



Guide sur la façon de remplir l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives

Division de la recherche et de la statistique

Novembre 2025



Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non commerciales, sans frais ni autre permission, à moins d'avis contraire.

Nous vous demandons :

- de faire preuve de diligence raisonnable pour veiller à l'exactitude du matériel reproduit;
- d'indiquer le titre complet du matériel reproduit et le nom de l'organisation qui en est l'auteur;
- d'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et que la reproduction n'a pas été faite en association avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite du ministère de la Justice du Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère de la Justice du Canada à l'adresse suivante : www.justice.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2025.

Guide sur la façon de remplir l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives

J4-192/2025F-PDF
ISBN 978-0-660-79549-2

Introduction

Ce guide est conçu pour vous aider à remplir [l'Indice de l'accès à la justice](#).

Il existe des centaines d'entités administratives au Canada, dont les activités portent sur un large éventail de sujets. Nous avons essayé d'élaborer des questions qui conviennent à chaque entité administrative, mais certaines questions vous amèneront inévitablement à vous demander dans quelle mesure elles s'appliquent à votre entité ou ce qu'elles signifient.

Ce guide tente de vous aider en fournissant une brève explication du raisonnement qui sous-tend beaucoup des questions. Nous ne fournissons pas d'explication lorsqu'une question n'en nécessite pas. Nous mettrons régulièrement à jour le guide afin de veiller à ce qu'il reflète les questions et les commentaires fournis par les personnes qui ont utilisé l'Indice.

Table des matières

Qu'est-ce que l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives?	5
Comment l'indice est-il organisé?	5
Partie 1 – Rendement actuel.....	7
Catégorie 1 – Accès à l'entité administrative	7
Catégorie 1a : Général	7
Catégorie 1b : L'accès par la technologie	7
Catégorie 1c : Accès physique	9
Catégorie 2 - Processus.....	9
Catégorie 2a : Justice procédurale	9
Catégorie 2b : Représentation	11
Catégorie 2c : Éthique and inclusion.....	12
Catégorie 2d : Renseignements à l'intention du public et annonces	13
Catégorie 3 – Coûts	15
Catégorie 3a : Frais de service	15
Catégorie 3b : Coûts intangibles	15
Catégorie 4 – Résultats.....	15
Catégorie 4b : Fonctionnalité et transparence des résultats.....	15
Partie 2 –Capacité Institutionnelle.....	16
Catégorie 1 – Conception centrée sur l'utilisateur	16
Catégorie 2 – Amélioration fondée sur les données et surveillance des résultats	17
Catégorie 3 – Participation au continuum des services de justice et réflexion sur l'avenir	18
Resources	20
Conseil des tribunaux administratifs canadiens :.....	20
Sites Web sur l'accès à la justice :	20
Études sur l'accès à la justice :	20
Langage clair et inclusif :.....	21

Qu'est-ce que l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives?

En 2014, la Cour suprême du Canada a déclaré que « [d]e nos jours, garantir l'accès à la justice constitue le plus grand défi à relever pour assurer la primauté du droit au Canada¹. » Malheureusement, cette affirmation est encore vraie aujourd'hui.

Nous définissons l'accès à la justice de la manière suivante :

Offrir aux Canadiens les moyens d'obtenir l'information et l'assistance dont ils ont besoin pour les aider à prévenir les problèmes juridiques et à régler de tels problèmes de façon efficace, abordable et équitable, soit au moyen de mécanismes informels de règlement, si possible, soit au moyen du système de justice officiel, au besoin².

Les entités administratives jouent un rôle essentiel dans la prestation de services d'accès à la justice. Par « entités administratives », nous entendons les tribunaux, mais aussi les ministères qui statuent sur des droits prévus par la loi, ainsi que les organismes de réglementation qui remplissent parfois une fonction juridictionnelle. Les problèmes juridiques sont le plus souvent résolus par des entités administratives et non par les tribunaux, que ce soit de manière officielle ou officieuse.

L'objectif de l'Indice est de servir d'outil de diagnostic qui donne un aperçu de la manière dont votre entité administrative gère le défi de l'accès à la justice. Pour presque toutes les questions, un score élevé indique que votre entité administrative a une approche efficace. Un score faible à une question peut indiquer qu'il y a matière à amélioration ou, dans certains cas, que l'entité administrative n'a pas de contrôle sur le sujet de la question ou qu'elle a le pouvoir d'apporter des améliorations, mais ne dispose pas des fonds nécessaires pour le faire.

Ultimement, personne ne connaît mieux vos activités que vous. C'est donc vous qui êtes les mieux placés pour analyser les résultats et établir les éléments relativement auxquels vous pourriez agir pour améliorer l'accès à la justice. L'Indice a simplement pour but de vous faire réfléchir à ces questions.

Nous partons du principe qu'il y a toujours des possibilités d'amélioration. L'idéal est donc d'utiliser l'Indice plus d'une fois. Généralement, les entités le remplissent pour obtenir un premier diagnostic, repérer les éléments prioritaires sur lesquels travailler, puis mettre en œuvre le changement. Après avoir attendu que les changements prennent effet, les entités remplissent l'Indice de nouveau pour savoir sur quoi se concentrer ensuite.

Comment l'indice est-il organisé?

L'Indice se compose de deux parties. La première partie donne un aperçu du rendement actuel de votre entité administrative.

¹ Il s'agit de la première phrase de l'arrêt *Hryniak c. Mauldin*, 2014 CSC 7 (CanLII).

² Boîte à outils de l'accès à la justice (document interne). (Ottawa : Ministère de la Justice du Canada, 2012).

