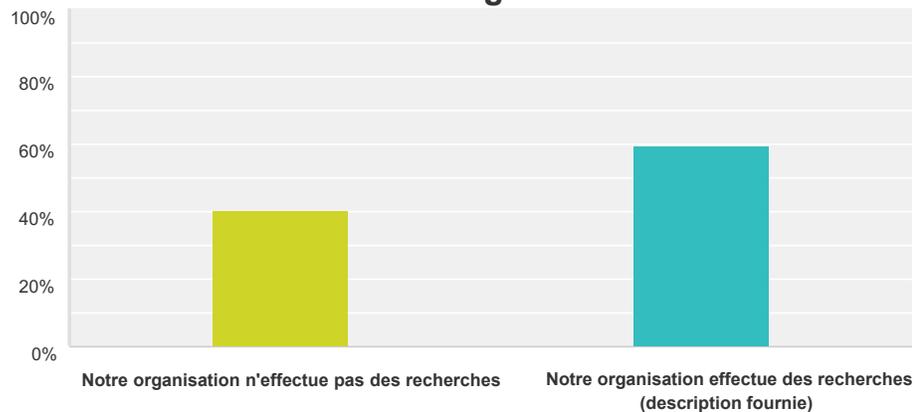
## Recherche

**Au total, 86 participants ont dit se livrer à des activités de recherche.**

Voici les domaines de recherche déclarés par les répondants : accès à la justice, droit administratif, services gratuits d'aide juridique, innovation en droit et dans la profession juridique, tendances internationales et nationales du droit, règlement des différends, droit des biens, droit des successions, éducation juridique permanente, réforme des services de justice, accès des Autochtones à la justice, droit transnational, réglementation de la profession juridique, etc.

Figure 12

### Veillez décrire brièvement la nature des recherches de votre organisation.



## Autres centres d'intérêt

**Sur les 144 répondants, 35 % ont dit avoir des centres d'intérêt autres que les choix de réponse aux questions précédentes du sondage.**

Selon les catégories organisationnelles, voici les répondants indiquant d'« autres » domaines d'intervention :

- 56 % des organismes gouvernementaux ont dit faciliter la réforme des services de justice et la réglementation des services juridiques en ligne;
- 30 % des organismes sans but lucratif ont dit favoriser l'accessibilité et l'information des bibliothèques de droit, s'occuper d'appels au système de justice et d'intervention et de prévention en matière d'exploitation;
- 28 % ont mentionné les questions d'accès des Autochtones à la justice et de relations gouvernementales;
- 80 % des écoles de droit ont dit – sans surprise – mener des activités d'éducation juridique;

- 31 % des organismes de réglementation ont mentionné les questions d'interaction entre le droit, la société et la réglementation de la profession juridique;
- 33 % des entreprises privées ont mentionné les questions relatives au troisième âge et au droit des biens et des successions;
- aucun des centres de recherche universitaires n'a de domaines d'intervention autres que les domaines déjà mentionnés.

Figure 13

**Votre organisation a-t-elle un autre domaine d'intérêts que ceux mentionnés précédemment?**

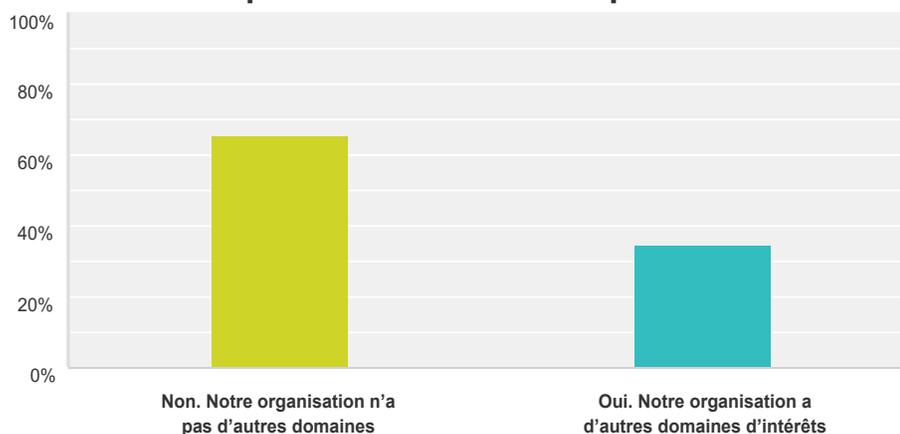
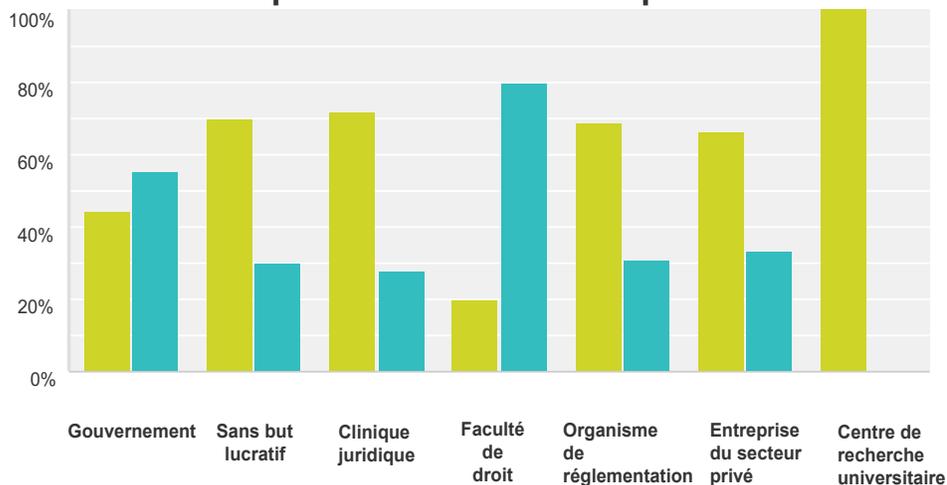


Figure 14

**Votre organisation a-t-elle un autre domaine d'intérêts que ceux mentionnés précédemment?**



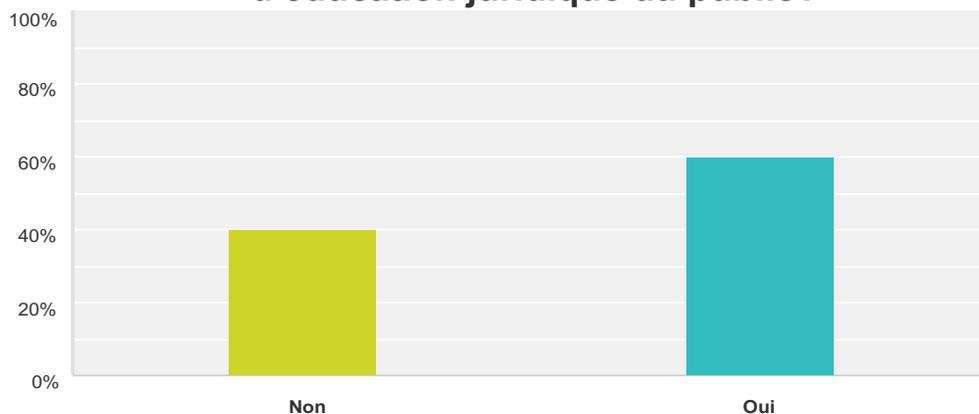
## B. OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DE LA JUSTICE

### **OBJECTIF I : RECENTRER LE SYSTÈME DE JUSTICE SUR UN AXE QUI REFLÈTE LES PROBLÈMES JURIDIQUES DE LA VIE DE TOUS LES JOURS ET PERMETTE D'Y REMÉDIER**

On peut penser que, en gros, chaque Canadien ou Canadienne aura à vivre un problème juridique dans sa vie de tous les jours<sup>10</sup> et que seule une faible partie des problèmes qui se poseront trouveront leur solution dans le système officiel de justice<sup>11</sup>. En se fixant ce premier objectif dans son rapport Une feuille de route pour le changement<sup>12</sup>, le Comité d'action propose de passer de mesures tardives de règlement des différends à des mesures hâtives d'éducation, de triage et de prévention des problèmes juridiques de tous les jours. L'idée qui s'inscrit dans le présent courant d'évolution culturelle générale de la justice est de tâcher de résoudre ces problèmes le plus rapidement possible et, s'il y a lieu, en dehors des cours et des tribunaux. Cette évolution dépend en partie de la formation d'un secteur de services de règlement rapide (SSRR)<sup>13</sup> vaste, complet et axé sur une information, une éducation, des services et un soutien juridiques rapides et accessibles.

Figure 15

#### **Votre organisation offre-t-elle une forme d'éducation juridique du public?**

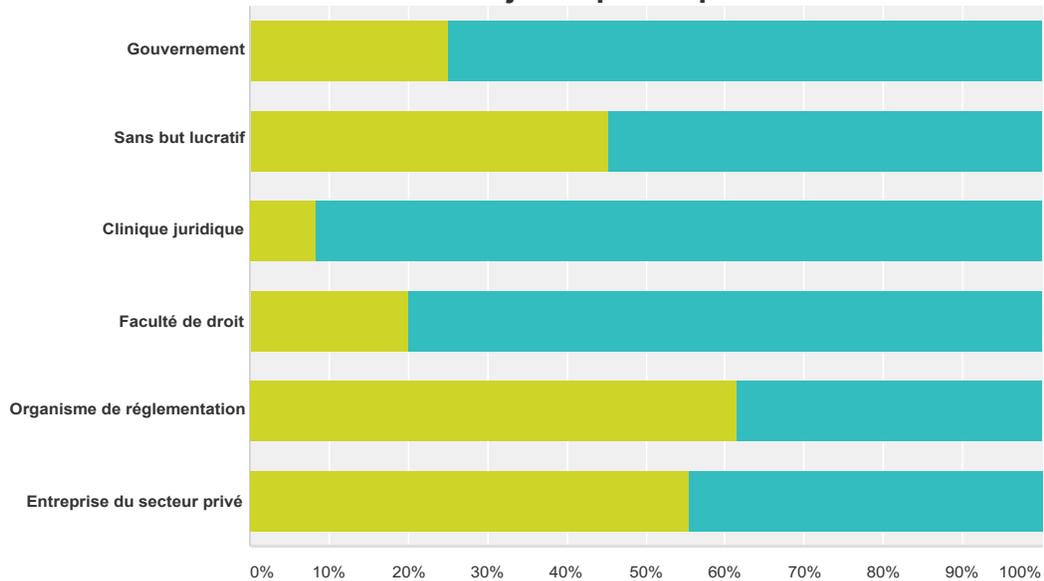


**Plus de la moitié des répondants dans chaque province ou territoire ont dit faire une telle éducation de la population.**

L'éducation juridique du public joue un grand rôle dans la formation d'un SSRR solide. L'existence de moyens efficaces, efficaces et novateurs aux premiers stades de l'apparition d'un problème juridique pour assurer la disponibilité et la diffusion de renseignements et de ressources favorise un règlement rapide et économique des questions pour les gens et l'État. Au total, 140 participants ont répondu à la question sur les activités d'éducation juridique du public dans leur organisme; une majorité – 60 % ou 84 – ont dit que leur organisme faisait une telle éducation sous une forme quelconque.

Figure 16

**Votre organisation offre-t-elle une forme d'éducation juridique du public?**



Sur les 84 répondants, au moins la moitié ont dit faire de l'éducation juridique du public :

- cliniques juridiques: 92 %;
- écoles de droit : 80%
- gouvernements : 75 %;
- organismes sans but lucratif : 55 %;
- centres de recherche universitaires : 50 %.

Les réponses au sondage brossent aussi un tableau encourageant de la fréquence des activités d'éducation juridique du public. Plus de la moitié des répondants dans chaque province ou territoire ont dit faire une telle éducation de la population. Au niveau le plus général, il s'agit d'activités importantes s'exerçant dans des secteurs et des domaines multiples en vue de donner accès à des renseignements et des ressources juridiques pour l'éducation et l'aide destinées aux gens en butte à des problèmes juridiques.

L'efficacité du SSRR dépend fondamentalement des ressources et des services disponibles d'éducation populaire, de la façon dont ces ressources permettent de comprendre et de prévenir les problèmes juridiques de tous les jours et des façons de mettre l'information à la disposition du public. Les participants ont répondu à plusieurs questions sur la nature de leurs activités d'éducation populaire, sur les grands médias qu'ils utilisent pour la diffusion de l'information et des ressources et sur les langues d'accès aux renseignements et ressources.

Figure 17

**Votre organisation offre-t-elle une forme d'éducation juridique du public?**

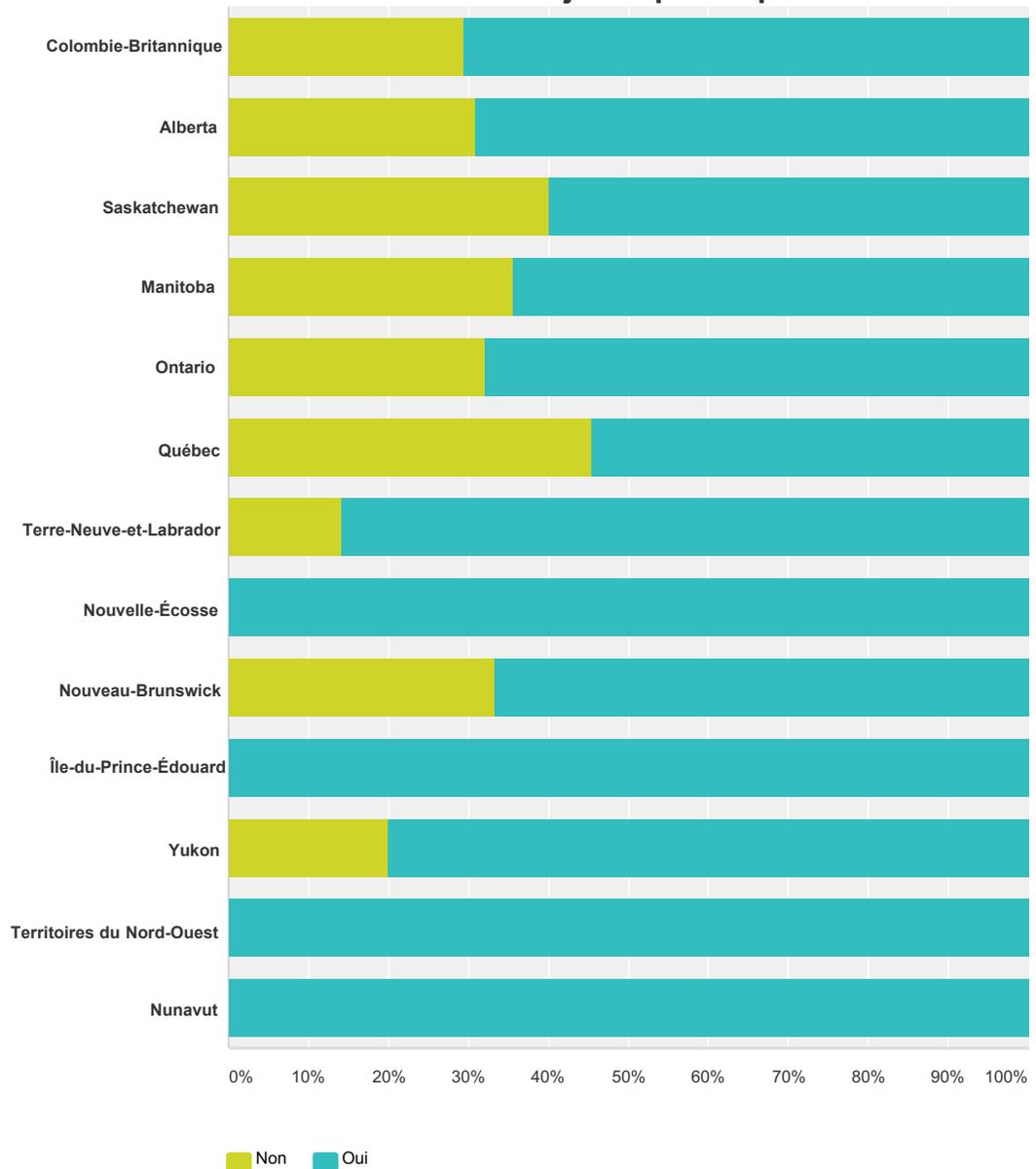
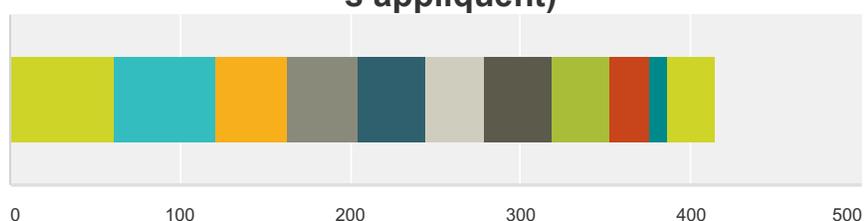


Figure 18

**Quel type d'éducation juridique du public votre organisation offre-t-elle? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



- Des renseignements ou des ressources pour aider les gens à trier leurs problèmes
- Des renseignements ou des ressources sur les droits juridiques ou qui aident à bâtir la capacité juridique
- Des renseignements ou des ressources pour aider les gens à prévenir les problèmes juridiques
- Des renseignements ou des ressources sur la façon dont le système judiciaire civil fonctionne
- Des renseignements ou des ressources sur les tribunaux administratifs
- Des renseignements ou des ressources sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends
- Des renseignements ou des ressources pour aider les gens à traiter les aspects non juridiques de leur problème
- Des renseignements sur la réforme des politiques
- Des vérifications de la santé juridique
- Autres

Les réponses reçues de 83 participants confirment que les services d'éducation juridique du public disponibles au Canada sont divers. Chacun des 10 types d'activités ou de ressources qu'énumère le sondage est assuré par un ou plusieurs organismes et les services le plus largement offerts par les répondants sont les suivants :

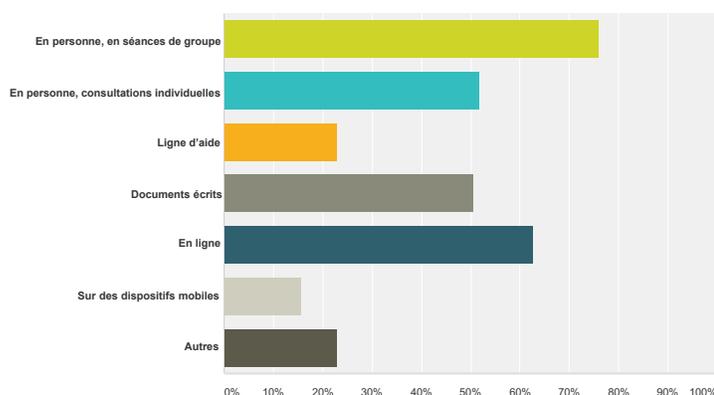
- détermination des problèmes juridiques : 73 %;
- création de capacités juridiques : 72 %;
- triage des problèmes juridiques : 51 %.

Les ressources d'éducation juridique du public fournies par la majorité des participants dans cette catégorie aident à comprendre la nature des problèmes qui se posent et à se donner des outils pour les résoudre par soi-même; elles procurent les connaissances nécessaires pour diriger les gens vers les types de renseignements, de ressources ou de services dont ils ont besoin dans tel ou tel cas. Ce sont autant de facteurs importants qui contribuent largement à un règlement rapide des questions. D'autres types de ressources d'éducation juridique du public ne sont pas offerts aussi amplement par les répondants. Moins de la moitié des répondants dans cette catégorie ont dit fournir des renseignements ou des ressources juridiques au public pour ce qui suit :

- tribunaux civils : 49 %;
- tribunaux administratifs : 48 %;

- prévention : 48 %;
- règlement extrajudiciaire des différends : 42 %;
- aspects non juridiques des problèmes de droit : 41 %;
- réforme des politiques : 28 %;
- bilans de santé juridiques : 13 %.

**Figure 19**  
**De quelle façon votre organisation assure-t-elle une éducation juridique du public? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



Tout aussi important dans un examen des questions d'éducation juridique du public est l'aspect de l'accessibilité des renseignements et des ressources juridiques à la population. La langue, la région, le niveau de revenu et d'autres facteurs peuvent faire obstacle à l'accès des gens à cette information ou ces services. Il importe de tenir compte de ces entraves en matière d'accès et, dans le rapport Une feuille de route pour le changement, on dit que « les services offerts dans le continuum de la justice doivent refléter la population culturellement et géographiquement diverses du Canada et répondre à cette population »<sup>14</sup>. Les réponses au sondage à la question portant sur la façon dont sont fournis les renseignements et les ressources d'éducation sont fort encourageantes. Sur le nombre de participants qui, dans cette catégorie, ont dit fournir de l'information ou des ressources d'éducation juridique du public, plus de la moitié emploient les méthodes suivantes :

- diffusion en groupe : 76 %;
- diffusion en ligne : 63 %;
- diffusion individuelle : 52 %;
- diffusion écrite : 51 %.

**Moins de renseignements ou de ressources dans ce domaine passent par des services téléphoniques ou la téléphonie mobile :**

- ligne téléphonique d'aide : 23 %;
- appareils mobiles : 16 %.

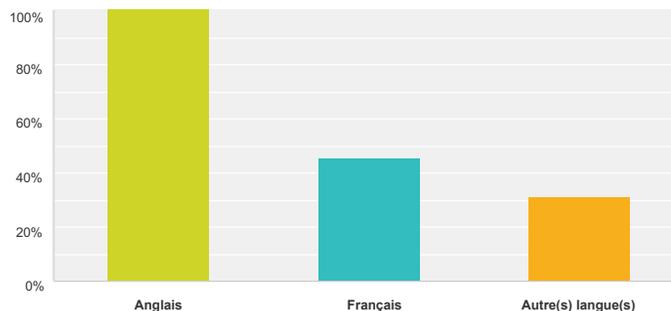
**plus de la moitié des 137 répondants** dans cette catégorie -53 % - ont dit être associés à des projets visant à accroître la participation du public au système de justice et à mieux sensibiliser les gens **à la crise de l'accès à la justice en matière civile et familiale.**

Sur tous les répondants qui disent procurer des renseignements ou des ressources en anglais, moins de la moitié le font aussi dans d'autres langues :

- français : 46 %;
- langues autres que le français et l'anglais : 31 %.

Figure 20

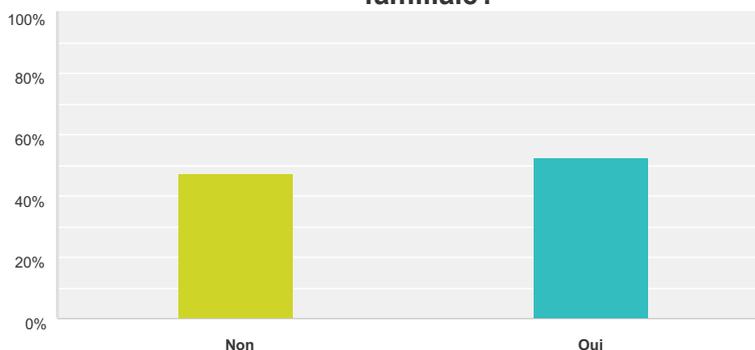
**Dans quelles langues fournissez-vous des renseignements juridiques? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



Si elles sont sûrement encourageantes, les réponses indiquent aussi qu'on doit continuer à s'efforcer d'améliorer les types d'information et de ressources disponibles, les façons de les obtenir et l'éventail des langues d'accès aux renseignements. Il n'y a pas que l'aspect des ressources d'éducation juridique du public qui sont actuellement disponibles, puisque plus de la moitié des 137 répondants dans cette catégorie -53 % - ont dit être associés à des projets visant à accroître la participation du public au système de justice et à mieux sensibiliser les gens à la crise de l'accès à la justice en matière civile et familiale. De telles interventions auprès du public sont une autre forme de l'éducation et de l'information sur les problèmes juridiques de tous les jours, l'accès à la justice et les efforts en vue d'accroître l'information et les ressources de règlement rapide des questions.

Figure 21

**Est-ce que votre organisation participe à des projets conçus pour accroître la participation du public au système de justice et accroître la sensibilisation à la crise de l'accès à la justice en matière civile et familiale?**



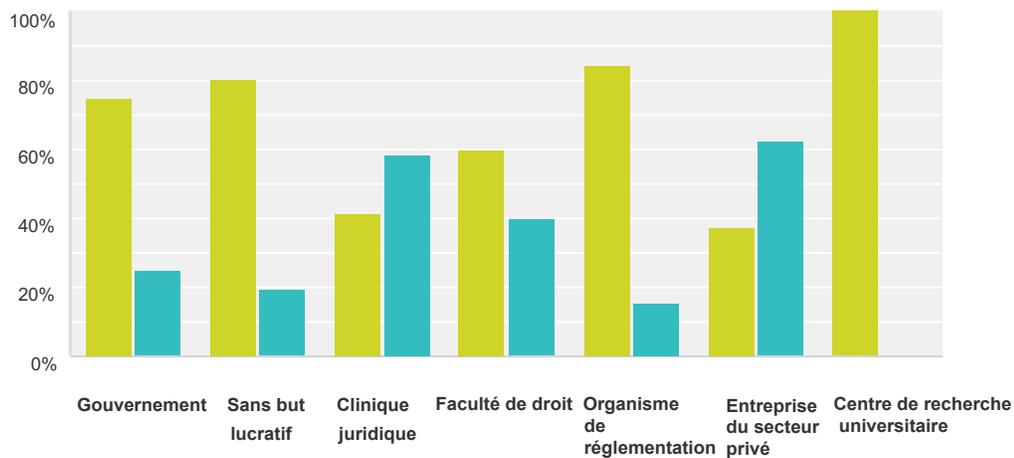
## OBJECTIF II : RENDRE DISPONIBLES À TOUS DES SERVICES JURIDIQUES ESSENTIELS

Lorsqu'ils sont en butte aux problèmes juridiques de tous les jours, nombreux sont les Canadiens et Canadiennes qui éprouvent de la difficulté à obtenir des services juridiques et/ou à retenir les services de professionnels du droit. De plus en plus, les intervenants du système de justice, les organismes sans but lucratif, les organismes de réglementation, les cliniques juridiques, les dirigeants du secteur et les autres organismes sont appelés à employer des méthodes nouvelles, innovantes et rentables pour aider à combler les lacunes de la prestation des services juridiques et à mettre la population en prise sur les services juridiques essentiels.

Avec son deuxième objectif de développement de la justice, le Comité d'action recommande dans son rapport Une feuille de route pour le changement d'accroître et d'améliorer la disponibilité et l'accessibilité des services juridiques essentiels<sup>15</sup>.

Figure 22

### Votre organisation utilise-t-elle de nouvelles méthodes novatrices de prestation de services juridiques pour aider à remédier aux lacunes relatives aux services juridiques? (p. ex., diverses formules de facturation, encadrement etc.)



Les réponses au sondage indiquent que, dans la plupart des secteurs, on emploie des méthodes nouvelles ou novatrices de prestation des services juridiques pour aider à combler les lacunes de ces services. La majorité des répondants dans les domaines suivants ont dit avoir recours à des modes novateurs de prestation :

- entreprises du secteur privé : 63 %;
- cliniques juridiques : 58 %.

**31 % des 137 répondants qui aient indiqué employer des méthodes**

nouvelles ou novatrices pour mieux combler les lacunes de la prestation de ces services.

À l'inverse, bien moins de répondants (50 %) dans plusieurs catégories organisationnelles ont dit ne pas employer de modes nouveaux ou novateurs de prestation des services juridiques pour aider à combler leurs lacunes :

- organismes de réglementation : 15 %;
- organismes sans but lucratif : 20 %;
- gouvernements : 25 %.

Le nombre total de répondants disant employer des modes nouveaux ou novateurs de prestation des services juridiques fait voir que des progrès sont possibles globalement dans ce domaine. Il n'y a que 31 % des 137 répondants qui aient indiqué employer des méthodes nouvelles ou novatrices pour mieux combler les lacunes de la prestation de ces services.

Figure 23

**Votre organisation utilise-t-elle de nouvelles méthodes novatrices de prestation de services juridiques pour aider à remédier aux lacunes relatives aux services juridiques? (p. ex., diverses formules de facturation, encadrement etc.)**

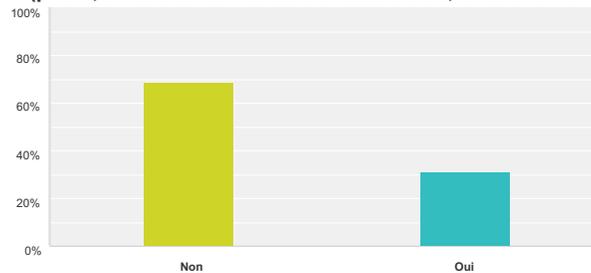
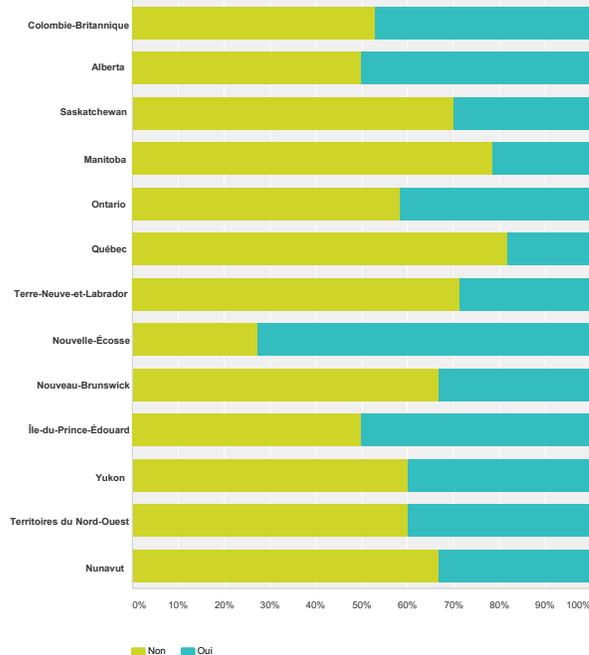


Figure 24

**Votre organisation utilise-t-elle de nouvelles méthodes novatrices de prestation de services juridiques pour aider à remédier aux lacunes relatives aux services juridiques? (p. ex., diverses formules de facturation, encadrement etc.)**

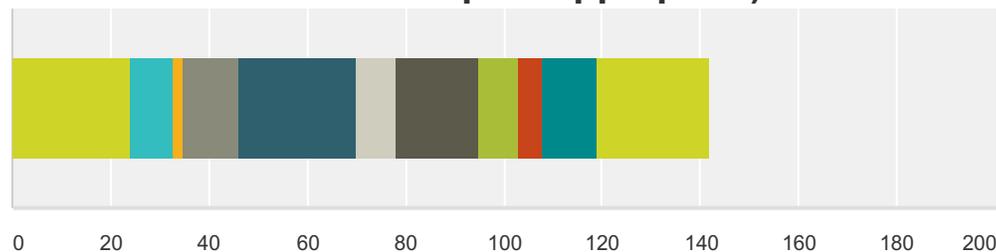


Dans la catégorie des organismes provinciaux-territoriaux, 50 % des répondants et plus dans plusieurs provinces ont dit recourir à des modes nouveaux ou novateurs de prestation des services juridiques. Que de tels services innovants soient fournis par divers organismes dans de multiples secteurs est l'indice qu'un mouvement d'innovation s'est engagé dans ce domaine et que beaucoup de modèles appliqués n'ont que récemment été adoptés dans certains secteurs. Dans une proportion de 50 % et plus, les répondants qui exercent leur activité dans les provinces suivantes ont indiqué employer des méthodes nouvelles ou novatrices en la matière :

- Nouvelle-Écosse : 73 %;
- Île-du-Prince-Édouard : 50 %;
- Alberta : 50 %.

