

## Essais sur l'expérience des utilisateurs relativement à la Trousse d'outils AIDE

Octobre 2023<sup>1</sup>

Bianca Stumpf  
Ministère de la Justice Canada

### Introduction

La Trousse d'outils AIDE : Comment repérer les cas de violence familiale et intervenir pour les conseillères et conseillers juridiques en droit de la famille (ci-après, la Trousse d'outils AIDE) a été conçue pour aider les conseillères et conseillers juridiques à identifier la violence familiale et d'y répondre en toute sécurité dans le cadre de leur pratique du droit de la famille. Le ministère de la Justice Canada a élaboré la Trousse d'outils AIDE en collaboration avec de nombreux experts dans les domaines du droit de la famille et de la violence familiale. De mars à mai 2021, le ministère a entrepris des essais sur l'expérience des utilisateurs du projet de Trousse d'outils AIDE pour affiner le contenu pour s'assurer qu'il fonctionne comme prévu dans les pratiques du droit de la famille.

### Méthodologie

Les testeurs ont été sélectionnés par l'intermédiaire du groupe consultatif sur la trousse d'outils AIDE, de la Section du droit de la famille de l'Association du Barreau canadien, du Comité de coordination des hauts fonctionnaires sur la justice familiale, du groupe de travail sur l'aide juridique, ainsi que d'autres contacts ayant déjà participé à l'élaboration du projet de Trousse d'outils AIDE. Il a été demandé à ces conseillères et conseillers juridiques s'ils seraient intéressés à mettre à l'essai le projet de la Trousse d'outils AIDE dans le cadre de leur pratique. Les personnes ayant manifesté leur intérêt pour l'étude ont été invitées à répondre à un sondage préliminaire qui a permis de recueillir des informations démographiques sur les participants et leur pratique. Ces résultats ont permis de mettre en évidence des lacunes en matière de diversité dans l'échantillon de testeurs. Dans la mesure du possible, des efforts ont été faits pour identifier des participants supplémentaires susceptibles de combler ces lacunes. Au total, 61 conseillères et conseillers juridiques ont donné leur avis sur le projet de la Trousse d'outils AIDE.

Les conseillères et conseillers juridiques participants ont été invités à utiliser la Trousse d'outils AIDE dans leur pratique pendant une période de six à huit semaines. La rétroaction des participants a été recueillie par le biais d'entrevues, d'enquêtes et de commentaires reçus par courriel au cours de la première, de la troisième et de la

<sup>1</sup> La Trousse d'outils AIDE est accessible au public et peut être consultée ici : <https://www.justice.gc.ca/fra/df-fl/aide-help/index.html>.

dernière semaine de la période d'essai. Au total, 87 entretiens ont eu lieu, 38 réponses à des sondages ont été recueillies et huit séries de commentaires ont été reçues par courriel.

## Résultats

Les conseillères et conseillers juridiques participants ont été très satisfaits de la Trousse d'outils AIDE. En particulier, de nombreux testeurs ont apprécié l'utilité, le caractère pratique et l'exhaustivité des informations fournies dans la trousse. Les testeurs ont souligné que cette ressource répondait à un réel besoin, et qu'elle renforcerait les autres formations proposées aux conseillères et conseillers juridiques (p. ex., la formation sur la violence familiale, la pratique tenant compte des traumatismes et de la violence).

Selon les testeurs, le projet de Trousse d'outils AIDE leur a permis de se rappeler d'examiner leurs pratiques et d'y apporter des améliorations, le cas échéant. Un participant a déclaré :

---

« Ce que j'en retiens surtout, c'est que cela a fait de moi un meilleur avocat, en me concentrant sur la violence familiale et ayant un moyen d'en parler avec mes clients. Je pense que je leur offre un meilleur service. Je suis mieux à même de répondre à leurs besoins. »

---

La principale préoccupation des testeurs a été le volume de la version préliminaire de la trousse d'outils. Pour répondre à cette préoccupation, la version en ligne de la trousse a été conçue pour inclure des PDF distincts pour les éléments individuels, ainsi que les versions HTML et PDF du document complet, qui peuvent être téléchargées et imprimées. Cette modification a été apportée afin d'offrir aux conseillères et conseillers juridiques une plus grande flexibilité dans l'utilisation des documents.

Les testeurs ont également partagé des suggestions sur la manière d'améliorer le projet de Trousse d'outils AIDE, dont un bon nombre ont été mises en œuvre. Par exemple, en fonction des commentaires reçus, les informations sur la manière dont les traumatismes vécus par les clients peuvent affecter une affaire de droit de la famille ont été déplacées dans l'introduction de la trousse, afin de souligner pourquoi les conseillères et conseillers juridiques devraient utiliser la trousse dans le cadre de leur pratique. D'autres exemples d'intersectionnalité ont également été ajoutés dans la trousse, ainsi qu'un résumé visuel de l'approche AIDE que les conseillères et conseillers juridiques peuvent consulter rapidement.

De nombreux testeurs ont suggéré des ressources supplémentaires dépassant le cadre du projet, telles que l'élaboration de ressources similaires pour les plaideurs non représentés et d'autres personnes, la création de vignettes montrant comment utiliser la Trousse d'outils AIDE, et l'élaboration d'un répertoire national des ressources communautaires auxquelles les conseillères et conseillers juridiques pourraient avoir recours lorsqu'ils orientent les clients vers les services compétents. Ces suggestions ont été communiquées aux partenaires et aux intervenants susceptibles d'être intéressés par la création de telles ressources.

Les réactions varient en fonction du degré d'expérience des participants et de la durée de leur pratique. Les testeurs les plus expérimentés ont trouvé que le contenu était très similaire à ce qu'ils ont déjà dans leur pratique. Bien que le projet de Trousse d'outils AIDE ait pu apporter quelques informations nouvelles à ces testeurs, le contenu a surtout servi à rappeler les bonnes pratiques. Les testeurs moins expérimentés (deux à cinq ans de pratique) ont trouvé qu'une partie du contenu leur était familière, mais ils ont également trouvé que les nouvelles informations, en particulier dans les documents complémentaires, étaient très utiles et pertinentes pour eux. Enfin, les conseillères et conseillers juridiques ayant relativement peu d'expérience (c'est-à-dire moins

de deux ans de pratique) ont apprécié les exemples pratiques et les scénarios fournis dans la trousse. Ils ont déclaré qu'ils avaient beaucoup appris et qu'ils considéraient ces informations comme essentielles.

## Conclusion

Le ministère de la Justice du Canada a mis à l'essai le projet de Trousse d'outils AIDE dans les cabinets de droit de la famille de 61 conseillères et conseillers juridiques au Canada, dans le but d'explorer l'utilité et la facilité d'utilisation de la trousse, et de connaître l'expérience des conseillères et conseillers juridiques dans l'utilisation de cette trousse dans leur pratique. Dans l'ensemble, les réactions ont été positives; l'outil a été considéré comme utile, pratique et complet. Les testeurs ont également fait part de leurs suggestions d'amélioration, qui ont ensuite été intégrées dans la Trousse d'outils AIDE.