La deuxième partie donne une image de votre capacité interne à améliorer l'accès à la justice au fil du temps. Nous reconnaissons que l'activité principale de la quasi-totalité des entités administratives consiste à traiter les dossiers dont elles sont saisies au jour le jour. L'amélioration interne est un objectif important, mais secondaire. De plus, les entités administratives disposent de ressources limitées. C'est pourquoi la plupart des changements découlant des questions de la partie 2 peuvent prendre beaucoup de temps à mettre en œuvre.

De nombreuses questions de l'Indice appellent une réponse par « oui » ou par « non ». Toutefois, lorsqu'il y a lieu, nous avons inclus une échelle afin de permettre des gradations dans les réponses à certaines questions. Notre objectif est d'essayer de refléter les degrés de sophistication dans la mise en œuvre des solutions d'accès à la justice.

Nous avons également essayé d'éviter les situations dans lesquelles une entité administrative obtient une mauvaise note à une question pour des raisons qui échappent totalement à son contrôle (par exemple, lorsqu'elle n'a pas le pouvoir de faire la chose sur laquelle porte la question, ou lorsque les politiques gouvernementales générales l'interdisent). Ainsi, certaines questions vous permettent d'indiquer qu'elles ne s'appliquent pas à votre entité.

Le terme « participants » dans les questions renvoie à toutes les personnes qui jouent un rôle dans une procédure. Il englobe le décideur, les parties, leurs représentants, les témoins, les interprètes et les personnes de confiance.

Enfin, pour certaines questions, nous vous renvoyons à des exemples de la manière dont une entité administrative a abordé une situation en créant une politique ou un processus. Ces renvois ne signifient pas que nous approuvons de l'approche particulière relative à une situation d'un point de vue juridique ou stratégique. Ils sont simplement destinés à vous montrer comment les entités administratives ont abordé des questions particulières. Les renvois mènent aux répertoires de politiques du CTAC, et les liens se trouvent à la fin de ce guide

Partie 1 – Rendement actuel

Catégorie 1 – Accès à l'entité administrative

Catégorie 1a : Général

- Q.1** Les parties ou les membres du public peuvent ne pas être en mesure de joindre l'entité administrative pendant les heures de travail normales des entités gouvernementales. Une entité administrative qui permet aux personnes de parler à un représentant en dehors des heures normales de travail peut raisonnablement moduler cet accès en fonction de ses contraintes en matière de ressources.
- Q.2** Donner le choix aux utilisateurs est un idéal en ce qui concerne l'accès à la justice. Mais il faut trouver un équilibre entre le coût et la possibilité pour l'entité administrative d'avoir le dernier mot quant à la forme que prendra une procédure.
- Q.3** Une procédure hybride en est une dans laquelle l'entité administrative reçoit des preuves et des observations sous diverses formes dans le cadre d'une seule et même procédure. Il s'agirait, par exemple, d'une procédure qui se déroule en grande partie en personne, mais dans le cadre de laquelle un témoin peut déposer une preuve par téléphone, par vidéo ou par écrit.
- Q.4** Chaque entité administrative a l'obligation de prendre des mesures d'adaptation en fonction des besoins des participants, conformément à la loi sur les droits de l'homme applicable dans son administration. Cette question vise à établir si l'entité administrative communique cette obligation dans une politique qui explique comment cette obligation est remplie dans le contexte particulier du travail de l'entité. Il pourrait s'agir d'énoncer les mesures prises par l'entité administrative qui vont au-delà de ses obligations minimales en matière de droits de l'homme.

Les questions 2 et 3 visent à établir si les parties ont la possibilité de choisir la forme de la procédure et si elles doivent lancer un processus officiel pour faire valoir ce choix. La justice administrative se veut moins officielle et moins légaliste que la justice judiciaire. Ainsi, exiger d'une partie qu'elle dépose une demande officielle est plus légaliste et moins centré sur l'utilisateur que de publier des critères régissant la forme de l'audience et d'y adhérer.

Consultez le Répertoire de politiques de tribunaux administratifs du CTAC pour des exemples de politiques qui expliquent comment les différentes entités administratives traitent les demandes de mesures d'adaptation.

Catégorie 1b: L'accès par la technologie

- Q.5** Cette question porte sur l'idée que l'entité administrative offre une gamme d'options de communication. Il n'est pas nécessaire de proposer toutes les options énoncées dans la question pour obtenir des points. Par exemple, de nombreuses entités administratives n'offrent pas de service de clavardage en direct, et l'ATS est aujourd'hui moins utilisé.
- Q.6** Cette question porte sur les efforts déployés par l'entité administrative pour que son site Web comporte un langage clair et soit fondé sur une conception centrée sur l'utilisateur. L'idéal est de

tester la navigabilité du site et l'intelligibilité du contenu pour les utilisateurs. Toutefois, les coûts et l'expertise disponibles peuvent avoir une incidence sur la décision d'effectuer des tests et leur ampleur.

- Q.7** À l'heure actuelle, la norme d'accessibilité la plus courante pour les sites Web est définie dans la [norme WCAG 2.0 sur l'accessibilité des sites Web](#). La norme supérieure - [WCAG 2.2](#) - est actuellement l'idéal, mais son utilisation est moins répandue
- Q.8** Cette question porte sur les différentes formes de communication que l'entité administrative utilise sur son site Web. Les sites Web contenant beaucoup de texte sont les plus difficiles à parcourir et les moins accessibles. Les éléments de communication visuels, tels que les infographies, les organigrammes et les vidéos, sont plus faciles à comprendre pour les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation.
- Q.9** Le but de cette question est de voir si l'entité administrative utilise une approche axée sur les données et des outils qui lui permettent d'améliorer sa communication avec les utilisateurs. Une approche fondée sur les données est une approche au moyen de laquelle on exploite les données disponibles pour évaluer les pratiques des entités administratives et pour améliorer la qualité de la justice administrative.