**Figure 25**

**Quels sont les types d'approches ou de modèles novateurs que vous utilisez? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



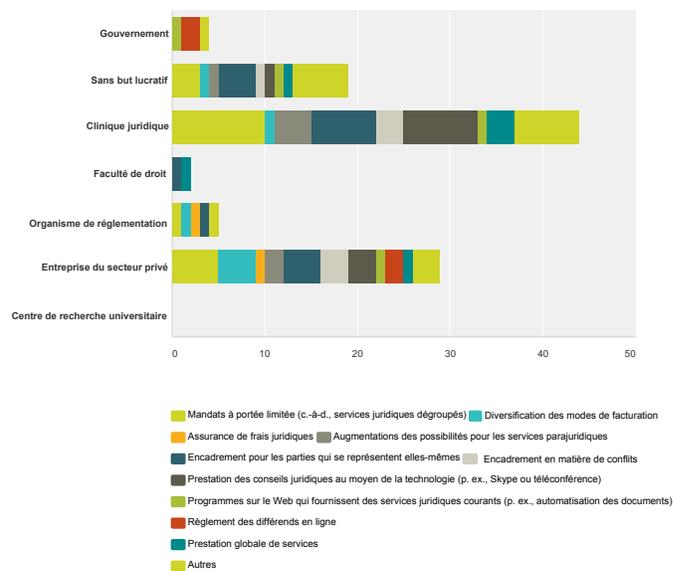
- Mandats à portée limitée (c.-à-d., services juridiques dégroupés)
- Diversification des modes de facturation
- Assurance de frais juridiques
- Augmentations des possibilités pour les services parajuridiques
- Encadrement pour les parties qui se représentent elles-mêmes
- Encadrement en matière de conflits
- Prestation des conseils juridiques au moyen de la technologie (p. ex., Skype ou téléconférence)
- Programmes sur le Web qui fournissent des services juridiques courants (p. ex., automatisation des documents)
- Règlement des différends en ligne
- Prestation globale de services (p. ex., travailler dans des équipes multidisciplinaires pour offrir des services globaux personnalisés)

Les répondants utilisant des modes nouveaux ou novateurs de prestation des services juridiques pour aider à combler les lacunes de ces services indiquent le faire largement avec un éventail de méthodes ou d'approches :

- les mandats de portée limitée (et les services juridiques dégroupés) et les services d'encadrement des justiciables qui se représentent eux-mêmes sont les plus fréquents, chacune de ces possibilités étant exploitée par 59 % des répondants;
- services de consultation juridique par la technologie (Skype ou téléconférence) : 41 %;
- services parajuridiques : 27 %;
- méthodes de prestation globale des services : 27 %;
- assurance frais juridiques : 5 %;
- règlement en ligne des différends : 12 %.

Figure 26

Quels sont les types d'approches ou de modèles novateurs que vous utilisez? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)



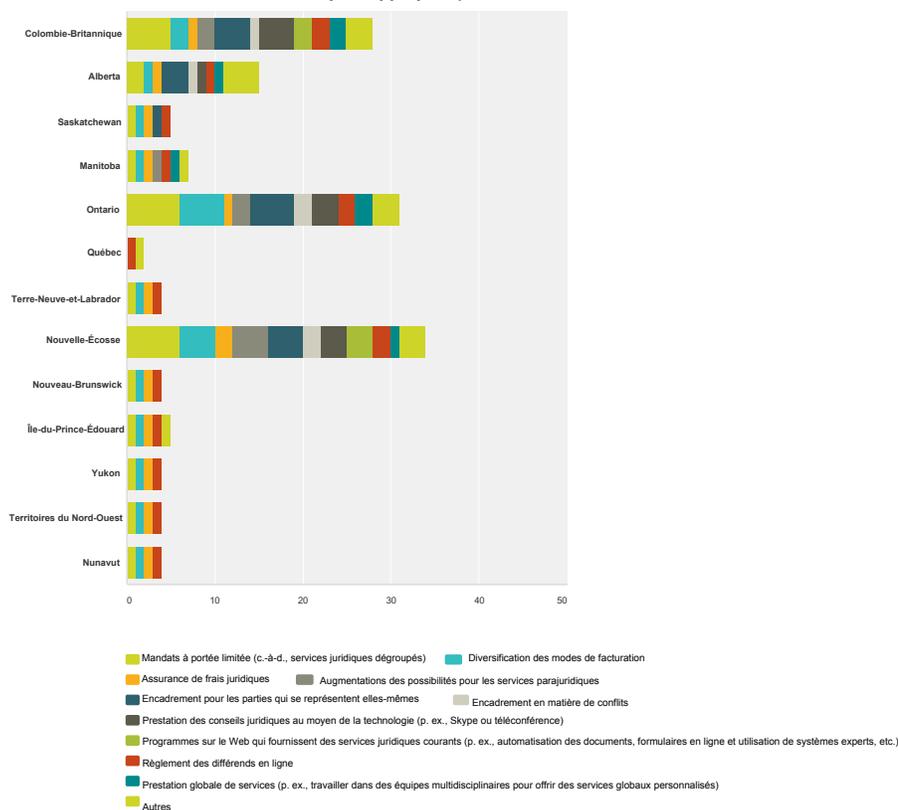
L'examen des réponses au sondage selon les catégories organisationnelles des répondants révèle que certains organismes recourent plus largement à des modèles et approches qui innovent :

- 100 % des gouvernements ont dit employer des services de règlement en ligne des différends;
- 75 % des organismes sans but lucratif ont dit employer des modèles et approches nouveaux ou novateurs autres que le choix de réponse, dont les prestations gratuites, les cliniques juridiques instantanées et les services de justice réparatrice; 50 % des organismes sans but lucratif encadrent les justiciables qui se représentent eux-mêmes;

- 77 % des cliniques juridiques ont dit recourir à des mandats limités de représentation en justice et 62 % à des moyens technologiques de prestation de services (Skype ou téléconférence, par exemple);
- 100 % des écoles de droit indiquent offrir des services globaux et un encadrement des justiciables se représentant eux-mêmes;
- 50 % des organismes de réglementation signalent un certain nombre d'approches novatrices : mandats limités de représentation en justice, modèles diversifiés de facturation, assurance frais juridiques et encadrement des justiciables se représentant eux-mêmes;
- 100 % des entreprises du secteur privé indiquent recourir à des mandats limités, 80 % à des services d'encadrement des justiciables se représentant eux-mêmes et 80 % encore à des modèles diversifiés de facturation.

Si on examine les réponses au sondage sur les modèles et les approches qui innovent en fonction de la portée provinciale/territoriale, on constate que les répondants exercent des activités de règlement en ligne des différends dans toutes les provinces et les territoires, qu'ils recourent à des mandats limités de représentation en justice dans 12 provinces et territoires et qu'ils utilisent des modèles diversifiés de facturation et des assurances frais juridiques dans la majorité des provinces et territoires.

Figure 27  
**Quels sont les types d'approches ou de modèles novateurs que vous utilisez? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



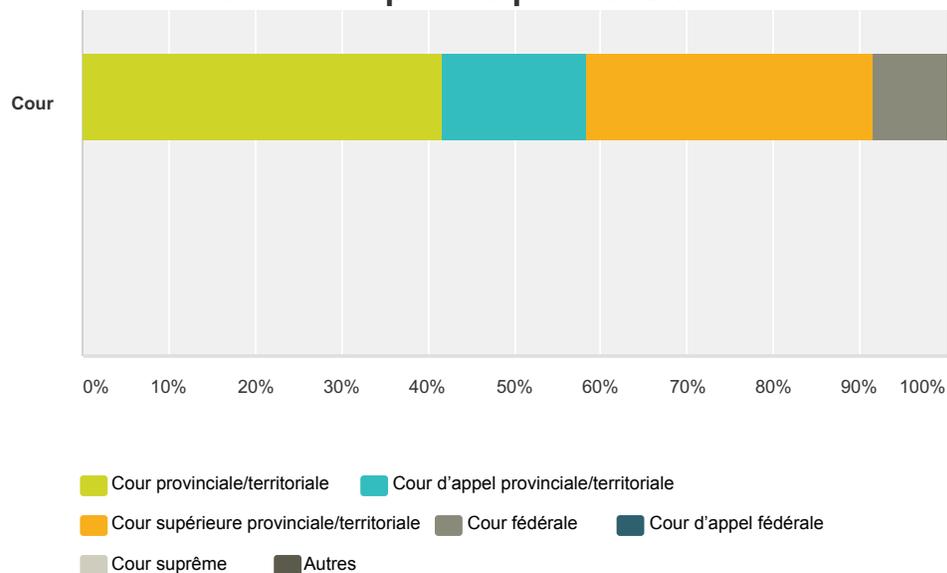
## OBJECTIF III : TRANSFORMER LES COURS ET LES TRIBUNAUX EN CENTRES MULTISERVICES PLEINEMENT ACCESSIBLES POUR LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS PUBLICS

Avec son troisième objectif de développement de la justice, le Comité d'action fait voir l'importance dans Une feuille de route pour le changement de disposer de centres multiservices accessibles dans le système officiel de justice<sup>16</sup>. Le règlement hâtif des différends en dehors des cours et tribunaux du Canada peut être le cas échéant un moyen rentable et rapide de régler des problèmes. Abstraction faite de cet objectif, nul doute que le réseau exceptionnel d'avocats, de magistrats, de cours et de tribunaux dont dispose le Canada demeure fondamental dans les processus et les affaires de règlement de différends. Ce troisième objectif de développement de la justice vise néanmoins à ce qu'une plus grande diversité de services et de processus de règlement s'offrent proportionnellement par l'intermédiaire des cours et des tribunaux de manière à faciliter la création de plus de lieux de justice plus accessibles à mettre au service des besoins de la population.

Sur les 185 répondants, 12 (6 %) ont dit répondre au nom d'un tribunal judiciaire et 20 (11 %), au nom d'un tribunal administratif.

Figure 28

**Veillez sélectionner la catégorie qui décrit le mieux le tribunal pour lequel vous travaillez.**



Sur le nombre de répondants disant répondre au nom d'un tribunal judiciaire :

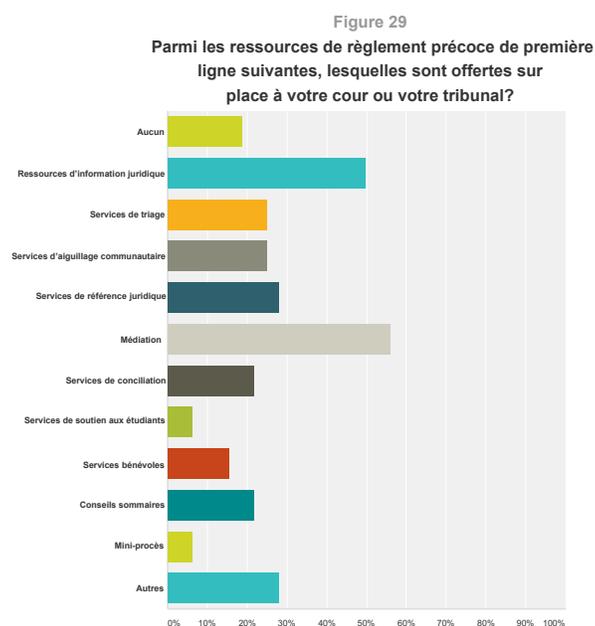
- 5 ont mentionné une cour provinciale-territoriale;
- 4 une cour supérieure provinciale-territoriale;
- 2 une cour d'appel provinciale-territoriale;
- 1 une cour fédérale.

La « salle d'audience à portes multiples » dont parle le Comité d'action dans Une feuille de route pour le changement<sup>17</sup> est un lieu officiel de justice assurant un ensemble de services de règlement des différends. On s'est enquis auprès des 32 répondants des cours et tribunaux de la nature des services de règlement rapide des différends qu'ils fournissent. D'après les réponses, on peut penser que les tribunaux judiciaires et administratifs s'acheminent par plusieurs voies vers un tel modèle à portes et à services multiples.

Les répondants des tribunaux judiciaires et administratifs ont indiqué procurer sur place un éventail de ressources de règlement rapide; la majorité – 56 % des répondants dans cette catégorie – ont dit offrir des services de médiation; un nombre légèrement moindre – 50 % – a déclaré fournir des ressources d'information juridique.

Moins de la moitié des répondants des cours et tribunaux ont indiqué assurer sur place d'autres services de règlement rapide :

- 28 % ont mentionné des services d'aiguillage;
- 28 % ont mentionné d'autres ressources sur place (conférences préalables, processus informel de règlement des conflits, gestion des cas, etc.);
- 25 % ont mentionné des services de triage;
- 25 % ont mentionné des services d'aiguillage communautaire;
- 22 % ont mentionné des services de conciliation;
- 22 % ont mentionné des services sommaires de consultation;
- 16 % ont mentionné des services gratuits;
- 6 % ont mentionné des services d'aide aux étudiants;
- 6 % ont mentionné des mini-procès.

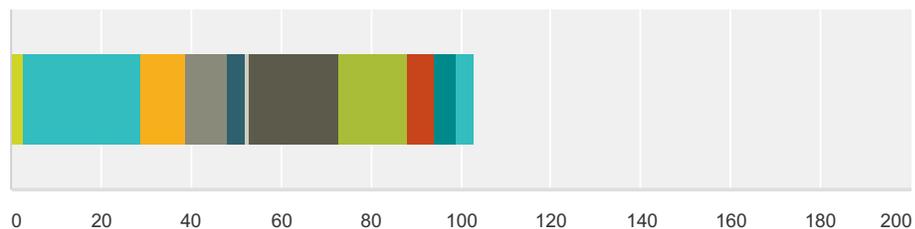


Il y a 19 % des répondants des tribunaux judiciaires et administratifs (6 répondants) qui ont dit ne pas fournir sur place de ressources de règlement rapide des différends; 75 % des répondants des tribunaux judiciaires ont indiqué procurer des services d'information juridique et une même proportion de 75 %, des services de médiation.

À l'inverse, les ressources de règlement rapide les moins offertes par les répondants au sondage dans cette catégorie des tribunaux judiciaires sont les services d'aide aux étudiants. La médiation est le service le plus fréquent des répondants des tribunaux administratifs, 45 % des intéressés ayant signalé que de telles ressources sont disponibles sur place. Il n'y a pas de répondants des tribunaux administratifs qui offrent de mini-procès.

**Figure 30**

**Laquelle/Lesquelles des technologies suivantes est/sont utilisée(s) par votre cour ou votre tribunal pour aider les gens à avoir accès au système judiciaire officiel?**



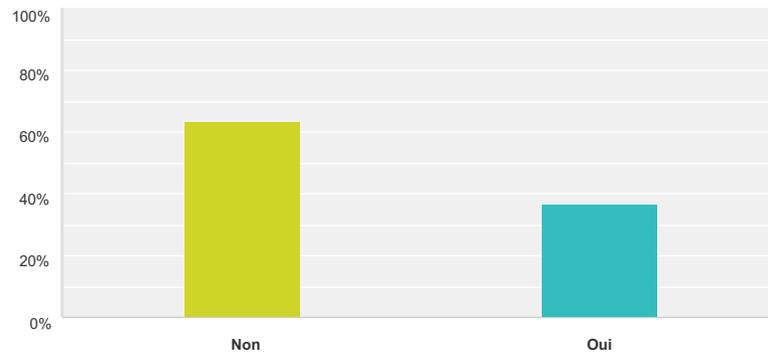
- Notre cour / notre tribunal n'utilise pas de technologie pour aider les gens à avoir accès au système judiciaire officiel
- Le site Web est utilisé pour fournir des renseignements en langage clair aux utilisateurs
- Des formulaires interactifs sont offerts
- La cour ou le tribunal utilise le dépôt électronique
- Des renseignements et des ressources sont disponibles au moyen d'applications mobiles
- Des ordonnances judiciaires en temps réel peuvent être générées
- La téléconférence est utilisée pour les comparutions devant la cour ou le tribunal
- La vidéoconférence est utilisée pour les comparutions devant la cour ou le tribunal
- Les conférences au moyen de l'Internet (p. ex., Skype) sont utilisées pour les comparutions devant la cour ou le tribunal
- Les médias sociaux sont utilisés pour communiquer des renseignements et interagir avec le public
- Le règlement des litiges en ligne est offert
- Autres

Les répondants des tribunaux judiciaires et administratifs ont dit que leur cour ou tribunal est en voie de se moderniser et de se technologiser de diverses manières pour répondre à certains des besoins de la société d'aujourd'hui. Ainsi, une majorité des cours et tribunaux (90 %) ont dit recourir à la technologie pour aider les gens à accéder au système officiel de justice; 87 % ont indiqué disposer d'un site Web pour donner de l'information aux utilisateurs en langage simple; 67 % ont signalé que les comparutions pouvaient se faire par téléconférence et 50 %, par vidéoconférence.

Il y aurait moins de progrès dans la prestation des autres services électroniques. Seulement 13 % des répondants des tribunaux judiciaires et administratifs ont dit fournir des renseignements et des ressources par téléphonie mobile et 3 % utiliser des moyens électroniques pour produire en temps réel les ordonnances de justice. Aucun répondant des cours et tribunaux n'offre de services en ligne de règlement des différends.

**Figure 31**

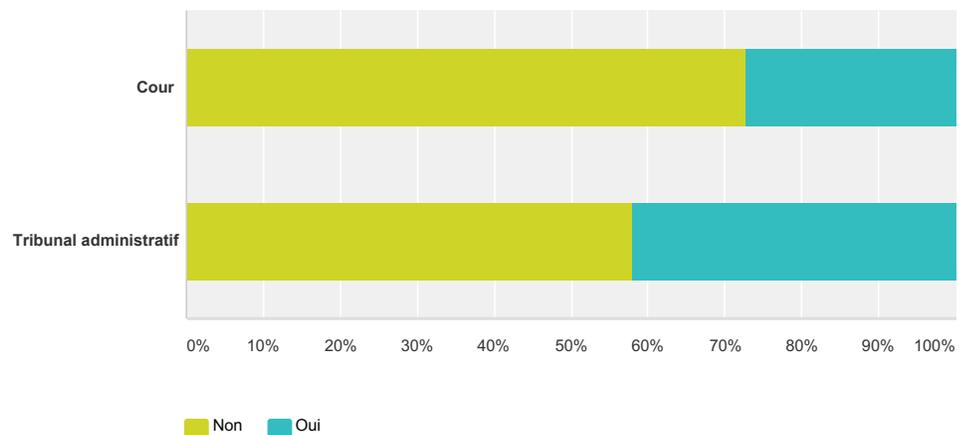
**Est-ce que votre cour ou votre tribunal est en train de lancer de nouveaux projets qui introduiront des technologies dans le processus judiciaire?**



De plus, 37 % des répondants des 30 tribunaux administratifs et judiciaires ont dit avoir lancé de nouveaux projets d'introduction de la technologie. Sur ce nombre, 27 % des représentants des tribunaux judiciaires ont évoqué de nouveaux projets comparativement à 42 % de ceux des tribunaux administratifs.

**Figure 32**

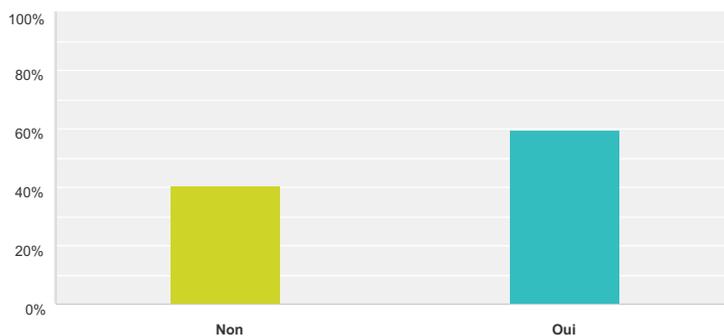
**Est-ce que votre cour ou votre tribunal est en train de lancer de nouveaux projets qui introduiront des technologies dans le processus judiciaire?**



## Tribunaux judiciaires et administratifs : éducation et information juridiques du public

Sur ce même nombre, 59 % ont dit mettre de l'information juridique à la disposition du public et, sur cette proportion, 75 % des répondants des tribunaux judiciaires le font contre 50 % de ceux des tribunaux administratifs.

**Figure 33**  
**Votre cour ou votre tribunal offre-t-il de l'information juridique au public?**



Les participants des cours et tribunaux ont répondu à un certain nombre de questions sur leurs efforts en vue d'édifier un système officiel de justice plus accessible et plus convivial. Diverses ressources d'éducation juridique populaire sont disponibles grâce à des cours et tribunaux qui procurent de l'information devant aider les usagers à mieux comprendre les processus judiciaires et les moyens de règlement des différends qui s'offrent à eux, à naviguer dans le système de justice et à s'occuper des différents aspects de leurs problèmes.

Parmi les répondants des cours et tribunaux qui livrent de l'information juridique au public, 79 % ont dit fournir des renseignements ou des ressources pour aider les gens à cerner leurs problèmes, 74 % pour un règlement extrajudiciaire des différends et 58 % à des fins de triage. Moins de 50 % des répondants des tribunaux judiciaires et administratifs procurent à la population d'autres types d'information juridique sur ce qui suit :

- droits ou capacités juridiques : 47 %;
- tribunaux administratifs : 42 %;
- tribunaux civils : 37 %;
- aspects non juridiques des problèmes de droit : 26 %;
- prévention : 16 %;
- autre domaine (vidéos en ligne pour aider les justiciables qui se représentent eux-mêmes et les renseigner sur la procédure) : 16 %;
- réforme des politiques : 16 %.

Aucun répondant des cours et des tribunaux n'offre de bilans de santé juridiques.

Figure 34

**Votre cour ou votre tribunal offre-t-il de l'information juridique au public?**

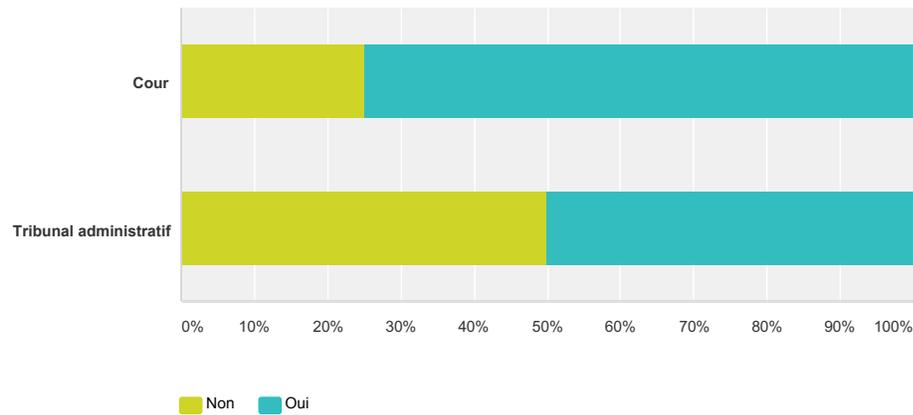
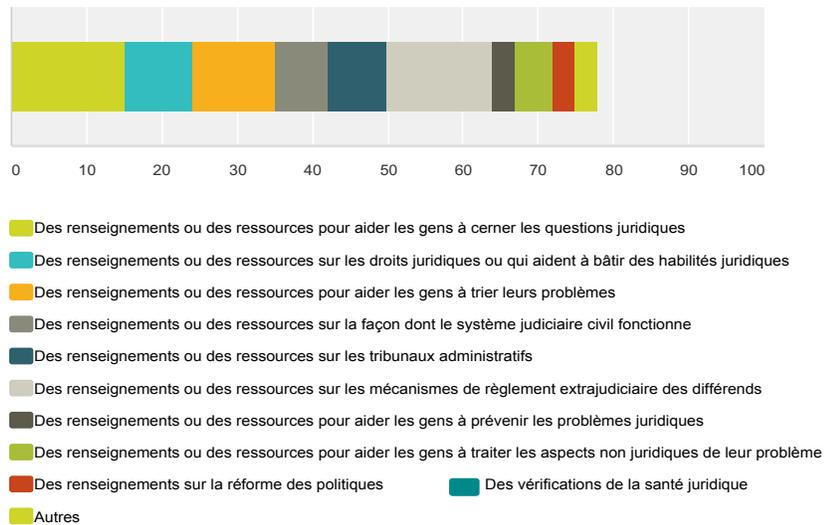


Figure 35

**Quel type d'information juridique votre cour ou votre tribunal offre-t-il au public? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



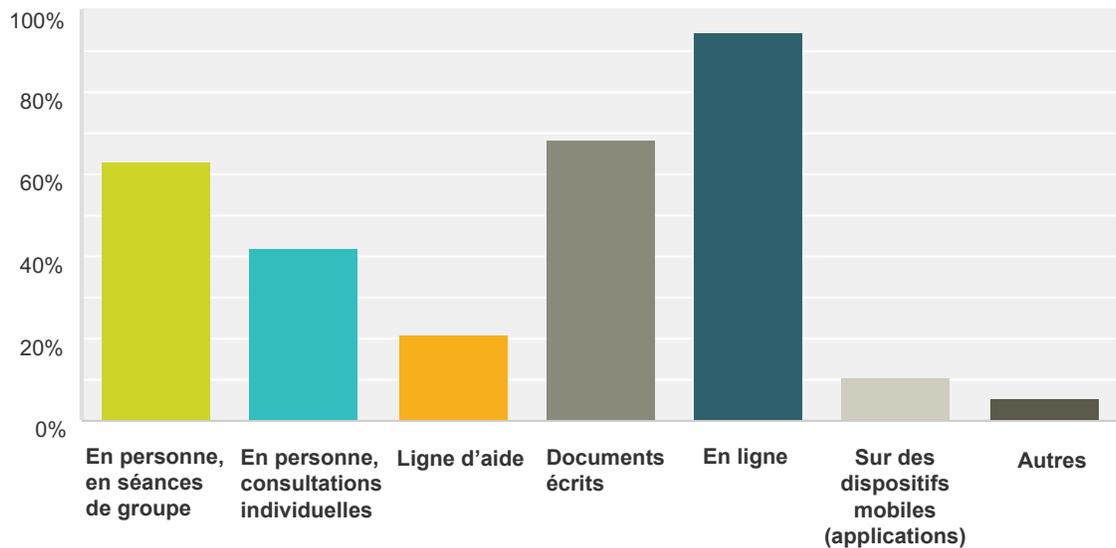
Une majorité des répondants des cours et tribunaux qui donnent de l'information juridique à la population (95 %) ont dit que ces renseignements sont disponibles en ligne; 69 % livrent cette information par écrit et une proportion légèrement moindre (63 %) a dit la fournir en personne sur le plan collectif (en groupe).

Les usagers du système de justice cherchent et trouvent l'information de différentes façons et l'offre de moyens multiples d'accès à l'information juridique publique compte parmi les moyens à employer pour rendre accessibles et conviviaux les processus et procédures des cours et des tribunaux<sup>18</sup>. Dans son rapport Une feuille de route pour le changement, le Comité d'action souligne l'utilisation accrue de moyens électroniques et de plateformes en ligne en particulier.

Si on examine les réponses selon les catégories, on constate que 89 % des répondants des tribunaux judiciaires ont mentionné des services en ligne d'éducation juridique populaire, 78 % d'éducation juridique du public en personne sur le plan collectif et 78 % d'information écrite dans ce domaine. Aucun répondant des cours n'assurait de services d'éducation par ligne téléphonique ou téléphonie mobile.

**Figure 36**

**De quelle façon votre cour ou votre tribunal offre-t-il de l'information juridique au public (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



La totalité des répondants des tribunaux administratifs ont dit assurer des services en ligne d'éducation juridique populaire, 60 % livrer de l'information écrite dans ce domaine, 50 % faire de l'éducation en personne sur le plan collectif et 20 % recourir à la téléphonie mobile.

Tous les répondants des tribunaux judiciaires et administratifs offrent des services d'information juridique populaire en anglais, 79 % le font tant en français qu'en anglais et 11 % dans d'autres langues comme le mandarin ou le pendjabi.

Figure 37

De quelle façon votre cour ou votre tribunal offre-t-il de l'information juridique au public (cochez tous les éléments qui s'appliquent)

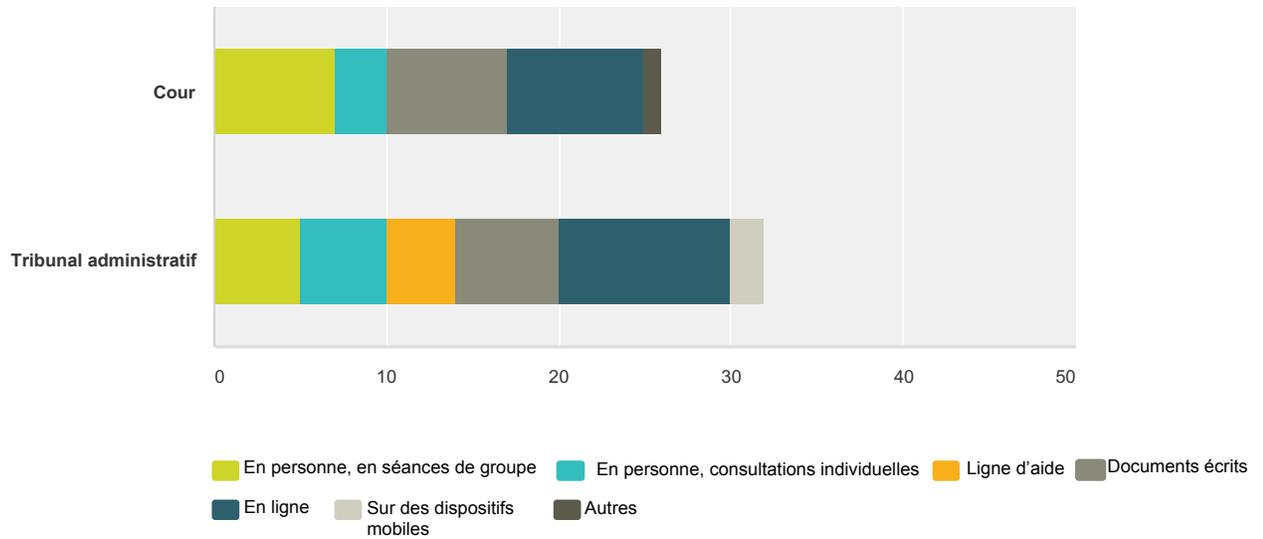
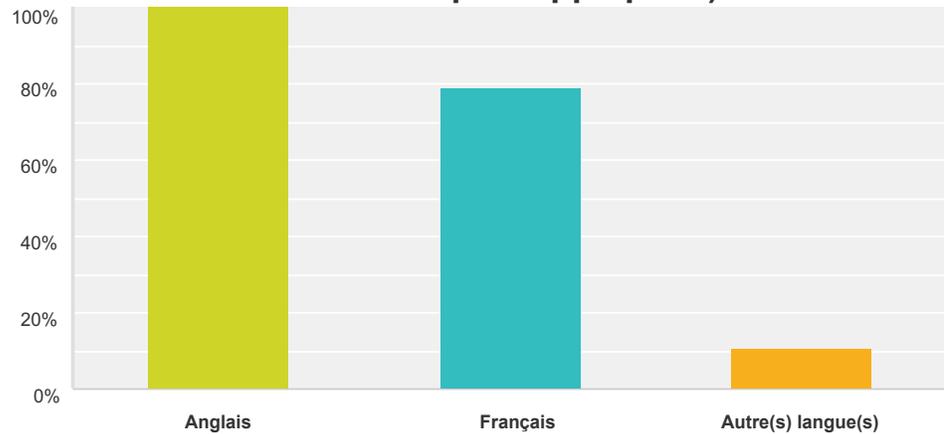


Figure 38

Dans quelles langues fournissez-vous des renseignements juridiques? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)



## Tribunaux judiciaires et administratifs : services destinés aux justiciables qui se représentent eux-mêmes

Avec son troisième objectif de développement de la justice, le Comité d'action envisage dans Une feuille de route pour le changement des services disponibles et accessibles d'encadrement des justiciables qui se représentent eux-mêmes devant les tribunaux judiciaires et administratifs<sup>19</sup>; 63 % des répondants des 30 cours et tribunaux ont indiqué apporter une aide spécialisée à ces justiciables; le pourcentage est respectivement de 82 % pour les tribunaux judiciaires et de 53 % pour les tribunaux administratifs.

