



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

RÉPONDRE AUX DIVERS BESOINS DES USAGERS DES TRIBUNAUX PRATIQUES OPÉRATIONNELLES

Déclaration du Comité d'action

Notre Comité appuie les tribunaux canadiens dans leurs efforts de modernisation. Il fournit des orientations relativement aux défis à relever et met en lumière des possibilités et des pratiques novatrices pour moderniser les activités judiciaires et améliorer l'accès à la justice pour les usagers des tribunaux.

1. ENJEU ET CONTEXTE

Tel qu'indiqué dans la publication complémentaire, [*Répondre aux divers besoins des usagers des tribunaux : Principes d'orientation*](#), de nombreux usagers des tribunaux ne se reconnaissent pas dans les tribunaux canadiens; ils ne se sentent ni entendus, ni vus ou compris par les tribunaux; ou ils font face à tellement d'obstacles qu'ils ne savent pas comment accéder aux services de justice qui sont censés être là pour leur bénéfice, même lorsqu'ils le veulent; ou n'ont pas recours au système judiciaire lorsqu'ils le devraient.

Les orientations qui suivent, ainsi que les principes d'orientation connexes, s'appuient sur plusieurs publications antérieures du Comité d'action, dont la liste complète se trouve à l'Annexe I. Ces deux publications regroupent les orientations antérieures du Comité d'action, déplacent le focus au-delà de l'optique de la pandémie au cours de laquelle une grande partie d'entre elles ont été initialement rédigées, et fournissent des exemples concrets de la manière dont les gens travaillant au sein des tribunaux peuvent améliorer leur compréhension des usagers afin de mieux répondre à leurs besoins, tout en favorisant une approche innovatrice qui s'appuie sur des perspectives diverses.

2. PRATIQUES OPÉRATIONNELLES

Les mesures concrètes suivantes peuvent aider à répondre aux divers besoins des usagers des tribunaux tout en intégrant les [*principes d'orientation*](#) décrits dans la publication complémentaire du Comité d'action.

2.1 Créer un environnement accueillant

Bon nombre d'usagers des tribunaux peuvent trouver les bâtiments, les professionnels et les processus judiciaires étranges et difficiles d'approche. Des espaces et des méthodes de travail inconnus, ajoutés à la méfiance et au manque de confiance existant à l'égard du système de justice, peuvent créer des obstacles à l'établissement de liens significatifs ainsi qu'à la collaboration. Trouver des moyens, tant au niveau institutionnel qu'au niveau des salles d'audience, pour rendre les bâtiments, les professionnels et les processus de justice plus accueillants, inclusifs et accessibles – tout en préservant la dignité, la solennité et le décorum – peuvent améliorer l'accès à la justice et augmenter la confiance des usagers des tribunaux dans le système de justice.



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

2.1.1 *Au niveau institutionnel*

Certains tribunaux à travers le pays ont travaillé au niveau institutionnel pour créer un environnement plus accueillant:

Trouver des moyens pour que l'emplacement, le personnel et les espaces du tribunal reflètent la communauté

- Tenir des audiences dans différents endroits qui sont plus significatifs et plus accessibles à différents segments de la population.
- Refléter la composition et les besoins des communautés d'utilisateurs des tribunaux au sein du personnel de première ligne : voir des membres du personnel qui leur ressemblent peut atténuer les obstacles pour les usagers des tribunaux et accroître la confiance dans le système judiciaire.
- Intégrer dans les palais de justice des éléments et des symboles qui sont significatifs et reconnaissables pour les communautés locales que ce soit lors de la phase de construction ou dans le design intérieur.
- Offrir des occasions d'utiliser une variété d'objets culturellement significatifs pour faciliter les serments. Un tribunal peut soit fournir ces objets, soit permettre aux usagers d'apporter les leurs. Les objets doivent être pris en charge d'une manière qui témoigne du respect de la tradition dont ils proviennent.