Pour un examen général détaillé de la valeur des données dans les systèmes de justice, voir [The data revolution in justice](#) (World Development, volume 186, février 2025) (en anglais seulement). Pour un exemple d'application pratique d'une approche axée sur les données dans un contexte canadien, voir [Reducing the "Justice Gap" Through Data for Systemic Change: Using Multiple-Perspective Legal-Needs Surveys to Improve Person-Centered Justice](#) (Revue Canadienne Droit et Société, volume 39, numéro spécial 3 avril 2025) (en anglais seulement).

- Q.10** Comme pour la question 9, la meilleure mesure de l'efficacité de la conception centrée sur l'utilisateur est ce que pensent les utilisateurs eux-mêmes.
- Q.12** Cette question vise à déterminer si les formulaires sont disponibles en format électronique auprès de la même source. La troisième option de la réponse vise à reconnaître qu'il peut y avoir des demandes qui se produisent rarement, et que les formulaires pour ces demandes rares peuvent ne pas être disponibles en ligne.
- Q.13** La question précédente demande seulement si les formulaires sont disponibles en ligne. Cette question porte sur la mesure dans laquelle l'entité administrative permet aux utilisateurs d'interagir avec elle par voie numérique, non seulement pour remplir des formulaires, mais aussi pour traiter toutes les questions qui se posent dans le cadre d'une procédure.

Un portail sécurisé est un meilleur moyen de protéger les données à caractère personnel qui sont communiquées entre l'utilisateur et l'entité administrative que le courrier électronique (ou le courrier ordinaire). Toutefois, certains utilisateurs peuvent ne pas pouvoir accéder à un portail, et, dans l'idéal, l'entité administrative ne devrait donc pas imposer ce portail à ceux qui ne peuvent pas l'utiliser efficacement.

Catégorie 1c : Accès physique

- Q.15** La limite de 100 km applicable à la distance que les parties doivent parcourir pour les procédures en personne est un peu arbitraire, mais vise à refléter les défis de la fourniture de services dans les zones rurales du Canada. Une approche centrée sur l'utilisateur garantirait que personne n'ait à parcourir plus de 100 km pour participer à une procédure.

Catégorie 2 - Processus

Catégorie 2a : Justice procédurale

- Q.21** L'arbitrage actif est une modification de la méthode accusatoire traditionnelle de tenue des procédures. Il s'agit de greffer des éléments d'un processus inquisitoire au processus accusatoire, tout en préservant l'impartialité du décideur. L'objectif de l'arbitrage actif est de permettre à l'entité administrative de s'assurer que toutes les parties peuvent participer de manière significative aux procédures, qu'elles soient représentées ou non.

Pour un ensemble utile de ressources, y compris de la jurisprudence et les articles universitaires, voir le [Répertoire sur la gestion active d'audience](#) du CTAC.

Dans certains domaines du droit (par exemple, la détermination du statut de réfugié, l'indemnisation des accidents du travail), l'utilisation de processus inquisitoires peut être imposée par la loi. Si votre entité administrative est tenue par une loi ou un règlement d'utiliser une méthode inquisitoire, sélectionnez « s.o. ».

Certaines entités administratives n'ont pas de politique sur l'utilisation de l'arbitrage actif et laissent le choix aux membres individuels d'y avoir recours ou non. D'autres ont une politique qui n'encourage le recours à l'arbitrage actif que dans les situations où au moins une partie n'est pas représentée. D'autres encore exigent l'arbitrage actif même lorsque toutes les parties sont représentées.

- Q.22** L'objectivité et l'impartialité sont essentielles à la conduite de procédures équitables. Dès 1976, la Cour suprême du Canada a reconnu que les préjugés peuvent être conscients ou inconscients (*Committee for Justice and Liberty c. L'Office national de l'énergie*, [1976 CanLII 2 \(CSC\)](#), [1978] 1 RCS 369, au paragraphe 394). C'est pourquoi la formation sur les préjugés doit inclure une formation sur les préjugés implicites ou inconscients.
- Q.23** Le traumatisme est à la fois l'expérience d'un événement ou d'une série d'événements excessivement négatifs, y compris la violence, et la réponse à cet événement ou à cette série d'événements (Agence de la santé publique du Canada. *Approches tenant compte des traumatismes et de la violence – politiques et pratiques* mise à jour le 2 février 2020. En ligne : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/publications/securete-et-risque-pour-sante/approches-traumatismes-violence-politiques-pratiques.html>).

La gestion tenant compte des traumatismes reconnaît que les processus administratifs eux-mêmes peuvent raviver les traumatismes chez les personnes qui les ont subis. La formation à la

gestion tenant compte des traumatismes permet aux décideurs et au personnel de cerner les risques de traumatiser de nouveau les participants au cours du processus et de prendre des mesures pour éviter que cela ne se produise.

- Q.25** Donner aux parties le choix de la manière de résoudre leur différend (par exemple, la médiation) est un élément important de la conception centrée sur l'utilisateur. Toutefois, l'entité administrative peut avoir fait le choix stratégique d'exiger des parties qu'elles passent par certaines étapes de règlement des différends avant la tenue d'un processus de prise de décision officiel. Par exemple, elle peut décider de rendre la médiation obligatoire. S'il existe une raison stratégique valable pour ne pas offrir le choix aux parties, sélectionnez « s.o. ».

Voir le Répertoire de politiques de tribunaux administratifs du CTAC ([Onglet Prévention et règlement des différends](#)) pour des exemples de politiques sur la prévention et le règlement des différends.