Figure 39

**Est-ce que votre cour ou votre tribunal offre une aide spécialisée pour les parties qui se représentent elles-mêmes?**

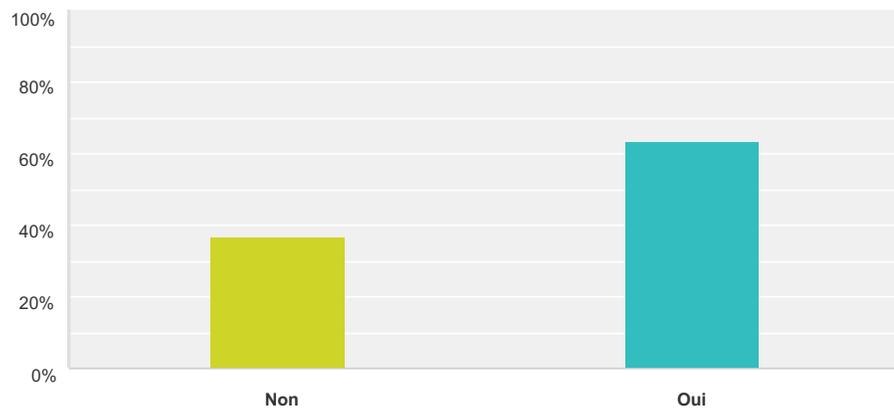
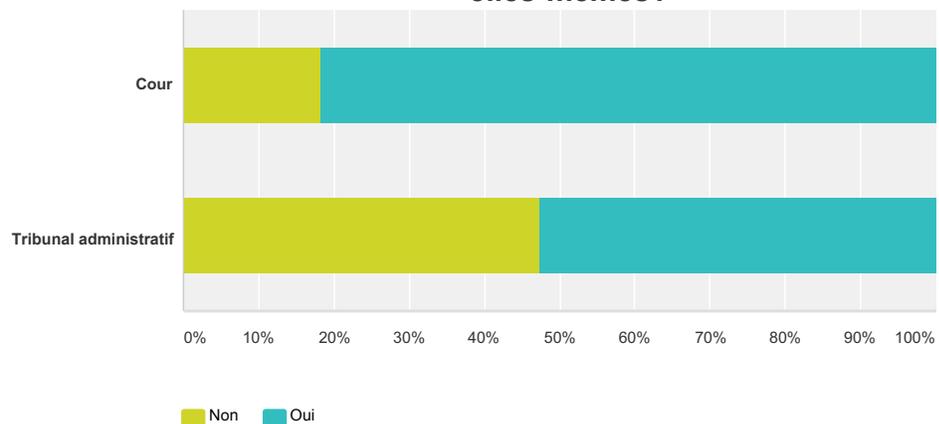


Figure 40

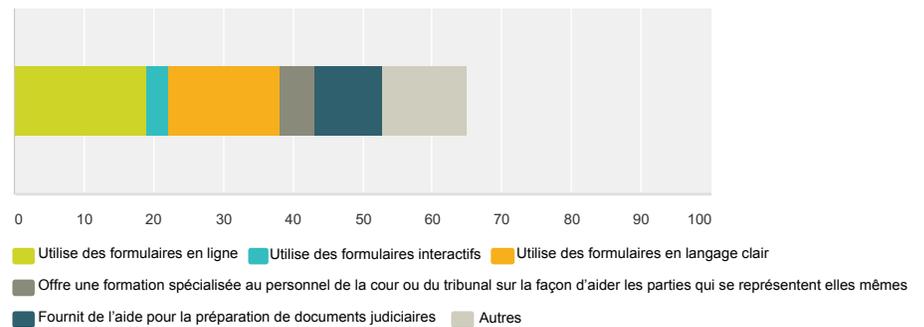
**Est-ce que votre cour ou votre tribunal offre une aide spécialisée pour les parties qui se représentent elles-mêmes?**



Les répondants des cours et tribunaux ont dit procurer diverses ressources d'aide aux justiciables qui se représentent eux-mêmes (ces services d'encadrement pourraient être coordonnés avec les autres services ou fournisseurs de services et plus immédiatement intégrés au SSRR). Une majorité de répondants des tribunaux judiciaires et administratifs (66 %) utilisent des formulaires en ligne pour mieux aider ces justiciables et 55 %, des formulaires en langage simple. Moins de répondants dans la catégorie (17 %) des cours et tribunaux indiquent donner une formation spécialisée au personnel judiciaire sur l'aide aux justiciables qui se représentent eux-mêmes et 10 % utilisent des formulaires interactifs comme moyen de les aider.

Figure 41

**Que fait votre cour ou votre tribunal pour mieux aider les parties qui se représentent elles-mêmes? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**

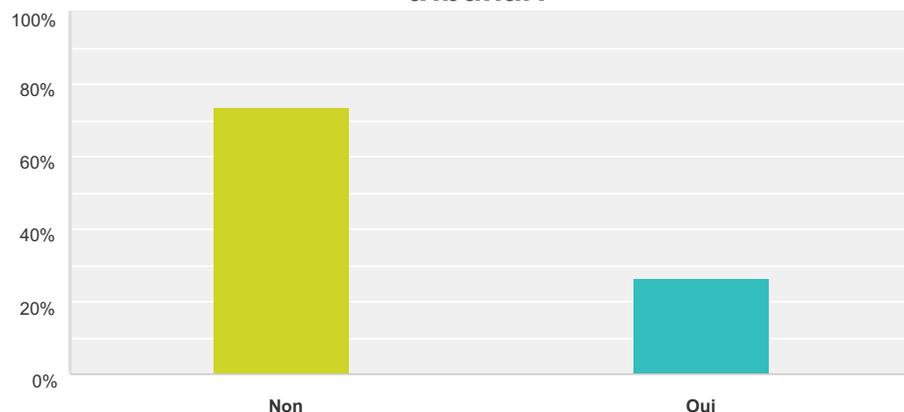


### Tribunaux judiciaires et administratifs : services et ressources de justice familiale

Les répondants des tribunaux judiciaires et administratifs ont aussi signalé une aide spécialisée en droit familial.

Figure 42

**Est-ce qu'une aide spécialisée en matière de droit de la famille est disponible à votre cour ou votre tribunal?**

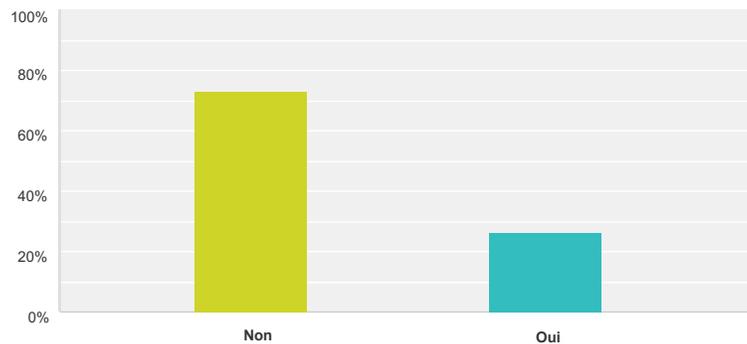


Seulement 27 % des répondants des cours et tribunaux ont dit apporter une aide spécialisée en droit familial, domaine où les besoins constatés sont particulièrement grands<sup>20</sup>. De plus, 27 % des répondants seulement dans cette même catégorie ont indiqué être associés à des projets visant expressément à améliorer l'accès à la justice familiale.

En grande partie pour des raisons de juridiction, tous les projets visant directement à un meilleur accès à la justice en droit familial sont réalisés par les tribunaux judiciaires et 73 % des répondants des cours ont dit participer à des projets dans ce domaine. D'après les indications détaillées de ces répondants, les projets en cours portent sur une gamme d'aspects de la justice familiale (gestion des cas, rationalisation des processus, modernisation des ressources d'information en droit familial, protection des enfants et des jeunes, etc.).

Figure 43

**Est-ce que votre cour ou votre tribunal participe à des projets visant particulièrement à améliorer l'accès à la justice en matière de droit de la famille?**



#### **Tribunaux judiciaires et administratifs : collaboration et coordination**

Une majorité de répondants des cours et tribunaux indiquent collaborer et se coordonner avec les intervenants du système de justice et autres intervenants dans différentes disciplines.

Figure 44

**Est-ce que votre cour ou votre tribunal participe à des projets dans le cadre desquels vous travaillez en collaboration avec d'autres organisations ou parties intéressées afin d'améliorer l'accès à la justice?**

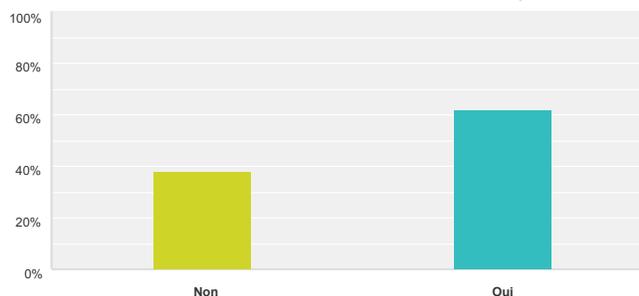
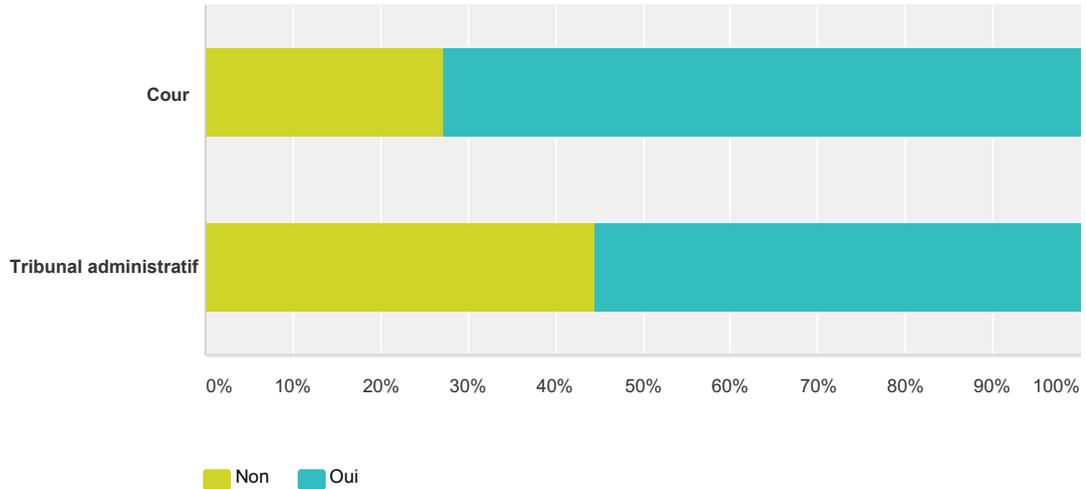


Figure 45

**Est-ce que votre cour ou votre tribunal participe à des projets dans le cadre desquels vous travaillez en collaboration avec d'autres organisations ou parties intéressées afin d'améliorer l'accès à la justice?**



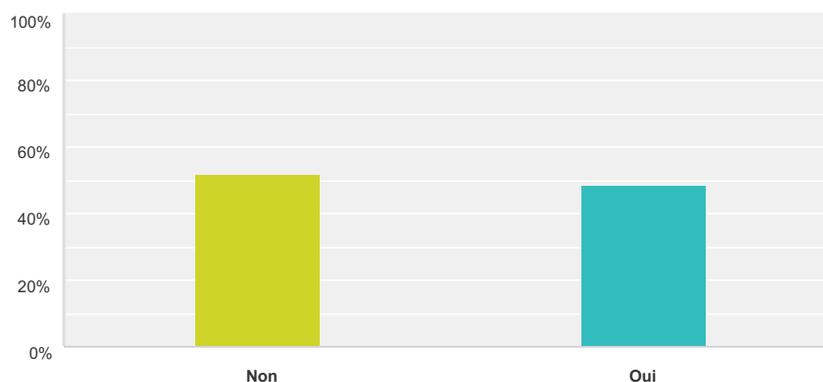
Sur les 29 participants des tribunaux judiciaires et administratifs ayant répondu à la question sur les activités de collaboration, 62 % ont dit être associés à des projets d'amélioration de l'accès à la justice en collaboration avec d'autres organismes ou intervenants : tribunaux judiciaires, 73 %; tribunaux administratifs, 56 %. Cette collaboration diverse se fait avec un éventail d'intervenants, qu'il s'agisse de juristes bénévoles, d'organismes sans but lucratif, de centres de recherche, de corps publics locaux, régionaux ou nationaux, de groupes d'accès à la justice (voir plus loin, Objectif V) de cours, de tribunaux ou d'autres.

**Tribunaux judiciaires et administratifs : participation du public**

Les tribunaux judiciaires et administratifs doivent accroître la participation du public et mieux sensibiliser celui-ci aux questions d'accès à la justice pour que la population dépende moins du système et des services officiels de justice, ainsi que faciliter le règlement des questions qui pourraient être traitées plus tôt et par des méthodes moins coûteuses. Les cours et tribunaux peuvent répandre un éclairage unique et précieux sur les questions d'accès à la justice et jouer un rôle marquant de chef de file en favorisant la compréhension populaire de ces enjeux. Au total, 48 % des 29 répondants des tribunaux judiciaires et administratifs ont dit être associés à des projets visant à accroître la participation du public et à mieux sensibiliser celui-ci aux questions d'accès à la justice.

Figure 46

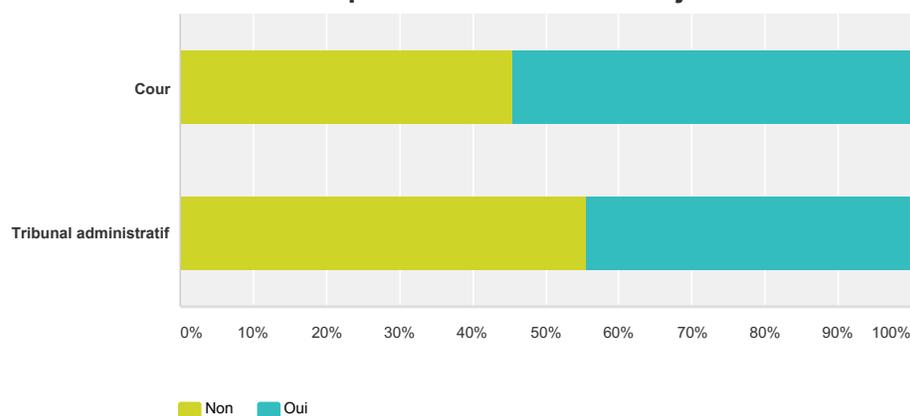
**Est-ce que votre cour ou votre tribunal participe à des projets conçus pour accroître la participation du public au système de justice et accroître la sensibilisation aux problèmes d'accès à la justice?**



Dans cette catégorie, 55 % des tribunaux judiciaires et 44 % des tribunaux administratifs ont dit participer à des projets destinés à accroître la participation du public au système de justice et à mieux sensibiliser les gens aux questions d'accès à la justice. Les répondants ont mentionné un éventail de projets : cliniques de consultation juridique gratuite dans les cours et tribunaux, examen et essai par les utilisateurs des services et des renseignements juridiques en ligne, participation à des projets de création de guides en langage simple sur les règles et les procédures, etc.

Figure 47

**Est-ce que votre cour ou votre tribunal participe à des projets conçus pour accroître la participation du public au système de justice et accroître la sensibilisation aux problèmes d'accès à la justice?**

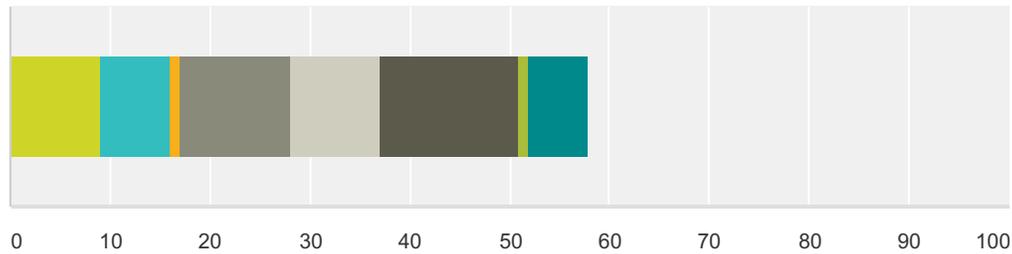


## Tribunaux judiciaires et administratifs : éléments de mesure

Tous les intervenants du système de justice peuvent apporter une contribution à la recherche sur l'accès à la justice par des activités de collecte de données et de mesure; 69 % des 29 répondants des tribunaux judiciaires et administratifs ont dit recueillir dans leur juridiction de l'information relative aux cours et tribunaux.

Figure 48

### Les informations suivantes sont-elles recueillies dans votre juridiction? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)

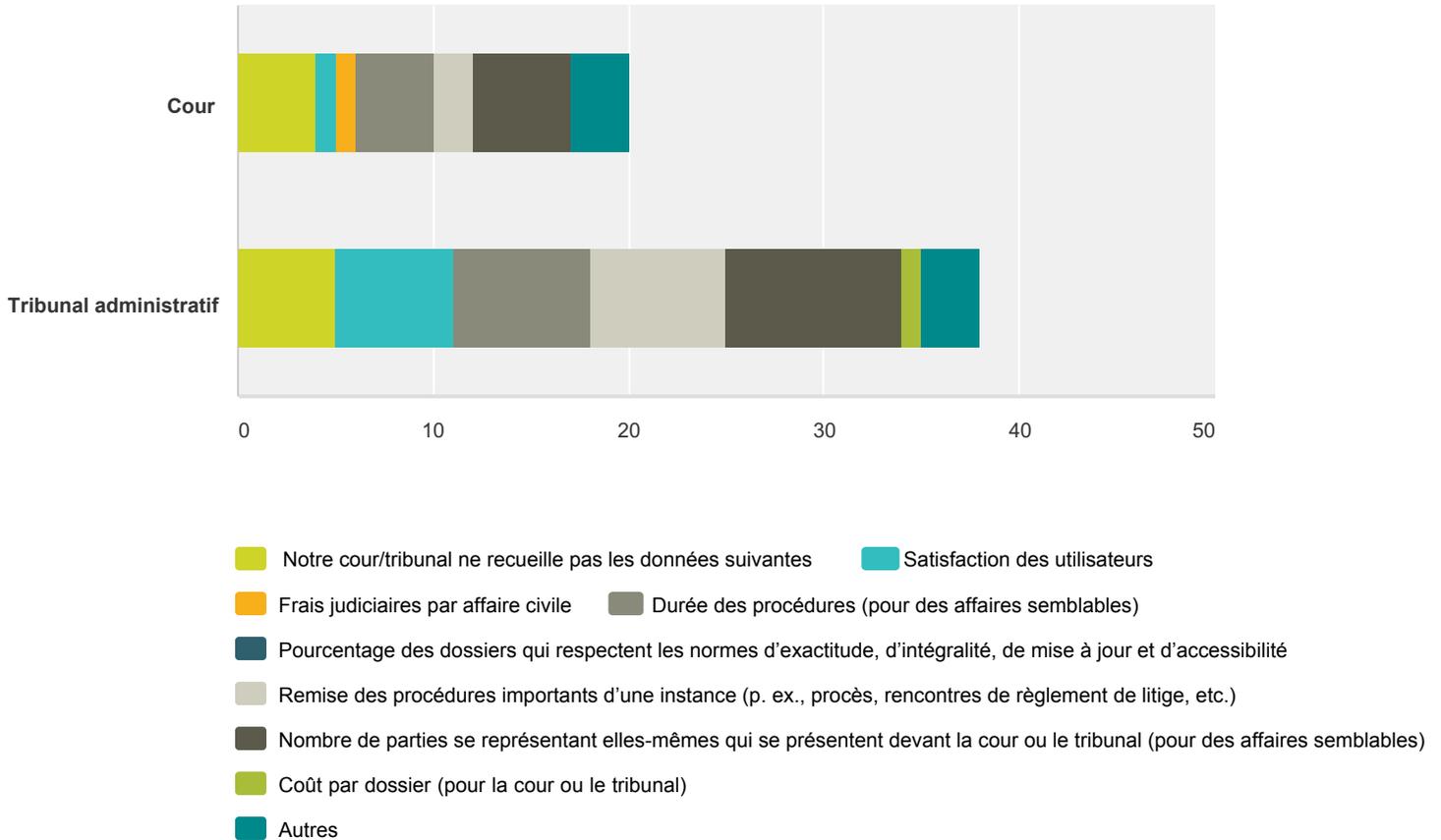


- Notre cour/tribunal ne recueille pas les données suivantes
- Satisfaction des utilisateurs
- Frais judiciaires par affaire civile
- Durée des procédures (pour des affaires semblables)
- Pourcentage des dossiers qui respectent les normes d'exactitude, d'intégralité, de mise à jour et d'accessibilité
- Remise des procédures importants d'une instance (p. ex., procès, rencontres de règlement de litige, etc.)
- Nombre de parties se représentant elles-mêmes qui se présentent devant la cour ou le tribunal (pour des affaires semblables)
- Coût par dossier (pour la cour ou le tribunal)
- Autres

Sur le nombre de répondants des tribunaux judiciaires et administratifs, 48 % ont dit recueillir de l'information sur le nombre de justiciables qui se représentent eux-mêmes devant leur juridiction, 38 % sur la longueur des instances, 31 % sur les reports de moments essentiels de la procédure (procès, rencontres de règlement, etc.) et 31 % sur les dépens par cause au civil. Il se recueille moins de renseignements sur le coût par affaire traitée pour les cours ou les tribunaux; il n'y a que 3 % des répondants de cette catégorie qui recueillent ce genre d'information et 3 % uniquement qui le fassent sur les dépens par cause au civil. Aucun répondant des cours et tribunaux n'a dit réunir dans sa juridiction de l'information sur le pourcentage de dossiers d'instance conformes aux normes d'exactitude, d'exhaustivité, d'actualité et d'accessibilité.

Figure 49

**Les informations suivantes sont-elles recueillies dans votre juridiction? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



Si on examine les réponses par type de répondants, on constate que 45 % des tribunaux judiciaires ont dit recueillir dans leur juridiction des données sur le nombre de justiciables qui se représentent eux-mêmes et 9 % seulement sur la satisfaction des usagers et les dépens par cause civile.

Chez les répondants des tribunaux administratifs, 50 % ont déclaré recueillir de l'information sur le nombre de justiciables se représentant eux-mêmes devant leur juridiction et 6 % seulement, sur le coût par cause pour le tribunal.

**Sur les participants des cours et tribunaux ayant répondu aux questions sur la collecte de données dans leur juridiction, 55 % ont dit que les données en question étaient mises à la disposition du public**

Sur les participants des cours et tribunaux ayant répondu aux questions sur la collecte de données dans leur juridiction, 55 % ont dit que les données en question étaient mises à la disposition du public, 40 % qu'elles étaient mises au service des chercheurs, 30 % qu'elles allaient aux évaluateurs de l'extérieur et 25 % à d'autres groupes ou personnes (dont les assemblées législatives, les intervenants et les comités permanents); 20 % enfin ont mentionné que les données n'étaient pas mises à la disposition de qui que ce soit, groupe ou particulier.

Figure 50

**Les données recueillies sont-elles mises à la disposition des groupes suivants?**

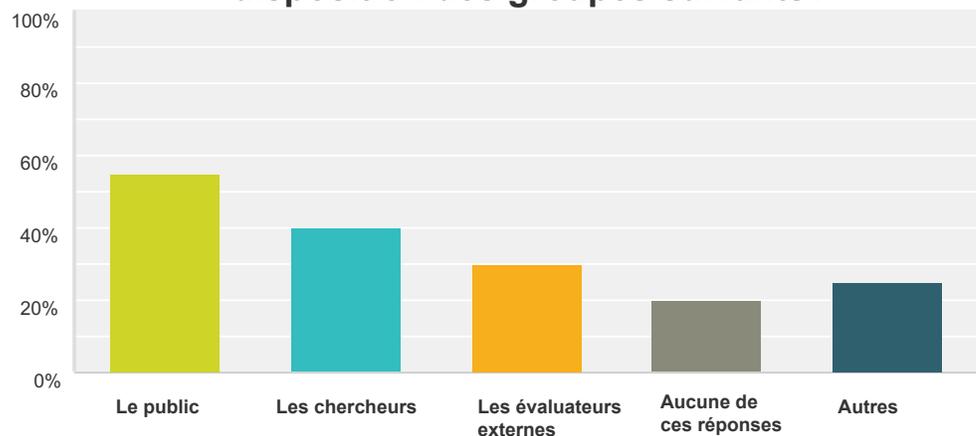
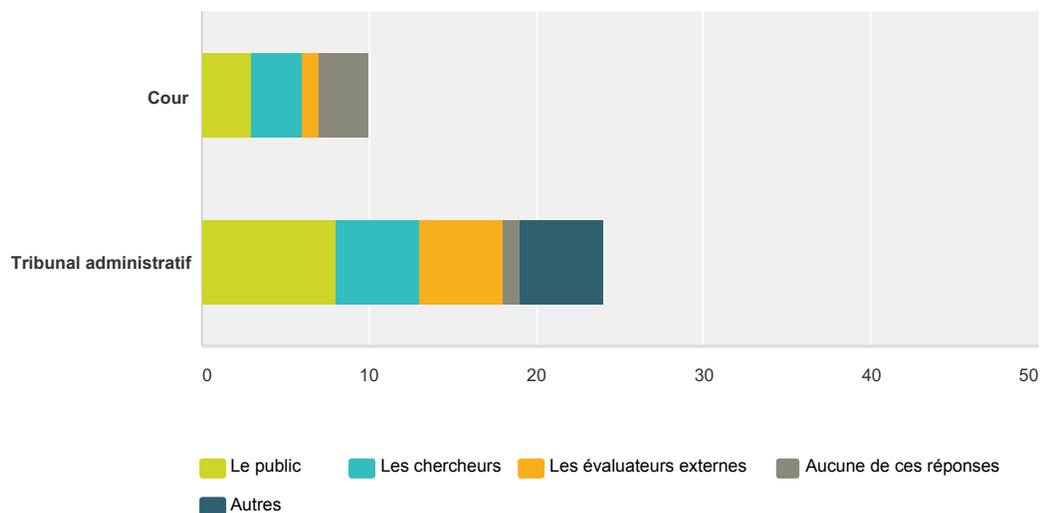


Figure 51

**Les données recueillies sont-elles mises à la disposition des groupes suivants?**



Les répondants des tribunaux judiciaires ont dit que les données recueillies dans leur juridiction sont surtout mises à la disposition du public et des chercheurs (43 % dans chaque catégorie); 62 % des répondants des tribunaux administratifs ont indiqué mettre l'information à la disposition du public, 38 % des chercheurs et 38 % encore des évaluateurs de l'extérieur.

Figure 52

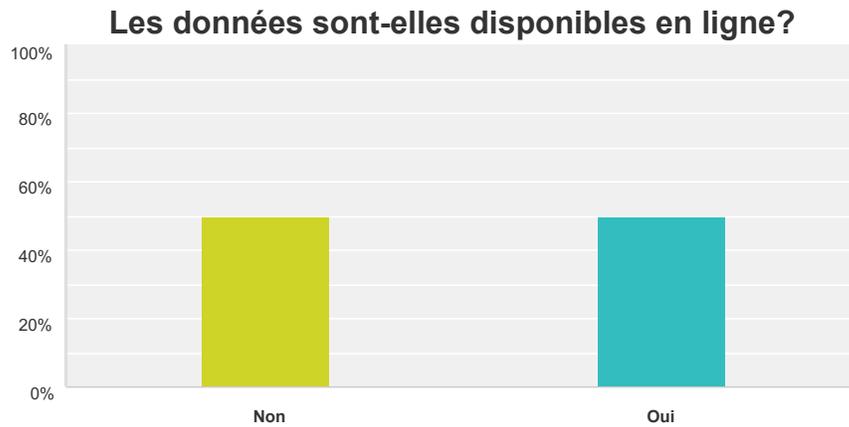
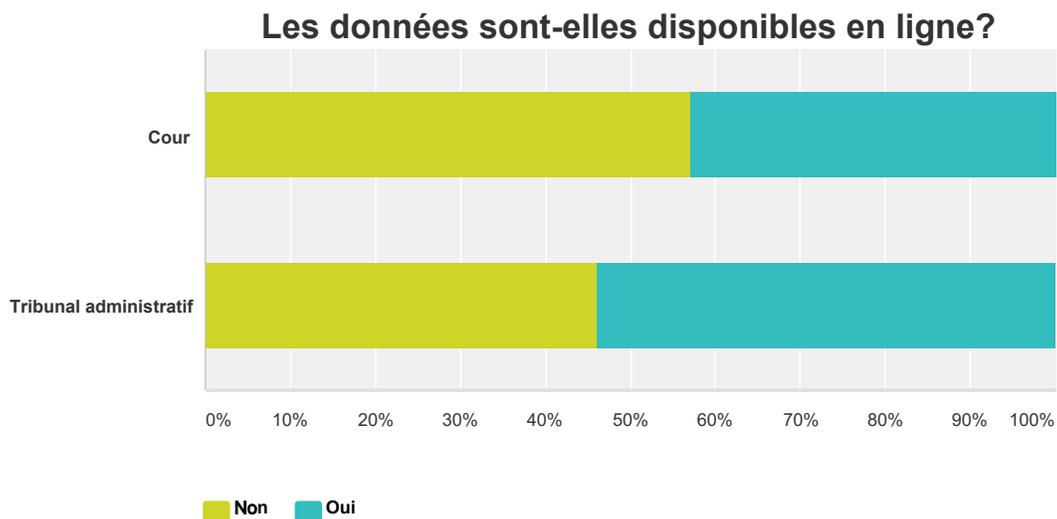


Figure 53



Dans l'ensemble, 10 répondants des cours et tribunaux ont dit que les données recueillies sont disponibles en ligne : tribunaux judiciaires, 43 %; tribunaux administratifs, 54 %.

## OBJECTIF IV : RENDRE FACILEMENT ACCESSIBLES DES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES À LA FAMILLE COORDONNÉS ET APPROPRIÉS

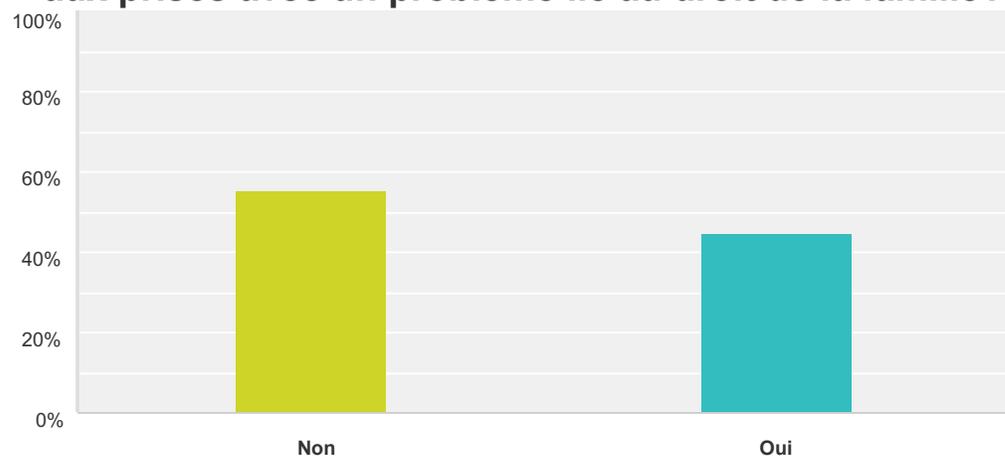
Le quatrième objectif de développement de la justice porte sur le besoin d'une réforme de la justice familiale qui offre des moyens complets, abordables, multidisciplinaires et accessibles de règlement des problèmes en droit familial. Dans son rapport *Une feuille de route pour le changement*, le Comité d'action évoque un certain nombre de changements et de considérations d'importance pour une réforme efficace et ambitieuse de ce droit avec des principes de base à caractère progressiste qui détermineraient une réforme directe du droit familial<sup>21</sup>, les services de prévention nécessaires, l'intégration des services et des programmes, la diversification des moyens de règlement des différends, une restructuration des tribunaux pour une meilleure gestion des questions de justice familiale et enfin des mesures de modernisation, d'innovation et de coordination des pratiques, classiques ou nouvelles, en droit de la famille. Le continuum des services de justice familiale<sup>22</sup> que mentionne le rapport *Une feuille de route pour le changement* fait aussi ressortir le besoin d'une réaffectation des ressources en droit familial à des canaux de règlement rapide, de sorte que ces moyens soient plus visibles et accessibles à ceux qui en ont besoin.