Fournir des informations et de services

- Cibler les communautés mal desservies afin d'accroître les possibilités et les mécanismes permettant de mieux comprendre le système de justice, y compris ce à quoi les gens peuvent s'attendre et ce que l'on attend d'eux.
- Fournir au personnel de première ligne les outils et l'information nécessaires pour répondre aux demandes des usagers concernant l'accès aux processus et aux services de justice. Une approche à un guichet unique intégré qui reconnaît le lien étroit entre les questions de justice et d'autres facteurs connexes peut minimiser la difficulté que les usagers des tribunaux peuvent rencontrer à naviguer entre les différents organismes impliqués dans le système de justice.
- S'assurer que toute personne qui communique avec le tribunal reçoive une réponse directement ou autrement.
- Explorer la possibilité de nommer des agents de liaison ou des accompagnateurs pour aider les usagers à naviguer au travers les tribunaux et le système de justice en général.
- Offrir au personnel de première ligne ou aux accompagnateurs, la formation ainsi que les soins qui tiennent compte des traumatismes. Les usagers des tribunaux peuvent être agités pour de nombreuses raisons, y compris une exacerbation d'un traumatisme sous-jacent dû au stress inhérent à la situation qui les a amenés devant les tribunaux, de la frustration face à l'absence de réponses claires ou d'une mauvaise compréhension de la terminologie ou des processus. La formation sur les causes possibles de ces émotions exacerbées et sur les méthodes pour les atténuer peut être bénéfique tant pour le personnel de première ligne qui offre le service que pour l'utilisateur qui le reçoit. Une formation sur les pratiques d'autosoins appropriées peut également réduire l'épuisement professionnel chez le personnel des tribunaux.



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

2.1.2 Au niveau individuel

Par son comportement, son langage et son approche générale, le juge ou les membres du personnel du tribunal peuvent prendre des mesures pour créer un environnement accueillant. De petites choses peuvent faire une énorme différence, et bon nombre des suggestions ci-dessous ne prennent que quelques instants ou nécessitent qu'un simple changement d'approche :

- Établir un ton de respect mutuel : le vrai décorum exige de reconnaître notre humanité commune.
- Prendre un moment pour développer et établir des liens humains avec les gens afin qu'ils se sentent vus, entendus et respectés, par exemple en :
 - reconnaissant à quel point les tribunaux peuvent être intimidants et en prenant le temps de mettre les gens à l'aise;
 - demandant aux avocats et aux parties comment ils souhaitent que l'on s'adresse à eux. Cela peut inclure le nom et les pronoms qu'ils utilisent, les titres qu'ils préfèrent et la façon de prononcer leur nom. Il est préférable, par exemple, de demander à quelqu'un comment prononcer correctement son nom plutôt que mal le prononcer parce qu'il ne nous est pas familier. Demander comment les gens souhaitent être appelés, même si leur genre semble évident, aide à normaliser cette pratique.
- Expliquer aux gens ce à quoi ils peuvent s'attendre et ce que l'on attendra d'eux et démystifier le processus pour tout le monde dans la salle d'audience : même si une partie est représentée par un avocat, elle peut bénéficier que le juge assume ce rôle.
- Prendre conscience des symboles, des images et des espaces qui peuvent susciter de la peur ou agir comme déclencheurs pour certaines personnes.
- Choisir un langage qui convient au public : l'impact des mots dépendra du public, et comprendre la diversité de perspectives et de connotations qui y sont associées peut favoriser une communication plus efficace.
- Demander plutôt que de faire des suppositions.
- Être sincère et respecter vos engagements.
- Aborder le langage et les comportements qui sont inappropriés ou qui portent atteinte à la dignité des personnes dans la salle d'audience : si ce comportement se produit pendant les plaidoiries, un juge pourrait vouloir intervenir respectueusement pour rappeler à la personne qui parle que le langage utilisé peut être préjudiciable à certaines personnes et suggérer un langage alternatif.

2.2 Adopter une approche informée et réactive face aux traumatismes

Un traumatisme peut survenir lorsqu'une personne est confrontée à un ou plusieurs événements inattendus auxquels elle n'était pas préparée et qu'elle n'a pas pu empêcher. Ces expériences peuvent dépasser la capacité d'un individu à faire face ou à intégrer les idées et les émotions impliquées. Puisque les événements traumatisants peuvent toucher n'importe qui et peuvent être particulièrement fréquents pour ceux qui sont en contact avec les tribunaux, l'éducation de tout personnel des tribunaux sur l'identification des traumatismes et l'adoption d'une approche qui en tiennent compte peut les aider à soutenir les usagers des tribunaux. Une approche qui tient compte des traumatismes peut également renforcer les facteurs de



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

protection qui réduisent les effets du traumatisme indirect pour ceux qui travaillent dans les tribunaux.

Une approche tenant compte des traumatismes peut inclure :

- Comprendre l'omniprésence du traumatisme et le lien entre le traumatisme et le comportement.
- Développer la compétence culturelle pour comprendre les traumatismes que des gens de différents milieux ont pu vivre et développer le vocabulaire pour en parler efficacement.
- Créer un sentiment de sécurité physique, émotionnelle, psychologique et culturelle pour tous.
- Établir la confiance en créant des liens, en établissant des limites appropriées, en fournissant des informations claires et en étant aussi transparent, cohérent et prévisible que possible.
- Responsabiliser les individus en offrant choix et autonomie dans la mesure du possible.
- Coordonner avec d'autres organisations et veiller à ce que ceux ayant une expérience vécue continuent d'avoir une voix.