- Q.26** a responsabilité publique comprend la tenue d'un processus de réclamation sur la manière dont l'entité administrative fournit ses services. Le processus de plainte ne doit pas être utilisé par les parties pour contester le fond des décisions de l'entité. Ce type de contestation doit être fait par le biais d'un contrôle judiciaire ou d'un appel prévu par la loi. Idéalement, l'entité administrative rend publics les résultats du processus de plainte. Cela peut se faire par l'affichage de résumés des plaintes caviardés sur le site Web de l'entité.

Voir le Répertoire de politiques de tribunaux administratifs du CTAC ([Onglet Éthique](#)) pour des exemples de politiques relatives aux plaintes

- Q.27** Si une entité administrative ne fournit pas de services d'interprétation dans des langues autres que l'anglais et le français, il risque de créer un système judiciaire à deux vitesses. Cela pose un risque pour la réputation et peut également poser un risque juridique en tant que violation de l'art. 14 de la *Charte des droits et libertés* (voir *R. c. Tran*, [1994 CanLII 56 \(CSC\)](#), au paragraphe 73).

- Q.28** Une approche de la justice administrative fondée sur des données probantes ne se limite pas à mesurer la satisfaction des utilisateurs. Cependant, il est essentiel d'interroger les utilisateurs sur leur expérience pour apporter des modifications à la conception centrée sur l'utilisateur. Les enquêtes sur la satisfaction des utilisateurs doivent être abordées avec prudence afin qu'on puisse faire la distinction entre les résultats positifs ou négatifs en matière de règlement des différends et le point de vue réel de l'utilisateur sur la qualité des services. Une approche efficace consiste à mesurer systématiquement et régulièrement la satisfaction des utilisateurs. En effet, un examen systématique fournit à l'entité administrative des données de base qu'elle peut ensuite évaluer au fil du temps.

Voir le site Web du Tribunal de la sécurité sociale du Canada pour un exemple de [suivi systématique de la satisfaction des utilisateurs](#) au fil du temps.

Q.30 Bien que les normes de service internes puissent aider une entité administrative à améliorer les résultats en matière d'accès à la justice, les normes externes obligent l'entité à rendre des comptes d'une manière que les mesures non publiques ne font pas.

Catégorie 2b : Représentation

Q.31 Le type d'information et de soutien qu'une entité administrative fournit aux parties non représentées varie considérablement en fonction de son mandat.

Certaines entités administratives traitent peu de dossiers mettant en jeu des parties non représentées. D'une part, dans de telles circonstances, le coût de la création d'un soutien en matière d'information complet et personnalisé sous la forme d'un programme d'accompagnement n'est tout simplement pas justifié. D'autre part, un service d'accompagnement peut être une solution pertinente lorsque l'entité a un grand nombre de dossiers mettant en jeu des parties non représentées qui ne sont pas en mesure de participer de manière significative aux procédures par elles-mêmes.

Pour obtenir davantage d'information sur les programmes d'accompagnement, voir les pages suivantes :

- [Programmes d'accompagnement au Canada](#)
- [Un résumé du rapport sur l'examen du service d'accompagnement du Tribunal de la sécurité sociale : Accès à la justice administrative pour les communautés marginalisées](#)

Q.32 Le suivi systématique des tendances en matière d'autoreprésentation permet à l'entité administrative d'établir une base de référence et de suivre les changements au fil du temps, dans le cadre d'une approche fondée sur des preuves relatives à la gestion des questions d'accès à la justice.

Q.33 Un suivi systématique de la façon dont le personnel travaille avec les parties non représentées peut montrer la nécessité d'une formation supplémentaire ou de changements dans le processus de l'entité administrative.

Là encore, une telle nécessité dépendra de la question de savoir si l'entité traite un grand nombre de dossiers mettant en jeu des parties non représentées et si elle dispose d'une formation bien établie pour permettre à son personnel d'aider les parties non représentées tout en préservant l'impartialité de l'entité.

Q.34 L'élaboration d'une politique sur le rôle des personnes de confiance permet à l'entité administrative de faire connaître son approche d'une manière transparente et prévisible pour les utilisateurs.

Voir le Répertoire de politiques de tribunaux administratifs du CTAC (onglet [Représentants, tuteurs à l'instance et représentants désignés, personnes de soutien](#)) pour des exemples de politiques sur le rôle des personnes de confiance.

Catégorie 2c : Éthique and inclusion

Q.35 La fréquence à laquelle des participants autochtones comparaissent devant les entités administratives varie considérablement, en fonction du mandat de l'entité administrative.

Cependant, toutes les entités administratives font partie des systèmes judiciaires canadiens. Le rapport final de la Commission de vérité et réconciliation a eu un impact important sur les systèmes juridiques du Canada, y compris le système de justice administrative. Au minimum, les décideurs et autres personnes travaillant dans des entités administratives ont le devoir - à la fois en tant que titulaires d'une charge publique et en tant que gardiens d'un système judiciaire - de s'informer sur l'ampleur des manquements aux droits de l'homme dont ont fait l'objet les Autochtones au Canada.

Voir le [répertoire sur la vérité et la réconciliation](#) du CTAC pour des renvois à des ressources d'apprentissage

Q.36 Cette question reconnaît qu'un plan de réconciliation doit être adapté/élaboré en fonction du mandat et du travail particuliers de chaque entité administrative.

Voir le [répertoire sur la vérité et la réconciliation](#) du CTAC pour des exemples de plans et de politiques de réconciliation.