Au total, 134 participants ont répondu à un ensemble de questions sur ces aspects du développement et de l'évolution à ménager dans le domaine de la justice familiale.

Il y a 60 répondants (ou 45 % des participants de cette catégorie) qui ont dit que leur organisme destine des services ou des ressources juridiques ou autres aux familles en butte à des problèmes de justice familiale.

Figure 54

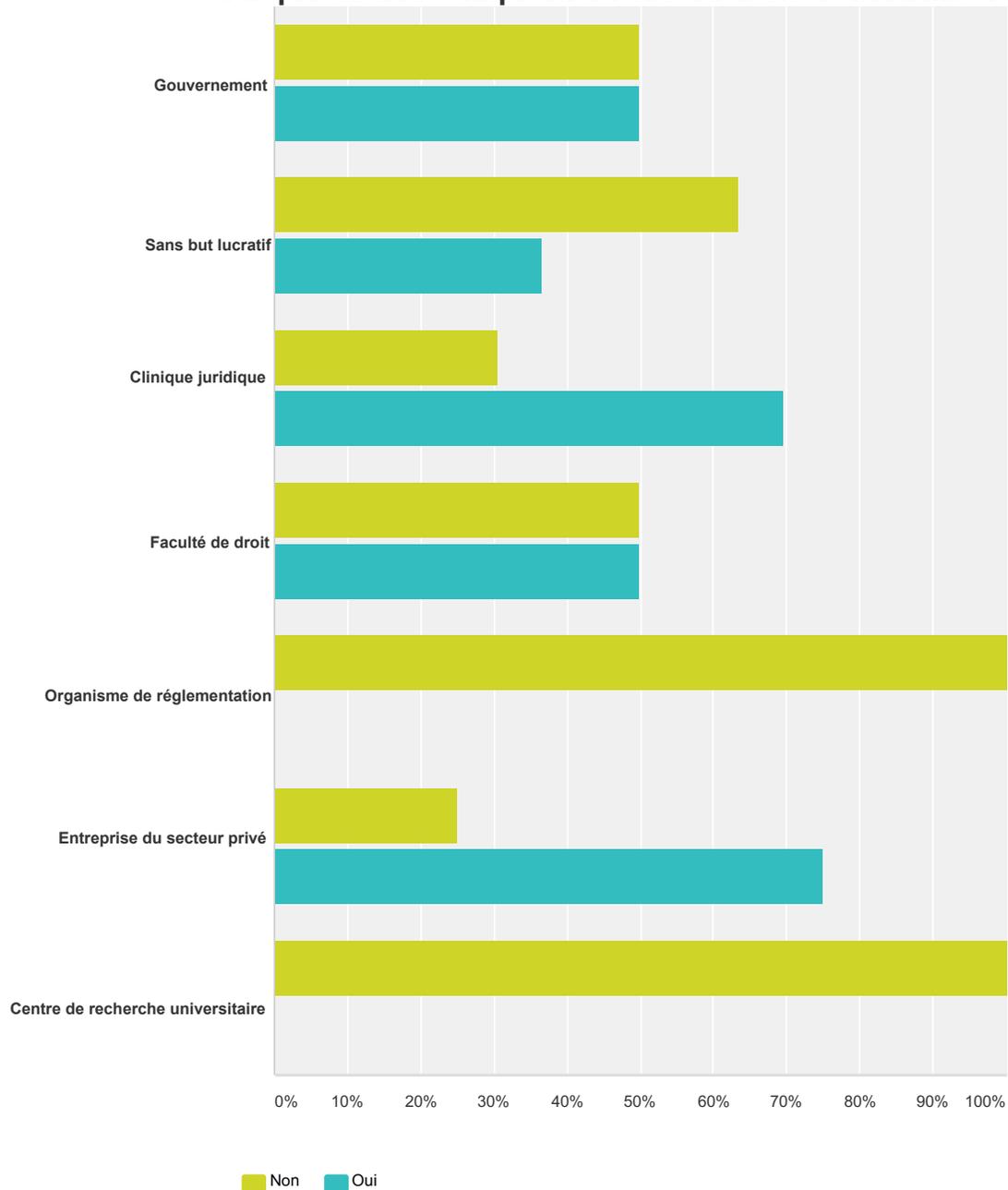
**Votre organisation offre-t-elle des ressources ou des services (juridiques ou autres) ciblés aux familles aux prises avec un problème lié au droit de la famille?**



Sur ce nombre, 50 % des répondants des gouvernements ont dit destiner des services ou des ressources (juridiques ou autres) aux familles connaissant des problèmes de justice familiale. Parmi les organismes sans but lucratif, 37 % le font comparativement à 70 % des cliniques juridiques et à 50 % des écoles de droit. Il en va de même de 75 % des entreprises du secteur privé<sup>23</sup>.

Figure 55

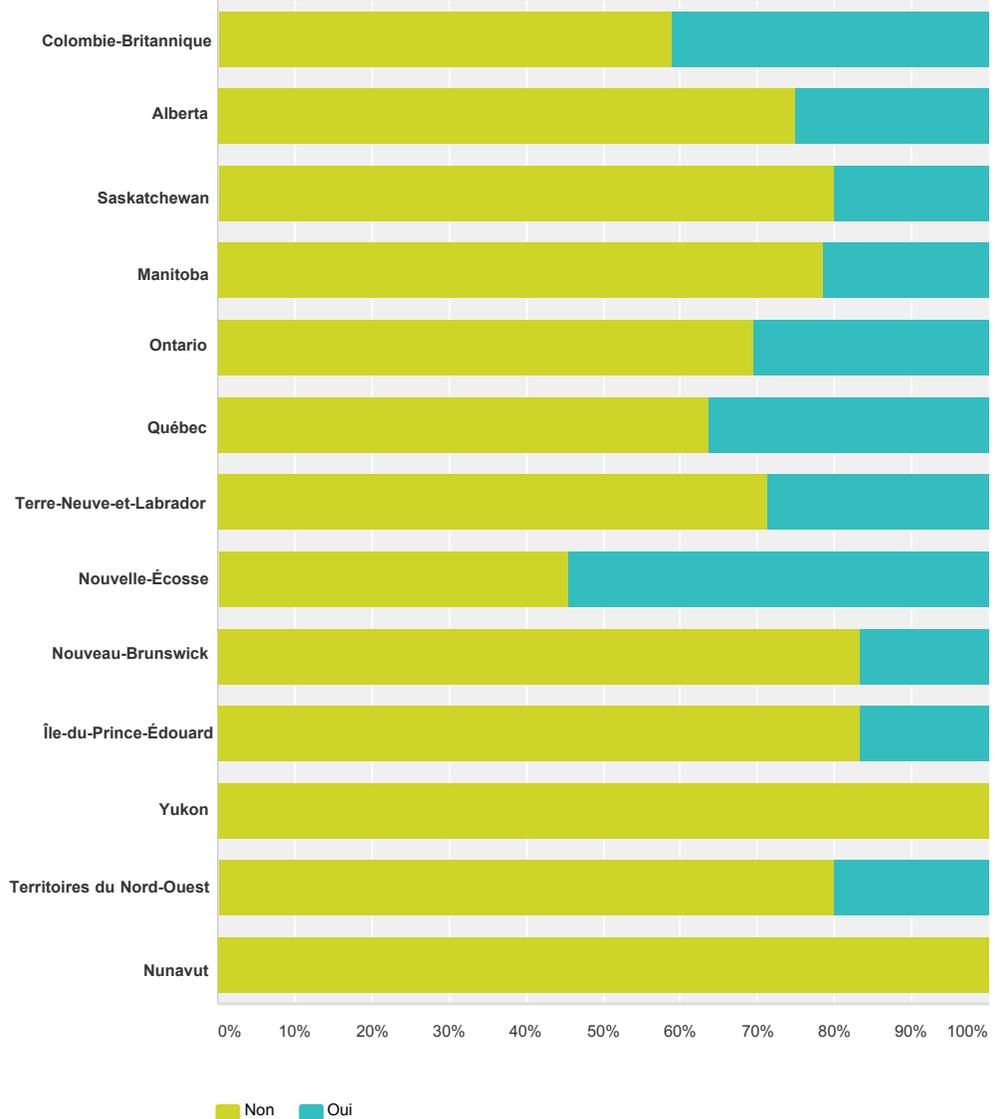
**Votre organisation offre-t-elle des ressources ou des services (juridiques ou autres) ciblés aux familles aux prises avec un problème lié au droit de la famille?**



Si on disait procurer des services ou des ressources semblables aux familles dans la plupart des provinces et des territoires, moins de la moitié des répondants de ces régions ont indiqué agir ainsi. La Nouvelle-Écosse était la seule exception, puisque 55 % des répondants de cette catégorie ont déclaré fournir des services ou des ressources ciblés (juridiques ou non) aux familles en butte à des problèmes de justice familiale.

Figure 56

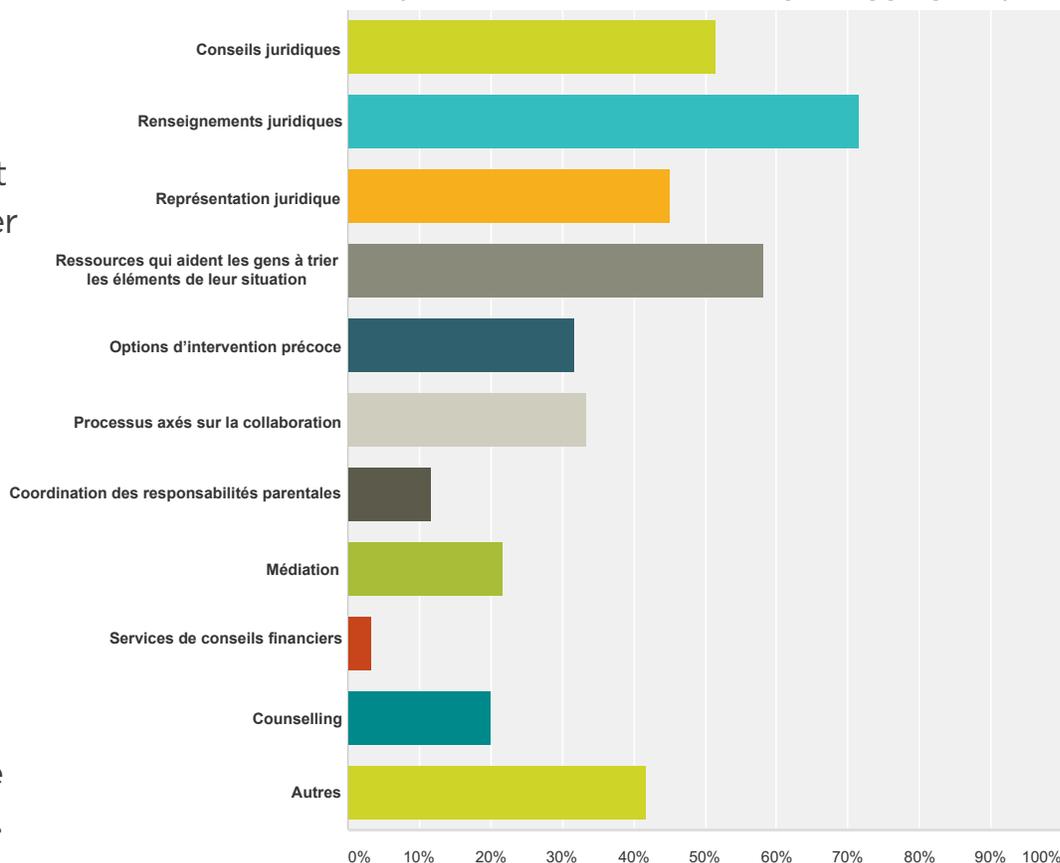
**Votre organisation offre-t-elle des ressources ou des services (juridiques ou autres) ciblés aux familles aux prises avec un problème lié au droit de la famille?**



Les chiffres relatifs à la diversité des services et des ressources qui aident les familles à régler les questions de droit familial au Canada sont encourageants et semblent indiquer que, à certains égards, le **Canada est en voie d'adopter un éventail de moyens plus accessibles et abordables de justice familiale** pour un règlement rapide de ces questions.

Les chiffres relatifs à la diversité des services et des ressources qui aident les familles à régler les questions de droit familial au Canada sont encourageants et semblent indiquer que, à certains égards, le Canada est en voie d'adopter un éventail de moyens plus accessibles et abordables de justice familiale pour un règlement rapide de ces questions.

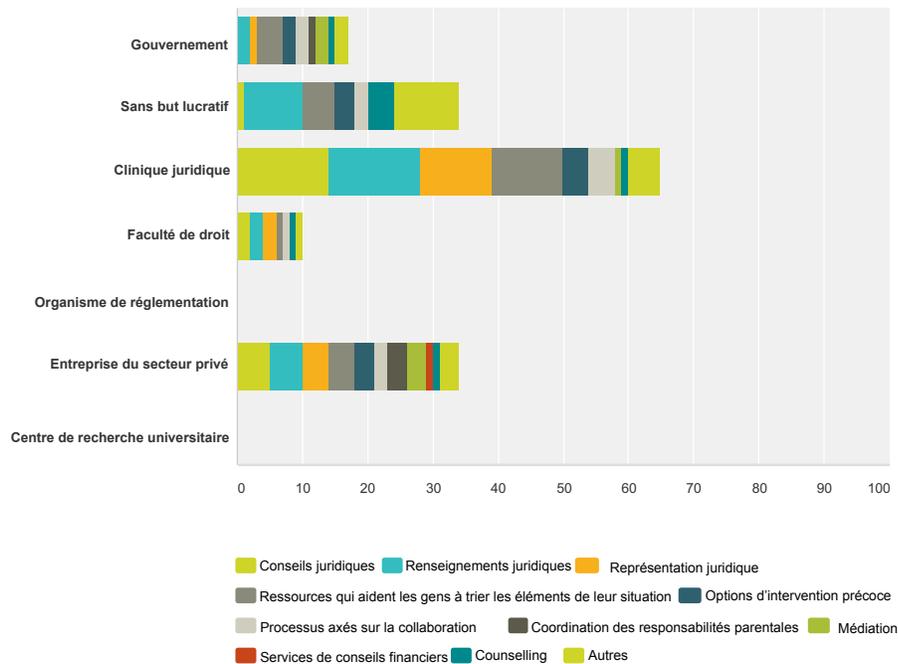
**Figure 57**  
**Quels sont les types de services offerts par votre organisation?**  
**(cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



Au total, 72 % des répondants de cette catégorie (qui offrent des services ou des ressources ciblés aux familles) ont déclaré livrer de l'information juridique aux familles en proie à des problèmes de justice familiale comparativement à 58 % pour les ressources de triage, à 52 % pour les services de consultation juridique et à 45 % pour les services de représentation en justice. Des proportions respectives de 33 %, 32 % et 22 % des répondants de cette catégorie offrent des services de collaboration, d'intervention rapide et de médiation, 20 % des services de counseling, 12 % de coordination parentale et 3 % de consultation financière.

Figure 58

**Quels sont les types de services offerts par votre organisation?  
(cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



L'examen des réponses dans cette catégorie révèle en outre une certaine variation de la disponibilité des services et des ressources en droit familial dans leur nature et selon les organismes. Tous les gouvernements fournissant des services ou des ressources aux familles en droit familial précisent qu'il s'agit de ressources de triage et 50 % de services ou de ressources dans les catégories suivantes : information juridique, services d'intervention rapide, processus de collaboration et médiation. Les gouvernements offrent en nombre égal (25 % dans chaque catégorie) des services de représentation en justice, de coordination parentale et de consultation et aucun ne fournit de services de consultation juridique ni financière.

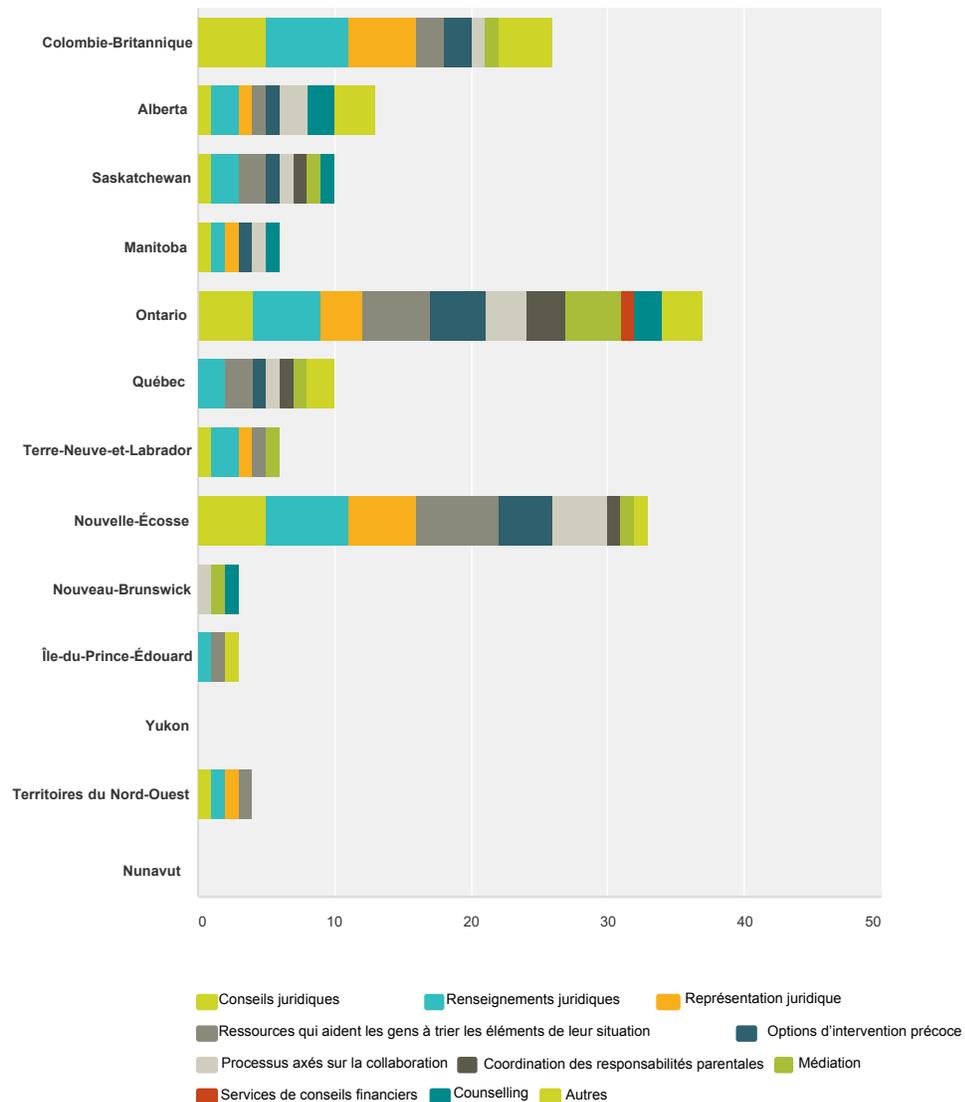
- Une majorité d'organismes sans but lucratif (60 %) livrent une information juridique en aide aux familles en droit familial et presque la moitié d'entre eux (33 %) disent offrir des ressources de triage et 27 %, des services de consultation. Aucun organisme sans but lucratif ne fournit de services de représentation en justice, de coordination parentale, de médiation ni de consultation financière.
- Dans l'ensemble, 88 % des cliniques juridiques ont dit donner des conseils juridiques et 88 % encore de l'information juridique; 69 % procurent des services de représentation en justice et 69 %, des ressources de triage. À l'inverse, aucune clinique juridique n'a indiqué offrir de services de coordination parentale ni de consultation financière aux familles connaissant des problèmes de justice familiale.
- Toutes les écoles de droit offrent des services de consultation et d'information juridiques et de représentation en justice; 50 % ont déclaré fournir des ressources de triage, 50 % des processus de collaboration et 50 % encore des services

de counseling. Aucune école de droit n'assure de services d'intervention rapide, de coordination parentale, de médiation ni de consultation financière.

- Il y a 83 % des répondants parmi les entreprises du secteur privé qui aient dit donner des conseils juridiques en aide aux familles connaissant des problèmes de justice familiale comparativement à 83 % pour l'information juridique, 67 % pour la représentation en justice et 67 % encore pour les ressources de triage. À l'autre extrême, il n'y a que 17 % des entreprises du secteur privé qui assurent des services de consultation financière ou de counseling.

Aucun organisme de cette catégorie se présentant comme un organisme de réglementation ou un centre de recherche universitaire n'a dit fournir des services ou des ressources en droit familial.

**Figure 59**  
**Quels sont les types de services offerts par votre organisation? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



Si on pousse l'examen des réponses aux questions sur la justice familiale en fonction de la portée provinciale-territoriale, on constate que, dans plusieurs provinces ou territoires, plus de 50 % des répondants fournissent un éventail de services et de ressources d'aide aux familles connaissant des problèmes en droit familial.

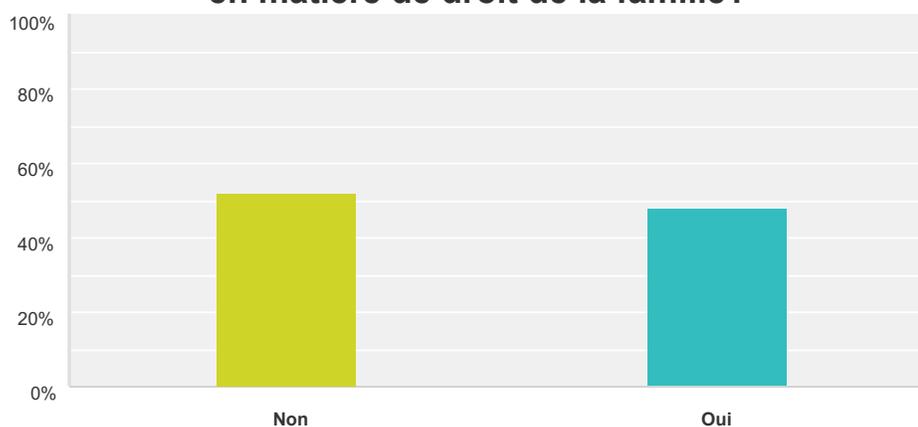
- En Colombie-Britannique, 86 % des répondants de cette catégorie ont dit assurer des services d'information juridique, 71 % de consultation juridique et 71 % encore de représentation en justice. D'après les réponses, les services de coordination parentale, de consultation financière et de counseling sont les moins offerts par les répondants de la catégorie dans cette province.
- En Alberta, 67 % des répondants indiquent respectivement fournir des services d'information juridique, des processus de collaboration et des services de counseling. Les services de coordination parentale, de médiation et de consultation financière sont les moins offerts par les répondants de la catégorie dans cette province.
- En Saskatchewan, tous les répondants de cette catégorie fournissent des services d'information juridique et des services de triage; 50 % ont mentionné des services de consultation juridique, d'intervention rapide, de collaboration, de médiation, de coordination parentale et de counseling. Les services de représentation en justice et de consultation financière sont les moins offerts par les répondants de la catégorie dans cette province.
- Au Manitoba, les répondants de cette catégorie sont en nombre égal (33 %) à assurer des services de consultation ou d'information juridique, de représentation en justice, d'intervention rapide, de collaboration et de counseling. Les services de triage, de coordination parentale, de médiation et de consultation financière sont les moins offerts par les répondants de la catégorie dans cette province.
- En Ontario, 71 % des répondants de cette catégorie assurent des services d'information, 71 % encore des services de triage et 57 % des services de consultation juridique, d'intervention rapide et de médiation. Les services de consultation financière (14 % des répondants) sont les moins offerts par les répondants de la catégorie dans cette province.
- Au Québec, 50 % des répondants de cette catégorie procurent des services d'information juridique aux familles connaissant des problèmes de justice familiale et 50 % encore des ressources de triage. Aucun répondant au Québec n'a indiqué fournir de services de consultation juridique, de représentation en justice, de consultation financière ni de counseling.
- À Terre-Neuve-et-Labrador, tous les répondants de cette catégorie assurent des services d'information juridique aux familles en droit familial et 50 % procurent des services ou des ressources dans chacun des domaines suivants : consultation juridique, représentation en justice, ressources de triage et médiation. Aucun répondant n'a déclaré offrir de services d'intervention

rapide, de processus de collaboration ni de services de coordination parentale, de consultation financière ou de counseling.

- En Nouvelle-Écosse, tous les répondants de cette catégorie donnent de l'information juridique aux familles en droit familial et tous procurent aussi des ressources de triage; 83 % ont dit assurer des services de consultation juridique, 83 % encore de représentation en justice et 67 % d'intervention rapide; 67 % encore fournissent des processus de collaboration. Aucun répondant de cette province n'a mentionné de services de consultation financière ni de counseling.
- Au Nouveau-Brunswick, tous les répondants de cette catégorie assurent des services de collaboration en aide aux familles en droit familial et tous aussi des services de médiation et de counseling. D'après les réponses, il n'y a pas d'autres services en droit familial qui soient fournis par les répondants de la catégorie dans cette province.
- À l'Île-du-Prince-Édouard, tous les répondants de cette catégorie procurent des services d'information juridique et des ressources de triage. D'après les réponses, il n'y a pas d'autres services de justice familiale dans la liste du sondage que destinent les répondants de la catégorie aux familles de cette province.
- Dans les Territoires du Nord-Ouest, tous les répondants de cette catégorie indiquent fournir des services ou des ressources aux familles en droit familial : consultation et information juridiques, représentation en justice, triage. Aucun répondant de la catégorie dans ce territoire n'a dit offrir d'autres services ou ressources dans la liste du sondage.
- Au Yukon et au Nunavut, il n'y a pas eu de réponses dans cette catégorie.

**Figure 60**

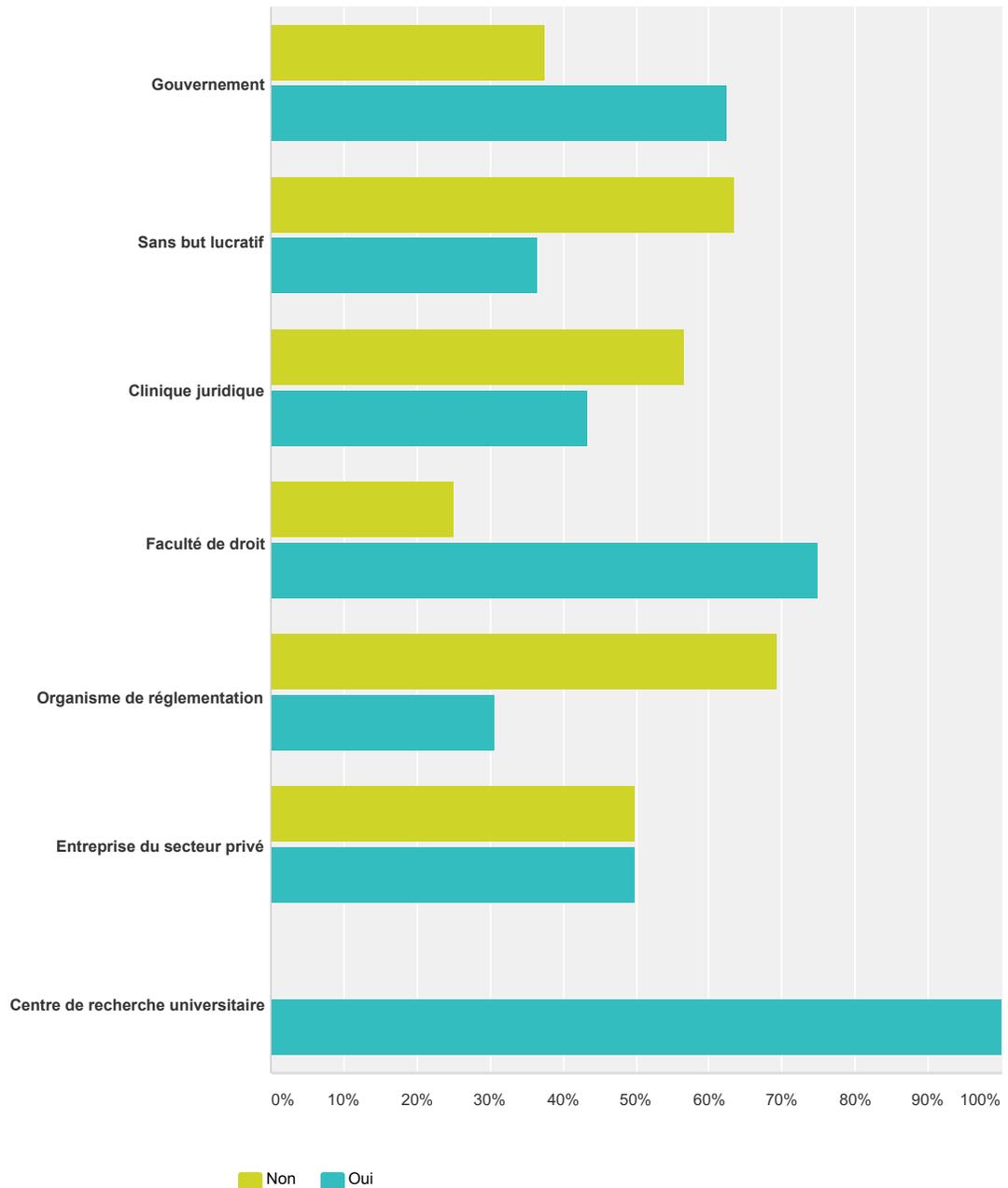
**Votre organisation participe-t-elle à des projets visant particulièrement à améliorer l'accès à la justice en matière de droit de la famille?**



Le travail est permanent dans les initiatives en droit familial au Canada. En dehors des services et des ressources fournis parmi les catégories organisationnelles et dans les diverses provinces ou territoires, 48 % (64) des répondants de cette catégorie ont dit participer à des projets visant expressément à améliorer l'accès à la justice familiale.

Figure 61

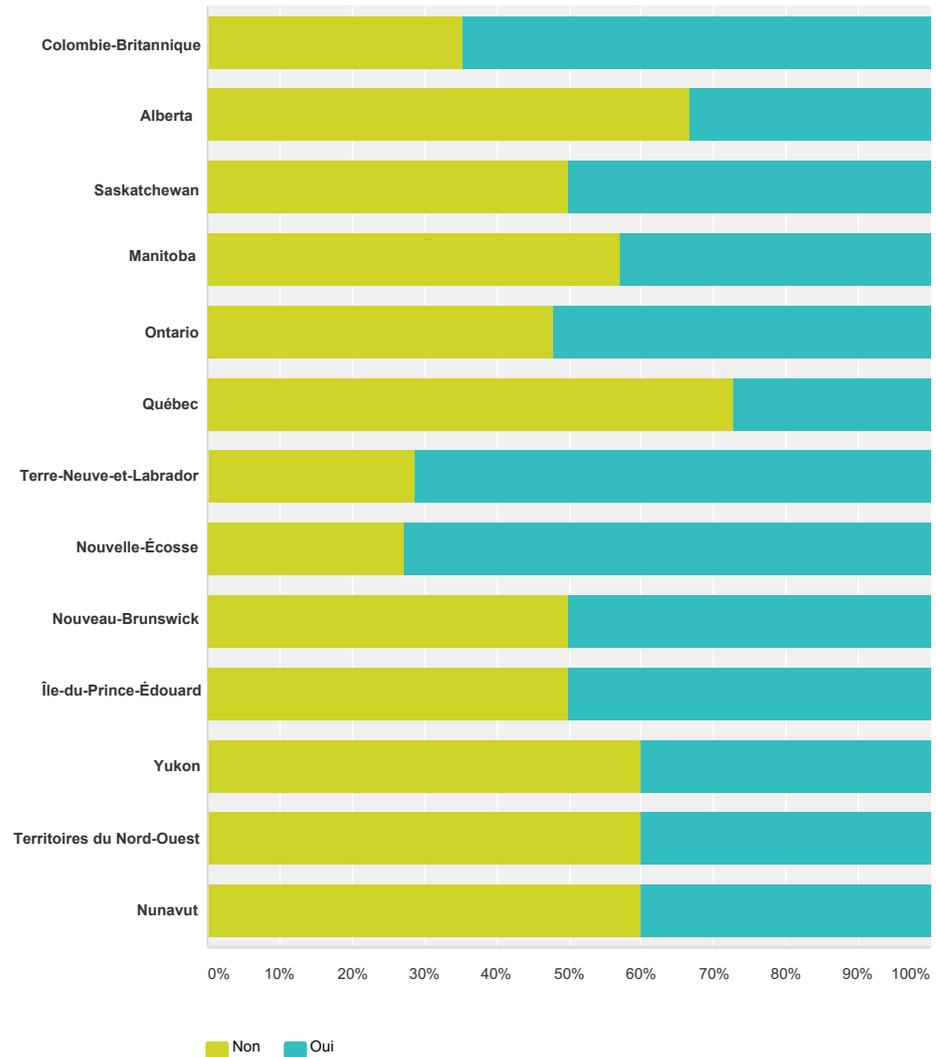
**Votre organisation participe-t-elle à des projets visant particulièrement à améliorer l'accès à la justice en matière de droit de la famille?**



Parmi ces répondants, une majorité de gouvernements, d'écoles de droit et de centres de recherche universitaires ont dit être associés à des projets d'amélioration de l'accès à la justice familiale et 50 % des entreprises du secteur privé ont déclaré faire de même.