En plus des pratiques pertinentes décrites dans la section ci-dessus sur la *création d'un environnement accueillant*, les tribunaux peuvent envisager de minimiser les traumatismes de la manière suivante :

- Examiner la nécessité d'une approche accusatoire : l'approche plus collaborative adoptée par les « tribunaux de résolution de problèmes » ou « thérapeutiques », les conférences de gestion d'instance, le règlement judiciaire des différends et certaines instances familiales peut être plus appropriée pour les gens qui ont subi un traumatisme;
- Créer de la prévisibilité dans une instance et éviter les surprises : le traumatisme peut être réduit lorsque quelqu'un comprend le processus et son rôle, qu'il est pleinement informé des résultats et des prochaines étapes, et qu'il sait qu'il a l'occasion de prendre des pauses.
- Rencontrer l'avocat avant l'instance pour discuter des mesures d'adaptation ou des procédures spéciales pouvant réduire le traumatisme, comme l'utilisation d'aide au témoignage, la disponibilité de personnes de soutien ou d'animaux, ou d'un *amicus* pour parler au nom de la personne;
- Fournir aux membres du jury des avertissements sur le contenu traité, afin qu'ils soient informés de tout élément potentiellement déclencheur dans les cas de violence conjugale, de maltraitance d'enfants ou d'autres cas impliquant des preuves potentiellement traumatisantes et de leur permettre de se préparer de manière appropriée.

2.3 Veiller à ce que l'information soit accessible à tous

Assurer l'accès à des renseignements exacts sur les processus et les services judiciaires exige une attention et des efforts explicites. Des mesures concrètes qui peuvent être prises pour améliorer cet accès inclus :

- Regrouper les règles et les informations dont un justiciable aura besoin en un seul endroit, plutôt que de les répartir parmi plusieurs directives.



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

- Utiliser un langage simple dans toutes les communications et les ressources destinées au public.
- Formaliser l'approche du tribunal en matière d'accessibilité et veiller à ce que les politiques pertinentes soient facilement accessibles aux usagers du tribunal. Cela peut inclure la mise en évidence de l'information sur les ressources, outils ou approches possibles pour les personnes vivant avec un handicap dans toutes les communications du tribunal, y compris les convocations et les assignations, et fournir des renseignements clairs sur la façon dont les gens peuvent communiquer avec le tribunal pour assurer l'accessibilité.
- Fournir des informations clés dans les langues couramment parlées par les usagers des tribunaux dans la province ou le territoire en plus du français et de l'anglais.
- Créer des sites Web centrés sur l'utilisateur : pour des orientations détaillées sur cette pratique, veuillez consulter la publication du Comité d'action : [Concevoir des sites Web des tribunaux axés sur les usagers](#).
- Offrir des opportunités d'interagir avec une personne pour poser des questions ou recevoir de l'aide supplémentaire, même si le tribunal adopte une stratégie de communication axée sur le numérique.
- Outiller le personnel interagissant avec le public pour répondre aux besoins et aux questions des usagers et de les aiguiller vers le bon endroit s'ils n'ont pas l'information recherchée. L'information concernant la façon de procéder dans leur dossier ou sur l'endroit où trouver des ressources est particulièrement importante pour les justiciables non représentés.
- Modifier les processus, si nécessaire, afin que toute personne puisse accéder au système judiciaire, peu importe leur handicap ou leur restriction. Les considérations d'accessibilité sont pertinentes à la fois pour les personnes impliquées dans une audience que pour celles qui interagissent avec le personnel du greffe pour obtenir des informations ou déposer des documents.
- Utiliser une variété de moyens afin de fournir l'information sur le système de justice et les palais de justice locaux : les options à explorer peuvent inclure des feuillets d'information, des vidéos, des pages Web, des supports en format mixte avec texte et représentations visuelles, des demandes de renseignements téléphoniques, des demandes de renseignements dans les palais de justice, des cliniques juridiques ou des recherches sur Internet. Il est également utile de fournir des références à des services tels que l'aide juridique, la médiation et la justice réparatrice.
- Veiller à ce que les ressources soient accessibles dès leur conception et qu'elles respectent les normes et les exigences d'accessibilité pour les personnes handicapées.