Q.37 Les entités administratives qui statuent sur les droits et les avantages ont l'obligation particulière de veiller à ce que l'accès à l'entité soit équitable. Cette question invite l'entité à établir si ses processus et sa culture de travail créent des obstacles à l'égalité de participation pour des groupes particuliers au sein des communautés qu'elle sert.

Voir le [Référentiel sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité](#) du CTAC pour des exemples de politiques.

Certaines entités administratives n'ont pas de contrôle sur les décisions relatives au recrutement des décideurs et au renouvellement de leur mandat.

Q.38 Cette question invite l'entité à évaluer la mesure dans laquelle ses pratiques internes permettent l'égalité d'accès et de participation des décideurs et du personnel. Les pratiques ne se limitent pas au recrutement et au maintien en poste. Elles comprennent également la culture du lieu de travail et la manière dont l'entité administrative est gérée.

Q.42, 43 L'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) évolue rapidement et soulève des questions en matière d'éthique, tant lorsqu'elle est utilisée en interne au sein d'une entité administrative que lorsqu'elle est utilisée par les parties et les témoins dans le cadre d'une procédure.

Un risque évident lié à l'utilisation de l'IA est sa capacité restreinte de distinguer les renseignements juridiques véridiques des faux renseignements. L'utilisation de l'IA pouvant constituer une solution de rechange intéressante pour les parties qui n'ont pas les moyens de s'offrir les services d'un représentant professionnel, il est important, du point de vue de l'accès à la justice, que l'entité administrative explique clairement aux utilisateurs la manière dont elle traite l'information provenant de l'IA.

Pour des exemples de politiques sur l'utilisation de l'IA, voir les documents suivants :

- Directive relative à la pratique : Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans les instances du Tribunal : <https://www.chrt-tcdp.gc.ca/fr/propos-nous/directive-relative-pratique-utilisation-intelligence-artificielle-ia-dans-instances-du-tribunal>
- Instruction relative à la procédure du TASC : utilisation de l'intelligence artificielle dans les affaires du TASC : <https://www.condoauthorityontario.ca/fr/resource/utilisation-de-lintelligence-artificielle-dans-les-affaires-du-tasc/>
- Barreau du Québec - L'intelligence artificielle - Guide pratique pour une utilisation responsable (Octobre 2024) : <https://www.barreau.qc.ca/media/bnddaqfd/guide-intelligence-artificielle-generative.pdf>
- Barreau de la Saskatchewan : Guidelines for the Use of Generative Artificial Intelligence in the Practice of Law (février 2024) (en anglais seulement) : <https://www.lawsociety.sk.ca/wp-content/uploads/Law-Society-of-Saskatchewan-Generative-Artificial-Intelligence-Guidelines.pdf>

Catégorie 2d : Renseignements à l'intention du public et annonces

Q.44 Un problème courant observé sur les sites Web gouvernementaux est que les renseignements désuets ne sont pas datés avec précision et désignés comme archivés une fois qu'ils ne sont plus d'actualité. L'objectif ne devrait pas être de supprimer les renseignements désuets des archives publiques, mais de les désigner et de les stocker correctement.

Q.45 La mise en place d'un forum régulier de consultation des intervenants garantit que l'entité administrative reste consciente des préoccupations de ces parties.

Toutefois, l'entité administrative doit préserver son impartialité. Le mandat doit donc indiquer clairement aux intervenants les limites de la consultation. Autrement dit, la consultation et la discussion se limitent à des questions de procédure et de pratique et ne peuvent pas porter sur le fond des affaires.

Q.46 Un forum des intervenants (Q.45) se concentre généralement sur les questions que les praticiens qui comparaissent devant l'entité administrative souhaitent soulever. Toutefois, l'entité administrative peut jouer un rôle dans le continuum de la justice au sens large en s'adressant aux groupes communautaires et aux autres personnes susceptibles d'être influés par son travail, même s'ils n'interviennent pas régulièrement dans ses dossiers en tant que représentants.

L'objectif principal d'une entité administrative est de gérer les questions relevant de sa propre compétence, et non d'améliorer le travail des autres. Cela dit, il arrive que le fait d'influencer l'environnement de la justice serve également l'objectif d'améliorer l'accès à la justice pour l'entité elle-même. Le juste équilibre varie d'une entité administrative à l'autre.

Q.48-50 Ces questions encouragent l'utilisation d'un langage clair dans toutes les communications. Il existe une définition reconnue du langage clair et simple, à savoir la suivante :

Une communication est en langage clair si **les mots et les phrases, la structure et la conception** permettent au destinataire visé de facilement trouver, comprendre et utiliser l'information dont il a besoin.

La définition est appliquée par la Fédération internationale de la langue simple et ses organisations membres. Elle est également reflétée dans la norme sur le langage clair et simple (ISO 24495) de l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

L'adoption d'un langage clair par une entité administrative nécessite une certaine formation, mais il s'agit d'un moyen relativement peu coûteux d'améliorer grandement l'accès à la justice.

La formation au langage inclusif est également un moyen relativement peu coûteux d'améliorer grandement l'accès à la justice.

Pour un exemple de glossaire, voir le [glossaire](#) de termes juridiques du Tribunal de la sécurité sociale du Canada.

Voir la liste en annexe pour des liens vers des ressources sur le langage clair et inclusif.