Figure 62

**Votre organisation participe-t-elle à des projets visant particulièrement à améliorer l'accès à la justice en matière de droit de la famille?**



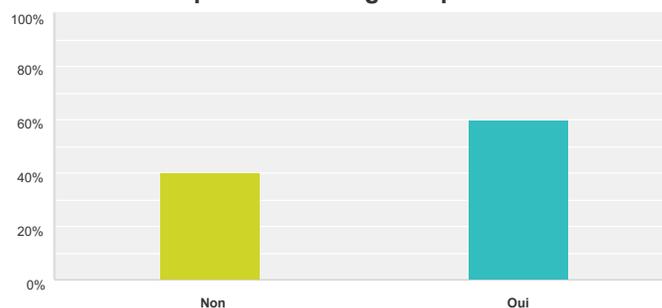
Si on examine les réponses en fonction de la portée provinciale-territoriale, on constate que 50 % et plus des répondants exerçant leur activité en Colombie-Britannique, en Saskatchewan, en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard ont déclaré participer à des projets qui visent expressément à améliorer l'accès à la justice familiale.

## OBJECTIF V : CRÉER DES MÉCANISMES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCÈS À LA JUSTICE AUX NIVEAUX LOCAL ET NATIONAL

Avec le cinquième objectif de développement de la justice, le Comité d'action envisage dans son rapport Une feuille de route pour le changement la création aux niveaux local et national de mécanismes de mise en œuvre de l'accès à la justice principalement sous la forme de « commissions de mise en œuvre » à l'horizon de 2016. Au moment où se tient le sondage, des groupes d'accès à la justice ont vu le jour dans chaque province ou territoire<sup>24</sup>. Depuis sa formation, chaque groupe a entrepris des projets surtout dans ses domaines de priorité en matière de justice. Une description détaillée de ces projets dépasse notre propos, mais le Comité d'action prévoit diffuser une « boîte d'outils d'innovation » pour mettre en lumière un grand nombre d'initiatives novatrices de ces groupes, ainsi que d'autres projets lancés par des organismes partout au pays.

Figure 63

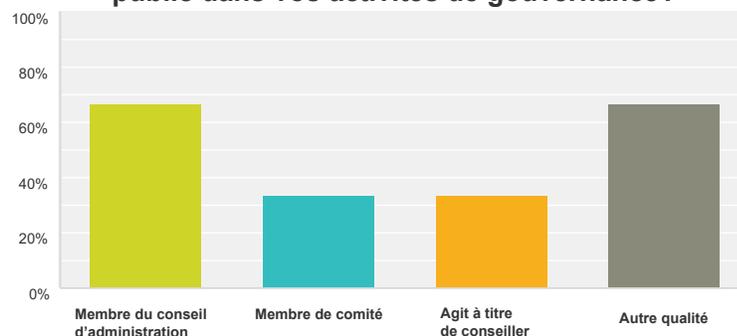
**Y a-t-il une place dans le cadre de gouvernance de votre groupe ou commission réservée à un représentant du grand public?**



Il importe de savoir que, sur les 185 répondants au sondage, 5 ont donné des indications dans la présente section sur des commissions ou groupes d'accès à la justice. On avait demandé aux groupes en question de répondre à des questions sur leur mandat et leur gouvernance, leurs domaines prioritaires d'intervention, leurs activités de coordination et de collaboration et leurs modes d'échange d'information et de mise en commun des pratiques exemplaires entre eux et avec le public.

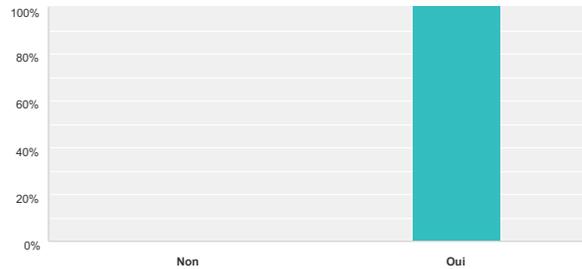
Figure 64

**Quel est le rôle joué par le représentant du grand public dans vos activités de gouvernance?**



L'appel lancé par le Comité d'action aux groupes provinciaux et territoriaux d'accès à la justice a surtout pris la forme d'une incitation à faire participer le grand public non seulement aux activités des groupes d'accès à la justice, mais idéalement aussi à leur gouvernance. Sur les répondants au sondage, 60 % ont dit réserver une place dans leur cadre de gouvernance aux membres du public; la majorité ont indiqué que des représentants du public font partie de leur conseil d'administration ou occupent d'autres postes.

**Figure 65**  
**Est-ce que votre groupe ou commission d'accès à la justice participe à des projets liés à l'éducation juridique du public?**

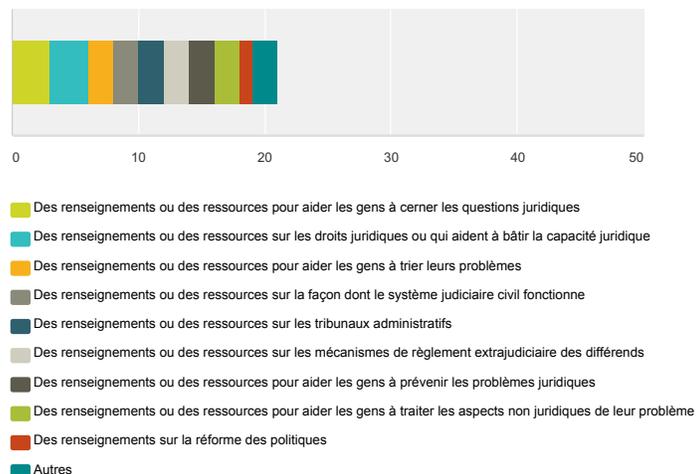


### Groupes d'accès à la justice : éducation et information juridiques du public

Les répondants parmi les groupes d'accès à la justice ont dit être associés à des projets d'éducation juridique du public.

Au total, 60 % des répondants ont dit que leurs projets dans ce domaine privilégient l'information et les ressources destinées à aider les gens à déterminer leurs problèmes et leurs droits ou à acquérir des capacités juridiques. On met un peu moins l'accent sur les renseignements et les ressources de prévention et de triage, les aspects non juridiques des problèmes et l'information sur les moyens de règlement extrajudiciaire des différends; 40 % des répondants ont indiqué fournir des ressources à ces fins.

**Figure 66**  
**Sur quel type d'éducation juridique du public ces projets mettent-ils l'accent? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



---

## Tous ces groupes ont indiqué être associés à des projets conçus pour accroître la participation du public

au système de justice et à mieux sensibiliser celui-ci aux questions d'accès à la justice.

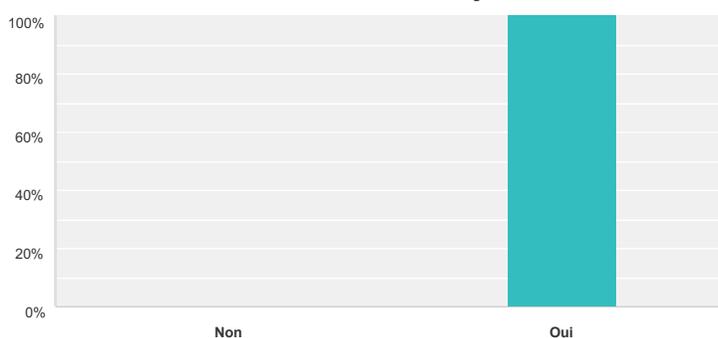
---

Dans une proportion de 20 %, les répondants ont déclaré que leurs projets d'information juridique du public visent avant tout la réforme des politiques, d'où l'impression que la promotion d'une politique-cadre nationale d'accès à la justice n'est pas pour l'instant un centre d'intérêt, du moins pour une partie des groupes d'accès à la justice.

Tous ces groupes ont indiqué être associés à des projets conçus pour accroître la participation du public au système de justice et à mieux sensibiliser celui-ci aux questions d'accès à la justice.

Figure 67

**Est-ce que votre groupe ou commission d'accès à la justice participe à des projets conçus pour accroître la participation du public au système de justice et accroître la sensibilisation aux questions relatives à l'accès à la justice?**



### Groupes d'accès à la justice : modèles de prestation de services juridiques

Dans une proportion de 40 % (deux sur cinq), les groupes d'accès à la justice ont dit participer à des projets liés à des modèles de prestation de services juridiques. Tous ceux qui ont répondu en ce sens ont signalé qu'ils travaillaient à des projets de prestation de services se présentant sous les grandes formes suivantes :

- mandats de portée limitée (services juridiques dégroupés);
- prestation globale des services (travail au sein d'équipes multidisciplinaires pour la prestation de services personnalisés et globaux);
- prestation de services de consultation juridique par la technologie (Skype ou téléconférence);
- programmes Web qui assurent des services juridiques courants (automatisation des documents, formulaires en ligne, utilisation de systèmes experts, etc.).

De plus, 50 % des répondants ont indiqué travailler à des projets de prestation selon les axes suivants :

- diversification des modèles de facturation;
- accroissement des possibilités d'utiliser les services parajuridiques;
- encadrement des justiciables qui se représentent eux-mêmes;
- règlement en ligne des différends.

Aucun groupe d'accès à la justice n'a dit travailler à des projets portant sur les assurances frais juridiques ni sur les services d'encadrement dans le règlement des différends.

Figure 68

**Est-ce que votre groupe ou commission d'accès à la justice participe à des projets liés à des modèles de prestation de services juridiques?**

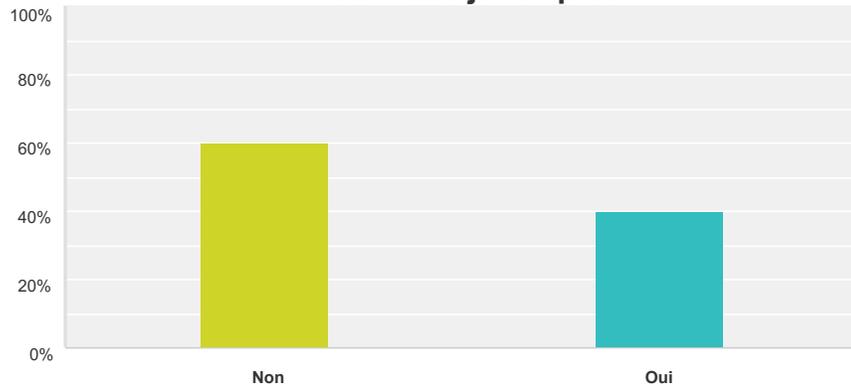
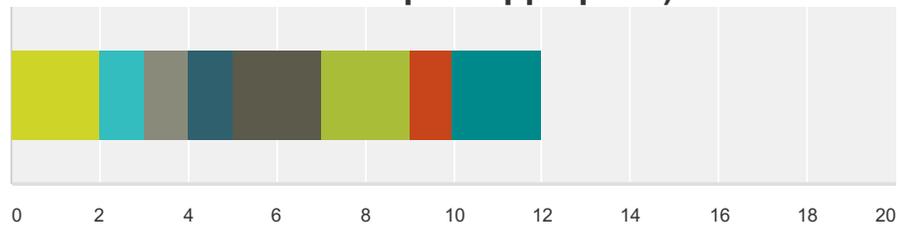


Figure 69

**Sur quels types de prestation de services juridiques vos projets mettent-ils l'accent? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



- Mandats à portée limitée (c.-à-d., services juridiques dégroupés)
- Diversification des modes de facturation
- Assurance de frais juridiques
- Augmentations des possibilités pour les services parajuridiques
- Encadrement pour les parties qui se représentent elles-mêmes
- Encadrement en matière de conflits
- Prestation des conseils juridiques au moyen de la technologie (p. ex., Skype ou téléconférence)
- Programmes sur le Web qui fournissent des services juridiques courants
- Règlement des différends en ligne
- Prestation globale de services
- Autres

## Groupes d'accès à la justice : droit familial

Le droit familial a invariablement été cité dans les études spécialisées et les rapports sur les politiques comme un domaine à réformer<sup>25</sup>; 60 % des groupes d'accès à la justice ont dit travailler à des projets visant à améliorer l'accès à la justice expressément pour les gens connaissant des problèmes de justice familiale.

À la question de savoir quels domaines décrivent le mieux l'orientation de leurs projets en droit familial, 40 % des groupes d'accès à la justice (2) ont déclaré travailler à des projets portant sur la consultation ou l'information juridiques, le règlement global des questions (avec les services de consultation financière et de counseling), les services d'intervention rapide, les processus de collaboration et la coordination parentale. Seul un de ces deux groupes a dit travailler en droit familial à des projets de représentation en justice.

Figure 70

**Est-ce que votre groupe ou commission d'accès à la justice travaille sur des projets liés à l'amélioration de l'accès à la justice à l'intention des personnes aux prises avec un problème de droit familial?**

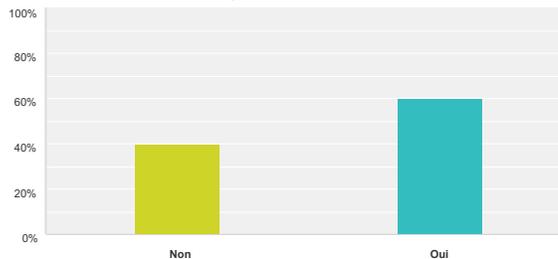
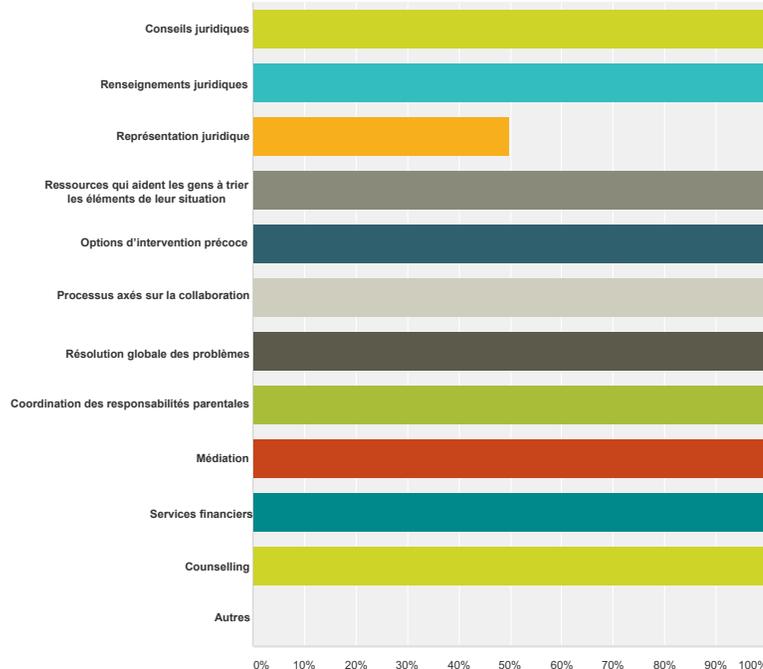


Figure 71

**Lesquels des domaines suivants décrivent le mieux l'objet central de vos projets en droit de la famille? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



## Groupes d'accès à la justice : collaboration et coordination

Tous les groupes d'accès à la justice qui ont répondu ont dit collaborer avec des organismes ou des intervenants à des projets dans le domaine de la justice. Sur ce nombre, 20 % ont dit s'être coordonnés avec des organismes ou des intervenants au niveau national, 60 % au niveau provincial-territorial et 20 % au niveau local.

Figure 72

**Est-ce que votre groupe ou commission d'accès à la justice a collaboré avec d'autres organisations ou des parties intéressées relativement à des projets en matière de justice?**

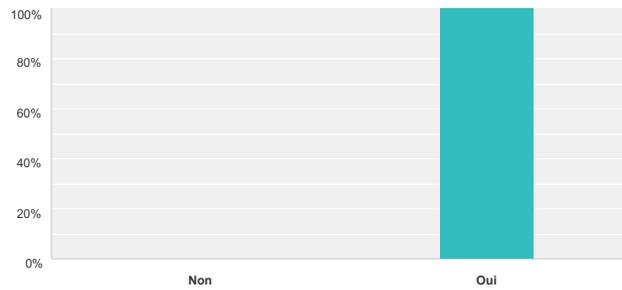
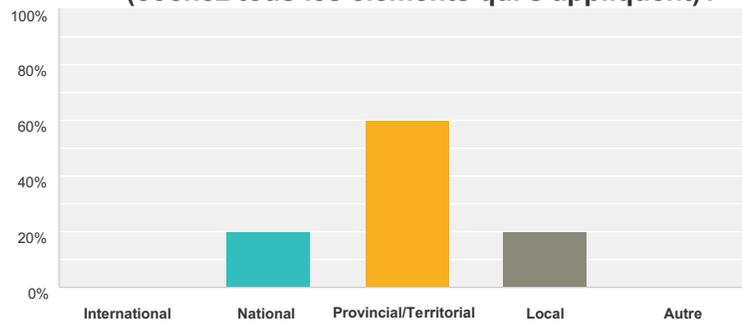


Figure 73

**À quel niveau  
(cochez tous les éléments qui s'appliquent)?**



Les répondants parmi les groupes d'accès à la justice ont déclaré qu'ils collaboraient avec une grande diversité d'organismes. Tous les groupes qui ont répondu en ce sens ont signalé qu'ils collaboraient avec les gouvernements, les organismes juridiques et les établissements universitaires et 60 % avec ce qui suit :

- organismes à vocation médicale ou sanitaire;
- entreprises du secteur privé;
- organismes sans but lucratif;
- organismes de recherche;
- juristes à titre individuel;
- cours;
- organismes autochtones et Premières Nations.

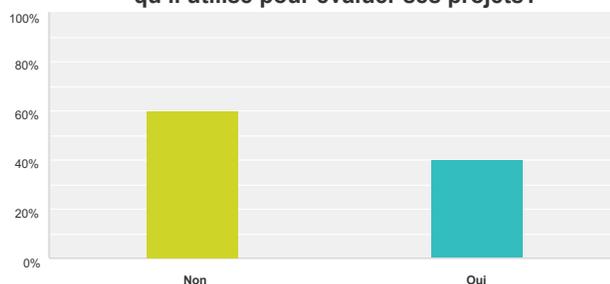
Il n'y a que 20 % des répondants parmi les groupes d'accès à la justice qui aient mentionné une collaboration avec des organismes en santé mentale.

## Groupes d'accès à la justice : éléments de mesure

Au total, 40 % des groupes d'accès à la justice qui ont répondu au sondage ont indiqué disposer d'un ensemble normalisé d'éléments de mesure pour évaluer les projets, mais sur le nombre de groupes recueillant des données de mesure, 67 % ont signalé que leurs mesures et les résultats de leurs évaluations étaient communiqués au public et 33 % seulement que les données pouvaient être consultées en ligne.

Figure 74

**Est-ce que votre groupe ou commission d'accès à la justice a un ensemble normalisé de mesures qu'il utilise pour évaluer ses projets?**



Une plus grande proportion de groupes d'accès à la justice prennent une part active à des projets de recherche où on étudie le recours à des éléments de mesure plus généralement dans le système de justice civile et familiale; 60 % ont déclaré participer à des projets dans ce domaine.

Figure 75

**Les mesures et les résultats de vos évaluations sont-ils accessibles au public?**

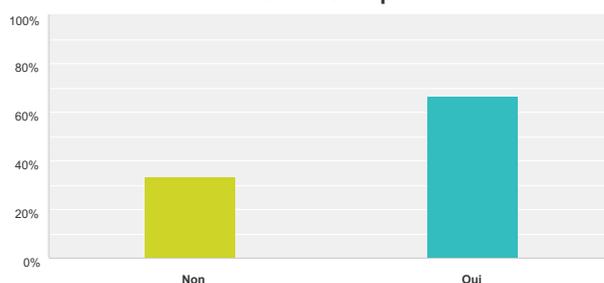


Figure 76

**Sont-ils disponibles en ligne?**

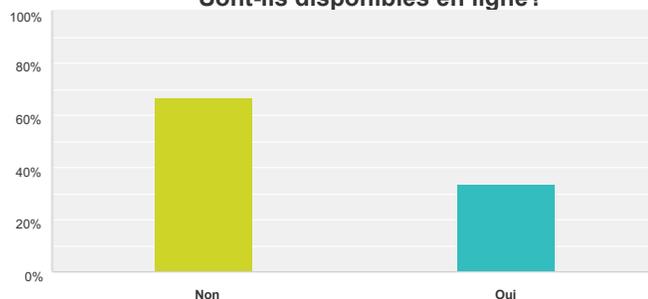
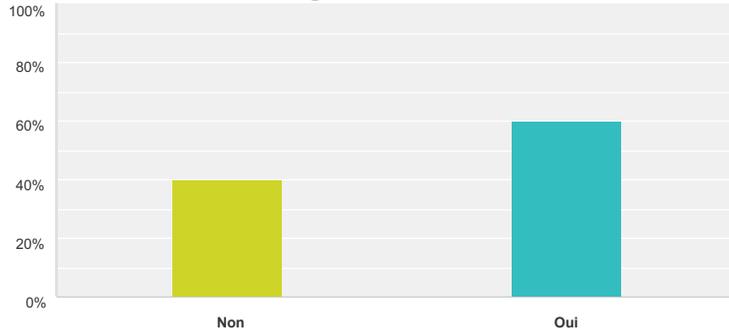


Figure 77

**Est-ce que votre groupe ou commission d'accès à la justice participe à des projets de recherche qui examinent l'utilisation de mesures dans le système de justice en matière civile et familiale de façon plus générale?**

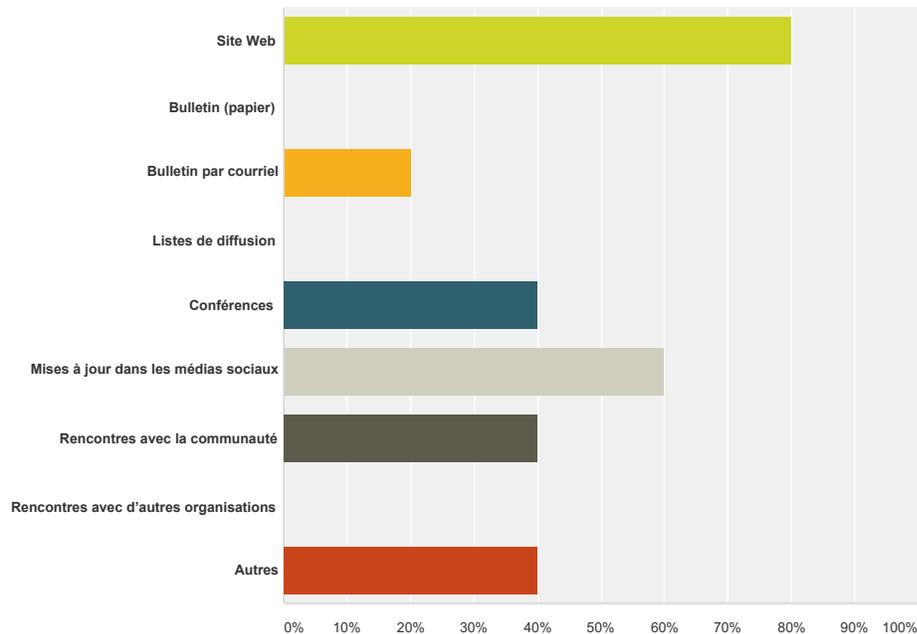


**Groupes d'accès à la justice : partage de l'information avec le public**

D'après les réponses, le moyen le plus fréquent pour les groupes d'accès à la justice de communiquer de l'information au public est d'utiliser des sites Web; 80 % des répondants de cette catégorie ont dit communiquer l'information par ce moyen. Les médias sociaux suivent de près les sites Web comme moyen privilégié de communication avec le public et 60 % des répondants parmi les groupes d'accès à la justice ont dit livrer l'information au public par des mises à jour dans les médias sociaux; 40 % enfin ont indiqué informer le public à l'occasion de rencontres communautaires.

Figure 78

**De quelle façon est-ce que votre groupe ou commission d'accès à la justice communique des renseignements au public? (Cochez tous les éléments qui s'appliquent)**

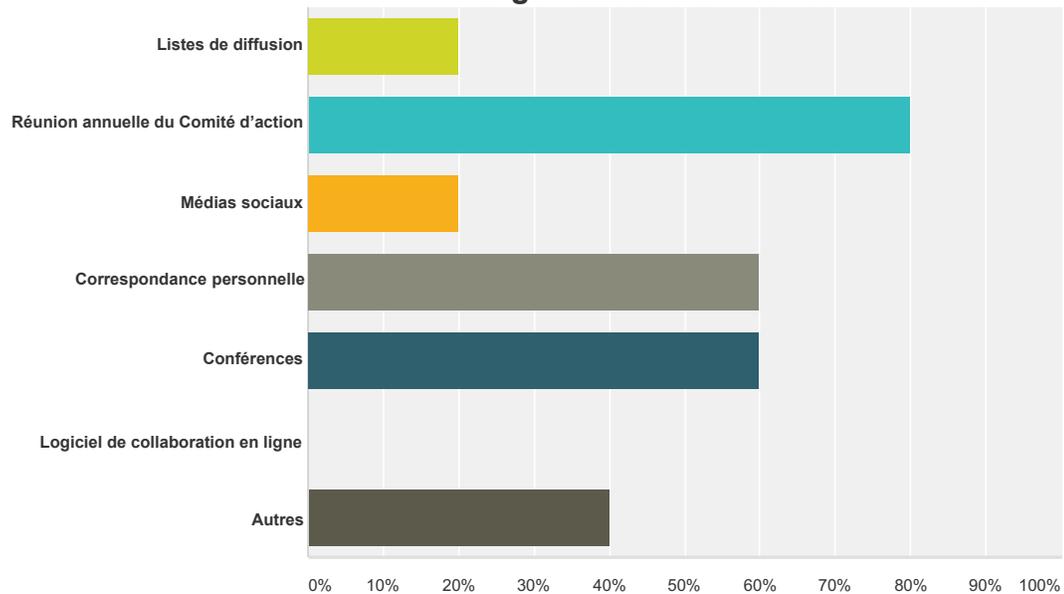


## Groupes d'accès à la justice : partage de l'information sur les pratiques exemplaires

Les répondants parmi les groupes d'accès à la justice ont indiqué employer un certain nombre de moyens pour partager l'information avec les groupes homologues et organismes semblables; 80 % des répondants ont dit livrer l'information aux autres groupes d'accès à la justice et organismes semblables aux réunions annuelles du Comité d'action, ce qui en fait le moyen le plus souvent employé par ces groupes pour répandre les pratiques exemplaires; 60 % des répondants communiquent l'information par correspondance personnelle ou à l'occasion de conférences; 20 % se servent de serveurs de liste et des médias sociaux pour acquérir et partager l'information sur les pratiques optimales.

Figure 79

**De quelle façon est-ce que votre groupe ou commission d'accès à la justice échange des pratiques exemplaires avec d'autres groupes d'accès à la justice et des organisations similaires?**



## OBJECTIF VI : PROMOUVOIR UN PROGRAMME DE JUSTICE INTÉGRÉE, ACCESSIBLE ET SOUTENABLE AU MOYEN DE L'ÉDUCATION JURIDIQUE

Comme pièce maîtresse pour la réalisation de l'objectif VI de développement de la justice, le Comité d'action mentionne dans Une feuille de route pour le changement un « programme moderne d'accès à la justice qui figurerait au tout premier plan de l'éducation juridique au Canada »<sup>26</sup>. Si on met l'accent sur les perspectives à susciter en éducation en vue de créer et d'enrichir chez les étudiants une connaissance des besoins de l'ensemble des particuliers, des groupes et des collectivités, dont les collectivités autochtones, les justiciables qui se représentent eux-mêmes, les immigrants et les autres groupes marginalisés, cette éducation peut aider à former des capacités juridiques dès le jeune âge et elle peut ainsi devenir « un élément important de la nouvelle culture de réforme juridique »<sup>27</sup>. Bien que les besoins et les cursus des organismes d'éducation varient selon les contextes et les élèves, la promotion d'un programme de justice « intégrée, accessible et soutenable » sera essentielle si on veut que le public soit plus désireux et capable de prendre en charge les problèmes de justice civile lorsqu'ils se présentent.

### Éducation en matière d'accès à la justice : éducation juridique officielle

Au total, 18 répondants ont dit assurer une éducation juridique officielle, c'est-à-dire un programme d'éducation juridique menant à un grade, un diplôme ou un certificat ou octroyant des crédits dans le cadre de programmes de formation professionnelle continue.

On ne s'étonnera pas que les résultats du sondage indiquent que les écoles de droit se chargent en majeure partie de cette éducation juridique officielle.

Il n'y a pas que ces écoles, puisque les catégories suivantes de répondants font aussi officiellement de l'éducation juridique sous une forme quelconque :

- organismes de réglementation (23 %);
- gouvernements (11 %);
- cliniques juridiques (16 %);
- organismes sans but lucratif (2 %).

Il n'y a pas d'entreprises du secteur privé ni de centres de recherche universitaires qui le fassent.

Figure 80

#### Votre organisation offre-t-elle une éducation juridique officielle (c.-à-d., diplômes, certificats)?

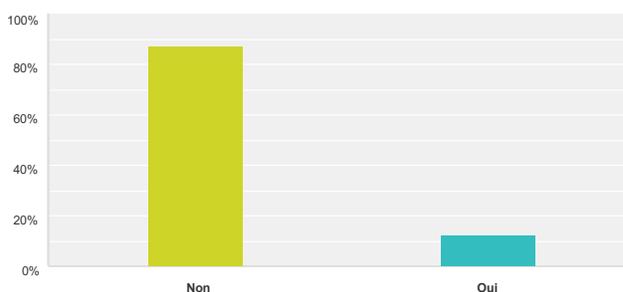
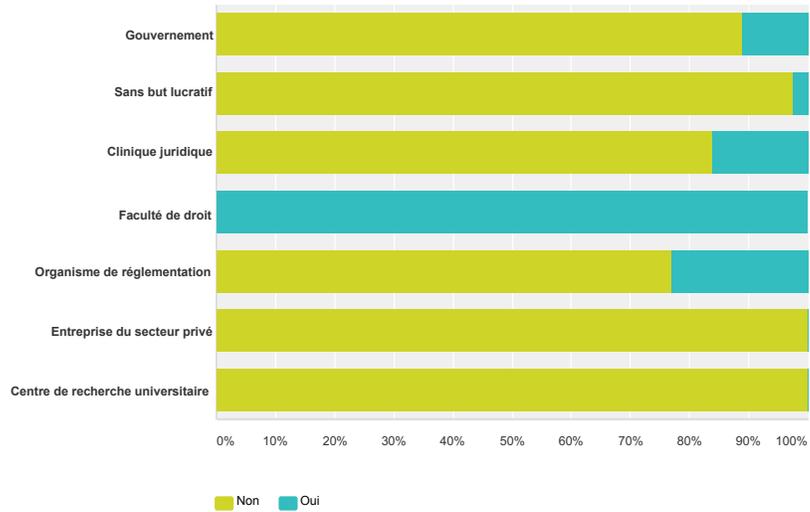


Figure 81

**Votre organisation offre-t-elle une éducation juridique officielle (c.-à-d., diplômes, certificats)?**



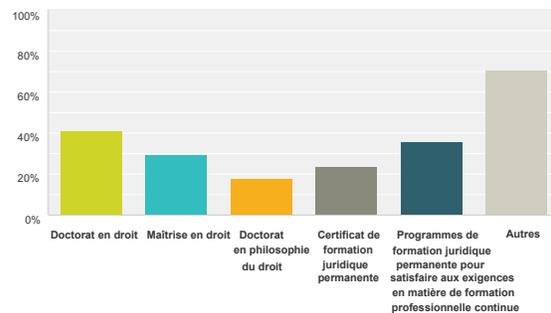
Les répondants qui fournissent officiellement des services d'éducation juridique offrent un éventail de grades, de diplômes et/ou de certificats :

- 41 % décernent le doctorat en droit;
- 29 % décernent le grade de maîtrise;
- 18 % décernent le doctorat en philosophie du droit;
- 24 % octroient des certificats d'études juridiques;
- 35 % confèrent des grades, diplômes et certificats d'éducation juridique permanente selon les exigences en matière de formation professionnelle continue.