2.4 Être attentif aux besoins technologiques et y répondre

Comme le Comité d'action l'a déjà souligné, la technologie est essentielle, mais elle ne peut résoudre toutes les problématiques. Maintenir l'accès aux interactions en présentiel peut favoriser les relations, accroître la capacité des gens à naviguer à travers les soutiens et les services, et réduire l'isolement et la marginalisation. Comme l'indiquent les orientations antérieures du Comité d'action sur les [Audiences virtuelles : enjeux opérationnels – avantages et défis](#), la technologie a le potentiel d'améliorer l'accès à la justice, mais les obstacles suivants pourraient miner ses avantages:



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

- une personne n'a peut-être pas accès aux outils nécessaires ou à une connexion Internet fiable, elle n'est peut-être pas à l'aise avec la technologie ou ne dispose peut-être pas d'un espace sûr et privé pour participer à une audience virtuelle;
- il est possible que la technologie utilisée par les tribunaux ne soit pas compatible avec la technologie d'adaptation utilisée par les personnes handicapées;
- les parties qui assistent à une audience virtuelle ne disposent pas nécessairement de moyen de communiquer directement avec leur avocat, ce qui peut être particulièrement problématique si une partie ne comprend pas ce qui se passe en raison d'obstacles linguistiques ou autres;
- il peut être plus difficile de modifier les processus afin de répondre aux besoins de tout le monde lorsque les parties ne sont pas physiquement présentes dans la salle d'audience.

2.5 Comblant les différences linguistiques

À mesure que la population du Canada devient plus diversifiée, un plus grand nombre de personnes parlent une langue maternelle différente de celle dans laquelle le tribunal fonctionne habituellement. L'accès à la justice pour tous les usagers des tribunaux demande donc la capacité de répondre aux besoins d'interlocuteurs de différentes langues. Une traduction et une interprétation rapides et de haute qualité des procédures judiciaires sont essentielles pour un accès équitable aux services judiciaires, mais les interprètes sont rares et de nombreux tribunaux n'en disposent pas pour chaque comparution. Il s'agit d'une question que les tribunaux devront travailler activement à résoudre avant que les enjeux ne deviennent plus difficiles. Jusqu'à ce que des solutions plus durables soient trouvées, les pratiques suivantes pourraient être utiles :

- Déterminer les besoins linguistiques dès le début, que ce soit par l'entremise de formulaires remplis avant le procès, de discussions proactives avec les avocats ou le personnel désignés du tribunal : cela peut permettre d'économiser du temps et des efforts et d'éviter les ajournements et les retards dans l'obtention de services.
- Utiliser un langage simple pour faciliter la compréhension pour tous les usagers des tribunaux, et particulièrement ceux qui utilisent l'interprétation.
- Considérer l'utilisation de la fonction de sous-titres lors de la conduite d'audiences virtuelles afin que les participants puissent voir les mots prononcés en plus de les entendre.
- Travailler avec les gouvernements, les associations juridiques et les organisations de la société civile pour identifier les langues utilisées dans la communauté locale : ces connaissances peuvent aider les tribunaux à anticiper les besoins de traduction et d'interprétation.
- Évaluer les besoins des usagers pour décider si les procédures impliquant l'interprétation doivent se dérouler virtuellement ou en personne : dans certains cas, l'environnement virtuel peut rendre une interprétation précise et rapide plus difficile, tandis que dans d'autres, l'environnement virtuel permet d'accéder à un plus grand nombre d'interprètes : l'évaluation des coûts et des avantages aidera à déterminer la bonne approche dans chaque cas.



Comité d'action sur la modernisation des activités judiciaires

ANNEXE I

Publications antérieures du Comité d'action pertinentes aux présentes orientations :

- [Incidence de la pandémie sur les besoins d'interprétation et de traduction des usagers des tribunaux](#)
- [Incidence de la pandémie sur l'accès aux programmes des tribunaux spécialisés](#)
- [Étude de cas : Incidence de la pandémie sur les tribunaux du mieux-être de la Nouvelle-Écosse](#)
- [Application de l'énoncé de principes du Conseil canadien de la magistrature concernant les plaideurs et les accusés non représentés par un avocat : Considérations particulières liées à la pandémie de COVID-19](#)
- [Rétablir les activités judiciaires dans les communautés nordiques, éloignées et autochtones](#)
- [Examen de l'incidence disproportionnée de la pandémie de COVID-19 sur l'accès à la justice pour les personnes marginalisées](#)
- [Collaboration entre les divers intervenants : pratiques exemplaires et leçons retenues de la pandémie](#)
- [Audiences virtuelles : Enjeux opérationnels – Avantages et défis](#)