- Q.51** Alors que les gouvernements fédéral et du Nouveau-Brunswick sont officiellement bilingues, certaines administrations qui ne sont pas officiellement bilingues exigent tout de même la prestation de services gouvernementaux - y compris ceux des entités administratives - en anglais et en français. Voir par exemple la [Loi sur les services en français](#) de l'Ontario (L.R.O. 1990, c.F. 32).
- Q.52** Les communications qui incluent des aides visuelles en plus du texte sont plus susceptibles d'être comprises et retenues par les lecteurs que les communications qui ne contiennent que du texte. En effet, les aides visuelles sont enregistrées plus efficacement dans la mémoire à long terme que le texte pur. Si les aides visuelles sont utiles à tous les niveaux d'alphabétisation, elles sont particulièrement efficaces pour les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation.
- Q.53** De nombreuses entités administratives fournissent aux parties des informations sur la manière d'obtenir un soutien ou une représentation pour leur dossier. Afin de préserver l'impartialité, l'entité ne recommandera pas de représentants individuels, mais orientera les parties vers des organisations qui, à leur tour, pourront orienter les parties vers des cliniques juridiques, des représentants qui ne demandent pas d'honoraires ou des organisations communautaires susceptibles d'offrir une aide.
- Pour un exemple de la façon dont une entité administrative fournit des renseignements sur la manière de trouver un représentant, voir la [page](#) du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario sur cette question.
- Q.54** Le principe de la publicité des débats judiciaires crée une forte présomption d'ouverture dans les procédures administratives. Parallèlement, il existe des moyens de protéger les intérêts en matière de protection de la vie privée tout en respectant le principe de la publicité des débats judiciaires. De nombreuses entités administratives publient des politiques qui expliquent comment elles trouvent l'équilibre entre ces préoccupations concurrentes.

Voir le Répertoire de politiques de tribunaux administratifs du CTAC (onglet [Principe du caractère public des audiences](#)) pour des exemples.

Catégorie 3 – Coûts

Catégorie 3a : Frais de service

- Q.56** Si une entité administrative fournit des services d'interprétation dans une langue autre que l'anglais ou le français, mais exige que la partie qui les demande les paye, cela pose un risque pour la réputation. Demander un tel paiement peut également représenter un risque juridique, car il pourrait s'agir d'une infraction à l'article 14 de la *Charte des droits et libertés* (voir *R. c. Tran*, [1994 CanLII 56 \(CSC\)](#)).
- Q.58** Lorsqu'une entité administrative perçoit des frais de procédure, elle peut également mettre en place une procédure de dispense de frais pour les parties qui ont des difficultés à les payer. Plus la procédure de dispense de frais est simple, moins elle risque de restreindre l'accès à la justice.

Voir le Répertoire de politiques de tribunaux administratifs du CTAC (onglet [Dommages-intérêts, coûts, frais et dispense des frais, dépenses](#)) pour des exemples de politiques de dispense de frais.

- Q.60** La prévision systématique de fonds au budget pour traiter les besoins d'information des utilisateurs contribue à créer un engagement institutionnel en faveur de l'accès à la justice au sein de l'entité administrative.

Catégorie 3b: Coûts intangibles

- Q.62** Le personnel des entités administratives n'est généralement pas formé pour s'occuper des personnes en crise de santé mentale, bien qu'il puisse à l'occasion être confronté à de telles personnes. Certaines entités administratives ont établi des partenariats avec des organisations spécialisées dans la santé mentale, telles que des fournisseurs de lignes téléphoniques d'urgence, afin de pouvoir orienter les parties vers ces organisations en cas de crise.

Catégorie 4 – Résultats

Catégorie 4b : Fonctionnalité et transparence des résultats

- Q.67** La plupart des entités administratives rendent leurs décisions disponibles sur le site CanLII (Institut canadien d'information juridique). Toutefois, certaines entités utilisent également leur propre site Web pour héberger une base de données de décisions que peuvent consulter les utilisateurs. Ces bases de données peuvent fournir aux utilisateurs une orientation plus précise que celle offerte sur CanLII.
- Q.68** Certaines entités administratives ont des politiques qui encouragent activement la cohérence dans les décisions. Il est possible que les politiques ne prévoient pas de mesures de contrôle interne de la cohérence une fois les décisions prises. Toutefois, les entités administratives qui

encouragent activement la cohérence des décisions peuvent être plus susceptibles d'être attentives aux incohérences des décisions une fois qu'elles ont été rendues.

Voir le [Répertoire de la cohérence et de la prévisibilité](#) du CTAC pour des ressources et des politiques sur la cohérence des décisions.

Partie 2 – Capacité Institutionnelle

Catégorie 1 – Conception centrée sur l'utilisateur

Q.69-71 Au cœur du problème de l'accès à la justice se trouve le fait que, historiquement, les systèmes judiciaires ont été largement conçus pour faciliter la tâche à ceux qui y travaillent (les décideurs, le personnel et les avocats qui comparaissent régulièrement devant les entités administratives). La conception centrée sur l'utilisateur permet de rompre avec la tradition et d'améliorer l'accès à la justice.

La conception centrée sur l'utilisateur est une technique qui s'apprend et s'affine au fil du temps, essentiellement par essais et erreurs. C'est pourquoi elle nécessite le développement de capacités institutionnelles à moyen et long terme. Ces questions visent à examiner le développement de la capacité institutionnelle.

Voici une définition de cette approche :

La conception centrée sur l'utilisateur consiste à plonger pleinement dans l'examen du problème à résoudre, à travailler avec les personnes qui rencontrent ce problème, à mettre des solutions à l'essai et, surtout, à abaisser ses défenses et à accueillir, à l'échelle individuelle et de l'équipe de conception, un retour d'information franc et non censuré sur les éléments inefficaces (et, espérons-le, sur certains éléments efficaces).

(Nicole Aylwin, [Human Centred Design and the Justice System](#), 6 juin 2016)

Q.69 Le point de départ est la compréhension des besoins des utilisateurs. Une analyse systématique et soutenue des besoins des utilisateurs est préférable à des réactions sporadiques aux demandes des utilisateurs au fur et à mesure qu'elles se présentent.