Voici d'autres formes de sanction des études qu'offrent les répondants : certificats de formation en médiation, certificats d'études notariales et divers programmes qui octroient des crédits en vue de l'obtention de grades.

Figure 82

**Quels sont les diplômes ou certificats décernés par votre institution? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**

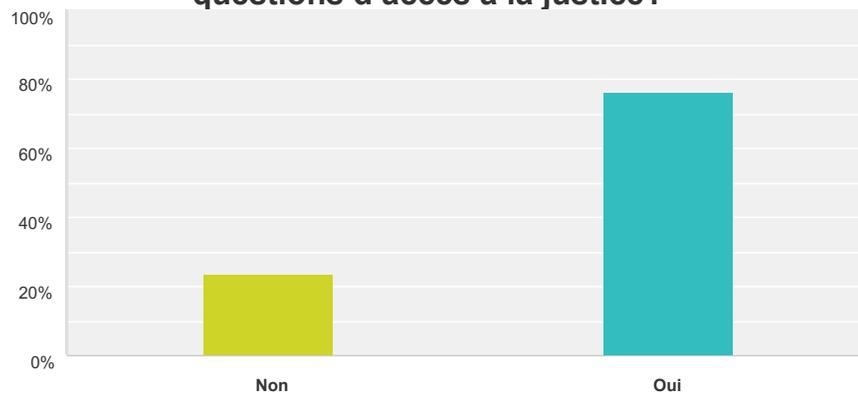


Dans une proportion de 76 %, les répondants faisant officiellement de l'éducation juridique ont dit donner une formation axée sur les questions d'accès à la justice. Toutes les cliniques juridiques qui ont répondu ont dit assurer à la fois une éducation juridique officielle et une formation axée sur les questions d'accès à la justice et 80 % des écoles de droit ont indiqué faire de même. Seulement 33 % des organismes de réglementation ont déclaré donner de la formation ciblée sur ces mêmes questions.

Les répondants faisant officiellement de l'éducation juridique ou donnant une formation axée sur les questions d'accès à la justice exercent leur activité dans les 13 provinces et territoires.

**Figure 83**

**Votre organisation offre-t-elle une formation ciblée sur les questions d'accès à la justice?**



**Figure 84**

**Votre organisation offre-t-elle une formation ciblée sur les questions d'accès à la justice?**

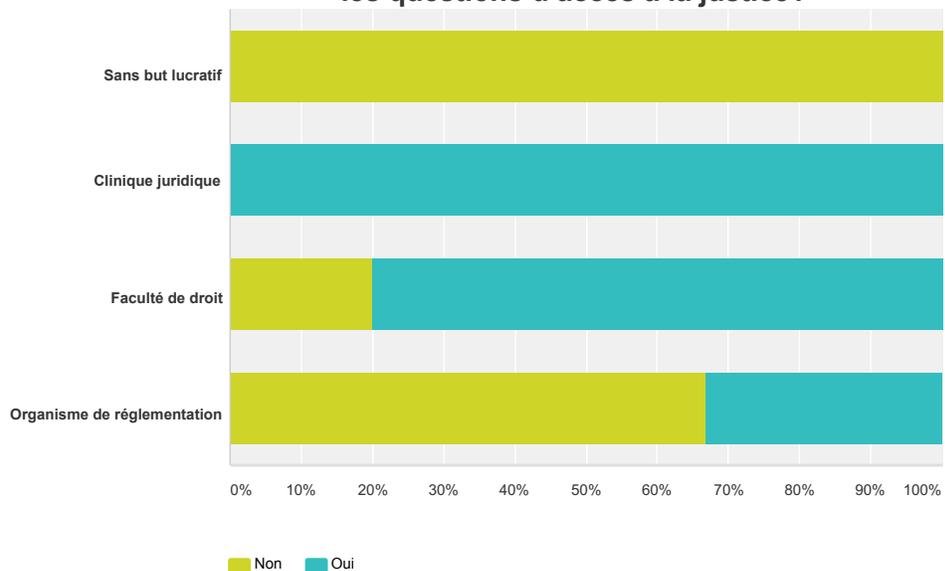


Figure 85

**Votre organisation offre-t-elle une formation ciblée sur les questions d'accès à la justice?**

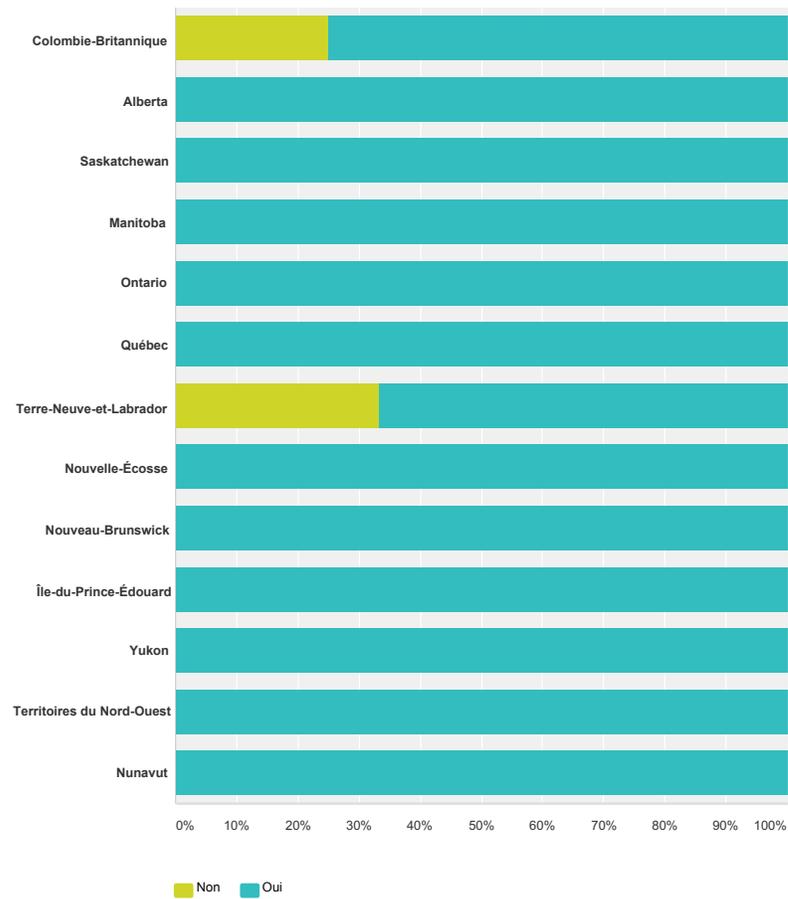
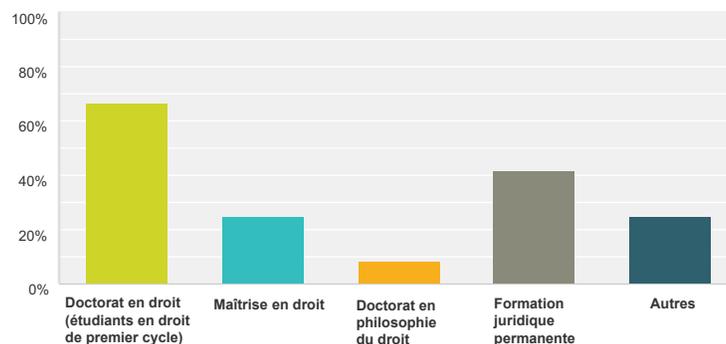


Figure 86

**À quel niveau offrez-vous une formation sur les questions d'accès à la justice? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**

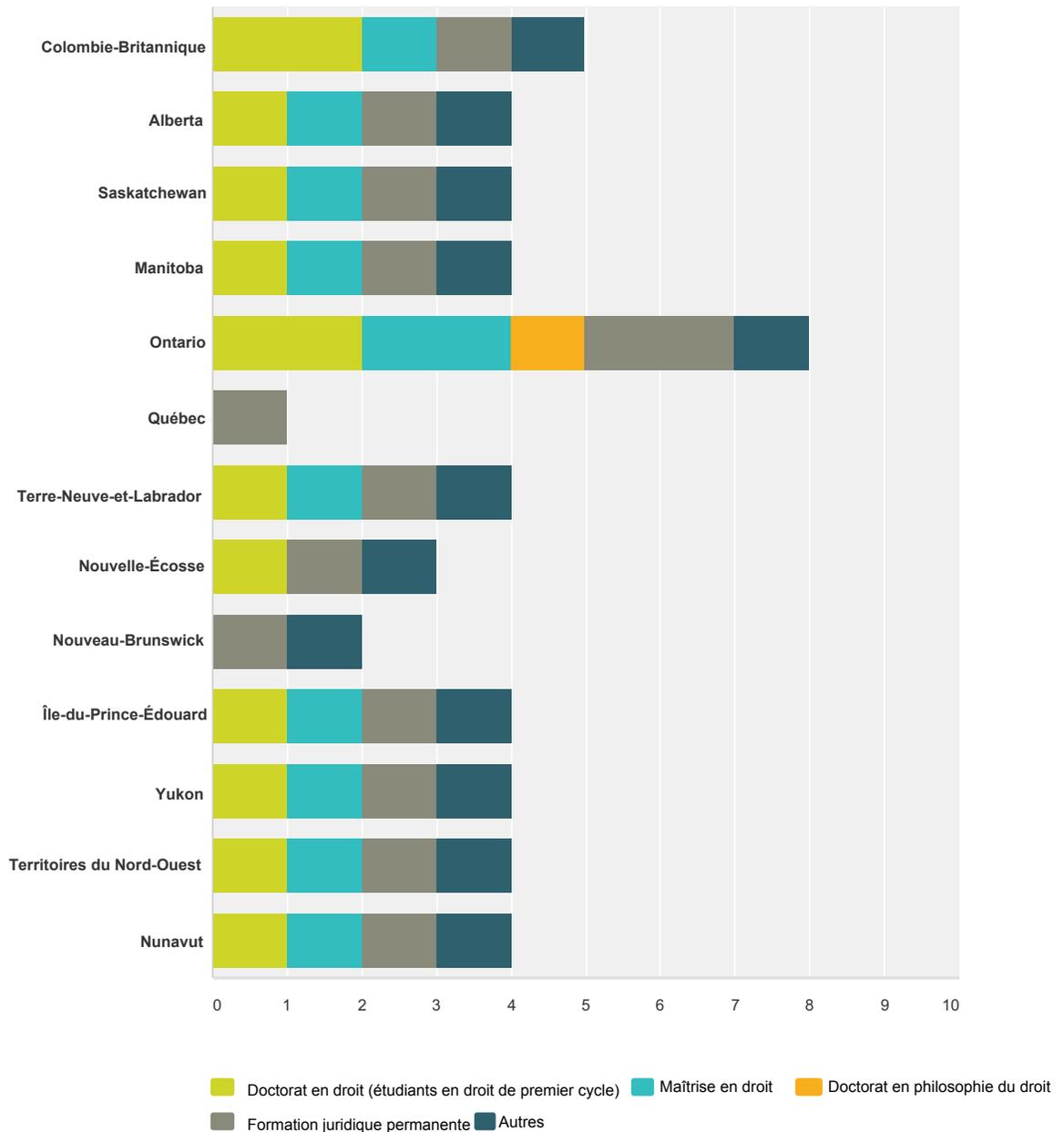


Il y a 12 répondants qui ont indiqué à quels niveaux se fait l'enseignement portant sur l'accès à la justice; 67 % ont mentionné le niveau du doctorat en droit, 25 % de la maîtrise et 8 % du doctorat en philosophie du droit.

Dans une proportion de 42 %, les répondants ont dit donner de la formation sur les questions d'accès à la justice par des programmes d'éducation juridique permanente et 25 % à d'autres niveaux, notamment par des programmes interdisciplinaires, des programmes d'externat ou des programmes spéciaux destinés aux juristes<sup>28</sup>.

Figure 87

**À quel niveau offrez-vous une formation sur les questions d'accès à la justice? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



## Éducation en matière d'accès à la justice : enseignement postsecondaire aux non-juristes

Au total, 142 répondants ont répondu aux questions sur l'éducation ou les ressources en accès à la justice pour les étudiants du niveau postsecondaire. Sur ce nombre, 30 % ont dit que leur organisme procure des services d'éducation ou des ressources en accès à la justice à des étudiants du postsecondaire autres qu'en droit<sup>29</sup>.

Figure 88

**Votre organisation offre-t-elle une éducation ou des ressources sur l'accès à la justice à des étudiants de niveau postsecondaire dans des domaines autres que le droit?**

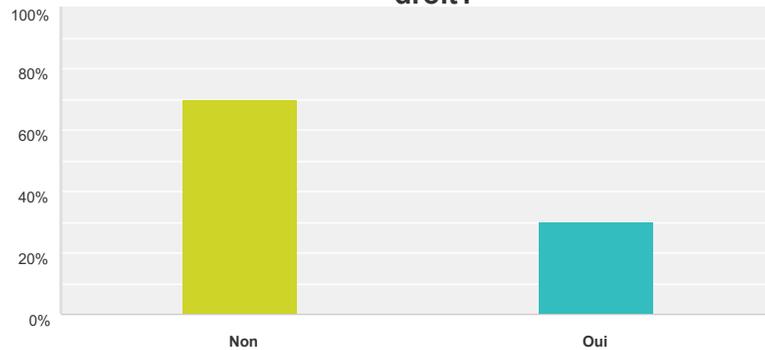
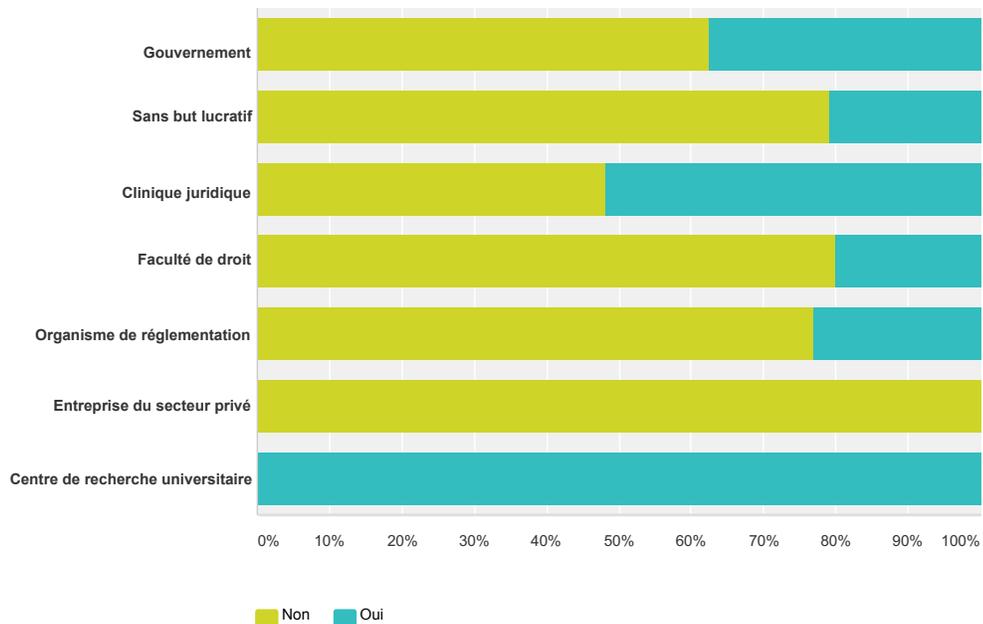


Figure 89

**Votre organisation offre-t-elle une éducation ou des ressources sur l'accès à la justice à des étudiants de niveau postsecondaire dans des domaines autres que le droit?**



Les chiffres suivants indiquent les pourcentages de répondants ayant déclaré destiner des services d'éducation ou des ressources en accès à la justice à des étudiants du postsecondaire autres qu'en droit :

- centres de recherche universitaires : 100 %;
- cliniques juridiques : 52 %;
- gouvernements : 38 %;
- organismes de réglementation : 23 %;
- organismes sans but lucratif : 21 %;
- écoles de droit : 20 %.

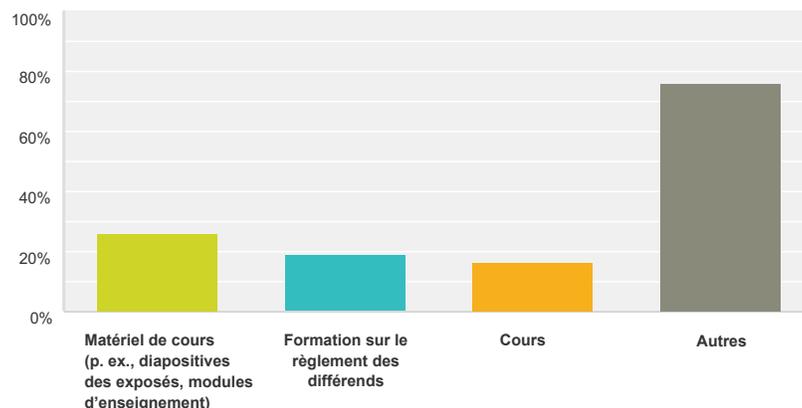
Aucune entreprise n'a déclaré fournir des services d'éducation ou des ressources en accès à la justice à des étudiants du postsecondaire autres qu'en droit.

La nature des ressources que les répondants disent destiner aux étudiants du postsecondaire autres qu'en droit est variable. Sur les 42 répondants indiquant destiner des ressources à des étudiants d'autres domaines :

- 26 % offrent du matériel pédagogique (diaporamas de cours et modules d'enseignement);
- 19 % donnent une formation en règlement des différends;
- 17 % donnent des cours;
- 76 % procurent d'autres ressources (placements, ateliers, troussees d'autoassistance, brochures d'information juridique, modules de formation, possibilités de participation communautaire, etc.).

**Figure 90**

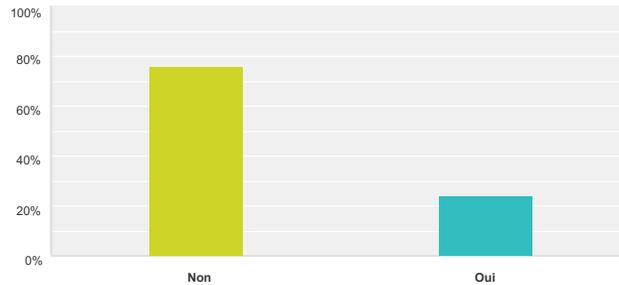
**Quels types de ressources votre organisation offre-t-elle à des étudiants de niveau postsecondaire dans des domaines autres que le droit?  
(cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



## Éducation en matière d'accès à la justice : enseignement primaire et secondaire

Au total, 140 participants ont répondu aux questions sur la participation de leur organisme à des initiatives visant à faciliter l'enseignement juridique dans les écoles primaires ou secondaires; 24 % ou 34 répondants ont signalé que leur organisme avait lancé des initiatives en ce sens.

**Figure 91**  
**Votre organisation a-t-elle entrepris des initiatives pour faciliter l'enseignement de la justice dans les écoles primaires ou secondaires?**



Sur ce nombre,

- 13 % sont des gouvernements;
- 38 % sont des organismes sans but lucratif;
- 17 % sont des cliniques juridiques;
- 40 % sont des écoles de droit;
- 15 % sont des organismes de réglementation;
- 22 % sont des entreprises du secteur privé.
- Aucun centre de recherche universitaire n'a dit avoir lancé des initiatives visant à faciliter l'enseignement juridique dans les écoles primaires ou secondaires.

**Figure 92**  
**Votre organisation a-t-elle entrepris des initiatives pour faciliter l'enseignement de la justice dans les écoles primaires ou secondaires?**

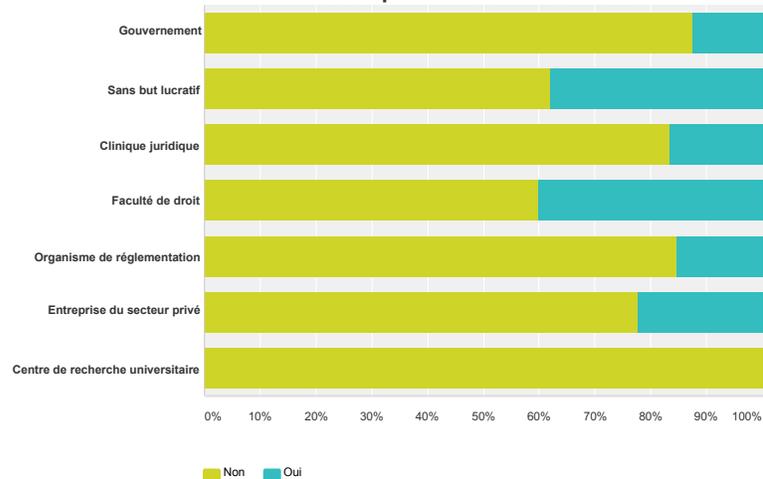
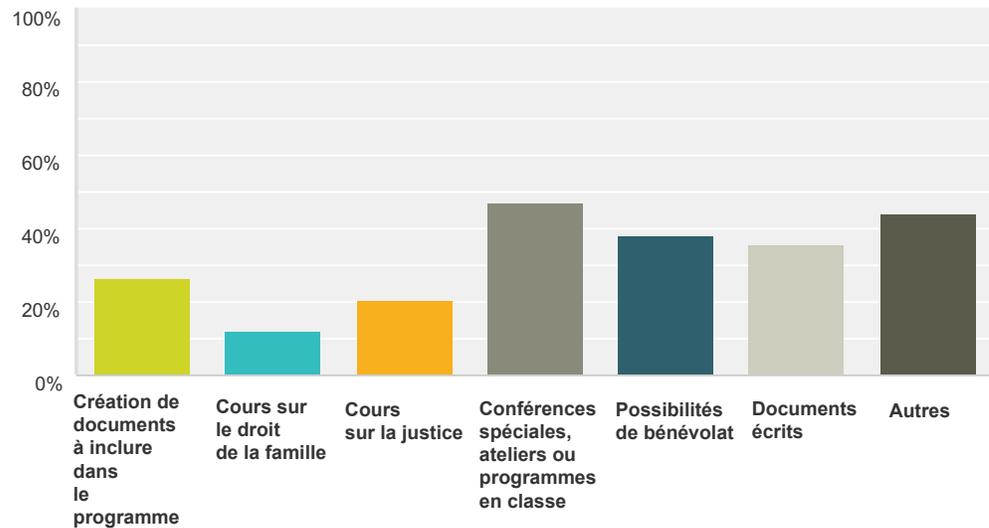


Figure 93

**Parmi les initiatives suivantes, lesquelles ont été entreprises par votre organisation pour faciliter l'enseignement de la justice dans les écoles primaires ou secondaires?**



Sur les 34 participants qui ont répondu à la question sur la nature des initiatives entreprises par leur organisme pour promouvoir ou faciliter l'enseignement juridique dans les écoles primaires ou secondaires<sup>30</sup>,

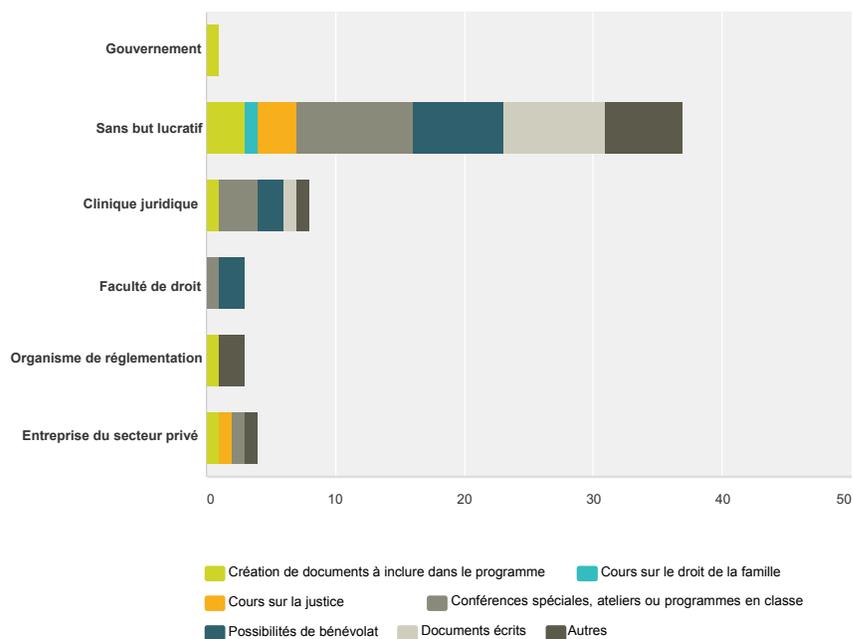
- 47 % offrent (ou ont déjà offert) des cours spéciaux, des ateliers ou des programmes magistraux;
- 38 % donnent des possibilités de bénévolat en matière d'accès à la justice;
- 35 % fournissent du matériel écrit;
- 26 % créent du matériel pédagogique;
- 21 % offrent (ou ont offert) un ou plusieurs cours consacrés à la justice;
- 12 % offrent (ou ont offert) un ou plusieurs cours consacrés au droit familial.

Dans une proportion de 44 %, les répondants de cette catégorie ont indiqué avoir favorisé ou facilité l'enseignement juridique grâce à d'autres initiatives, dont des campagnes de sensibilisation des élèves du primaire ou du secondaire à l'importance de la justice, des présentations à l'occasion de la Journée du droit, des concours d'essais en droit, des ateliers juridiques publics, des représentations théâtrales ou des simulations de procès.

Si on ventile les données par province ou territoire, on constate que les provinces et les territoires exercent tous une certaine activité dans ce domaine avec des cours spéciaux, des ateliers et des programmes magistraux qui comptent parmi les moyens les plus prisés de faire de l'éducation juridique aux niveaux primaire et secondaire<sup>31</sup>.

Figure 94

**Parmi les initiatives suivantes, lesquelles ont été entreprises par votre organisation pour faciliter l'enseignement de la justice dans les écoles primaires ou secondaires?**



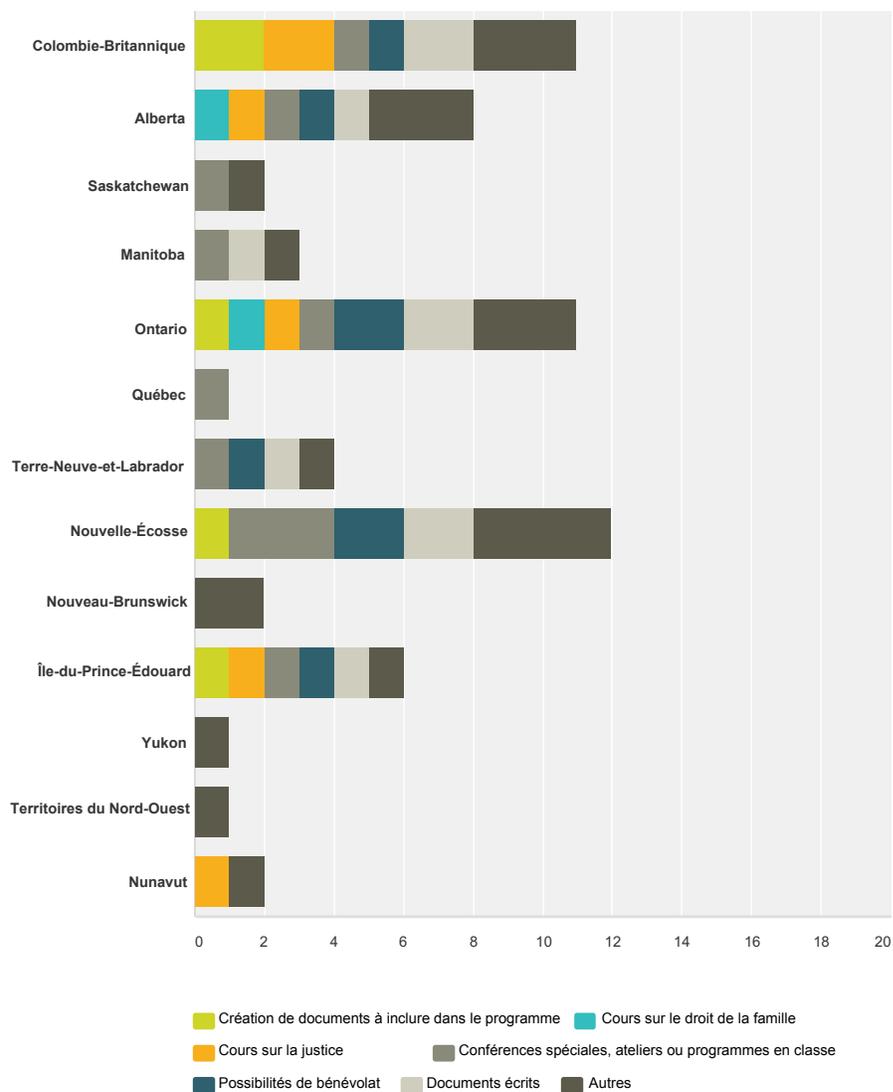
Sur le nombre de participants ayant indiqué avoir lancé des initiatives de promotion ou de facilitation de l'enseignement juridique :

- 100 % des gouvernements répondants ont dit avoir favorisé ou facilité l'enseignement juridique dans les écoles primaires ou secondaires en créant du matériel pédagogique.
- 56 % des organismes sans but lucratif ont indiqué avoir recouru à des cours spéciaux, des ateliers ou des programmes magistraux pour faciliter ou promouvoir l'enseignement juridique dans les écoles primaires ou secondaires, 50 % ont déclaré avoir utilisé un matériel écrit et 44 % avoir exploité les possibilités de bénévolat. Les réponses dans cette catégorie ont été les moins nombreuses pour les cours particuliers en droit familial, 6 % ayant déclaré ne pas recourir à ce genre d'initiative.
- 75 % des cliniques juridiques ont dit avoir recouru à des cours spéciaux, des ateliers ou des programmes magistraux pour faciliter ou promouvoir l'enseignement juridique dans les écoles primaires ou secondaires; 50 % exploitent les possibilités de bénévolat, 25 % créent du matériel pédagogique et 25 % encore utilisent un matériel écrit. Aucune clinique juridique n'a dit recourir à des cours particuliers en droit familial ou sur la justice pour promouvoir ou faciliter l'enseignement juridique dans les écoles primaires ou secondaires.
- 100 % des écoles de droit ont dit exploiter à cette fin les possibilités de bénévolat et 50 % ont indiqué recourir à des cours spéciaux, des ateliers ou des programmes magistraux.

- 50 % des organismes de réglementation ont dit faciliter ou promouvoir l'enseignement juridique dans les écoles primaires ou secondaires par la création de matériel pédagogique; les organismes de réglementation ont aussi déclaré employer à cette fin des méthodes autres que celles de la liste du sondage.
- 50 % des entreprises du secteur privé dans cette catégorie ont dit faciliter ou promouvoir l'enseignement juridique dans les écoles primaires ou secondaires par la création de matériel pédagogique; 50 % ont aussi indiqué recourir à des cours particuliers sur la justice et 50 % encore à des ateliers spéciaux ou des programmes magistraux.

Figure 95

**Parmi les initiatives suivantes, lesquelles ont été entreprises par votre organisation pour faciliter l'enseignement de la justice dans les écoles primaires ou secondaires?**



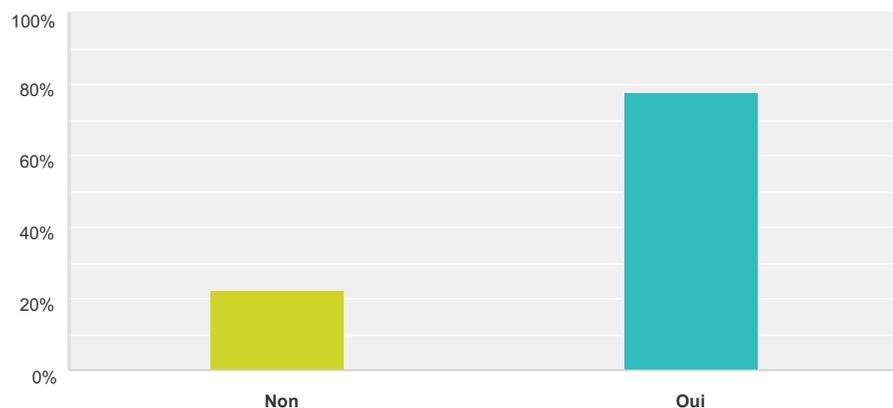
## OBJECTIF VII : ACCROÎTRE LA CAPACITÉ D'INNOVATION DU SYSTÈME DE JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE

L'accroissement des capacités d'innovation du système de justice en matière civile et familiale sera essentiel à l'amélioration de l'accès à la justice pour tous les Canadiens et les Canadiennes. Une évolution progressive ne suffira pas à garantir que le système demeure utile et réactif. La technologie, la mondialisation, la montée de la diversité et du pluralisme et l'évolution des exigences des consommateurs – c'est-à-dire des usagers du système de justice – signifient que ce système doit viser en matière civile et familiale à relever les capacités sous forme de mécanismes agiles et novateurs de prestation des services juridiques.

C'est pourquoi on met en évidence dans Une feuille de route pour le changement la nécessité de renforcer la collaboration intersectorielle et la recherche sur les pratiques novatrices et prometteuses, ainsi que sur ce qui fonctionne et se révèle nécessaire<sup>32</sup>. Dans cette catégorie, 78 % des répondants (104) ont dit de leur organisme qu'il avait collaboré avec d'autres organismes ou intervenants à des initiatives d'accès à la justice (civile ou familiale). Le pourcentage d'organismes qui, dans chaque catégorie organisationnelle, ont déclaré collaborer avec des organismes ou des intervenants à de telles initiatives varie de 50 % à 100 %<sup>33</sup>.

Figure 96

**Est-ce que votre organisation a collaboré avec d'autres organisations ou des parties intéressées relativement à des initiatives d'accès à la justice (en matière civile ou familiale)?**

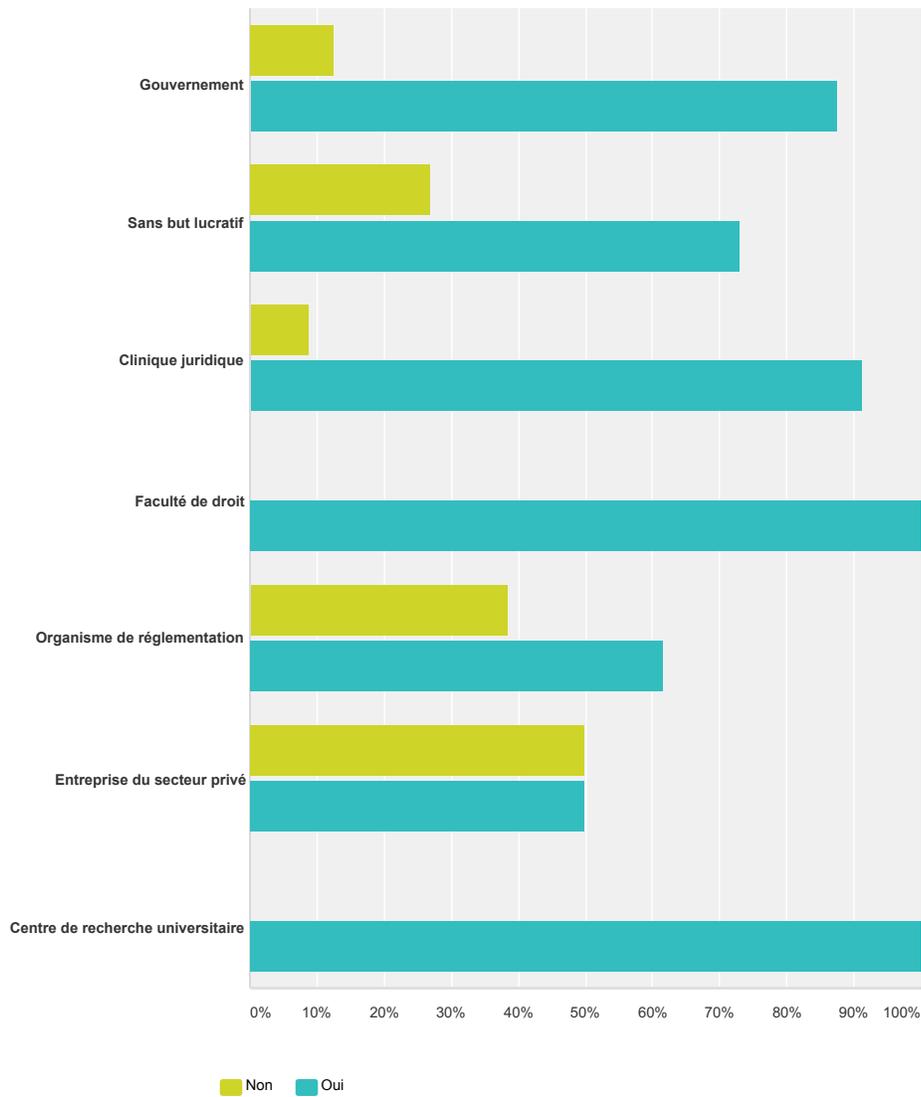


C'est dans les catégories des écoles de droit et des centres de recherche universitaires que les réponses ont proportionnellement été les plus nombreuses en ce qui concerne la collaboration, puisque la totalité des répondants ont dit avoir collaboré avec des organismes ou des intervenants à des initiatives d'accès à la justice en matière civile ou familiale. Les cliniques juridiques suivaient de près les écoles de droit à cet égard et 91 % d'entre elles ont indiqué avoir collaboré avec des organismes à cette fin.

Dans une proportion de 88 %, les gouvernements ont dit collaborer à des initiatives d'amélioration de l'accès à la justice. Le pourcentage (73 %) est un peu moindre dans le cas des organismes sans but lucratif. Mentionnons enfin que 62 % des organismes de réglementation ont eu une telle collaboration comparativement à 50 % des entreprises du secteur privé.

**Figure 97**

**Est-ce que votre organisation a collaboré avec d'autres organisations ou des parties intéressées relativement à des initiatives d'accès à la justice (en matière civile ou familiale)?**



La plupart des répondants signalant une collaboration avec d'autres organismes ou intervenants à des initiatives d'accès à la justice civile ou familiale ont dit collaborer au niveau provincial-territorial (84 % des répondants). Le pourcentage diminue de plus de moitié lorsqu'il s'agit de collaboration au niveau national (41 % des répondants). Il n'y a que 8 % des répondants qui aient dit collaborer au niveau international, mais 18 % ont déclaré qu'ils collaboraient à d'autres niveaux, soit aux niveaux municipal, régional et/ou local.

Figure 98

Est-ce que votre organisation a collaboré avec d'autres organisations ou des parties intéressées relativement à des initiatives d'accès à la justice (en matière civile ou familiale)?

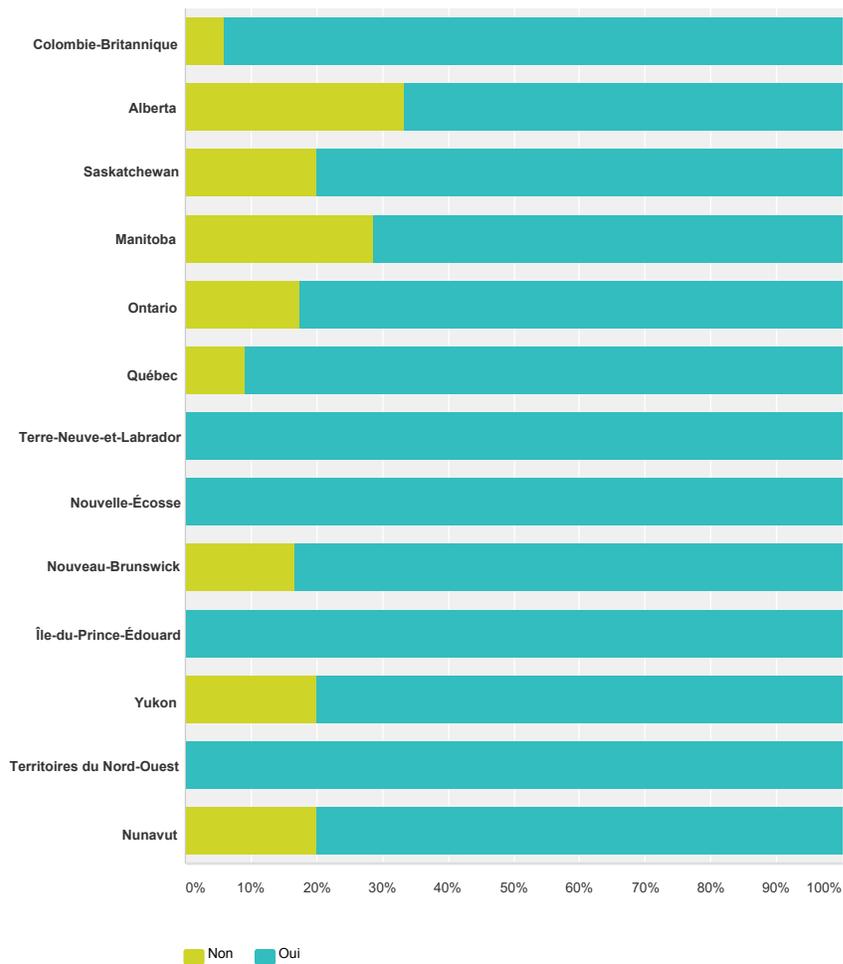
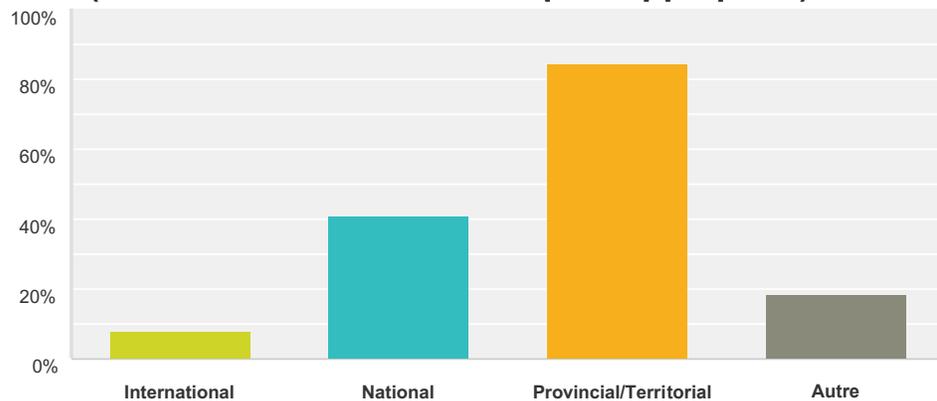


Figure 99

À quel niveau?

(cochez tous les éléments qui s'appliquent)

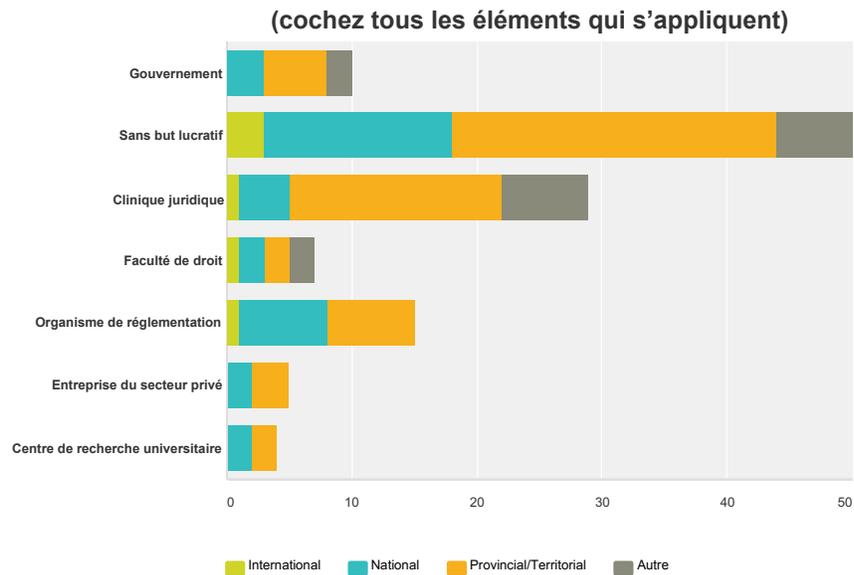


Quelle que soit la nature de l'organisme, c'est la collaboration au niveau provincial-territorial qui est la plus fréquente avec les pourcentages suivants :

- 88 % des organismes de réglementation;
- 87 % des organismes sans but lucratif;
- 83 % des gouvernements;
- 81 % des cliniques juridiques;
- 75 % des entreprises du secteur privé;
- 50 % des écoles de droit.

Figure 100

À quel niveau?



Nombreux sont les participants qui déclarent des niveaux bien moindres de collaboration au niveau national; 50 % des répondants parmi les gouvernements, les organismes sans but lucratif et les entreprises du secteur privé ont dit collaborer à ce niveau comparativement à 19 % des cliniques juridiques.

Les catégories des écoles de droit, des organismes de réglementation et des centres de recherche universitaires faisaient exception. Le pourcentage d'écoles de droit et d'organismes de réglementation qui signalaient une collaboration au niveau national était de 50 % et 88 % respectivement contre 100 % des centres de recherche universitaires.

La collaboration est moins fréquente au niveau international; elle est déclarée par :

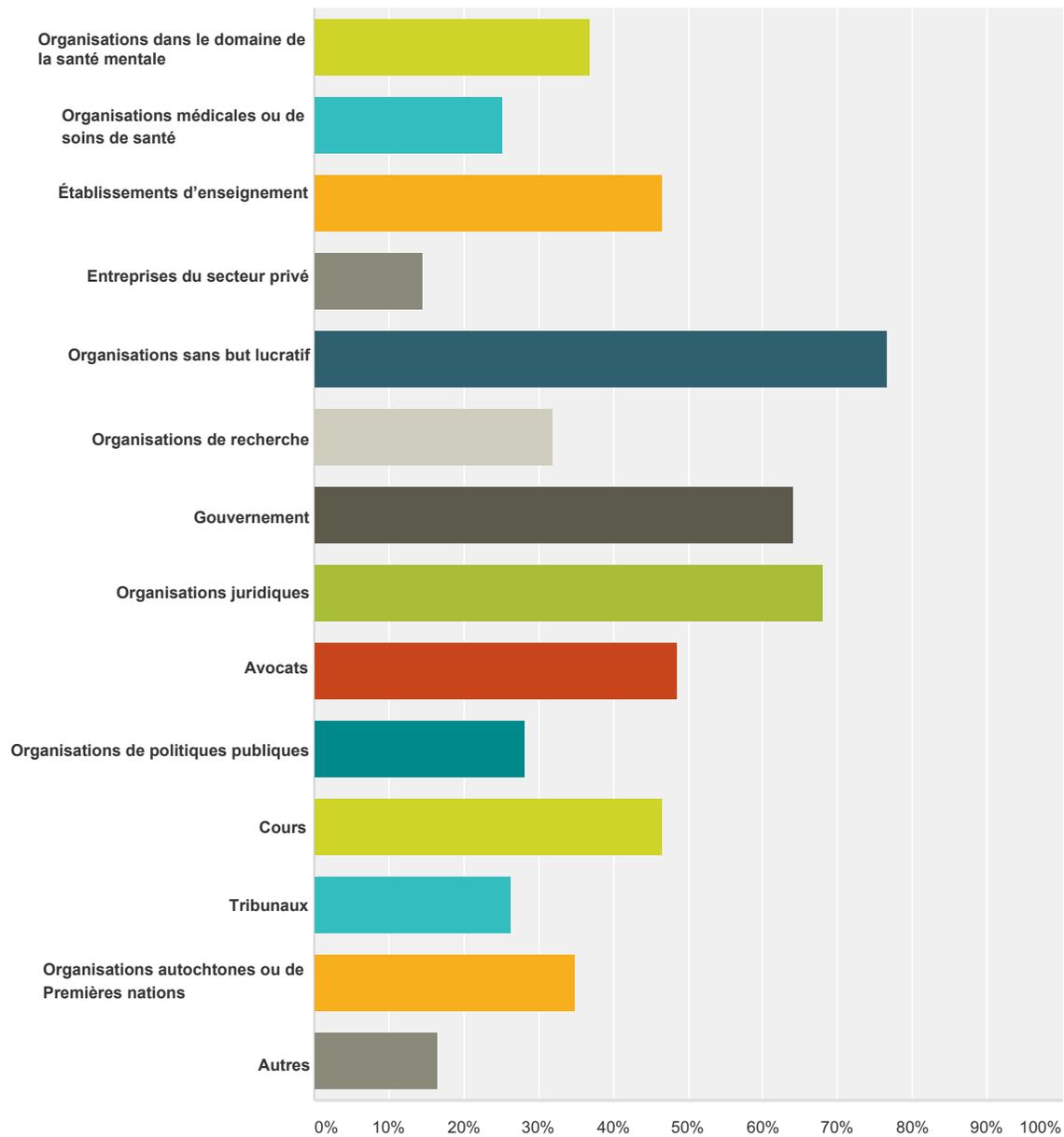
- 25 % des écoles de droit;
- 10 % des organismes sans but lucratif;
- 13 % des organismes de réglementation;
- 5 % des cliniques juridiques.

Il n'y a ni gouvernements, ni centres de recherche universitaires, ni entreprises du secteur privé qui aient déclaré se coordonner avec des organismes ou des intervenants au niveau international.

Tous les types de répondants sauf les organismes de réglementation, les centres de recherche universitaires et les entreprises du secteur privé ont mentionné une collaboration avec des intervenants à d'autres niveaux.

Figure 101

**Avec qui est-ce que votre organisation a collaboré?  
(cochez tous les éléments qui s'appliquent)**

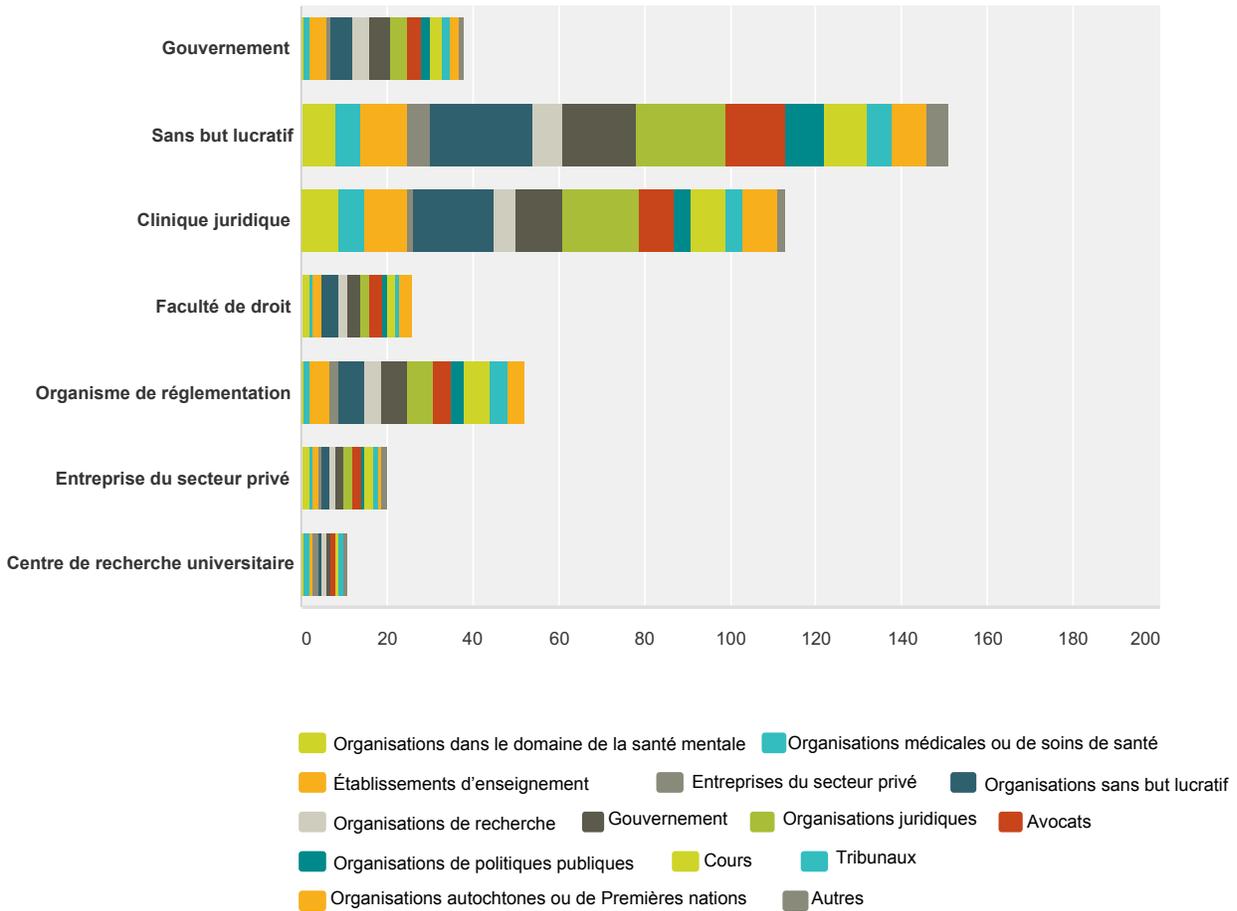


Dans toutes les catégories, les répondants ont indiqué collaborer avec des organismes et/ou des intervenants appartenant à une diversité de domaines, mais la collaboration demeure importante entre les organismes juridiques, les cours et les gouvernements. Suivent de près les établissements d'enseignement, car les répondants ont été proportionnellement moins nombreux à indiquer collaborer avec les organismes autochtones ou les Premières Nations, les organismes à vocation médicale ou sanitaire ou d'autres. Voici une ventilation des données sur la collaboration :

- la majorité des répondants (77 %) ont dit collaborer avec des organismes sans but lucratif;
- 68 % avec des organismes juridiques;
- 64 % avec des gouvernements;
- 49 % avec des avocats à titre individuel;
- 47 % avec des tribunaux judiciaires;
- 47 % avec des établissements d'enseignement;
- 37 % avec des organismes en santé mentale;
- 32 % avec des organismes de recherche;
- 35 % avec des organismes autochtones ou des Premières Nations;
- 28 % avec des organismes s'occupant de politiques publiques;
- 26 % avec des tribunaux administratifs;
- 25 % avec des organismes à vocation médicale ou sanitaire;
- 17 % avec des organismes et/ou des intervenants autres que les précédents, dont les groupes d'accès à la justice, les médiateurs et le Comité d'action;
- 15 % avec des entreprises du secteur privé.

Figure 102

**Avec qui est-ce que votre organisation a collaboré?  
(cochez tous les éléments qui s'appliquent)**



Lorsqu'on examine les réponses par type de répondants, des tendances ressortent relativement à la nature des collaborations les plus fréquentes selon les secteurs, Ainsi, les gouvernements et les organismes de réglementation tendent surtout à collaborer avec des intervenants plus classiques du domaine juridique (organismes juridiques, cours, etc.), alors que les organismes sans but lucratif, les cliniques juridiques et les écoles de droit ont des collaborations plus diversifiées<sup>34</sup>.

Les répondants parmi les gouvernements ont dit collaborer principalement avec des organismes sans but lucratif, d'autres corps publics, des organismes juridiques, des avocats ou des cours. Un même pourcentage de gouvernements répondants – 83 % dans chaque catégorie – ont indiqué collaborer avec des organismes sans but lucratif et d'autres corps publics, 67 % avec des organismes juridiques et 50 % avec des avocats à titre individuel et des cours. La collaboration est moins fréquente entre les gouvernements répondants et les organismes à vocation médicale ou sanitaire, puisque 17 % des gouvernements ont déclaré une telle collaboration.

## OBJECTIF VIII : SOUTENIR LA RECHERCHE RELATIVE À L'ACCÈS À LA JUSTICE AFIN DE PROMOUVOIR LA PRISE DE POLITIQUES FONDÉES SUR DES PREUVES

Nul doute qu'on doit viser à accroître la recherche ciblée et reposant sur des preuves si on veut mener avec efficacité et efficacité des réformes significatives, durables et véritablement stratégiques de l'accès à la justice, ce qui correspond au huitième objectif formulé par le Comité d'action dans Une feuille de route pour le changement<sup>35</sup>. Récemment, plusieurs organismes nationaux ont fortement milité en faveur d'une telle recherche<sup>36</sup>.

### Collecte de données par les organismes

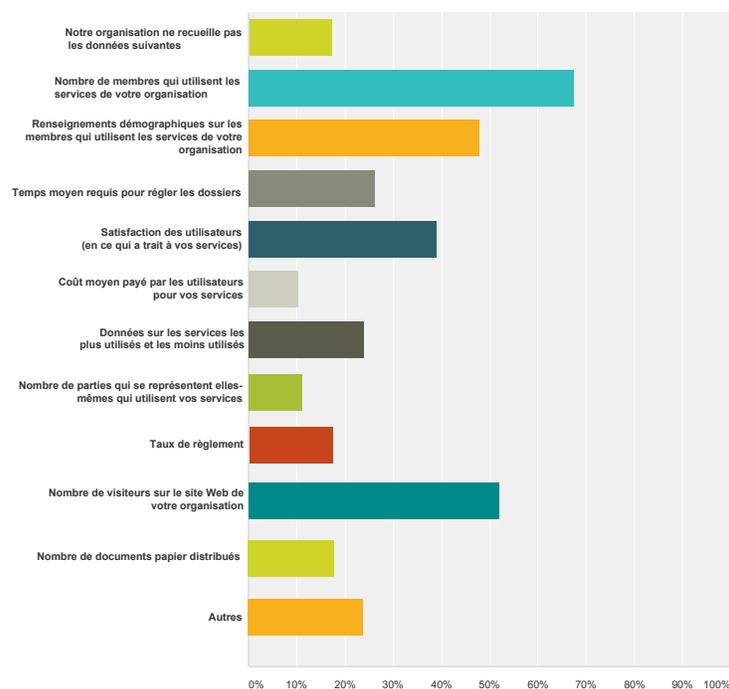
Sur les 133 participants ayant répondu à cette question, 83 % (110) ont dit que leur organisme recueille de telles données sous une forme quelconque.

La majorité des répondants qui recueillent des données en ce sens veulent se renseigner sur l'utilisation des services de leur organisme; 68 % ont indiqué réunir de l'information sur les membres qui utilisent individuellement leurs services et 52 %, sur le nombre de visiteurs au site Web de l'organisme.

Moins de la moitié (48 %) recueillent des données de dénombrement des membres qui utilisent les services de l'organisme et 39 %, sur la satisfaction des utilisateurs. Les cliniques juridiques et les gouvernements sont les plus nombreux à cet égard avec 61 % et 57 % des participants déclarant recueillir des données sur la satisfaction des utilisateurs. Les proportions les plus faibles sont relevées dans le cas des entreprises du secteur privé et des organismes de réglementation avec 13 % et 23 %.

Figure 103

#### Est-ce que votre organisation recueille des données sur les éléments suivants? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)

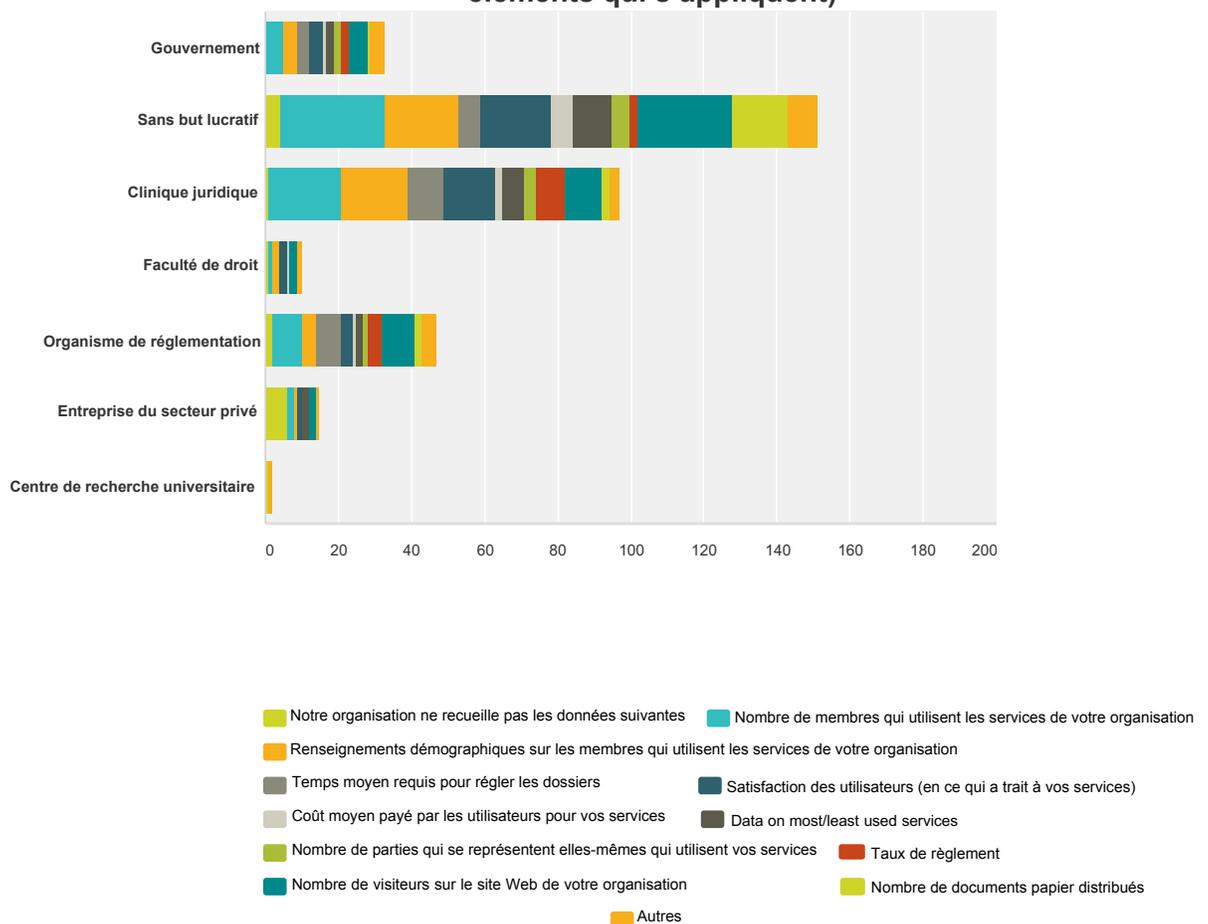


Très peu de répondants (11 %) ont dit se renseigner sur le coût moyen qu'acquittent les utilisateurs pour avoir accès à leurs services ou sur le nombre de parties non représentées qui recourent à ces services.