Q.70 L'étape logique suivante consiste à intégrer les besoins des utilisateurs dans les changements de processus et de politique. Dans l'idéal, une forme d'essai par les utilisateurs a lieu avant que les changements ne soient finalisés. Il s'agit d'un domaine où il est judicieux de lancer et d'évaluer des projets pilotes, et d'inclure la rétroaction des utilisateurs dans le cadre du projet pilote.

Q.71 Enfin, la formation de certains décideurs et membres du personnel à la conception centrée sur l'utilisateur permet à l'entité administrative de maintenir sa capacité institutionnelle. De nombreux changements importants en matière d'accès à la justice peuvent découler du processus d'audience. C'est pourquoi il est important de ne pas limiter la formation sur la conception centrée sur l'utilisateur au personnel.

Catégorie 2 – Amélioration fondée sur les données et surveillance des résultats

Historiquement, les systèmes judiciaires n'ont pas beaucoup utilisé les données pour guider la prise de décision. Par nature, le droit est fondé sur des valeurs et des règles. Cela amène les personnes qui diagnostiquent et traitent les problèmes à accorder plus d'importance aux valeurs et aux règles qu'à ce que disent les données. En outre, la common law apprend aux intervenants à se concentrer sur les cas individuels et à traiter les problèmes de manière progressive, plutôt qu'à rechercher des solutions systémiques. Cette tradition a créé une solide base de principes, ce qui est très utile pour statuer sur des cas individuels. Mais, dans les faits, cette approche limite l'innovation en matière de conception et d'innovation du système judiciaire.

La collecte systématique de données est nécessaire pour faire avancer l'amélioration de tout système centré sur l'utilisateur. Que révèlent les données? Est-ce qu'elles confirment ou infirment nos hypothèses?

Les données les plus solides sont constituées d'indicateurs objectifs mesurables. De nombreuses entités administratives peuvent traiter des volumes de dossiers suffisamment importants pour pouvoir créer des ensembles de données solides.

Mais pour certaines questions, les meilleures données ne se trouvent pas dans une série de chiffres. Elles sont formées d'une accumulation des réactions subjectives et anecdotiques des utilisateurs. Il peut s'agir, par exemple, de commentaires libres en réponse à un questionnaire de départ ou de satisfaction ou de réponses à un sondage effectué à tout autre moment avant qu'une décision soit rendue afin que la décision n'influe pas sur le point de vue des utilisateurs. Pour ces questions, il est nécessaire de rechercher des tendances récurrentes dans les réactions anecdotiques, afin que la réaction d'une petite minorité d'utilisateurs ne soit pas confondue avec un problème systémique qui doit être résolu.

- Q.72** Une stratégie de données consiste à décider quels sont les chiffres auxquels il faut prêter attention. Cette décision dépendra du ou des problèmes d'accès à la justice que l'entité administrative tente de résoudre. Les données peuvent ne pas se limiter aux renseignements contenus dans le système de gestion des dossiers de l'entité. Elles peuvent également inclure des données d'enquête recueillies par l'entité, ainsi que des données pertinentes provenant de sources publiques, telles que Statistique Canada.
- Q.73** La compréhension du profil démographique des personnes qui utilisent les services de l'entité administrative est essentielle pour comprendre où se situent les problèmes particuliers d'accès à la justice. Par exemple, si l'entité a une bonne idée du niveau de littératie numérique de ses utilisateurs, elle peut prendre des décisions plus éclairées sur la manière de gérer les procédures virtuelles.
- Q.74** La fréquence à laquelle les parties entament une procédure, puis l'abandonnent peut être un indicateur puissant de la mesure dans laquelle la procédure de l'entité administrative est trop difficile à naviguer pour les utilisateurs. Si une fréquence élevée est attribuable au fait que les parties règlent elles-mêmes leurs différends, c'est une bonne chose. Mais si elle est attribuable

au fait que la procédure de l'entité est trop lourde, alors il y a clairement un problème d'accès à la justice. Le suivi de la fréquence des retraits au fil du temps peut être un indicateur utile pour établir si les innovations d'une entité en matière d'accès à la justice ont un effet.

- Q.75** Le même raisonnement que pour la Q.72 s'applique ici. Si l'entité administrative suit l'évolution des demandes de mesures d'adaptation dans le temps, ces données peuvent être un indicateur utile de l'efficacité des pratiques en matière de mesures d'adaptation.
- Q.76** Les indicateurs permettant de démontrer les progrès en matière d'accès à la justice peuvent varier au fil du temps. Ils peuvent changer en fonction des priorités d'accès d'une entité administrative. Cependant, une approche systématique de la mesure des progrès est essentielle pour établir une culture institutionnelle de l'accès à la justice.
- Q.77** La publication des résultats des efforts d'amélioration de l'accès à la justice, peu importe s'ils démontrent une réussite, montre que l'entité administrative est déterminée à améliorer les choses et qu'elle est prête à rendre des comptes.
- Q.78** Enfin, la formation de certains membres du personnel à l'analyse des données permet à l'entité administrative de maintenir sa capacité institutionnelle.

Catégorie 3 – Participation au continuum des services de justice et réflexion sur l'avenir

Les entités administratives se concentrent sur le règlement des différends. Cependant, les problèmes juridiques ne se manifestent pas toujours sous la forme de différends officiels. Et les personnes qui entrent dans le système judiciaire ne sont pas précisément à la recherche de services de médiation ou d'une audience. Elles sont à la recherche d'une solution à leur problème juridique.