Dans une proportion de 26 %, les répondants ont dit recueillir des données et autres renseignements sur la durée moyenne du règlement des questions et un moindre pourcentage (17 %), sur les taux de règlement. Quand on ventile les réponses selon les catégories organisationnelles, le pourcentage de répondants qui déclarent réunir de l'information sur la durée moyenne du règlement des questions va de 0 % en cas d'absence de collecte de données en ce sens (entreprises du secteur privé) à 54 % (organismes de réglementation).

Les pourcentages sont moindres lorsqu'il s'agit de recueillir des données sur le coût moyen des services payé par les utilisateurs (25 % des écoles de droit, 15 % des organismes sans but lucratif, 14 % des gouvernements, 9 % des cliniques juridiques et 8 % des organismes de réglementation). Aucune entreprise du secteur privé n'a dit obtenir de données sur le coût moyen de ses services.

**Figure 104**  
**Est-ce que votre organisation recueille des données sur les éléments suivants? (cochez tous les éléments qui s'appliquent)**

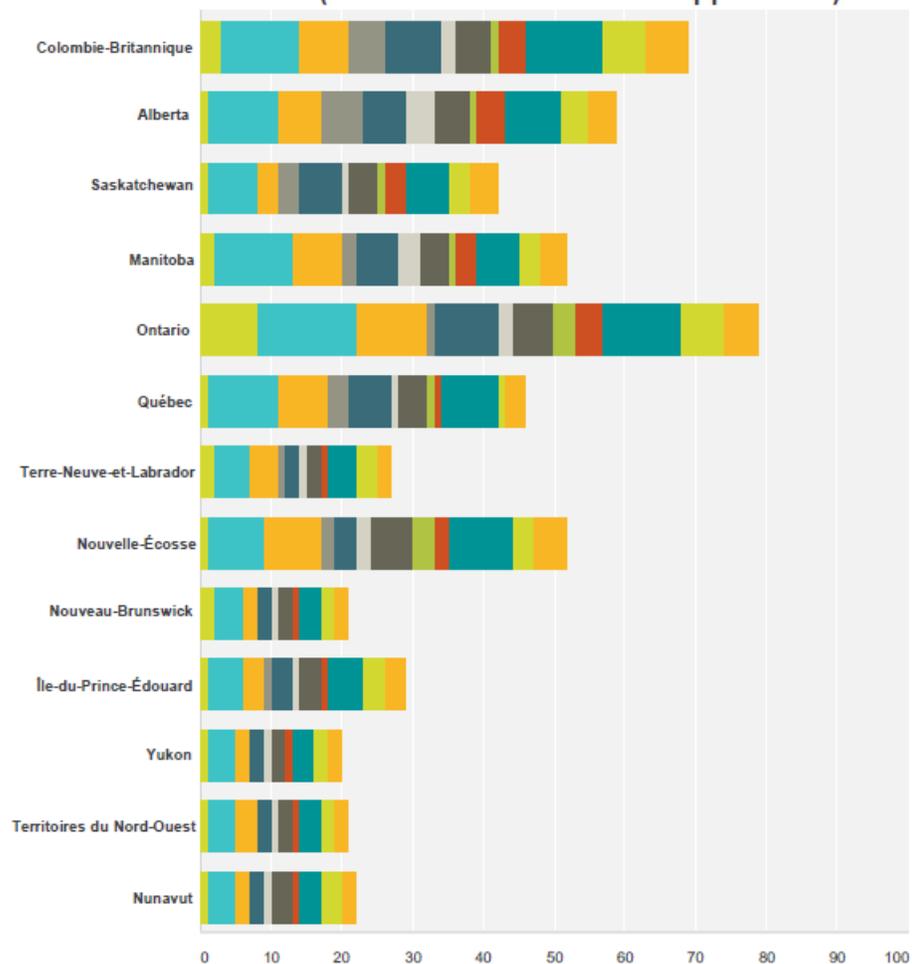


Il y a 24 % des organismes qui ont dit recueillir d'autres types de données : contacts avec les inculpés en matière pénale, nombre de documents diffusés sur support électronique, analyses et interactions dans les médias sociaux, rétroaction sur l'utilité des services ou de l'information pour le règlement des questions, besoins juridiques, indicateurs de rendement clés (IRC), mesures des résultats, types de problèmes juridiques vécus, représentation en justice, source d'aiguillage, activités de réforme du droit, dossiers de consultation juridique, autres<sup>37</sup>.

Dans chaque province ou territoire, les organismes ont dit recueillir des données sous une forme quelconque et la ventilation des types de données recueillies est conforme aux données qui précèdent. En d'autres termes, on constate que, dans toutes les provinces et les territoires, les répondants ont été proportionnellement plus nombreux à recueillir des données générales sur les gens qui utilisent leurs services et visitent leurs sites Web et moins nombreux à réunir de l'information sur la satisfaction des utilisateurs, le coût moyen de leurs services ou, en particulier, les justiciables qui se représentent eux-mêmes, pour ne citer que ces exemples<sup>38</sup>.

Figure 105

**Votre organisme recueille-t-il des données sur ce qui suit? (choisir tous les éléments applicables)**



### Données rendues publiques

Dans une proportion de **27 %, les répondants qui recueillent des données ont aussi indiqué que** celles-ci sont mises en ligne à la disposition du public

Dans une proportion de 27 %, les répondants qui recueillent des données ont aussi indiqué que celles-ci sont mises en ligne à la disposition du public; 6 % ont dit les communiquer au public, mais autrement qu'en ligne.

Figure 106

#### Les données recueillies par votre organisation sont-elles accessibles au public?

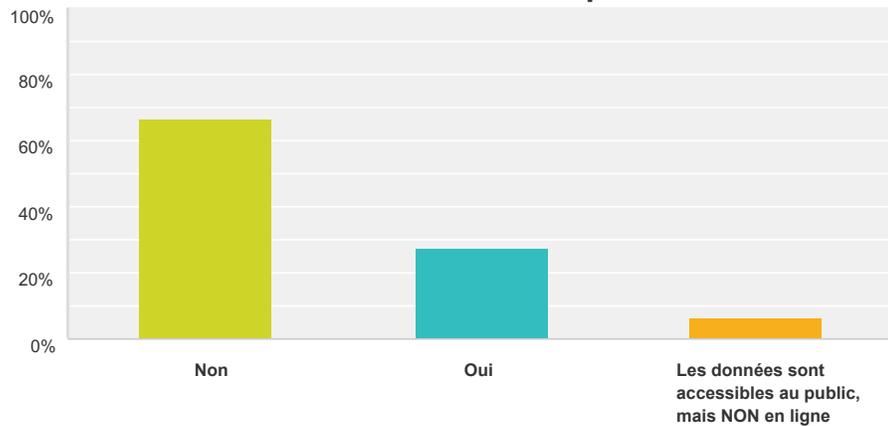
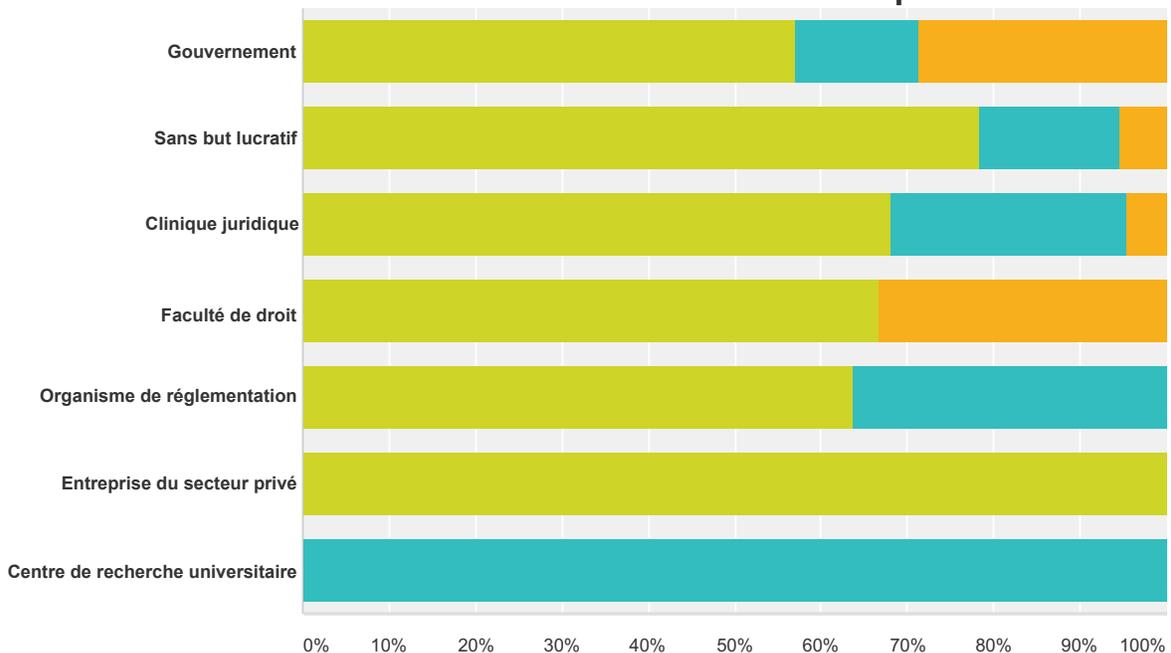


Figure 107

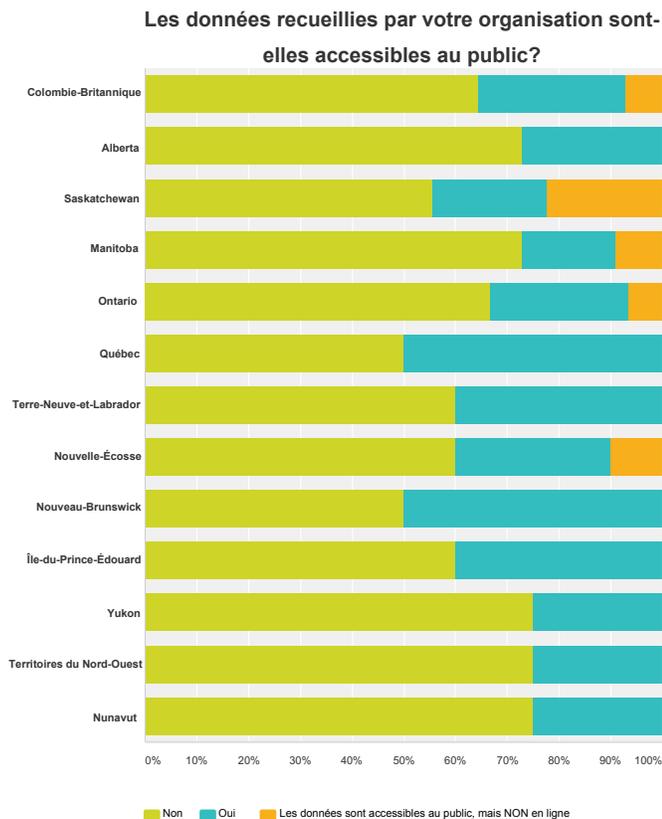
#### Les données recueillies par votre organisation sont-elles accessibles au public?



Il y a 47 % des 133 répondants à la question sur l'utilisation d'éléments de mesure qui aient indiqué que leur organisme dispose d'un ensemble normalisé d'éléments de mesure ou de comparaison pour évaluer ses propres activités.

Si on examine les réponses par province ou territoire, on constate que le pourcentage de participants qui déclarent communiquer en ligne les données recueillies au public varie de 50 % (au Nouveau-Brunswick et au Québec) à 18 % (au Manitoba).

Figure 108



### Mesures, évaluations et comparaisons normalisées

Il y a 47 % des 133 répondants à la question sur l'utilisation d'éléments de mesure qui aient indiqué que leur organisme dispose d'un ensemble normalisé d'éléments de mesure ou de comparaison pour évaluer ses propres activités.

Figure 109

**Est-ce que votre organisation a un ensemble normalisé de mesures (points de référence) qu'elle utilise pour évaluer ses activités?**

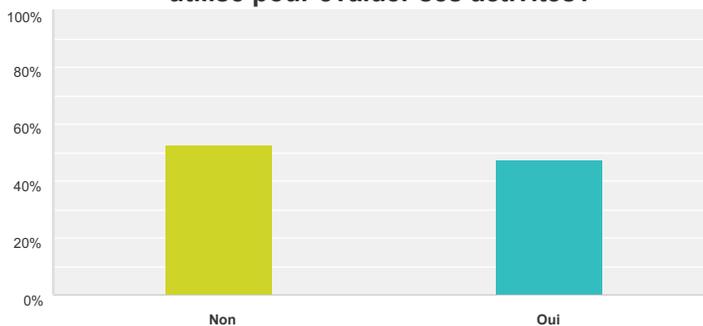
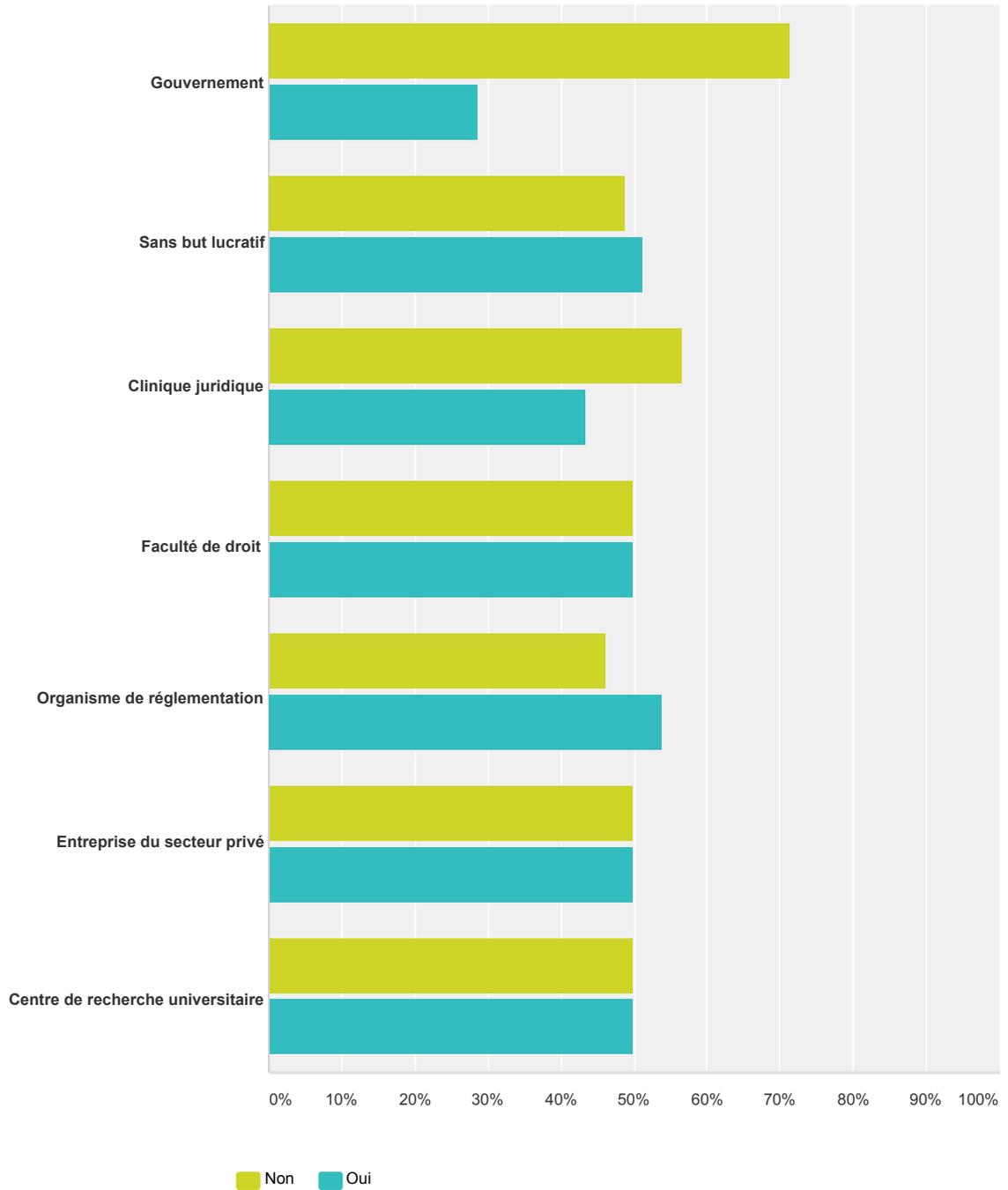


Figure 110

**Est-ce que votre organisation a un ensemble normalisé de mesures (points de référence) qu'elle utilise pour évaluer ses activités?**

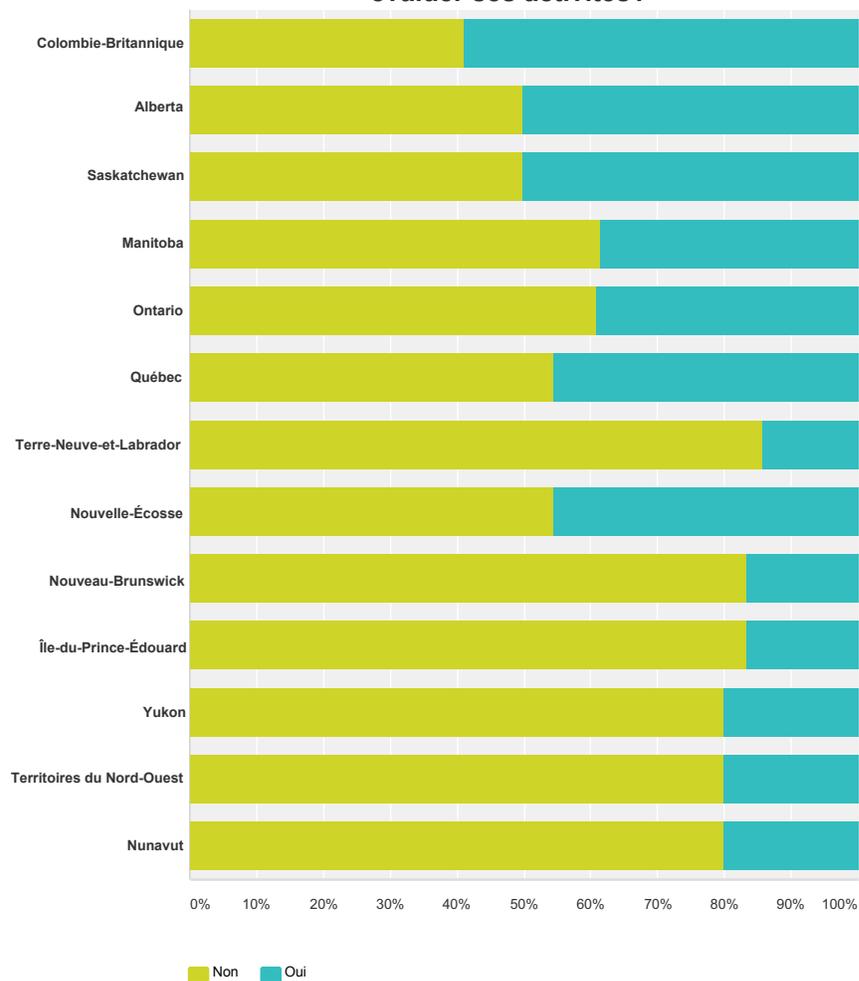


Les pourcentages suivants de répondants ont indiqué employer un ensemble normalisé d'éléments de mesure ou de comparaison :

- 54 % des organismes de réglementation;
- 50 % des entreprises du secteur privé;
- 51 % des organismes sans but lucratif;
- 50 % des centres de recherche universitaires;
- 50 % des écoles de droit;
- 43 % des cliniques juridiques;
- 29 % des gouvernements.

Figure 111

**Est-ce que votre organisation a un ensemble normalisé de mesures (points de référence) qu'elle utilise pour évaluer ses activités?**



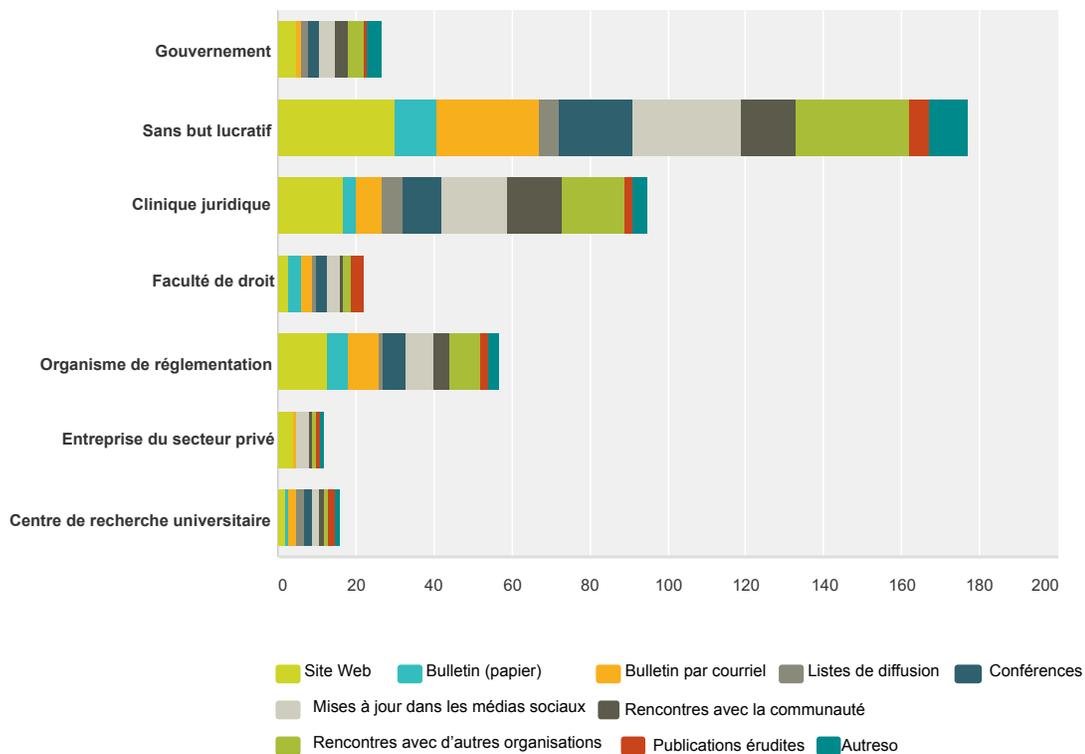
Si on examine les données en fonction de la portée provinciale/territoriale, on constate que, en Colombie-Britannique, 59 % des répondants de cette catégorie ont indiqué que leur organisme disposait d'un cadre normalisé de mesure ou de comparaison pour évaluer ses propres activités. Suivaient de près l'Alberta (50 % des répondants), la Saskatchewan (50 %), le Québec (45 %) et la Nouvelle-Écosse (45 %). Dans les autres provinces, les pourcentages correspondants variaient de 39 % (Ontario) à 14 % (Terre-Neuve-et-Labrador)<sup>39</sup>.

### Modes de partage de l'information

Les répondants au sondage ont indiqué que leur site Web est leur moyen principal de communication de l'information sur le succès des programmes et des pratiques dans une proportion de 76 % comparativement à 22 % pour les bulletins sur papier, 49 % pour les bulletins sur support électronique, 17 % pour les serveurs de liste, 46 % pour les conférences et 66 % pour les mises à jour dans les médias sociaux. Les pourcentages sont respectivement de 36 % pour les rencontres communautaires, de 64 % pour les rencontres avec des organismes et de 19 % pour les publications savantes.

Figure 112

### De quelle façon est-ce que votre organisation communique des renseignements sur les programmes et les pratiques qui réussissent? (Cochez tous les éléments qui s'appliquent)



## **OBJECTIF IX : PROMOUVOIR DES STRATÉGIES DE FINANCEMENT COHÉRENTES, INTÉGRÉES ET SOUTENUES**

Comme le reconnaît le Comité d'action<sup>40</sup>, le financement importe si on attend des progrès significatifs et soutenus pour un grand nombre sinon la totalité des initiatives d'accès à la justice qui sont recensées dans ce sondage. Il reste que, pour ce premier sondage national, nous avons jugé devoir exclure les stratégies de financement, qui sont l'objet de ce neuvième énoncé d'objectif. C'est là un facteur important dont on devra tenir compte dans les sondages et les rapports futurs.

<sup>1</sup> Comité d'action sur *l'accès à la justice en matière civile et familiale, L'accès à la justice en matière civile et familiale : Une feuille de route pour le changement* (Ottawa : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, octobre 2013), publication en ligne : FCJC < [http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC\\_Report\\_French\\_Final.pdf](http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf)> [*Feuille de route pour le changement*].

<sup>2</sup> Pour plus de renseignements au sujet du Forum canadien sur la justice civile, prière de visiter [www.cfcj-fcjc.org](http://www.cfcj-fcjc.org).

<sup>3</sup> Dans bien des occurrences du présent rapport, on parle d'« organismes » à propos des répondants au sondage. Ce terme désigne collectivement les participants représentant des organismes, groupes, commissions, écoles, institutions, centres, comités et entreprises et les autres entités d'intérêt sans renvoyer pour autant à une entité collective reconnue strictement comme un organisme.

<sup>4</sup> Voir en ligne : FCJC < <http://www.cfcj-fcjc.org/action-committee>>.

<sup>5</sup> Les participants ont pu répondre au sondage sur tout nombre choisi de jours pendant cette période, et on leur a demandé de ne pas effacer l'historique de leurs réponses s'ils prévoyaient répondre en plusieurs ouvertures de session. Nous jugions qu'il fallait compter environ 20 minutes pour répondre au questionnaire compte tenu de la catégorie organisationnelle du participant et de ses réponses à plusieurs questions de présélection.

<sup>6</sup> Des questions ont été posées sur huit des neufs objectifs de développement de la justice. Il n'y en avait pas pour le neuvième objectif « Promouvoir des stratégies de financement cohérentes, intégrées et soutenues ». On a jugé bon de sonder les gens à un autre moment sur les initiatives relatives à cet objectif.

<sup>7</sup> Les questions 1, 2 et 3 sont à réponse unique, et on y demande aux participants d'inscrire leurs coordonnées. À cause du caractère confidentiel du sondage, les réponses à ces questions ne sont pas présentées ici. Les questions 4, 5, 6 et 7, qui portent sur la nature de l'organisme, sont à choix d'éléments de réponse et, sauf pour la question 5 « Depuis quand votre organisme est-il en activité? », toutes sont obligatoires.

Les réponses à la question 6 « Votre organisme est-il d'une portée nationale, provinciale-territoriale ou autre (veuillez préciser)? » permettaient de déterminer si les répondants auraient à indiquer la province ou le territoire où ils exercent leur activité. Dans le cas des répondants n'ayant pas répondu « portée provinciale-territoriale » à la question 6, la partie « Renseignements généraux » du sondage se limitait à 6 questions au lieu 7.

<sup>8</sup> Un certain nombre de répondants ont mentionné une portée géographique mixte : ville et plan international, ville et comté, province-territoire et plan interprovincial, plans municipal et provincial, ville et région, etc.

<sup>9</sup> Nous avons renvoyé les 38 participants ayant dit répondre au nom d'une cour, d'un tribunal ou d'un groupe d'accès à la justice à d'autres questions du sondage pouvant permettre de nuancer la description de leurs structures et de leurs activités.

<sup>10</sup> Voir, par exemple, Trevor Farrow et coll., *Everyday Legal Problems and the Cost of Justice in Canada: Overview Report* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2016); publication en ligne : FCJC <<http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/Everyday%20Legal%20Problems%20and%20the%20Cost%20of%20Justice%20in%20Canada%20-%20Survey.pdf>>.

<sup>11</sup> *Une feuille de route pour le changement, supra note 1.*

<sup>12</sup> *Une feuille de route pour le changement, supra note 1, à la p. 11.*

<sup>13</sup> *Ibid.*, à la p. 11.

<sup>14</sup> *Ibid.*, à la p. 13.

<sup>15</sup> *Ibid.*, à la p. 14.

<sup>16</sup> *Ibid.*, à la p. 15.

<sup>17</sup> Voir, par exemple, *ibid.* à la note terminale 107.

<sup>18</sup> *Ibid.*, à la p. 16.

<sup>19</sup> *Ibid.*, à la p. 16.

<sup>20</sup> *Ibid.*, à la p. 19; voir aussi Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, Groupe de travail sur la prévention, le triage et l'aiguillage, *Intervenir tôt, intervenir efficacement : L'accès à la justice par l'entremise du Secteur des services de règlement rapide* (Ottawa : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, avril 2013), publication en ligne : FCJC <<http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Report%20of%20the%20Prevention%2C%20trriage%20and%20Referral%20wg%20french.pdf>>.

<sup>21</sup> *Ibid.*, à la p. 17. Au nombre des valeurs et des principes de base qu'énumère *Une feuille de route pour le changement*, on compte « la réduction maximale du conflit, la collaboration, la concentration sur le client, l'habilitation des familles, l'intégration de services multidisciplinaires, le règlement en temps opportun, la modicité des frais, la voix, l'équité, la sécurité et la proportionnalité ».

<sup>22</sup> *Ibid.*, à la p. 17.

<sup>23</sup> Il n'y a pas d'organismes de réglementation ni de centres de recherche universitaires qui destinent des services ou des ressources, juridiques ou non, aux familles connaissant des problèmes de justice familiale.

<sup>24</sup> Voir Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *Action Committee Meeting of the Provincial and Territorial Access to Justice Groups* (Ottawa : Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, juillet 2015), publication en ligne : FCJC <[http://cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/ac\\_meeting\\_web\\_ktl03.pdf](http://cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/ac_meeting_web_ktl03.pdf)>.

<sup>25</sup> Voir, par exemple, *Une feuille de route pour le changement*, *supra note 1*; Commission du droit de l'Ontario, *Increasing Access to Family Justice Through Comprehensive Entry Points and Inclusivity*, publication en ligne : CDO <<http://www.lco-cdo.org/family-law-reform-final-report.pdf>> [*Rapport du CDO sur le droit familial, 2013*]; Commission du droit de l'Ontario, *Towards a More Efficient and Responsive Family Law System*, publication en ligne : CDO <<http://www.lco-cdo.org/family-law-reform-interim-report.pdf>>; Rapport du Groupe de travail sur le droit de la famille; John Paul E. Boyd et Lorne D. Bertrand, *Self-represented Litigants in Family Law Disputes: Views of Judges of the Alberta Court of Queen's Bench*, publication en ligne : CRILF

<<http://www.crilf.ca/Documents/Self-represented%20Litigants%20-%20Views%20of%20Judges%20-%20Apr%202014.pdf>>.

<sup>26</sup> Une feuille de route pour le changement, *supra note 1*, aux p. 21-22.

<sup>27</sup> *Ibid.*, à la p. 21.

<sup>28</sup> Pour une ventilation de ces données par province ou territoire, voir le document sur les données de travail du rapport d'étape, *supra note 4*.

<sup>29</sup> Pour une autre ventilation des données par province ou territoire, voir *ibid.*

<sup>30</sup> Pour une ventilation des données par province ou territoire, voir *ibid.*

<sup>31</sup> Pour une ventilation de ces données par province ou territoire, voir *ibid.*

<sup>32</sup> Voir *Une feuille de route pour le changement*, *supra note 1*, à la p. 22.

<sup>33</sup> Pour une ventilation des données par province ou territoire, voir le document sur les données de travail du rapport d'étape, *supra note 4*.

<sup>34</sup> Pour une ventilation complète des diverses collaborations déclarées en innovation, voir *ibid.*

<sup>35</sup> *Une feuille de route pour le changement*, *supra note 1*, à la p. 23.

<sup>36</sup> Voir, par exemple, Association du Barreau canadien, *Atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action* (Ottawa : Association du Barreau canadien, novembre 2013), à la p. 144; *Une feuille de route pour le changement*, *supra note 1*, à la p. 23.

<sup>37</sup> Pour une ventilation des méthodes de collecte de données par type d'organismes, voir le document sur les données de travail du rapport d'étape, *supra note 4*.

<sup>38</sup> Pour une ventilation complète de ces données par province, voir *ibid.*

<sup>39</sup> Pour une ventilation complète de ces données par province ou territoire, voir *ibid.*

<sup>40</sup> Voir *Une feuille de route pour le changement*, *supra note 1*, à la p. 23.