Il existe bon nombre de façons de trouver cette solution. Certaines mettent en jeu un règlement privé ou la prévention des différends. Il existe également une série d'acteurs susceptibles d'influer sur la solution. Il s'agit notamment des administrations gouvernementales, des organisations communautaires, ainsi que des avocats et des parajuristes.

Si la principale (et souvent unique) mission prévue par la loi des entités administratives est de régler les différends officiels, de nombreuses entités administratives peuvent choisir d'agir dans une sphère plus large. L'entité peut décider de se concentrer uniquement sur l'amélioration de ce qui relève de son mandat prévu par la loi. Elle peut aussi emprunter une autre voie. En effet, elle peut se considérer comme faisant partie d'un continuum de services de justice et jouer un rôle à la fois dans la prévention des différends et dans l'amélioration des services de justice fournis par d'autres acteurs sur le terrain.

- Q.79** De nombreuses entités administratives statuent sur des différends qui découlent directement de décisions gouvernementales. Une entité administrative qui agit de la sorte peut garder ses distances avec le ministère gouvernemental afin de protéger son impartialité. Pourtant, le ministère et l'entité sont tous deux des acteurs du même continuum de la justice. L'un décide, et l'autre entend les appels.

L'entité administrative peut avoir des observations utiles à transmettre au ministère afin d'améliorer l'accès à la justice en amont.

Ce type de dialogue peut avoir lieu sans compromettre l'impartialité de l'entité administrative, mais l'entité doit être transparente à son égard, car les parties prenantes peuvent penser qu'elle conclut des ententes secrètes.

Q.80 Une approche similaire à celle de la Q.77 peut s'appliquer lorsque l'entité administrative interagit avec des acteurs non gouvernementaux dans le continuum de la justice. Il peut s'agir d'interactions avec des organisations communautaires dont les clients peuvent ultimement comparaître devant l'entité.

Q.81 Si l'entité administrative est transparente et rend des comptes sur la manière dont elle travaille avec d'autres acteurs du continuum de la justice, cela peut prévenir les inquiétudes selon lesquelles l'entité sacrifie son impartialité et son indépendance institutionnelle. Les données présentées ne doivent pas nécessairement inclure le contenu des discussions. Elles peuvent simplement se limiter à expliquer comment l'entité interagit avec d'autres acteurs, qui sont ces acteurs et quelles sont les limites de ce qui peut faire l'objet de discussions. Il pourrait par exemple s'agir d'une assurance ferme que le fond des dossiers individuels ou des types de dossiers n'est jamais examiné et que les discussions se limitent à des questions de procédure.

Pour un exemple d'explication de la relation entre l'entité administrative et le gouvernement, voir la page [Notre rôle au sein du gouvernement](#) du Tribunal de la sécurité sociale du Canada.

Q.82, 83 Le paysage de la justice administrative est en constante évolution. En raison du rythme rapide des changements technologiques, les entités administratives doivent développer une capacité institutionnelle à prévoir ce que l'avenir leur réserve et à s'y préparer. Par exemple, toutes les entités administratives devront commencer à se pencher sur les nombreuses utilisations (et abus) potentiels de l'intelligence artificielle.

Resources

Voici une liste non exhaustive de ressources et de publications sur l'accès à la justice.

Conseil des tribunaux administratifs canadiens :

- [Répertoire de politiques de tribunaux administratifs](#)
- [Répertoire sur la gestion active d'audience](#)
- [Répertoire du CTAC de l'évaluation de la performance des membres](#)
- [Accès à la justice : outils pour les dirigeant.e.s des tribunaux](#)
- [Référentiel sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité \(IDÉA\)](#)
- [Initiatives des tribunaux pour la vérité et réconciliation](#)
- [Vérité et réconciliation - Ressources d'apprentissage](#)
- [Vérité et réconciliation - Index du CTAC](#)

Sites Web sur l'accès à la justice :

- [Access to Justice BC](#) (en anglais seulement)
- [Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale](#)
- [Centre d'excellence sur l'accès à la justice de l'Université de Victoria](#) (en anglais seulement)
- [Groupe de travail sur l'accès à la justice de la Saskatchewan](#) (en anglais seulement)
- [Laboratoire de conception juridique de l'Université Stanford](#) (en anglais seulement)
- [Laboratoire sur l'accès à la justice à la faculté de droit de Harvard](#) (en anglais seulement)

Études sur l'accès à la justice :

- [Measuring and improving access to justice in court services](#) - Learning from the United Kingdom's experience - OECD (2024) (en anglais seulement)
- [Rapport de l'Institut canadien d'administration de la justice et du Laboratoire d'innovation juridique de l'Université du Nouveau-Brunswick](#) : La transformation numérique : Placer les personnes au cœur du système (2023)
- [Ressources d'orientation de l'initiative Justice for All du National Center for State Courts Justice](#) (2019) (en anglais seulement)

- [Association du Barreau canadien - Statistiques sur l'accès à la justice](#) (2013) (en anglais seulement)

Langage clair et inclusif :

- [Fédération internationale de la langue simple](#) (en anglais seulement)
- [Clarity - langage juridique clair](#) (en anglais seulement)
- [Association internationale du langage clair](#) (en anglais seulement)
- [Center for Plain Language](#) (en anglais seulement)
- [ISO 24495 - Langage clair et simple](#)
- [Guide de rédaction des décisions : Tribunal de la sécurité sociale du Canada](#)
- [Écriture inclusive – Lignes directrices et ressources](#) (Bureau de la traduction du gouvernement du Canada)
- [Le pouvoir des mots et des images : guide pour une meilleure communication avec les personnes en situation de handicap, et à leur sujet](#) (Emploi et développement social Canada)